

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي (ل. م. د.) في علوم التسيير

الموضوع:

دراسة حالة بمؤسسة سونطراك تأثير الولاء التنظيمي في الاداء الوظيفي

تحت إشراف:

من إعداد الطالب :

د. امينة ريان

• عادل عبد القادر بن بدر -

الصفة	الرتبة	اعضاء اللجنة
رئيسا	استاذ التعليم العالي	صفراي عائشة
مقرر و مشرفا	استاذ محاضر	ريان امينة
ممتحن	استاذ مساعد	رقيق حليلة

2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

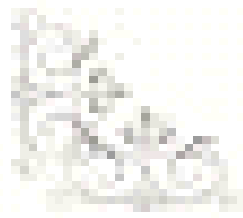
"من لا يشكر الناس لم يشكره الله ومن اسدى اليكم معروفًا فكافئوه فان لم تستطيعوا فادعوا له"

و عملا بهذا الحديث و اعترافا بالجميل أحمد الله عزوجل واشكره على ان جعلني من
طلاب العلم و على ما من به عليا من انتهاء هذا العمل

اتقدم بالشكر الجزيل الى كل من ساعدني لإنجاز هذا العمل من قريب او بعيد وخاصة

المشرفة - د. امينة ريان لي كل الفخر لإشرافها على هذه المذكرة راجين من المولى

عز وجل ان يبارك فيه ويجازيه عنا الف خير مع تمنياتنا له مزيد من التقدم والنجاح.





إهداء

إلى أعر الناس وأقربهم إلى قلبي إلى والدي العزيز ووالدي
العزيزة اللذان كانا عوناً وسنداً لي، وكان لدعائهما المبارك
أعظم الأثر في

تسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة.

وإلى العائلة الكريمة وإخوتي

وإلى أساتذتي وأهل الفضل علي الذين غمروني بالتقدير

والنصيحة والتوجيه والإرشاد.

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع؛ سائلاً الله

العلي القدير أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه.



I	الشكر
II	الاهداء

الفهرس	III
مقدمة	أ-ز
الفصل الاول :عموميات حول الولاء التنظيمي و الاداء الوظيفي	01-21
المبحث الاول :مفهوم الولاء التنظيمي	10
المطلب الاول : تعريف الولاء التنظيمي	10
المطلب الثاني : أهمية الولاء التنظيمي :	11
المطلب الثالث:أبعاد الولاء التنظيمي:	12
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي:	14
المبحث الأول :ماهية الأداء الوظيفي	15
المطلب الأول :تعريف الأداء الوظيفي	16
المطلب الثاني :أهمية الأداء الوظيفي	16
المطلب الثالث :عناصر الأداء ومحددات الأداء	17
المطلب الرابع :العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	20
الفصل الثاني :دراسة حالة في مؤسسة سوناطراك الاغواط	24-63
المبحث الثاني :منهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس	24
المطلب الأول :منهج الدراسة	24
المطلب الثاني :خطوات تصميم وتنفيذ أداة الدراسة	25
المطلب الثالث :صدق وثبات الدراسة	26
المبحث الثاني :نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية.	33
المطلب الأول :عرض خصائص مجتمع الدراسة	33
المطلب الثاني :تحليل اتجاهات افراد العينة	38
خلاصة الفصل	63
خاتمة	
قائمة المراجع	
قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	معامل الفا كرومباغ	27
02	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	27
03	الاتساق الداخلي لعبارات وابعاد محور الولاء التنظيمي	28
04	الاتساق الداخلي لعبارات وابعاد محور الاداء الوظيفي	31
05	مجتمع الدراسة حسب الجنس	33
06	مجتمع الدراسة حسب العمر	34
07	مجتمع الدراسة حسب احالة الاجتماعية	35

37	مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	08
39	المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات	09
40	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الولاء العاطفي	10
41	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الولاء الاستمراري	11
41	إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الولاء الاخلاقي	12
43	إجابات أفراد العينة على عبارات بعد أداء المهمة	14
45	إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الدور الاضافي	15
46	الإرتباط ومعامل التحديد	16
47	اختبار الفرضية الفرعية الأولى) تحليل(ANOVA	17
47	خط الانحدار البسيط	18
49	معامل الارتباط ومعامل التحديد	19
49	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية) تحليل(ANOVA	20
50	خط الانحدار البسيط	21
51	معامل الارتباط ومعامل التحديد	22
52	اختبار الفرضية الفرعية الثانية) تحليل(ANOVA	23
52	معاملات خط الانحدار البسيط	24
54	معامل الإرتباط ومعامل التحديد	25
54	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية) تحليل(ANOVA	26
55	معاملات خط الانحدار البسيط	27
57	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول نظام الحوافز حسب الخصائص الشخصية	28
60	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي حسب الخصائص الشخصية	29

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
34	تركيبية مجتمع الدراسة حسب الجنس	01
35	مجتمع الدراسة حسب العمر	02
36	مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	03
38	مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	04

يعد مفهوم الولاء التنظيمي من المفاهيم التي تستخدم بعدة اتجاهات مختلفة، ففي معظم الأحيان، يستخدم هذا المصطلح ليشير إلى نوعية العمالة التي لديها درجة ولاء تنظيمي عالي وهو يتضمن ثلاثة أنماط وهي:

. اتفاق أهداف الفرد مع المنظمة والإحساس بالفخر والموافقة عن المنظمة بصورة ظاهرية.

. العضوية الطويلة المدى في المنظمة والإحساس بالولاء.

. مستوى عالي من السلوك نحو أداء الأدوار بالمنظمة مما يحقق أفضل النتائج.

ويعرف الولاء التنظيمي بأنه رغبة إدارة الأفراد في الإسهام في المنظمة بنسبة أكبر مما يتضمنه الالتزام التعاقدى الرسمي مع المنظمة وهو يصل أداء الفرد وارتباطه او اندماجه بعملة ببعض الإبعاد الرئيسة للسلوك الوظيفي مثل الدافعية والتوجه نحو العمل كما يربط بين مظاهر السلوك والخبرة التنظيمية.

ويعد الرضا الوظيفي هو نتاج الولاء التنظيمي وان للولاء تأثيراً سببياً ايجابياً على الاداء الوظيفي ، أشار أيضا إلى أن ربما يصبح العاملون مرتبطون بالولاء للمنظمة قبل ان يمكن لمواقف الرضا أن تظهر بشكل ذي معنى وقد يبدأ الولاء وقت مبكر تماما.

ولو أمعنا النظر في العلاقة ما بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي سنجد ان هنالك ارتباطا وثيقاً بينهما ، وقد أكد الباحثين أن الولاء التنظيمي هو عبارة عن تطابق الفرد مع المنظمة وارتباطه بها ولا يمكن ان تفهم دون رضاه عن وظيفته وان الولاء والرضا مرتبطان بالمواقف والاتجاهات المميزة ، وان رضا الأفراد عن العمل لا يرتبط بالضرورة بدافعتهم او إنتاجيتهم ، فحصول الفرد على مزايا وعوائد من الوظيفة لا تجعله بالضرورة راغباً في أداء العمل الموكل إليه ، ويستدل من ذلك على أن رضا الأفراد عن الوظيفة لا يعني بالضرورة زيادة أدائهم .

لذلك فالمشكلة الحقيقية التي تعاني منها منظماتنا وشركاتنا هي عدم وضوح الرؤيا لدى اغلب إدارات المنظمات ومنها المنظمة محل البحث عن مدى أهمية تحسين الرضا الوظيفي ودوره في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين.

وكما يستمد البحث أهميته من أهمية الفئة المبحوثة كون الموارد البشرية من أهم مقومات المنظمات نجاحها وبقائها في ظل المنافسة الحادة بين المنظمات.

ولتحقيق اهداف البحث ، فقد تضمن اربعة مباحث ، خصص المبحث الاول لمنهجية البحث ، في حين تناول المبحث الثاني الاطار النظري ، اما المبحث الثالث فقد كرس للجانب العملي ، وخصص المبحث الاخير للاستنتاجات والتوصيات .

اولاً: مشكلة البحث:

يعد الاداء الوظيفي من الموضوعات التي نالت مستوى عالي من البحث و ينبغي أن تبقى موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل ونظراً لأهمية قياس مستويات الرضا الوظيفي للمنتسبين للوقوف على أسباب التغيير في هذه المستويات ومعالجتها، ولهذا تكمن مشكلة البحث الحالي في عدم وضوح الرؤيا لدى اغلب إدارات المنظمات ومنها المنظمة محل البحث عن مدى أهمية

تحسين الرضا الوظيفي ودوره في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين ، ويمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الآتي:

ما مدى تأثير الولاء التنظيمي في الأداء الوظيفي؟

ثانيا :الفرضية الرئيسية:

• يوجد اثر ذو دلالة احصائية الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 5%

ثالثا :أهمية البحث:

يستمد البحث الحالي أهميته كون الموارد البشرية تمثل أهم مقومات المنظمات وبقاءها في ظل المنافسة الحادة وكذلك تتمثل أهميته في معرفة الاداء التنظيمي وما له من اثر على تحسين مستويات الأداء لدى الأفراد وكذلك تحسين نسب الولاء الوظيفي في هذه المنظمات وكذلك تتمثل أهميته في تقديم مجموعة من المقترحات العملية القابلة للتطبيق في الشركات والتي تساهم في زيادة مستوى الرضا لدى العاملين وبالتالي ينعكس بالإيجاب على هذه المنظمات وعلى عموم المجتمع.

رابعا: أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث الحالي في الآتي :

• معرفة مستوى الولاء التنظيمي وواقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل البحث .

• التعرف على المشاكل و العوامل التي تعيق تحسين مستويات الاداء الوظيفي لدى العاملين.

• التعرف على اثر الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين.

خامسا :الدراسات السابقة

دراسة محمود شعبان وعلي شاهين : 2016 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة العامة لمرافأ طرطوس وعلاقته بالأداء الوظيفي ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستلانة كأداة لجمع المعلومات ، توزيع (70) استبانة وتحليلها ، وكان من أهم النتائج وجود مستوى مرتفع نسبيا من الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة العامة في مرافأ طرطوس بمتوسط حسابي (3.62) ، ووجود مستوى

مرتفع نسبي من الأداء الوظيفي لدى العاملين في الشركة بمتوسط حسابي . (3.65) كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة وطردية دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة طرطوس ، أكدت نتائج هذا البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء المبحوثين حول محاور دراسة الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وفقا للمتغيرات الشخصية الجنس والحالة الاجتماعية ، كما أوصى الباحث بضرورة وضع إستراتيجية لتفعيل وتعزيز الالتزام في الشركة العامة لمرافأ طرطوس يشارك فيها جميع العاملين في الشركة ، أيضا وضع نظام معلن لتقييم أداء العاملين بصفة دورية ومعرفة إنتاجية كل موظف بما يحقق التوازن في توزيع وواجبات العمل.

دراسة احمد عباس حمادي : (2016) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الالتزام التنظيمي المتوفر لدى العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان ، وتأثيرها في أداء العاملين اجري البحث في الشركة العامة لمنتجات الألبان ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانته من (22) فقرة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (80) مستهدفة فئة العاملين ورؤساء الأقسام والشعب ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss) الوصول إلى الناتج ، توصل البحث إلى عدانا نافع أمها : أن اتجاهات العاملنا الشركة العامة نتائج لمنتجات الألبان نحو الالتزام التنظيمي ايجابية إذ تبين أن نوع الالتزام السائد في الشركة هو الالتزام المعياري ، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ايجابية بين الالتزام التنظيمي متمثلا بأبعاده) الالتزام العاطفي ، الالتزام المعياري ، الالتزام المستمر (مجتمعة ومتفردة في أداء العاملين ، وأشارت النتائج أيضا وجود تأثير ايجابي ومعنوي للالتزام التنظيمي متمثلا بأبعاده مجتمعة ومنفردة في أداء العاملين ، وبناء على النتائج أوصى البحث بعدد من التوصيات أهمها : إدخال فكرة الالتزام التنظيمي كشيء حديث يعتمد عليه بما يحقق أهداف الشركة والعاملين فيها على حد سواء ، وتكليف عقد المؤتمرات

والندوات والدورات التدريبية وورش العمل لتدعيم الالتزام التنظيمي ووصولاً لتعزيز الأداء ، وتوجيه الشركة إلى خلق الالتزام العاطفي بمستويات عالية نسبيا لدى عاملها لما له من دور كبير في تعزيز الأداء والمحافظة على العاملين الأكفاء في الشركة من خلال رفع مستوى الالتزام المستمر لديهم، بالإضافة إجراء دراسات مستقبلية مماثلة حول الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان

دراسة يوسف إبراهيم ،محمد إسماعيل الجماعي : (2016) هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، ولتحقيق أهداف الدراسة اعد الباحث استبانته لجمع البيانات اللازمة من

مصادر لها لتحقيق تلك الأهداف ، وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأجراء الدراسة والاستلانة كأداة لجمع البيانات ، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، والذين لديهم تقييمان فأكثر خلال السنوات السابقة والبالغ عددهم (195) موظفا وموظفة ، وقد تم توزيع الاستلانة عليهم واسترداد (181) استبانته وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى كبير من الالتزام التنظيمي بأبعاده لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة ، ووجود مستوى كبير من الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة.

دراسة بن عيسى وأبا زيد : (2014) هدفت الدراسة إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني ومعرفة مدى توافر النمط السائد في القطاع المصرفي الأردني ، تم توزيع (325) استبانته على عينة الدراسة من العاملين في البنوك الأردنية (التجارة الإسلامية) ، تم استخدام المتوسطات الحسابية وتحليل الانحدار واختبار (F) لاستخراج نتائج الدراسة ، أظهرت الدراسة نتائج أهمها : اتجاهات العاملين في البنوك الأردنية نحو الالتزام التنظيمي ايجابية وبدرجة مرتفعة ، ووجود علاقة ايجابية وبدرجة مرتفعة لدور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني ، وان الالتزام العاطفي هو أكثر أنماط الالتزام التنظيمي تأثيرا على أداء العاملين ، وهو النمط السائد في القطاع المصرفي الأردني ، وأوصت الدراسة بما يلي : تعزيز الالتزام العاطفي لدى العاملين في البنوك لما له من دور ايجابي في تحسين أدائهم.

تعقيب : من خلال الدراسات السابقة وجد إن الدراسات تناولت متغيرات المتمثلة بالالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وذلك من خلال تناولها أثر الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي أو من خلال تناولها للالتزام التنظيمي وعلاقته بمتغيرات أخرى أو دراسة مستوى الالتزام التنظيمي وأيضا من خلال قياس المستوى العام الأداء الوظيفي ، تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تحديد طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي وكذا في أهداف الدراسة واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المجال الزمني والمكاني ، الاختلاف في حجم العينة وكذا الاختلاف في النتائج.

تمهيد:

منظمة الالتزام متطلب أساسي لكل منظمة تعني تسعى فعاليتها وإنتاجيتها وتحقيق أهدافها، والقادة الملتزمون مطلب لكل للمنافسة والتطوير في مجالها كما أن القادة الراضين وظيفيا قادرون أكثر من غيرهم على تحقيق مصالح المنظمة ، ففقدرة الإدارة على تنمية روح الولاء والإخلاص والكفاءة عند الأفراد والعمل على إيجاد المناخ التنظيمي المناسب ، الأجور والحوافز والرضا الوظيفي سيؤدي بصورة ضمنية إلى نجاح واستمرار المنظمة الإدارية والوصول إلى أهدافها .

إن الالتزام والولاء والإخلاص والحب والطاعة من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات ، وذلك لكونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة تمكنها من الاستمرار والبقاء ، ويعتبر الالتزام احد الأهداف الإنسانية التي تسعى

جميع المنظمات إلى لبلوغه لحالة اثر فعال في استمرار الأفراد واستقرار العمل ، فالالتزام للمنظمة في الفكر الإداري الالتزام التنظيمي المعاصر تعبير يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف.

المبحث الاول : مفهوم الولاء التنظيمي:

المطلب الاول : تعريف الولاء التنظيمي:

هناك إجماع كبير بين الباحثين على أن الولاء التنظيمي يقوم على فكرة أساسية هي الارتباط بين الموظف ومنظمته ، ولكن لا يوجد اتفاق بين الباحثين على تعريف محدد للرضا الوظيفي ، ورغم الاتفاق بين الباحثين على أن الولاء التنظيمي بغض النظر عن أبعاده وتقسيماته يؤثر على المنظمة ، ويعد الولاء التنظيمي من المفاهيم التي تستخدم بعدة اتجاهات مختلفة.

تعدد المفاهيم الخاصة بالولاء التنظيمي ، فهناك من ينظر إليه من زاوية العاطفة وعرفه على انه درجة ارتباط الشخص النفسي بالمنظمة من خلال المشاعر مثل الانتماء ، و العاطفة ، و الالتزام الذي يصف مشاعر العاملين و ارتباطهم في المنظمة.

كما عرف الولاء التنظيمي على انه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ، والذي يتجلى في رغبة الفرد للبقاء في المنظمة وتبني قيمها ، وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها

وهناك من يرى ان الولاء التنظيمي هو حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها ، ومع أهدافها ، ورغبته في المحافظة على عضويته في المنظمة ، وبذلك فان الانغماس العالي في العمل يعني التوحد في العمل ، بينما الولاء العالي للمنظمة يعني التوحد مع هؤلاء الذين يمتلكون أو يديرون المنظمة ، وكما هو الحال مع الانغماس في العمل

وعرفه آخرون على انه الرغبة الشديدة للاستمرار عضواً في منظمة معينة ، و الاستعداد ابذل مجهود علي للمنظمة ، وبعبارة أخرى انه اتجاه حول ولاء و انتماء الموظفين للمنظمة وهو عملية مستمرة يقوم العاملين في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتماماتكم و حرصهم

على المنظمة و استمرار نجاحها و استمرارها و بقاؤها و مما سبق يمكننا تعريف الولاء التنظيمي على انه درجة ارتباط الفرد مع المنظمة و مدى تعلقه بها و اثر هذا الارتباط على كفاءة و فاعلية المنظمة , كما وهو الحالة التي يتكامل بها الفرد مع منظمته و عمله فيكون جزء منها و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته و نيته في النمو و التقدم و تحقيق أهداف المنظمة.

المطلب الثاني : أهمية الولاء التنظيمي :

لابد من الإشارة إلى أن مفهوم الولاء التنظيمي يعتبر من مفاهيم الإدارة الحديثة وذلك نظراً لأهميته المتزايدة , فقد أثبتت العديد من الدراسات انه كلما ازداد الولاء التنظيمي قل معدل دوران العمل , كما ويساعد الولاء التنظيمي كذلك في انخفاض نسبة الغياب , و الحد من مشكلة التأخير و تحسين الأداء الوظيفي , بالإضافة إلى إن اثر الولاء التنظيمي في حياة العاملين قد يمتد إلى حياتهم الخاصة خارج نطاق العمل , فقد اتضح أن صاحب الولاء المرتفع يشعر بدرجة عالية من الرضا و السعادة و الارتباط العالي¹ .

كما ويعتبر الولاء من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة و بين المنظمات من جهة أخرى فالأفراد ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يميلون إلى بذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم , كما ويميل هؤلاء إلى تأييد و دعم قيم المنظمة و البقاء فيها لفترة أطول

ومن الأسباب التي تبرز أهمية الولاء التنظيمي و الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم وهي :

. ان الولاء يمثل احد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل , فمن المفترض أن الأفراد الذين لديهم ولاء سيكونون أطول بقاء في المنظمة و أكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة .

. أن مجال الولاء التنظيمي قد جذب الكثير من علماء السلوك الإنساني نظراً لما يمثله من كونه سلوكاً مرغوباً فيه .

. أن الولاء التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد هدف الأفراد في الحياة .

وبالرغم من كل هذه الفوائد وكل هذه الأهمية للولاء التنظيمي إلا انه يجب الانتباه إلى أن الولاء التنظيمي قد يكون له بعض الآثار السلبية على الموظف , ولعل من ابرز هذه الآثار السلبية الضغوط النفسية , المشاكل العائلية , الركود المهني و تنشئ هذه المشاكل نتيجة لإصرار الموظف على البقاء في منظمته مما قد يعني التضحية بوظيفة أفضل أو دخل اكبر أو مركز أعلى في منظمة أخرى

المطلب الثالث: أبعاد الولاء التنظيمي:

تختلف صور ولاء الأفراد للمنظمات باختلاف القوى الباعثة والمحركة له ،وعلى العموم تشير الأدبيات إلى إن هنالك إبعادا مختلفة للولاء التنظيمي وليس بعدا واحداً ،ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد. ولكن رغم هذا الاختلاف فإن محتوى هذا الأبعاد التي ذكرت من قبل الباحثين لا تختلف في محتواها ،أما أكثر التصنيفات قبولا لإبعاد الولاء التنظيمي هي مايلي¹:

. الولاء التنظيمي العاطفي:

يكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعملة ودرجة استقلالية وأهمية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ،كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بان البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو ،وكل هذا يجعله يفتخر بانتمائه لمنظمة وعرض نشاطاتها بشكل ايجابي عند حديثه الآخرين وتبني مشاكلها كما لو كانت مشاكله الخاصة والشعور بوجود جو اخوي يربطه بعمله¹.

. الولاء التنظيمي المستمر:

أن درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى ، حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن وطول فترة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عملة ،حيث أن الفرد استثمار جزءاً لا بأس به من حياته في المنظمة وأي تفریط أو تساهل من قبله يعتبر بمثابة خسارة له خاصة إذا كانت أوجه الاستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى أي عمل آخر ، وبما أن الفرد يعطي قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل والتي بنيت عبر السنين ، ونظام التقاعد قد يختلف من منظمة لأخرى والمهارات النادرة قد ترتبط بمنظمة دون أخرى ، فالأفراد الذين تقدم بهم السن قد يفضلون البقاء بالمنظمة نظراً لتضاؤل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى².

. الولاء الأخلاقي (المعياري)

ويعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاؤل الايجابي ، ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل ، بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة ، مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة لكونه ملتزماً أخلاقياً في تمكين المنظمة في تحقيق هذه

الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها ، وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي:

هنالك بعض العوامل التي تؤثر في الانتماء التنظيمي (Richard,scholl:2003:p91) في مجموعة من المدخلات مثل مستوى مناسب من الأجر ، توقع استمرار الأجر ، القيادة داخل المنظمة ، العلاقة بين المستويات التنظيمية ، وضوح الدور المهني ، وجود مهارات العمل ، الدور المتوقع من الأداء ، التدريب على المهام الوظيفية ، اتجاهات العاملين نحو المنظمة ، وينعكس ذلك على مجموعة من المخرجات وتتمثل بالاتي¹:

. العضوية في المنظمة على المدى الطويل والانتماء لها وتفضيلها على المنظمات الأخرى:

من خلال شعور الموظف بالأمان الوظيفي وأنة غير مهدد بإنهاء خدماته في أي وقت بدون سبب ، وشعور الموظف بأنة مدين للمنظمة التي يعمل فيها ، وان يلمس الموظف أن المنظمة تحافظ عليه وتثق به وتوفر له كل حقوقه لكن تؤمن له حياة كريمة ، مما يجعل الموظف لايفكر بمغادرة المنظمة وعدم الانتقال منها إلى عمل جديد ، وان يقوم بالدفاع عن المنظمة التي يعمل لها حال تعرضها لسوء ، وان يعمل على ارتباطه وعضويته في المنظمة حتى بعد مغادرتها ، وان يقوم بالافتخار بالمنظمة أمام زملاءه.

. الموافقة على سياسة المنظمة من خلال الالتزام بالسلوك المهني عبر الالتزام سياسة الدوام في المنظمة ، وشعوره بان أهداف المنظمة واضحة وسهلة ، وان الإجراءات المعتمدة في المنظمة معروفة للجميع ، وتقبله لسياسة المنظمة بقناعة تامة ، وشعوره بأنه يستطيع أن يعبر عن رايه بسهولة في المنظمة ، وان سياسة الاتصالات في المنظمة فعالة ومفيدة وتزيل الحواجز ، وان في المنظمة نظام فعال يعالج مشاكل الموظفين وشكاويهم كل ذلك يساعد في التقدم في العمل ، وان يلمس بان هنالك تجانس بين قيمة الشخصية وبين القيم الموجودة في المنظمة .

. الدفاع عن المنظمة والاهتمام بمصيرها من خلال الشعور بالضييق اتجاه أخطاء الزملاء لجمهور المراجعين مما يؤثر على سمعة المنظمة ، والشعور بان أي مشكلة تتعلق بالمنظمة هي جزء من مشاكل الموظف وان يعتبر نفسه عنصر فعال وبناء في المنظمة ، وان يشعر بالتزام أخلاقي في الاستمرار بعملة في المنظمة ، وان حياته ستتأثر سلباً لو ترك العمل في المنظمة ، وأنة مستعد ليقدم ضعف الجهد المطلوب منة لإنجاح عمل المنظمة ، وان يكون مهتم بمصير ومستقبل المنظمة التي يعمل فيها.

المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية وتتعاظم معاني الانجاز عندما تهتم إدارة الموارد البشرية بإدارة الاتصال وأساليبه ومقوماته بالأداء الوظيفي وأهدافه ومؤشراته فهذا يكمل نشاط المؤسسات لذا فإن إدارة الموارد البشرية تعمل على تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأوليات الإدارية بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين رفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم خدمة بشكل أسرع وجودة عالية¹.

المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة الأنشطة بها، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، ومن بين هذه التعاريف نذكر¹:

تعريف بدوي: الأداء الوظيفي يعني " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب."

تعريف هلال: الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط بها.

كما يقصد به المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كل الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل المنظمات.

كما عرف الأداء أيضا بأنه التفاعل والكفاءة.

المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي

تبرز أهمية الأداء في النقاط التالية:

رفع معنويات العاملين: إن جو التفاهم والعلاقات الطيبة التي تسود بين العاملين والإدارة عندما يشعر العاملين في أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم، هي موضوع تقدير الإدارة وأن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء على ضوء ما يظهر من مصدر رفع معنوياتهم¹.

دعم إجراءات الترقية والنقل: إثبات عدالتها وتحديد المكافآت التشجيعية، ومنح العلاوات، كما تعتبر معيار هاماً لإيجاد نظم الحوافز والمكافآت والعلاوات، كما تعتبر وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة إلى الانتقال لوظائف أخرى تتفق وقدراتهم.

يساعد في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير الأفراد الذين يعملون تحت إشرافهم وتوجيهاتهم².

استمرار الرقابة والإشراف: إن تقييم أداء العاملين وفق نظام محدود ومواعيد محددة سيلزم الإدارة بمتابعة منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم والاحتفاظ بسجلات لتدوين ملاحظاتهم ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والتقيد بمواعيد وبذلك يضمن باستمراره من خلال الرقابة والإشراف.

المطلب الثالث: عناصر الأداء ومحددات الأداء

أولاً: عناصر الأداء

يتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر يمكن ذكر أهمها وهي:

. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة

على تنظيم والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها¹.

. توعية العمل: وتشمل الرقابة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.

. كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في ظروف العادية وسرعة الانجاز.

. المثابرة والوثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه².

ثانياً: محددات الأداء

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرة وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه العلاقة بين كل من هذا المحددات وهي:

. الجهد

. القدرات

. إدراك الدور "المهام"

يشير الجهد الناتج من الحصول الأفراد على التدعيم " الحوافز " إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة حيث لا تتغير هذه القدرات¹.

كما يرى هلا أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي، وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية المحيطة به.

ويوضح السلمي أن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة الشخص في العمل، وبالعكس فإن تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى مقدرة الشخص على القيام بالعمل، ويلخص ذلك من خلال المعادلة التالية:

$$\text{مستوى الأداء} = \text{المقدرة على العمل} \times \text{الرغبة في العمل}$$

ولا يوجد اتفاق موحد بين الكتاب والباحثين حول محددات الأداء، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها أن هذه المحددات تختلف باختلاف فئات العمال، وتختلف أيضا من مؤسسة إلى أخرى، كما أن العوامل البيئية لها في تحديد محددات الأداء².

ويلخص نموذج بورتلر ولولر (Lawler & orterp) محددات الأداء الوظيفي في ثلاثة عوامل رئيسية:

- الجهد المبذول، وهو الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل.
- قدرات الفرد وخبراته السابقة، وهي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي وتصوراتِه وانطباعاته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

العوامل المؤثرة على الأداء:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما يلي:

غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو

مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف¹.

عدم المشاركة في الإدارة: إن مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

اختلاف مستويات الأداء:

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً لتقديم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.

مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

التسيب الإداري: فالتسيب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

خلاصة الفصل الأول:

يكتسب أداء المورد البشري أهمية كبيرة من أهمية الفرد الذي يعتبر عنصر هام وضروري لاستمرار ونجاح المنظمة والمجتمع ككل، وذلك لقدرته على الخلق والإبداع والتميز ولهذا يأخذ أداء هذا المورد قسطا كبيرا من اهتمام المسؤولين الذين أصبحوا يهتمون بالبحث عن الطرق الفعالة في تقييم أداء العاملين باعتبار عملية التقييم تمكن من إصدار الحكم بشكل موضوعي عن قدرة العاملين في أداء واجبات ومسؤوليات منصب عملهم .

وقد استنتجنا أيضا العلاقة التفاعلية بين الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي الذي تناولناه أولا فخلصنا انه لنجاح المنظمة واستمرارها وجب توفير مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي يخلق لأعضاء المؤسسة انتماءا وتماسكا كبيرا فيما بينهم بحيث يتمشى فعلا مع الواقع والصورة التي يتمناها أعضائها بحيث يكون أكثر تأثيرا وارتباطا على أداء العاملين.

تمهيد:

بهدف إثراء ما جاء في القسم النظري، والذي تم تخصيصه للإمام بالمفاهيم والمصطلحات المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي سيتم قياسها، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية، حيث حاولنا من خلالها دراسة تأثير الولاء التنظيمي في الأداء

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية واختبار أداة القياس

نهدف من خلال هذا المبحث إلى إيضاح الجانب التنظيمي للدراسة، حيث سنتطرق لكيفية تخطيط وتصميم أداة الدراسة، وهذا بإبراز نوع الأداة المستخدمة لجمع البيانات، وكذا المحاور التي يغطيها، لننتقل بعدها إلى إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة لاختبار الأداة وقدتم تفرغ البيانات وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي SPSS وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

النسب المئوية و التكرارات لوصف عينة الدراسة و المتوسط الحسابي و المتوسط الحسابي النسبي و الانحراف المعياري واختبار ألفا كرو نباخ لمعرفة درجة ثبات الاستبيان، اختبار shapiro-wilk لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه و كذا اختبار T-test في حالة عينتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة و اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات .

المطلب الأول: منهج الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعينا لتحقيقها، استخدمنا المنهج الوصفي في الفصل الأول والمنهج التحليلي في الفصل الثاني الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة، موضوع الدراسة كما يوجد في الواقع وتحليل بياناته، والعلاقة بين مكوناته، والآراء التي تطرح حوله والعمليات التي تتضمنه والآثار التي تحدثه.

وقد استخدمنا مصدرين أساسيين للمعلومات:

- المصادر الثانوية: حيث اتجهنا في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب ذات العلاقة والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وكذا البحث في مواقع الإنترنت.
- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة اتجهنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة تستعمل خصيصا لهذا الغرض وقد تم توزيعها على عدد من موظفي مؤسسة سوناپراك الاغواط، وتم تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي spss وذلك للتحقق من صحة الفروض الموضوعية للدراسة.

المطلب الثاني: خطوات تصميم وتنفيذ أداة الدراسة

لدراسة "تأثير الولاء التنظيمي في الاداء الوظيفي بمؤسسة سوناپراك الاغواط" اتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

- الاطلاع على بعض الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته، حيث تم الاعتماد على ذلك في صياغة فقرات الاستبيان.
- استشارة المشرفة وبعض أساتذة الكلية في تحديد محاور الاستبيان وفقراته.
- تحديد المحاور الرئيسية التي يشملها الاستبيان، وتحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور من المحاور.
- تصميم الاستبيان في صورته الأولى أنظر الصفحة()
- مراجعة الاستبيان من قبل مشرف الدراسة.
- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أساتذة الكلية

المطلب الثالث: صدق وثبات الدراسة

• صدق الدراسة:

عرف العتيبي صدق أداة الدراسة بأنها " مدى تمكن أداة جمع البيانات، أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه " و يعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، و بذلك تكون الأداة صادقة!

ولذا قمنا باستخدام بعض الاختبارات لتقييم صدق فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدقه وثباته كالتالي:

• الصدق الظاهري) صدق آراء المحكمين :

عرفه بوحوش عمار بأنه" البحث عما يبدو أن الاختبار يقيسه و يتضح هذا النوع بالفحص المبدئي لمحتويات الاختبار"

وهو اختيار عددا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بهدف إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق كل فقرة من فقرات الاستبيان وصلاحيتها ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، وقد تم الاستجابة لأراء المحكمين وقد تم القيام بما يلزم من حذف وتعديل على ضوء الاقتراحات المقدمة، بذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية².

• ثبات الدراسة:

المقصود بثبات الدراسة هو المدى الذي يصل إليه المقياس في إعطاء قراءات متقاربة عند كل مرة يتم استخدامه فيها أي إذا أعيد تطبيق الاستبيان على نفس العينة في نفس الظروف وتنحصر النتيجة بين الصفر والواحد ومن أشهر طرق قياس الثبات الأدوات المستخدمة وهما معامل كرو نباخ والتجزئة النصفية.

الجدول رقم: (01) معامل الفا كرومباغ

معامل الفا كرومباغ	عدد العبارات
0.737	27

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ويبين الجدول السابق أن المعامل الفاكرومباغ الذاتي يساوي 0.737 و هو اكبر من 70% هذا يدل على ان الأداة تتمتع بقدر عالي من الصدق لما وضعت لقياسه.

الطبيعي التوزيع اختبار: الرابع المطلب

وحيث أن حجم العينة المدرسة هو 31 ، قمنا باستخدام اختبار shapiro-wilk لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم: (04) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

shapiro-wilk			Kolmogorov-Smirnov			الالتزام
Sig.	df	Statistique	Sig.	df	Statistique	
0,626	31	0,974	0,123	31	0,140	

						التنظيمي
0,981	31	0,989	0,200	31	0,098	الاداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ومن النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن القيمة الاحتمالية لمعظم محاور الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور تتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يؤكد إمكانية تطبيق خطة النموذج حيث تم استخدام الاختبارات المعملية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

الصدق البنائي :

يعتبر الصدق البنائي أحد المقاييس لصدق الأداة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان.

الصدق الداخلي لمحور الولاء التنظيمي :

الجدول رقم (03) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات وابعاد محور الولاء التنظيمي

ارتباط البعد مع محور		ملاحظة	SIG	قيمة معامل الارتباط	العبارات	البعد	المحور
SIG	R						
0,000	0,854	مرفوضة	0,216	0,224	01	الولاء العاطفي	الولاء التنظيمي
		غير دال	0,003	0,522	02		
		مقبولة	0,004	0,499	03		
		مقبولة	0,021	0,413	04		
		مقبولة	0,024	0,405	05		
		مقبولة	0,004	0,620	06		

				0			
		مقبول	دال	0,02 7	0,397	07	الولاء الاستمراري
		مقبول	دال	0,00 0	0,612	08	
		غير دال	غير دال	0,17 5	0,250	09	
		مقبول	دال	0,00 0	0,666	10	
0,00 0	0,78 1						
		مقبول	دال	0,00 1	0,573	11	الولاء الاخلاقي
		مقبول	دال	0,00 6	0,497	12	
		مقبول	دال	0,00 0	0,709	13	
		مقبول	دال	0,01 0	0,471	14	
0'00 0	0,92 6						

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم 03 قيم معاملات ارتباط بيرسون بين العبارة والبعد الذي من المفترض ان تنتمي إليه، و تتراوح قيم المعاملات في مجملها بين (0,224-0,709) حيث نلاحظ قيم معاملات عبارات البعد الاول) الولاء العاطفي (من المحور الاول) الولاء التنظيمي (كانت محصورة بين (0,224-0,620) وهي دالة عند مستوى معنوية 5% وهذا يعني ان العبارات ترتبط ارتباط قوي مع البعد الذي تنتمي إليه باستثناء العبارة رقم 01 التي كانت قيمتها الاحتمالية اكبر من مستوى الدلالة وتم رفضها ، كما نجد قيم معاملات الارتباط بالنسبة لعبارات البعد الثاني) الولاء الاستمراري (من المحور الاول) الولاء التنظيمي (محصورة بين (0,250-0,666) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات و بعد الولاء التنظيمي باستثناء العبارة رقم 09 التي كانت قيمتها الاحتمالية اكبر من مستوى الدلالة وتم رفضها، كما نجد قيم معاملات الارتباط بالنسبة لعبارات البعد الثالث) الولاء الاخلاقي (من المحور الاول) الولاء التنظيمي (محصورة بين (0,471-0,709) وهي دالة عند مستوى معنوية 5% يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات و بعد الولاء التنظيمي، ونلاحظ من خلال الجدول انه يوجد علاقة ارتباط قوية بين الابعاد الولاء العاطفي و المحور الولاء التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,854 وهي دالة عند مستوى

معنوية 5% وبلغت قيمة معامل الارتباط الولاء الاستمراري ومحو الاداء التنظيمي 0,781 وهي دالة عند مستوى معنوية 5% ، وبلغت قيمة معامل الارتباط الولاء الاخلاقي ومحو الاداء التنظيمي 0,926 وهي دالة عند مستوى معنوية 5%.

الصدق الداخلي لمحور الاداء الوظيفي :

الجدول رقم (04) نتائج الاتساق الداخلي لعبارات وابعاد محور الاداء الوظيفي

ارتباط البعد مع محور				SIG	قيمة معامل الارتباط	العبارات	البعد	المحور
SIG	R							
0,000	0,812	مقبولة	دال	0,043	0,378	15	اداء المهمة	الاداء
		مقبولة	دال	0,009	0,475	16		
		مقبولة	دال	0,032	0,399	17		
		مقبولة	دال	0,001	0,604	18		
		مقبولة	دال	0,001	0,604	19		
0,000	0,892	مرفوضة	غير دال	0,073	0,338	20	اداء الدور الاضافي	
		مرفوضة	غير دال	0,223	0,225	21		
		مقبولة	دال	0,000	0,543	22		
		مقبولة	دال	0,000	0,643	23		
		مقبولة	دال	0,022	0,410	24		

		مرفوضة	غير دال	0,11 3	0,291	25		
		مرفوضة	غير دال	0,44 3	0,143	26		
		مرفوضة	غير دال	0,25 4	0,215	27		

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم 04 قيم معاملات ارتباط بيرسون بين العبارة والبعد الذي من المفترض ان تنتمي إليه، و تتراوح قيم المعاملات في مجملها بين (0,215-0.643) حيث نلاحظ قيم معاملات عبارات البعد الاول) اداء المهمة (من المحور الثاني) الولاء التنظيمي (كانت محصورة بين (0,378-0,604) وهي دالة عند مستوى معنوية 5% وهذا يعني ان العبارات ترتبط ارتباط قوي مع البعد الذي تنتمي، كما نجد قيم معاملات الارتباط بالنسبة لعبارات البعد الثاني) اداء الدور الاضافي (من المحور الثاني) اداء الدور الاضافي (محصورة بين (0,215-0.643) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين العبارات و بعد اداء الدور الاضافي باستثناء العبارات رقم 20 و 21، 25، 26، 27 التي كانت قيمتها الاحتمالية اكبر من مستوى الدلالة اي انها غير دالة وتم رفضها، ونلاحظ من خلال الجدول انه يوجد علاقة ارتباط قوية بين الابعاد اداء المهمة و المحور الاداء الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,812 وهي دالة عند مستوى معنوية 5% وبلغت قيمة معامل الارتباط بين اداء الدور الإضافي ومحو الاداء الوظيفي 0,892 وهي دالة عند مستوى معنوية 5%.

الصدق الداخلي لمحور الولاء التنظيمي :

المبحث الثاني: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية.

خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة وكذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشتمل هذا المبحث على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على تأثير الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي بمؤسسة سوناطراك الاغواط

وسنحاول هنا عرض وتحليل النتائج والتعقيب عنها، واستعراض خصائص كل متغير لعين الدراسة للتحقق من صحة الفرضيات المطروحة في البحث وكذلك تحليل النتائج التي كشفت عنها الدراسة.

المطلب الأول: عرض خصائص مجتمع الدراسة

الجنس: من مجموع 31 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	17	54,8%
أنثى	14	45,2%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS

ومنه يمكن توضيح نتائج من الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (54,8%) من مجتمع الدراسة ذكور و البالغ عددهم 17 فرد وب كانت نسبة الاناث (45,2%) و البالغ عددهم 14 و نلاحظ أنه لا يوجد اختلاف كبير بين النسبتين.

2- العمر: من مجموع 31 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

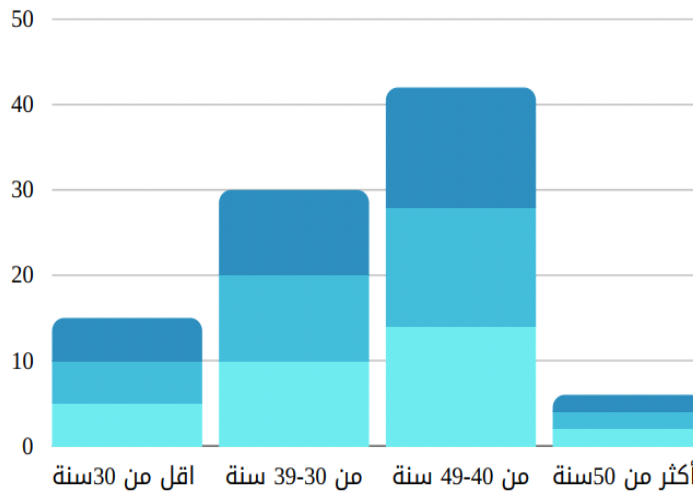
الجدول رقم (06): توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة
16,1%	5	سنة 30 من اقل
32,3%	10	سنة 30-39 من
45,2%	14	سنة 40-49 من
6,5%	2	سنة 50 من أكثر
100,0%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم: (02) تركيبة مجتمع الدراسة حسب العمر:



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين، ان ما نسبة 45,2% من اعمارهم ضمن الفئة) من 40-49 سنة (ثم تليه فئة) من 30-39 سنة (والبالغ عددهم 14 اي ما نسبته 32,3% وبلغ فئة الاقل من 30 سنة ما نسبته 16,1% والبالغ عددهم 6 اما عن الفئة الاكثر من 50 سنة قد بلغت نسبتهم 6,5% والبالغ عددهم 2.

2-الحالة الاجتماعية: من مجموع 31 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

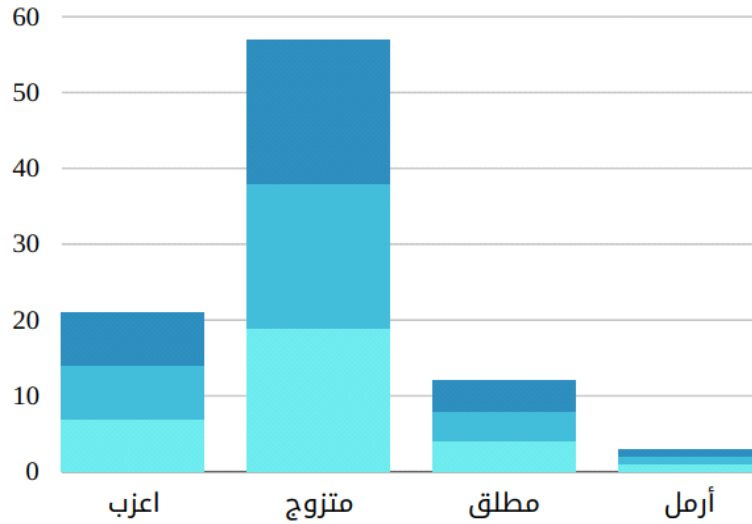
الجدول رقم: (07) توزيع مجتمع الدراسة حسب حالة الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة
اعزب	7	22,6%
متزوج	19	61,3%
مطلق	4	12,9%
أرمل	1	3,2%
المجموع	31	100,0%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين، وجود نسبة 61,3% من مجتمع الدراسة من فئة متزوج و ما نسبته 22,6% من مجتمع الدراسة من فئة اعزب وأن ما نسبته 12,9% من مجتمع الدراسة من فئة مطلق وبلغ نسبة الارامل 3,2%.

4.المستوى التعليمي: من مجموع 31 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

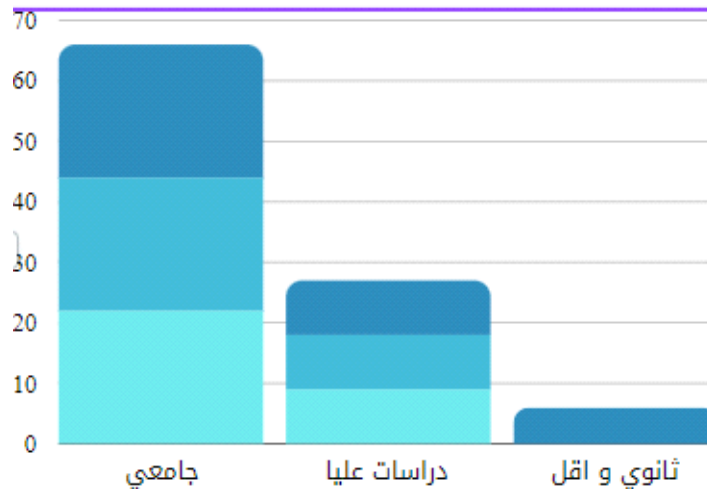
الفئة	التكرار	النسبة

0%	00	ثانوي فأقل
71,0%	22	جامعي
29,0%	9	عليا دراسات
100,0%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04): تركيبة مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي:



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في المؤسسة هم اصحاب المستوى جامعي اي ما نسبته 71% من مجتمع الدراسة ويمثل اصحاب الدراسات العليا 29% من مجتمع الدراسة.

لقياس متغيرات الدراسة المتمثلة في الولاء التنظيمي والاداء الوظيفي، تم وضع عبارات مقترحة تمحورت حول أبعاد الولاء التنظيمي والتي تتمثل في الابعاد التالية: الولاء العاطفي، الولاء الاستمراري، الولاء الاخلاقي ومحور الاداء الوظيفي حيث تم إعداد الاستبيان وفق مقياس ليكارت الخماسي) غير موافق بشدة، غير موافق، موافق الى حد ما، موافق، موافق بشدة (بحيث يقابل كل عبارة من فقرات أداة الدراسة خمس خيارات مقسمة كما يلي :

*غير موافق اطلاقا تعطي لها درجة واحدة.(1)

*غير موافق اطلاقا تعطي لها درجتين.(2)

*محايد تعطي لها ثلاث درجات.(3)

*موافق تعطي لها 4 درجات.

*موافق بشدة تعطي لها 5 درجات .

وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال المدى بين درجات المقياس (4=1-5) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=4/5) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم : (09) مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاهات العامة للعبارات

طول الخلية	درجة الموافقة
من 0.80 إلى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
من 2.61 إلى 3.40	موافق إلى حد ما
من 3.41 إلى 4.20	موافق
من 4.21 إلى 5	موافق بشدة

المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على نموذج ليكارت الخماسي

. اتجاهات عبارات محور الولاء التنظيمي :

• تحليل اتجاهات عبارات بعد الولاء العاطفي:

جدول رقم: (06) اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الولاء العاطفي

رقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبرة
01	أشعر بالفخر والاعتزاز عند الحديث عن مؤسستي مع اصدقائي وأقاربي.	4.19	0.792	موافق	01
02	اتعامل مع مشاكل مؤسستي وكأنها مشاكل الشخصية.	3.90	0.870	موافق	02
03	أشعر بانتماء قوي تجاه المؤسسة التي اعمل بها حالياً.	3.81	1.046	موافق	05
04	أشعر أن هذه المؤسسة تتمتع بجو عائلي.	3.87	0.957	موافق	04
05	تحتل مؤسستي مكانة عالية في نفسي	3.84	0.969	موافق	03
	بعد الولاء العاطفي	3.94	0.408	موافق	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات البعد الاول الولاء العاطفي بلغ 3.94 بانحراف معياري قدره 0.408 و الذي يتجه إلى درجة الموافقة و كانت العبرة رقم 1 والتي تنص على "أشعر بالفخر والاعتزاز عند الحديث عن مؤسستي مع اصدقائي وأقاربي " في المرتبة الاولى بمتوسط 4,00 والذي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف معياري 0.792 وهو يدل على ان اجابات الافراد العينة متجانسة، ونجد العبرة رقم 02 التي تنص على "اتعامل مع مشاكل مؤسستي وكأنها مشاكل الشخصية " في المرتبة الثانية بمتوسط 3.90 والتي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف معياري 0.870 وهي اقل من 1 وهذا يدل على ان اجابات الافراد حول العبرة متجانسة والتي تتجه الى درجة الموافقة، ثم تليه العبرة رقم 05 التي تنص على "تحتل مؤسستي مكانة عالية في نفسي " بمتوسط قدره 3.84 وانحراف معياري 0.969 والتي تتجه الى درجة الموافقة، بينما نجد

العبارة رقم 04 والتي تنص "أشعر أن هذه المؤسسة تتمتع بجو عائلي ".على في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.87 وانحراف معياري 0.957 ونجد في الاخير العبارة رقم 03 والتي تنص على " أشعر بانتماء قوي تجاه المؤسسة التي اعمل بها حاليا ". بمتوسط 3.81 بانحراف معياري قدره 1.046 وهي العبارة الاقل تجانس مقارنة بالعبارات الاخرى والتي تتجه الى درجة الموافقة.

. اتجاهات عبارات بعد الولاء الاستمراري:

جدول رقم (11) اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الولاء الاستمراري

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارة
06	أعتقد ان استمراري في العمل يعود الى حبي لهذا المكان.	3.87	0.922	موافق	01
07	إذا غادرات مؤسستي الحالية ستتأثر حياتي بشكل سلبي	3.61	1.116	موافق	03
08	ليس لدي نية للبحث عن عمل في مكان آخر .	3.00	0.700	موافق الى حد ما	04
09	توفر المؤسسة التي أعمل بها مزايا لا تجدها في غيرها من المؤسسات	3.65	1.050	موافق	02
	بعد الولاء الاستمراري	3.76	0.481	موافق	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات البعد الثاني الولاء الاستمراري بلغ 3.76 بانحراف معياري قدره 0.481 و الذي يتجه إلى درجة الموافقة و كانت العبارة رقم 06 والتي تنص على "أعتقد ان استمراري في العمل يعود الى حبي لهذا المكان ".في المرتبة الاولى بمتوسط 3.87 والذي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف معياري 0.922 وهي تقترب من الواحد وهذا يدل على ان اجابات الافراد العينة مختلفة نوع ما عن بعضها البعض، ونجد العبارة رقم 09 التي تنص على "توفر المؤسسة التي أعمل بها

مزايا لا تجدها في غيرها من المؤسسات " في المرتبة الثانية بمتوسط 3.65 والتي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف المعياري 1.050 وهي اكبر من 1 وهذا يدل على ان اجابات الافراد حول العبارة غير متجانسة ، ثم تليه العبارة رقم 07 التي تنص على " اذا غادرات مؤسستي الحالية ستتأثر حياتي بشكل سلبي " بمتوسط قدره 3.61 وانحراف معياري 1.116 والتي تتجه الى درجة الموافقة، بينما نجد العبارة رقم 08 في المرتبة الاخير والتي تنص على " ليس لدي نية للبحث عن عمل في مكان آخر " بمتوسط 3.00 بانحراف معياري قدره 0.700 وهي العبارة الاقل تجانس مقارنة بالعبارات الاخرى والتي تتجه الى درجة الموافقة الى حد ما.

. اتجاهات عبارات بعد الولاء الاخلاقي:

جدول رقم (12) اتجاه اجابات أفراد العينة على عبارات بعد الولاء الاخلاقي

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارة
10	اعتبر ان الانتقال من مؤسستي الى اخرى يعتبر غير اخلاقي.	3.65	1.289	موافق	04
11	أرى أنني مدين بالكثير لمؤسستي.	4.00	1.047	موافق	01
12	أشعر بالحاجة للبقاء ملتزما بعملتي حتى في حال وجود عروض أفضل في أماكن أخرى.	3.79	1.117	موافق	03
13	أشعر بعدم الرضا عن نفسي إذا قررت ترك العمل في مؤسستي.	3.97	1.017	موافق	02
	بعد الولاء الاخلاقي	3.88	0.643	موافق	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات البعد الثالث من المحور الاول الولاء الاخلاقي قد بلغ 3.88 بانحراف معياري قدره 0.643 و الذي يتجه إلى درجة الموافقة و كانت العبارة رقم 10 والتي تنص على "أرى أنني مدين بالكثير لمؤسستي " في المرتبة الاولى بمتوسط 4.00 والذي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف معياري

1.047 ونجد العبارة رقم 13 التي تنص على "أشعر بعدم الرضا عن نفسي إذا قررت ترك العمل في مؤسستي". في المرتبة الثانية بمتوسط 3.97 والتي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف المعياري 1.017 ثم تليه العبارة رقم 12 التي تنص على "أشعر بالحاجة للبقاء ملتزما بعملتي حتى في حال وجود عروض أفضل في أماكن أخرى". بمتوسط قدره 3,79 وانحراف معياري 1.017 والتي تتجه الى درجة الموافقة، بينما نجد العبارة رقم 10 في المرتبة الاخير والتي تنص على " اعتبر ان الانتقال من مؤسستي الى اخرى يعتبر غير اخلاقي". بمتوسط 3.65 بانحراف معياري قدره 1.289 وهي العبارة تتجه الى درجة الموافقة ونلاحظ من خلال الجدول ان الانحراف المعياري للعبارات محصور بين (1,017-1,289) وهي اكبر من الواحد وهذا يدل على انه يوجد تباين في اجابات الافراد حول العبارات.

. اتجاهات عبارات بعد الاداء التنظيمي:

جدول رقم (09) اتجاه اجابات أفراد العينة على عبارات بعد أداء المهمة

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارة
14	أقوم بأداء مهام وظيفتي الأساسية في الوقت المحدد.	4.21	0.774	موافق	01
15	أنجز عملي باستخدام أقل كمية من الموارد الممكنة.	3.59	1.323	موافق	05
16	أؤدي واجباتي بشكل جيد عبر تحقيق المهام المطلوبة مني.	4.10	0.939	موافق	02
17	أجد نفسي مستعدا للعمل بساعات اضافية اذا دعت الحاجة.	3.62	0.862	موافق	04
18	أجد ان التفاني في العمل لا يؤدي الي شعوري بالإرهاق.	4.07	1.132	موافق	03
	بعد اداء المهمة	3.91	0.500	موافق	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات البعد الاول من المحور الثاني اداء المهمة قد بلغ 3.91 بانحراف معياري قدره 0.500 و الذي يتجه إلى درجة الموافقة و كانت العبارة رقم 14 والتي تنص على "أقوم بأداء مهام وظيفتي الأساسية في الوقت المحدد". في المرتبة الاولى بمتوسط 4.21 والذي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف معياري 0.774 وهي العبارة الاكثر تجانس وهذا يدل على ان اجابات الافراد العينة متجانسة، ونجد العبارة رقم 14 التي تنص على "أؤدي واجباتي بشكل جيد عبر تحقيق المهام المطلوبة مني". في المرتبة الثانية بمتوسط 4.10 والتي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف معياري 0.939 وهي اقل من 1 وهذا يدل على ان اجابات الافراد حول العبارة متجانسة نوعا ما، ثم تليه العبارة رقم 18 و التي تنص على "أجد ان التفاني في العمل لا يؤدي الي شعوري بالإرهاق". بمتوسط قدره 4.07 وانحراف معياري 1.132 والتي تتجه الى درجة الموافقة، ثم العبارة رقم 17 بمتوسط قدره 3.62 وانحراف معياري 0.862 بينما نجد العبارة رقم 15 في المرتبة الاخير بمتوسط 3.59 بانحراف معياري قدره 1.323 وهي العبارة الاقل تجانس مقارنة بالعبارات الاخرى والتي تتجه الى درجة الموافقة.

. اتجاهات عبارات بعد الدور الاضافي:

جدول رقم (15) اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الدور الاضافي:

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	ترتيب العبارة
22	أساهم في توجيه ومساعدة زملائي الجدد دون الحاجة الى طلب ذلك.	3.84	1.036	موافق	02
23	ألتزم بسياسات وإرشادات مؤسستي في أداء مهامي.	4.13	1.360	موافق	01
24	أأخذ إجراءات شخصية لتجنب مشاكل بين زملاء العمل.	3.77	0.884	موافق	03
	بعد أداء الدور الاضافي	3.91	0.725	موافق	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات البعد الثاني من المحور الثاني قد بلغ 3.91 بانحراف معياري قدره 0.725 و الذي يتجه إلى درجة الموافقة و كانت العبارة رقم

23 والتي تنص على "ألتزم بسياسات وإرشادات مؤسستي في أداء مهامي". في المرتبة الأولى بمتوسط 4.13 والذي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف المعياري 1.360 وهي العبارة الأقل تجانساً مقارنة مع العبارات الأخرى أي انه يوجد تباين في اجابات افراد العينة ، ونجد العبارة رقم 22 التي تنص على "أساهم في توجيه ومساعدة زملائي الجدد دون الحاجة الى طلب ذلك". في المرتبة الثانية بمتوسط 3.84 والتي تتجه الى درجة الموافقة وبلغت قيمة الانحراف المعياري 1.036 ، ثم تليه العبارة رقم 24 التي تنص على "أأخذ إجراءات شخصية لتجنب مشاكل بين زملاء العمل". بمتوسط قدره 3.77 وانحراف معياري 0,884 الأكثر تجانساً مقارنة بالعبارات الأخرى والتي تتجه الى درجة الموافقة.

اختبار الفرضيات:

. إختبار الفرضيات الفرعية:

. الفرضية الفرعية الأولى:

- . هل يوجد أثر للولاء المعرفي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة. 5 %
- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء المعرفي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة. 5 %
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء المعرفي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة. 5 %

الجدول رقم: (16) معامل الارتباط ومعامل التحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	0,568	0,323	0,317

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,568 ويعني ذلك أن العلاقة الولاء المعرفي والاداء الوظيفي قوية وإيجابية ، ويفسر الولاء المعرفي 32,3% من التغيير الحاصل في الاداء الوظيفي.

الجدول رقم: (17) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى) تحليل (ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	القيمة الاحتمالية
الانحدار	1,344	1	1,344	13,831	0,001
الباقى	2,819	29	0,097		
المجموع	4,163	30			

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 13,831 وكانت القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0.010$ وهي أقل من 0.05 ومنه يمكن القول انه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بن الولاء المعرفي و الاداء الوظيفي.

جدول رقم: (18) معاملات خط الانحدار البسيط

Sig	اختبار قيمة T	المعاملات المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	
0,002	3,463		0,553	(Constant)
0,001	3,719	0,568	0,140	المعرفي الولاء

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول نجد قيمة معامل الانحدار لبعده الولاء الاخلاقي من المحور الاول) الولاء التنظيمي (قد بلغ $B_0 = 0,519$ وهو ذو تأثير معنوي لأن قيمة الاحتمالية $\text{SIG} = 0.000$ أقل من مستوى المعنوية 5% وكانت قيمة الاختبار T المصاحبة لمستوى المعنوية 5% أكبر من القيمة الجدولية و منه يمكن القول انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الولاء المعرفي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناظراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5% وتفسر قيمة المعامل B أنه اذا زاد مستوى الولاء الاخلاقي بوحدة واحدة فإن ذلك يؤدي الى زيادة مستوى الاداء الوظيفي ب 0,383 وفيما يلي نستعرض نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة بين الولاء الاخلاقي والاداء الوظيفي وهذا من اجل التنبؤ مستقبلا بنتيجة العلاقة بين المتغيرين

معادلة الانحدار الخطي البسيط:

$$Y = 1,913 + 0,519x_1$$

$Y =$ الاداء الوظيفي

$X_1 =$ الولاء المعرفي

تدل المعادلة على أن هناك أثر للولاء المعرفي على الاداء الوظيفي، حيث يؤدي الزيادة في المتغير المستقل بدرجة واحدة إلى زيادة في المستوى المتغير التابع بمقدار (0.519).

. الفرضية الفرعية الثانية:

. هل يوجد اثر للولاء الاستمراري على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء الاستمراري على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء الاستمراري على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

الجدول رقم (19) معامل الارتباط ومعامل التحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	0,355	0,126	0,354

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,355 ويعني ذلك أن العلاقة الولاء الاستمراري والاداء الوظيفي متوسطة وإيجابية.

لجدول رقم (20) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية) تحليل (ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	القيمة الاحتمالية
الانحدار	0,525	1	0,525	4,185	0,050
الباقى	3,638	29	0,125		
المجموع	4,163	30			

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 4,185 وكانت القيمة الاحتمالية $\text{sig}=0.05$ وهي أقل من 0.05 ومنه يمكن القول انه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الولاء الاستمراري و الاداء الوظيفي.

جدول رقم (21) معاملات خط الانحدار البسيط

Sig	اختبار قيمة T	المعاملات المعيارية	المعاملات المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0,000	5,739		0,509	2,923	(Constant)
0,050	2,046	0,355	0,134	0,275	الولاء الاستمراري

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول نجد قيمة معامل الانحدار لبعء الولاء الاستمراري من المحور الاول (الولاء التنظيمي) قد بلغ $B_0=0,275$ وهو ذو تأثير معنوي لأن قيمة الاحتمالية $\text{SIG}=0.050$ أقل من مستوى المعنوية 5% وكانت قيمة الاختبار $T=4.586$ المصاحبة لمستوى المعنوية 5% اكبر من القيمة الجدولية ومنه يمكن القول انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء الاستمراري على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5%. وتفسر قيمة المعامل B أنه اذا زاد مستوى الولاء المعرفي بوحدة واحدة فإن ذلك يؤدي الى زيادة مستوى الاداء الوظيفي ب 0,275. وفيما يلي نستعرض نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة بين الولاء الاستمراري والاداء الوظيفي وهذا من اجل التنبؤ مستقبلا بنتيجة العلاقة بين المتغيرين وهي كما يلي:

معادلة الانحدار الخطي البسيط:

$$Y = 2,923 + 0,275x_1$$

Y = الاداء الوظيفي

X₁ = الولاء الاستمراري

الفرضية الفرعية الثالثة:

. هل يوجد اثر للولاء الاخلاقي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء الاخلاقي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء الاخلاقي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

الجدول رقم (22) معامل الارتباط ومعامل التحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	0,677	0,459	0,272

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,677 ويعني ذلك أن العلاقة الولاء الاخلاقي والاداء الوظيفي قوية وإيجابية يفسر الولاء الاخلاقي 45,9 من التغيير الحاصل في الاداء الوظيفي.

الجدول رقم (23) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية) تحليل (ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	القيمة الاحتمالية
الانحدار	1,697	1	1,697	22,895	0,000
الباقى	2,001	27	0,074		
المجموع	3,698	28			

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 22,895 وكانت القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.05 ومنه يمكن القول انه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الولاء الاخلاقي و الاداء الوظيفي.

الجدول رقم: (24) معاملات خط الانحدار البسيط

Sig	اختبار قيمة T	المعاملات المعيارية		النموذج
		Beta	B	
0,000	7,761		2,441	(Constant)
0,000	4,785	0,677	0,383	الولاء الاستمراري

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول نجد قيمة معامل الانحدار لبعده الولاء الاخلاقي من المحور الاول (الولاء التنظيمي) (قد بلغ $B_0 = 0,383$ وهو ذو تأثير معنوي لأن قيمة الاحتمالية $\text{SIG} = 0.000$ أقل من مستوى المعنوية 5% وكانت قيمة الاختبار T المصاحبة لمستوى المعنوية 5% اكبر من القيمة الجدولية و منه يمكن القول انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الولاء المعرفي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة . 5% و تفسر قيمة المعامل B أنه اذا زاد مستوى الولاء الاخلاقي بوحدة واحدة فإن ذلك يؤدي الى زيادة مستوى الاداء الوظيفي ب 0,383 وفيما يلي نستعرض نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة بين الولاء الاخلاقي والاداء الوظيفي وهذا من اجل التنبؤ مستقبلا بنتيجة العلاقة بين المتغيرين وهي كما يلي:

معادلة الانحدار الخطي البسيط:

$$Y = 2,441 + 0,383x_1$$

Y = الاداء الوظيفي

X₁ = الولاء الاخلاقي

الفرضية الرئيسية:

. هل يوجد اثر للولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة

سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي على مستوى

المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي على مستوى

المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة 5 %

الجدول رقم (25) معامل الارتباط ومعامل التحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	0,609	0,371	0,300

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,677 ويعني ذلك أن العلاقة الولاء الاخلاقي والاداء الوظيفي قوية وإيجابية يفسر الولاء الاخلاقي 45,9 من التغيير الحاصل في الاداء الوظيفي.

لجدول رقم (26) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية) تحليل ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة فيشر	القيمة الاحتمالية
الانحدار	1,546	1	1,546	17,139	0,000
الباقي	2,617	29	0,090		
المجموع	4,163	30			

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 17,139 وكانت القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.05 ومنه يمكن القول انه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بن الولاء التنظيمي و الاداء الوظيفي.

جدول رقم (27) معاملات خط الانحدار البسيط

Sig	اختبار قيمة T	المعاملات المعيارية	المعاملات المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0,000	7,761		0,314	2,441	(Constant)
0,000	4,785	0,677	0,080	0,383	الولاء الاستمراري

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول نجد قيمة معامل الانحدار للولاء التنظيمي قد بلغ $B_0 = 0,383$ وهو ذو تأثير معنوي لأن قيمة الاحتمالية $\text{SIG} = 0.000$ اقل من مستوى المعنوية 5% وكانت قيمة الاختبار T المصاحبة لمستوى المعنوية 5% اكبر من القيمة الجدولية و منه يمكن القول انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي على مستوى المؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط محل الدراسة عند مستوى الدراسة . 5 % و تفسر قيمة المعامل B أنه اذا زاد مستوى الولاء التنظيمي بوحدة واحدة فإن ذلك يؤدي الى زيادة مستوى الاداء الوظيفي ب 0,383 وفيما يلي نستعرض نموذج الانحدار الخطي البسيط الممثل للعلاقة بين الولاء الاخلاقي والاداء الوظيفي وهذا من اجل التنبؤ مستقبلا بنتيجة العلاقة بين المتغيرين وهي كما يلي:

معادلة الانحدار الخطي البسيط:

$$Y = 2,441 + 0,383X_1$$

Y = الاداء التنظيمي

X_1 = الولاء التنظيمي

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

. هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناپراك بولاية الاغواط.

للإجابة على السؤال السابق يمكن صياغة الفرضيات الاحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناپراك بولاية الاغواط.

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناپراك بولاية الاغواط.

الجدول (28) قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول نظام الحوافز حسب الخصائص الشخصية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة SIG	النتيجة
الجنس	إختبار T-test	0,488	غير دال
العمر	إختبار ANOVA))	0,071	غير دال
المستوى الدراسي	إختبار ANOVA)	0,523	غير دال
الحالة الاجتماعية	إختبار ANOVA (0,969	غير دال

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

اولا: بالنسبة للجنس

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية SIG قدرت بـ 0,488 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ومنه رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناپراك بولاية الاغواط تعزى لمتغير الجنس."

ثانيا: بالنسبة للعمر:

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير العمر .

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير العمر .

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0,071 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 أي ومنه رفض فرضية البديلة نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية SIG قدرت بـ 0,488 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ومنه رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط تعزى لمتغير العمر."

" ثالثا : المستوى التعليمي:

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0,523 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ومنه رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط تعزى لمتغير المستوى التعليمي."

رابعا: الحالة العائلية:

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الحالة العائلية.

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الحالة العائلية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0,969 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ، أي ومنه رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية."

بالنسبة للمتغير التابع: الاداء الوظيفي

. هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط.

للإجابة على السؤال السابق يمكن صياغة الفرضيات الاحصائية التالية:

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط.

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط.

الجدول : (29) قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي حسب الخصائص الشخصية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة SIG	النتيجة
الجنس	إختبار T-test	0,841	غير دال
العمر	إختبار ((ANOVA	0,156	غير دال
المستوى التعليمي	إختبار (ANOVA)	0,262	غير دال
الحالة الاجتماعية	إختبار (ANOVA)	0,699	غير دال

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

اولا: بالنسبة للجنس

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية SIG قدرت بـ 0,841 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ومنه رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط تعزى لمتغير الجنس."

ثانيا: بالنسبة للعمر:

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر .

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية SIG قدرت بـ 0,156 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ومنه رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية بمؤسسة سوناطراك بولاية الاغواط تعزى لمتغير العمر."

" ثالثا : المستوى التعليمي:

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0,262 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ومنه رفض فرضية البديلة القائلة بوجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي وقبول الفرضية الصفرية "عدم وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي"

رابعا : عدد الحالة الاجتماعية:

H_0 : لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

H_1 : توجد فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0,787 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 ، أي ومنه رفض فرضية البديلة القائلة بوجود فروق بين إجابات أفراد العينة

حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر وقبول الفرضية الصفرية" عدم وجود فروق بين إجابات أفراد العينة حول الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

خلاصة الفصل الثاني

تناولنا في هذا الفصل دراسة علاقة وأثر الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي بمؤسسة سونطراك فرع الاغواط حيث تم توزيع استبانة على عينة عشوائية مكونة من 30 موظفاً، بهدف معرفة آرائهم وتوجهاتهم حول الموضوع. وقد توصلنا من بعد معالجة البيانات الى النتائج التالية:

- . **الفرضية الاولى:** من خلال القيمة SIG التي كانت اقل من 0,05 ومنه يمكن القول انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للولاء العاطفي على الاداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 5% ،
- . **الفرضية الثانية:** من خلال القيمة SIG التي كانت اقل من 0,05 ومنه يمكن القول انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للولاء الاستمراري على الاداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 5% ،

- . **الفرضية الثالثة:** من خلال القيمة SIG التي كانت اقل من 0,05 ومنه يمكن القول انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية الاخلاقي على الاداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 5%
- . **الفرضية الرئيسية الاولى:** من خلال القيمة SIG التي كانت اقل من 0,05 ومنه يمكن القول انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 5%
- . **الفرضية الرئيسية الثانية** من خلال اختبار T test واختبار ANOVA ONE WAY تبين انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات الافراد نحو الولاء التنظيمي و الاداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5% تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية .

لقد تبين من خلال الدراسة ان الولاء التنظيمي من أهم الركائز الداخلية للمؤسسة والذي له علاقة قوية بأداء العاملين بالمؤسسة ,و الذي يشكل دافعا مهما للإنجاز ,اي انه من أهم محددات نجاح او فشل منظمات الأعمال ان تحقيق أعلى مستوى في الأداء الوظيفي هو احد الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسات لها ,لما له من دور في إنجاحها وذلك من خلال الالتزام الذي تحمله كل مؤسسة وترسخه لدى الافراد العاملين بها ,فلاحترام والتقدير بين زملاء العمل ,ومنح العاملين الفرصة لسماع شكواهم واقتراحاتهم وآرائهم ,ومشاركتهم في اتخاذ القرار ,وارتباطهم العاطفي وشعورهم بالانتماء والافتتاع الكامل بأهداف المؤسسة والتي قد تتوافق مع الأهداف الخاصة لكل عامل ,كلها تعتبر قيم تنظيمية تؤثر على سلوك العاملين ,فتظهر في ولائهم لمؤسستهم والانتماء لها ,بالإضافة الى الشعور بالفخر والاعتزاز عند الحديث على المؤسسة التي يعملون بها كما تظهر تنعكس ايضا على أدائهم الوظيفي من خلال تحمل المسؤولية ومواجهة صعوبات العمل وعدم التأجيل او التهاون فيها ,كذلك يظهر في تحقيق الرغبة والاستمرار في المؤسسة التفكير في ترك المؤسسة والرغبة في استمرار العلاقة القائمة بين زملاء العمل ,واستثمار ما يمكن كسبه في من البقاء والتمسك بالمؤسسة من خبرة و حوافز وترقيات وتدرج مهني ,كلها ,مؤشرات قد تزيد من مستو الأداء او قد تنقص منه ,ادن فالالتزام التنظيمي له علاقة قوية بالأداء الوظيفي ,حيث يمثل الالتزام التنظيمي المحرك الأساسي للأداء الوظيفي وبالتالي نجاح اي منظمة وعدم وصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج النظرية والميدانية ,أما بالنسبة للنتائج النظرية ,فيعتبر الالتزام التنظيمي من أهم المؤثرات على الأداء الوظيفي للعاملين ، حيث يعبر عن حب وإخلاص ورغبة العامل في البقاء والاستمرار فيسهل الأداء الجماعي فالشعور بالهدف المشترك واقتناع بالأهداف وتنامي الشعور بالولاء والانتماء يخلق في المنظمة أكثر الظروف ملائمة لتحقيق الأهداف المسطرة والأداء الممتاز.

ومن خلال الدراسة الميدانية توصلنا الى عدة نتائج وهي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعامل ,ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي والرغبة في الأداء الوظيفي.

الكتب:

- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
- أحمد السيد الكردي، موسوعة الاتصال والأداء الوظيفي ، بيروت، ط1، 1998
- حسين حريم : إدارة المنظمات منظور كلي ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2003
- حسن إبراهيم بلوط : المبادئ و الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات ، دار النهضة العربية ، بيروت -لبنان ، 2005

موسى اللوزي : التطوير التنظيمي أساسيات و مفاهيم حديثة ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان -الأردن، 2003

حمود سلمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن ، 2002

محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1986

محمد علي محمد : علم الاجتماع و المنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1986.

هلال محمد عبد الغني، مهارات الاتصال في ادارة الاداء، مركز تطوير الاداء، 1984

ناصر محمد العديلي، ادارة السلوك التنظيمي للاداء، فتح للطباعة والالكترونية، القاهرة، 1993

مذكرات :

الهاشمي بعاج، استراتيجيات دور العملية التدريبية في رفع من الفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة الجزائر ، 2017،

