



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي-الأغواط-
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربة والأرطوفونيا

الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى اساتذة الثانوي

دراسة ميدانية على عينة من أساتذة ثانوية الشهيد بوقرة علي بولاية الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: تنظيم وعمل

تحت اشراف الدكتور:

* جقيدل سمية

من اعداد الطالب:

- خديجة القاوي

- خديجة ديقش

السنة الجامعية 2023/2022

شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا الحمد لله الذي يسر لنا طريق العلم ووفقتنا إلى إنجاز هذا العمل.

نتوجه بالشكر الجزيل

إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة جقيدل سميرة

والشكر إلى كل أساتذة القسم

وكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل

اهداء

أهدي ثمرة جهدي وبالغ حمدي وشكري إلى
الذي خلقني وبرحمته هداني ومن الجهل
أنجاني إلى الله جل شأنه، إلى الوالد الكريم
إلى من فتحت عيني على وجهها
المشرق إلى من وقفت معي في السراء
والضراء إلى رمز المحبة والتضحية والحنان أمي الحبيبة،
إلى كل الإخوة والأخوات
وإلى بنات أخي حفظهم الله
إلى أساتذة قسم علم الاجتماع وإلى كل طالب
إلى أستاذتي الفاضل

الإهداء

أحمد الله وأشكره على النعمة التي اعتمها علينا وسير لنا أمرا في إنهاء هذا العمل
المواضع الذي هو مرة سنوات دراسية من الجهد والمثابرة فأهدي هذه الثمرة إلى:

من رسمت لي بريق الأمل والتي غمرتني بعطفها وحنانها إلى أجمل كلمة ينطقها قلبي قبل
لساني وعقلي إلى تلك العزيزة على قلبي إلى تلك الطيبة أمي العزيزة (زهرة) أطال الله في
عمرها .

إلى الذي علمني الصبر وعزة النفس أبي الغالي، " الحاج " رحمة الله عليه
و إلى كل إخوتي سندي في هذه الحياة الذين حبهم يجري في عروقي و يلهج بذكرهم
فؤادي حفظهم الله وراعاهم .

و إلى رياحين حياتي في الشدة والرخاء إلى من عشت و تقاسمت معهم أجمل أيام حياتي
إلى أحب الناس على قلبي وروحي إلى الذين شاركوني همومي وأفراحي إلى رفيقات دربي
فريحة ونوية، حفظهما الله وراعاهم.

و إلى كل من كانت له لمسة ولو بكلمة مشجعة أو بسمة موسمية أو دعوة صادقة.

فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة:

تعمل التنظيمات باستمرار على تقصي سلوك العاملين لديها خاصة في ظل تزايد ضغوط العمل» وعليه تعمل على استرضاء العاملين مما يوصلنا إلى حالة من ولاء للتنظيم يكون له ثقل واضح في الأزمات؛ إذ ترى بأنه لابد لها من تحقيق الرضا الوظيفي وخلق الولاء التنظيمي ما يحفزهم إلى الحد من الصراعات الداخلية ومعوقات الاداء الفعال» فالعلاقة بين الفرد والمنظمة.

علاقة تبادلية؛ إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر حيث يبذل العاملون الجهد ويحققون أهداف المنظمة ويتوقعون المقابل المادي والمعنوي. وهو ما يمثل محور دراستنا التي قمنا بها في بثنائية الشهيد بوقرة علي .

كلمات المفتاحية : الولاء التنظيمي - الأداء الوظيفي - الثانوية .

Résumé de l'étude:

Les organisations enquêtent constamment sur le comportement de leurs employés, en particulier à la lumière des pressions croissantes au travail, "par conséquent, elles travaillent pour apaiser les employés, ce qui nous amène à un état de loyauté envers l'organisation qui a un poids clair dans les crises; car ils croient qu'ils doivent atteindre la satisfaction au travail et créer une loyauté organisationnelle, ce qui les motive à réduire les conflits internes et les obstacles à une performance efficace" la relation entre l'individu et l'organisation.

Une relation réciproque; chaque partie a des attentes de l'autre partie, où les employés font des efforts et atteignent les objectifs de l'organisation et attendent un retour matériel et moral. C'est l'objet de nos études que nous avons faites au Lycée de Shahid bukra Ali .

Mots clés: loyauté organisationnelle-rendement au travail-secondaire .

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
/	إهداء
/	شكر وتقدير
أ	فهرس المحتويات
ج	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
3	تمهيد
4	1- إشكالية الدراسة
7	2- التساؤلات
7	3- فرضيات الدراسة
8	4- مفاهيم الدراسة
11	5- أسباب اختيار الموضوع
12	6- أهمية الدراسة
13	7- أهداف الدراسة
14	8- الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الولاء التنظيمي	
26	تمهيد
27	1- مفهوم الولاء
28	2- أنواع الولاءات
31	3- الولاء التنظيمي
37	4- مقوماته
37	5- خصائصه
38	6- أهمية الولاء التنظيمي
40	7- أبعاد الولاء التنظيمي

42	العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي	
	تمهيد:
50	1- الجذور الفكرية للرضا الوظيفي.
51	2- مفهوم الرضا الوظيفي.
52	3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.
53	4- خصائص الرضا الوظيفي.
54	5- الأسباب المؤدية للرضا الوظيفي.
55	6- أهمية الرضا الوظيفي.
	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
	تمهيد.
	1- مجال الدراسة
	2- منهج الدراسة.
	3- أدوات الدراسة
	3- العينة وطرق اختيارها
	5- خلاصة الفصل
مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة	
	تمهيد
	1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات
	2- مناقشة الفرضية الأولى.
	3- مناقشة الفرضية الثانية.

101	4-الاستنتاج العام
104	خاتمة الدراسة

فهرس الجداول

الجدول رقم 1 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....	62
الجدول رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.....	63
الجدول رقم 3 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.....	64
الجدول رقم 4 يوضح ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية لاستبيان الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.....	68
الجدول رقم 5 يوضح معامل ثبات استبيان بمعادلة ألفا كرو نباخ α	69
الجدول رقم 6 يوضح معامل الارتباط بيرسون.....	- 79 -
الجدول رقم 7 يوضح الفروق في الولاء التنظيمي تعزى للجنس.....	- 80 -
الجدول رقم 8 يوضح الفروق بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي.....	- 81 -
الجدول رقم 9 يوضح الفروق في الولاء التنظيمي تعزى للسن.....	- 82 -
الجدول رقم 10 يوضح الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب السن.....	- 83 -
الجدول رقم 11 يمثل تحليل التباين Anova للولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.....	- 84 -

قائمة الأشكال

62.....	الشكل رقم 1 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
64.....	الشكل رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن
65.....	الشكل رقم 3 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

مقدمة

مقدمة:

يعتمد نجاح أي منظمة على مدى استعداد العمال للعمل بكفاءة ودقة، لذا فإن فعالية العمال لا تعتمد فقط على التدريب ولتطوير بقدر ما تعتمد على درجة ولاء ورضا هؤلاء العمال، لذا تعمل الإدارة في المنظمات الحديثة بقدر الإمكان على تنمية العلاقة بين التنظيم وعمالها، وذلك بهدف استمرارية العمل فيها، كما تسعى إلى رفع مستوى رضاهم الوظيفي والحرص على تنمية مشاعرهم وولائهم التنظيمي.

والثانويات شأنها شأن المؤسسات الأخرى لا بد لها من السعي نحو خلق الولاء التنظيمي من خلال رضا الأساتذة، مما يؤدي إلى تحفيزهم والحد من الصراعات والغياب والدوران الوظيفي وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة الثانوية، من خلال التأثير في سلوك الأستاذ ونشاطه كفرد، ومن ثمة تكوين وتنمية مشاعر الانتماء والولاء عنده، واعتباراً لأهمية الولاء التنظيمي وتأثيره على خلق الرضا عند الموظفين غداً البحث والدراسة في هذا المجال أمراً محفزاً من أجل فهم العلاقات بينه وبين إبراز الولاء للمنظمة من طرف الأساتذة من جهة أخرى، فالمؤسسة الواعية هي التي تشغل إدارتها جميع الفرص المتاحة لكي تظهر للموظفين بها أنهم أحد أصولها الهامة، فكلما توفرت مشاعر الولاء والانتماء والالتزام من قبل العاملين كلما كان هناك سبيل قوي للوصول إلى تشكيل نمط ثقافي خاص بالمنظمة وموظفيها.

وضمن هذا الإطار تلعب ثانوية علي بوقرة دوراً مهماً في ترسيخ هذا المفهوم لدى الموظفين، هذا ما يجعلنا نؤكد على أهمية البعد الإنساني في عملية الاندماج الذي يحفز الأستاذ ويزيد ولاءه داخل مؤسسته، ولذلك فالمطلوب من جميع الأساتذة والموظفين التكاتف من أجل تحقيق مصالح الثانوية، فهذه الأخيرة ترمي إلى الحصول على رضا جميع الموظفين وثقتهم - كما يقال - لكن في نفس الوقت يجب عليها أولاً أن تضمن رضا وثقة العاملين بها من عمال وأساتذة لأن هؤلاء إذا كانوا سعداء في عملهم بالمؤسسة فإنهم يعكسون أثراً طيباً لها من حولهم عن طريق معاملاتهم للأفراد في أثناء عملهم وكذلك في أحاديثهم عنها وفي

علاقتهم الشخصية، وعلى العكس فإن العاملين في المؤسسة المتذمرين الساخطين بإمكانهم هدم مصالح المؤسسة.

لهذا الغرض قسمنا بحثنا إلى خمس فصول رئيسية كما يلي:

الفصل الأول: وتضمن البناء المنهجي للدراسة، وهذا من خلال تحديد الإشكالية وفرضياتها أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، وفي الأخير تمت الإشارة إلى الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني: فقد خصص للولاء التنظيمي

أما الفصل الثالث: فقد تناول الرضا الوظيفي.

أما الجانب الميداني فقد شمل كل من **الفصل الرابع:** والذي تضمن الخصائص السيكومترية للدراسة وتناول حدود الدراسة، وكذا المنهج المتبع في هذه الدراسة ووصف عينة الدراسة وانتقاءها امبريقيا ثم التطرق الى الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات والأساليب الاحصائية.

والفصل الخامس: ثم فيه عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة المتوقعة.

وانتهى البحث بخاتمة ومراجع البحث وملاحق البحث

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار التمهيدي للدراسة

تمهيد:

من المعلوم أن علم النفس يهتم بالكشف عن العوامل السيكولوجية ويحاول تحليلها وشرح أسباب وجودها وتفسير العلاقة القائمة بين العوامل المؤثرة فيها ومعاينة التغيرات التي تطرأ عليها وتفسيرها تفسيراً علمياً، ولهذا تقتضي عملية البحث العلمي السير وفق قواعد علمية وعملية عقلية من أجل الوصول إلى البيانات الموضوعية المترابطة ضمن تسلسل منطقي في خطوات منهجية ولهذا تضمن الفصل الأول موضوع الدراسة وفيه تم تحديد الإشكالية، وصياغة التساؤلات ووضع الفرضيات، وأسباب اختيار الموضوع، وكذا أهمية الدراسة والأهداف المبتغاة من البحث وفي الأخير تم تحديد مفاهيم الدراسة وإدراج مجموعة من الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأساتذة لتكوين خلفية نظرية على الموضوع.

1. الإشكالية:

يعتمد نجاح أي منظمة على مدى استعداد العمال للعمل بكفاءة ودقة، لذا فإن فعالية العمال لا تعتمد فقط على التدريب والتطوير بقدر ما تعتمد على درجة ولاء ورضا هؤلاء العمال، لذا تعمل الإدارة في التنظيمات الحديثة بقدر الإمكان على تنمية العلاقة بين التنظيم وعمالها، وذلك بهدف استمرارهم العمل فيها، كما تسعى إلى رفع مستوى رضاهم الوظيفي والحرص على تنمية مشاعرهم وولائهم التنظيمي.

لذلك تعتمد الثانويات على الأساتذة في تحقيق أهدافها وزيادة فاعليتها والاعتماد على كفاءاتها واستغلالها، لهذا لا بد من تدريبها وتطويرها وتحفيزها مادياً ومعنوياً من أجل تحقيق الرضا مما يؤدي إلى الولاء التنظيمي بين أفرادها والتقارب بين أعضاء هيئة التدريس الممثلة في الأساتذة وبين الإدارة والمدير.

والثانويات شأنها شأن المؤسسات الأخرى لا بد لها من السعي نحو خلق الولاء التنظيمي من خلال رضا العاملين مما يؤدي إلى حفزهم والحد من الصراع والغياب وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة الثانوية. لأن الولاء التنظيمي انعكاس لاتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية، إذ أنّ تدني مستوى الولاء التنظيمي ينعكس على الرضا عن العمل ومن ثمّ يؤدي إلى تدني إنتاجية العاملين (ردايدة، 1988، ص 14).

مما لا يخفى أن الولاء التنظيمي قيمة أساسية داخل المؤسسة التربوية لما توفره من زيادة في الرضا الوظيفي الذي بدوره يشجع الأساتذة على تأدية المهام وفهم استراتيجيات العمل في البيئة المحيطة، فالأساتذة يتأثرون فيما بينهم عن طريق هذه العملية الأساسية، ما أدى بالباحثين إلى التركيز على الولاء التنظيمي نظراً لأهميته البالغة وارتباطه بطبيعة الأداء داخل المؤسسة مما ينعكس على رضا الأساتذة على عملهم داخل الثانويات.

ويرى إنجل وبيري (Angel and Perry, 1981, p 26) أن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر، حيث يقدم العاملون الجهد ويقبلون أهداف المنظمة ويتوقعون الأجر والحوافز المناسبة. لهذا حظي موضوع الولاء التنظيمي باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل الدوران الوظيفي والرضا والأداء. إذ كلما كان مستوى الولاء التنظيمي مرتفعاً أدى إلى ارتفاع مستوى الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي، وكلما انخفض مستوى الولاء التنظيمي أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن ثانوية أخرى وعدم القبول بأهداف الثانوية التي يدرسون بها.

والولاء التنظيمي يعتبر الشريان الأساسي لتحقيق الفعالية التنظيمية والرضا الوظيفي إذا ما كان هذا الأخير يتميز بالإيجابية والوضوح والسهولة بين مختلف المستويات المهنية، وإذا كان تحقيق الأهداف داخل الثانويات لا يكون إلا نتيجة لتداخل تأثير مجموعة من

المتغيرات المتفاعلة التي يقود التنسيق بينها إلى جعل الثانوية تؤدي أدوارها بشكل إيجابي خاصة إذا ما تم التجاوب بين عناصرها، كالعلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

وثانوية المجاهد بوقرة علي شأنها شأن المؤسسات الأخرى لا بد لذا من السعي نحو خلق الولاء التنظيمي من خلال رضا الأساتذة والذي لن يكون إلا بخلق ميزة جودة واستراتيجية الإدارة الممثلة في عمالها والعلاقة التشاركية وتبادل الخبرات واستراتيجية التحفيز ومشاركة آراء الأساتذة مع المدير.

وفي دراستنا هذه سنحاول أن نقف ميدانيا على طبيعة العلاقة القائمة بين الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية علي بوقرة فالولاء التنظيمي عند الأساتذة الذين يمثلون حلقة وصل أساسية يزيد من رضاهم الوظيفي داخل المؤسسة، فهم بحكم موقعهم هذا يؤثرون ويتأثرون بطبيعة الاتصال وسلوكهم وبالتالي سواء تم عن ولاء أم غير ذلك إنما يعكس إلى حد كبير للعلاقة القائمة بين مستوى الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي للأساتذة داخل المؤسسة، وهذه الأخيرة مرتبطة بحياتها وديمومتها ومتعلقة بمدى وفاء وولاء أساتذتها، وسعيهم الجاد إلى السير بها قدما.

من خلال هذه الإشكالية نطرح التساؤل التالي:

1) هل توجد علاقة بين مستوى الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية

المجاهد علي بوقرة بولاية الأغواط؟

2. التساؤلات:

ومنه طرح التساؤلات الفرعية التالية:

(1) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة ثانوية

علي بوقرة تعزى لمتغير الجنس؟

(2) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية

علي بوقرة تعزى لمتغير الجنس؟

(3) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة ثانوية

علي بوقرة تعزى لمتغير السن؟

(4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية

علي بوقرة تعزى لمتغير السن؟

3. الفرضيات:

(1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة ثانوية علي

بوقرة تعزى لمتغير الجنس.

(2) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية علي

بوقرة تعزى لمتغير الجنس.

(3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة ثانوية علي

بوقرة تعزى لمتغير السن.

4) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة ثانوية علي بوقرة تعزى لمتغير السن.

4. مفاهيم الدراسة:

1) مفهوم الولاء التنظيمي:

يرى ستيرز (Streers, 1977, P 46) أن الولاء التنظيمي هو "قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها". ويعرف آلن وماير (Allen and Meyer, 1990) الولاء التنظيمي بأنه عبارة عن "حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها". وتعرف العطية (2003، ص 103) بأنه "حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فيها".

لقد عرفت ماري شيلدون (M. Sheldon) الولاء التنظيمي على انه "اتجاه الفرد نحو المنظمة والذي يربط بدوره ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها"

كذلك يرى كل من ريلي وتشاتمان (reilly et chatman 1990) أنه من الأفضل تعريف الولاء التنظيمي على اعتبار انه "يمثل الالتزام النفسي للفرد مع المنظمة التي عمل بها وان أساس هذا الالتزام يختلف عن الأسباب التي تؤدي إليه أو النتائج التي تترتب عليه" (عبد الرحمن محمد الهيجان، 1998، ص 81).

وتبعاً لذلك فإنهم يرون أن ولاء الفرد للمنظمة قائم على ثلاثة أسس من الالتحام هي الخضوع، والتوحد والتدريب أي جعل المنظمة جزءاً من ذات الفرد.

التعريف الاجرائي:

نقصد بالولاء التنظيمي في دراستنا هذه هو شعور يمتلكه الأستاذ اتجاه الثانوية ينتج عنه قبول عمله وزيادة الأداء الوظيفي والالتزام بقيم وقواعد المؤسسة (الثانوية) والرغبة في البقاء بها والحرص على تحقيق أهدافها بإخلاص والافتخار بالانتماء لها، وقبوله التام بعمله والاستعداد النفسي المعنوي لما يقدمه من خدمة ذات جودة عالية نتيجة ولاءه التام للثانوية.

(2) مفهوم الرضا الوظيفي:

أسهمت المدرسة السلوكية الحديثة في تطوير مفهوم الرضا الوظيفي حيث تنظر إليه على أنه استجابة لعوامل متعددة منها عوامل الشعور نحو الوظيفة ومحتواها وظروفها، وترى أنه لفهم الرضا الوظيفي لا بد من دراسة أبعاد الوظيفة ومقاييسها والتي تضم العمل، والراتب، والترقية، وظروف العمل، والإشراف، والزملاء (العدوان وعبد الحليم، 1995، ص 17)

فقد عرفه بدر (1983، ص 63) بأنه "درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة".

يرى لوك **LOKE 1968**: الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية سارة نابذة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو مهنة، على شرط أن تكوف هذه القيم المتطابقة مع حاجات الفرد.

ويرى النجار (1994) أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن الحالة الشخصية للفرد العامل، والتي تعبر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل. (الهاشمي لوكيا، 2019، ص 119).

كما عرفه **BEHLING AND SHERIESHEIM** "بأنه: عبارة عن مشاعر نابذة عن عمل الفرد أو الكفاءات التنظيمية كالأجر والمكافآت المادية وأيضا البيئة التنظيمية والطبيعية التي يتم فيها انجاز العمل (شفيق شاطر، 2010، ص 03)

وعرفه "النمر 1990" على أنه: هو الشعور بالارتياح والقناعة والسعادة من العمل الذي يؤديه الإنسان (عبد الفتاح صالح خليفات، 2009، ص 309)

التعريف الاجرائي:

نقصد بالرضا الوظيفي في دراستنا هذه أنه نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس لدى الإشباع الذي يستمد من هذا العمل وهو بذلك حالة شعورية يحس بها الأستاذ اتجاه عمله بشكل تلقائي وعفوي، تتجسد في انطباعه أو وجهة نظره نحو وظيفته من خلال تقييم مدى اشباع الوظيفية لحاجاته، وينتج عن ذلك اتجاه إيجابي نحو وظيفته، وانتمائه وتفاعله

مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الأستاذ تجاه عمله.

5. أسباب اختيار الموضوع:

لكل موضوع دراسة أسباب دافعة لاختياره وإتمام مراحل العملية والمنهجية خطوة بخطوة ومرحلة قبل مرحلة للوصول إلى غاية البحث المنشودة وتحقيق نتائج يمكن الاستفادة منها في مجال الدراسة وغيره، وموضوع دراستنا هذا له مبررات ذاتية وموضوعية وهي كالتالي:

(1) الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في معرفة مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- الطموح لمعالجة المشكلات التي تؤدي لانخفاض مستويات الولاء والرضا داخل الثانويات.
- رغبتني العلمية في أن أكون مستشارة نفسية داخل الثانوية للتقصي حول كل المعضلات الإدارية من أجل معالجتها وإعطاء حلول ممكنة.
- قابلية الدراسة وإمكانية النزول إلى الميدان.
- إبراز الأهمية الكبيرة التي يلعبها الولاء التنظيمي في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوية.

(2) الأسباب الموضوعية:

• التعرف على العلاقة السائدة في الثانوية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوية.

• الكشف عن آليات الولاء التنظيمي لدى أساتذة الثانوية.

• معرفة استراتيجيات الرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوية.

• الوصول إلى نتائج يمكن أن تفيد في تحديد علاقة الولاء التنظيمي بالرضا الوظيفي أو عدمه داخل الثانوية.

• تطوير المعرفة الإدارية في مجال الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الهيئة الإدارية بالثانوية.

• كذلك معرفة هل متغيرات فرضياتنا الصفرية (السن، الجنس، الرتبة المهنية، الخبرة المهنية) لها تأثير على الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

• إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب الإدارة والتسيير في الثانوية.

6. أهمية الدراسة:

ترتبط أهمية الدراسة بأهمية الموضوع نفسه، فهي تعالج ظاهرتين من أهم الظواهر في السلوك التنظيمي (الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي) ويمكن أن نبرز أهميتها فيما يلي:

- كون الولاء التنظيمي ذو دور فعال يؤثر في رضا الأساتذة عن عملهم وزيادة الجودة في الأداء الوظيفي بالثانوية.
- يعتبر الولاء التنظيمي ذو أهمية كبيرة فهو من المواضيع الحديثة في السلوك التنظيمي الذي بدأ الباحثون في علم النفس بدراسته داخل المؤسسات.
- قد يفيد هذا البحث بوضع إستراتيجية من شأنها النهوض بواقع الولاء التنظيمي وذلك لما يحققه من نتائج عديدة.
- البحث عن العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوية ومعرفة درجة قياسها.

7. أهداف الدراسة:

- تهدف أي دراسة علمية منهجية عادة إلى الإجابة على بعض التساؤلات وتحقيق بعض الأهداف التي تختلف باختلاف مشكلة الموضوع، ويمكن تلخيص أهم الأهداف فيما يلي:
- طرح تصور نظري وفكري لمفهوم الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوية.
 - معرفة درجة ولاء الأساتذة داخل الثانوية محل الدراسة.
 - الكشف عن درجة رضا الأساتذة داخل المؤسسة الثانوية.

- الرغبة في الوصول إلى مدى صدق وصحة الفرضيات الموضوعية والتأكد منها والاجابة عليها من خلال النتائج المتوصل إليها.
- تقديم البعض من التوصيات لتطوير مستوى ودرجة الولاء التنظيمي وكذا الرضا الوظيفي للأساتذة في الثانويات.
- اقتراح نموذج خاص بتطوير وتحفيز الأساتذة وتحقيق مكانتهم داخل الثانوية ورفع معنوياتهم ورضاهم عن العمل لتقديم جودة في الأداء والوصول إلى الولاء التنظيمي داخل الثانوية.

8. الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1) قام العتيبي والسواط (1997):

دراسة هدفت إلى قياس الولاء التنظيمي لمنتسبي جامعة الملك عبد العزيز، وتحديد العوامل التي تؤثر إيجابياً وسلبياً في الولاء التنظيمي، ومعرفة العلاقات بين الأبعاد المكونة للولاء التنظيمي، على عينة بلغ حجمها (291) موظفاً، أظهرت النتائج أن أفراد العينة يتصفون بدرجة متوسطة من الولاء التنظيمي في أبعاده الثلاثة (العاطفي، والمستمر، والمعياري)، وأن الولاء التنظيمي يتأثر بثلاث مجموعات من العوامل (الصفات الشخصية، وخصائص العمل، والخبرة في العمل). وأن خصائص العمل والخبرة في العمل لهما تأثير

أقوى من الصفات الشخصية في الولاء التنظيمي، كما تبين أن هناك علاقة قوية ومتبادلة بين الولاء التنظيمي العاطفي والمعياري، وأن للولاء الأخلاقي تأثيراً متوسطاً في الولاء المستمر النابع من التكلفة الشخصية التي ستلحق الموظف في حالة تركه لعمله الحالي.

(2) دراسة ايهاب أحمد عويضة (2008):

أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ومقياس الرضا الوظيفي لتحديد مستوى درجة الرضا وعلاقته بالولاء للعاملين، وبلغت العينة (85).

وهدفت الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين الولاء والرضا الوظيفي، وتحديد مستوى وتحليل وتقييم الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي وقد أظهرت النتائج أن:

- هناك مستوى عالي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية.
- هنالك مستوى جيد نسبياً للرضا الوظيفي للعاملين.
- وجود علاقة ايجابية بين عوامل الرضا المتعلقة بالعمل والمنظمة وبين العوامل المؤثرة في هؤلاء الموظفين في أعمالهم ومنظماتهم.

(3) دراسة العجمي (1999):

دراسة هدفت إلى قياس مستوى الولاء التنظيمي والرضا عن العمل لدى الموظف في دولة الكويت، ومعرفة الأسباب التي تسهم في تحقيق ذلك سواء أكانت هذه المسببات خاصة بالبيئة الخارجية المحيطة أم داخلية خاصة ببيئة العمل، كما بحث العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا عن العمل، تكونت عينة الدراسة من (500) فردٍ، منهم (215) فرداً من القطاع الخاص، و (221) فرداً من القطاع العام.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن:

- هناك ارتفاعاً في مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين في كلا القطاعين العام والخاص.
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ظروف بيئة العمل الخارجية والتمثلة في توفر فرص عمل أخرى.
- الرغبة في الاستمرار في العمل، والولاء التنظيمي.
- وجود علاقة إيجابية بين مستوى الولاء التنظيمي وظروف بيئة العمل الداخلية من (الإشراف الديمقراطي، ومحتوى العمل، والاتصال الجيد، وفرص الترقية والتقدم، والأجور).

4) دراسة درويش عبد الرحمن يوسف (1998):

تدور هذه الدراسة حول العلاقة بين الإحساس بفاعلية وموضوعية نظام تقييم الأداء في الولاء العاملين للمؤسسة ورضاهم عن علاقاتهم مع رؤسائهم نظام تقييم الأداء وأخيرا تحليل أثر الإحساس بفعالية الأداء الوظيفي في ولاء العاملين للمؤسسة ورضاهم عن علاقاتهم مع رؤسائهم نظام تقييم الأداء وأخيرا تحليل أثر الإحساس بموضوعية نظام تقييم الأداء للعاملين مع رؤسائهم المباشرين ومع زملائهم في العمل، وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الفرضيات وأبرزها:

توجد علاقة موجبة ومعنوية بين إحساس العاملين بفعالية نظام تقييم الأداء والولاء التنظيمي. توجد علاقة موجبة ومعنوية بين إحساس العاملين بموضوعية نظام تقييم الأداء الوظيفي والرضا عن العلاقة مع الرئيس المباشر، فقد قام الباحث باستخدام استبيان وتم توزيعه على 200 فرد تم اختيارهم بطريقة عشوائية وبعد عملية جمع البيانات استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات من بينها: "الأسلوب الإحصائي الوصفي المتمثل في التكرارات والنسب المئوية لبعض السمات الأساسية لعينة البحث وأسلوب الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات البحث، وأسلوب معامل كرومباخ للتحقق من ثبات القياسات المستخدمة وأسفرت النتائج على:

• وجود علاقة معنوية وموجبة بين إحساس العاملين بموضوعية نظام تقييم الأداء الوظيفي المطبق بالمؤسسة وبين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي مع الرؤساء المباشرين فقط.

• وجود علاقة معنوية موجبة مع إحساس العاملين بفعالية نظام تقييم الداء والعلاقة مع الرؤساء المباشرين ومع زملاء العمل.

(5) دراسة هريو دزاير (2006):

هدفت دراستها إلى دراسة النمط القيادي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الناقلة للطاقة الكهربائية سونلغاز - عنابة-، وقد انطلقت الباحثة في دراستها من مجموعة من التساؤلات الهامة تدور حول طبيعة النمط القيادي السائد في منظمة البحث وعلاقته بالولاء التنظيمي لموظفي المؤسسة تبعا لخصائصهم الشخصية (السن، الجنس، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة)، وقد اعتمدت الباحثة في ذلك على مجموعة من الفرضيات، وللتحقق من هذه الأخيرة، اعتمدت الباحثة على استبيان ضم 48 سؤال، مقسم على ثلاثة محاور، تبعا لمتغيرات الدراسة وطبق على عينة متكونة 75 موظف من الجنسين بنسبة 25 % من مجتمع الدراسة تقريبا، والتي تمست كل من: الإطار، المشرفين، المنفذين وخلصت الباحثة في نهاية الدراسة إلى:

• وجود علاقة إيجابية قوية بين النمط القيادي الديمقراطي والولاء التنظيمي في حين العلاقة سلبية بين النمط القيادي الأوتوقراطي والولاء التنظيمي.

- أما فيما يخص الفروقات بين المتغيرات الشخصية والولاء التنظيمي فقد أسفرت النتائج على وجود اختلافات وفروقات ذات دلالة إحصائية بين الموظفين ما عدا متغير الجنس حيث دلت النتائج على عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس والولاء التنظيمي لموظفي منظمة البحث.

الدراسات الأجنبية:

1) دراسة مركيوري وهنكن (Marchiori and Henkin 2004):

تقييم أعضاء هيئة التدريس في الكليات الطبية للولاء التنظيمي، بأبعاده: (الولاء التنظيمي العاطفي، والمستمر، والمعياري)، كما هدفت التعرف إلى العلاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي ومجموعة من المتغيرات المتمثلة في العمر، والرتبة الأكاديمية، ومدة الخدمة في التعليم العالي، ومدة الخدمة في المؤسسة الحالية، وقد تكونت عينة الدراسة من (1121) عضواً اختيروا من (15) كلية طبية في الولايات المتحدة وكندا، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء المعياري والأداء الوظيفي.
- أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي العاطفي ومدة الخدمة في التعليم العالي.

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء المستمر ومدة الخدمة في المؤسسة نفسها.

(2) دراسة هيرن (1991):

الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي كما يتصورها طاقم موظفي معهد الخريجين:

هدفت الى تحديد المتغيرات التي تدعم الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ما بين موظفي معهد الخريجين الأوروبي، واعتمد فيها على المنهج الوصفي، وضمت عينة من المديرين وأعضاء هيئة التدريس 112 كلية. واعتمد على مقياس الولاء التنظيمي وكانت أبرز نتائجها:

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى المديرين.
- هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور من جهة أخرى، والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من جهة أخرى.
- وجود علاقة قوية بين الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي، في حين لم تظهر هذه العلاقة مع الرضا الوظيفي.

دراسة ناغايا (Ngayai, 1992):

دراسة هدفت إلى قياس الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة كينيتا (Kenya) في كينيا، وعلاقته ببعض الخصائص الديمغرافية المتمثلة في العمل، والرتبة

الأكاديمية، والجنسية، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، تكون مجتمع الدراسة من جميع

أعضاء الهيئة التدريسية والبالغ عددهم (300) عضو، خلصت نتائج الدراسة إلى أن:

- أكثر الأعضاء كانوا راضين عن عملهم وعن زملاء العمل وعن العمل عموماً.
- أنهم بدوا مستائين فيما يتعلق بفرص الترقية.
- أن أكثر الأعضاء كانوا راضين بدرجة متوسطة عن عملهم الحالي وعن الراتب والإشراف

- تبيين أن العمر، والرتبة الأكاديمية، والجنسية كان لها تأثير في الرضا الوظيفي
- في حين لم تؤثر الحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة في الرضا الوظيفي لديهم.

التعقيب على الدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها:

وفي ضوء ما سبق تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في قياس مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده العاطفي والمستمر والمعياري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، نظراً لأهمية الولاء التنظيمي في تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى أساتذة التعليم الثانوي نحو العمل والمؤسسة الثانوية، في حين تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في دراستها العلاقة بين الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة والرضا الوظيفي لدى الأساتذة في الثانويات، ونلاحظ أن كل هذه الدراسات متشابهة إلى حد كبير مع الدراسة الحالية من حيث أنها ركزت على قياس مجموعة من العوامل الداخلية التنظيمية إلا أن مجتمع البحث كان مختلفاً، ولقد

لاحظت الباحثان أن كل هذه الدراسات استخدمت المنهج الوصفي، إلا أن البعض منها طبق المدخل المسيحي بالعينة، والبعض الآخر طبق المدخل المسيحي الشامل. وقد اختلف المجال الزمني للدراسات السابقة عن البحث الحالي، وعليه فقد اختلفت الأهداف التي سعت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة عن أهداف البحث الحالي، إما بسبب اختلاف الموضوعات التي تناولتها الدراسات السابقة عن الموضوع الذي ينصب عليه محور اهتمام الدراسة الحالية، أو بسبب اختلاف مجتمع الدراسة، حيث لم تتطرق أي من الدراسات السابقة لتقصي هذه العلاقة القائمة المباشرة من الناحية السيكولوجية بل نجد أكثرها في ميدان علم الاجتماع، كذلك لم تعطي لنا هذه الدراسات مستويات ودرجات الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، ولم تستخدم الأساليب الإحصائية الحديثة، كذلك تحديد الفروقات الإحصائية وفق مقياس معدل فقراته واتباع الخصائص السيكمترية لصدق الأداة وصدق الاتساق الداخلي والخارجي، واعطائها التحليل العميق من حيث تباين مقاييس الإحصاء الحديثة.

وقد استفادت الباحثان من اطلاعهما على الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية، وفي بناء أداة الدراسة اللازمة لجمع المعلومات والبيانات، والاستفادة من المقاييس والأدوات التي تم تطبيقها. وكذلك الأساليب الإحصائية وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية.

وسنحاول في هذه الدراسة إعطاء كامل الابعاد الإحصائية وتحليلها وفق درجات التفاوت واقتربها النظري الممثل في الاستغلال الشامل في نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بنتائج دراستنا.

خلاصة الفصل:

استوفى هذا الفصل تحديد المشكلة وضبط إبعاد الموضوع كي نتمكن من حصره وتحديد الجوانب المراد دراستها، فالباحث السيكولوجي لا يستطيع الاستغناء على عناصر هذا الفصل كونه العصب الرئيسي للدراسة فهو يلجأ إلى التعامل معه في جوانب كثيرة متفرقة من البحث بالإضافة إلى مجموعة الأطر الفكرية والنظرية التي عالجت متغيرات ومؤشرات موضوع الدراسة التي ستدرج لاحقاً بطريقة مستفيضة لتكون بمثابة شواهد كيفية لتدعيم خطواتنا من أجل تحديد معالم الدراسة.

الفصل الثاني

الولاء التنظيمي

تمهيد:

حظي مفهوم الولاء باهتمام الباحثين سواء في مجال علم النفس أو علم الاجتماع منذ فترة زمنية طويلة ولكن لم يلق الاهتمام الكافي في مجال الإدارة إلا بعد ظهور المدرسة السلوكية في بداية الستينات من هذا القرن حيث أكدت الدراسات بشكل جلي أهمية العلاقات الإنسانية في المنظمات، ومنذ ذلك الحين ظهرت دراسات كثيرة، خاصة في الدول الغربية، تبحث في الولاء التنظيمي من حيث مخرجاته ومقوماته والعوامل المؤثرة فيه.

1. مفهوم الولاء :

لغة: هي بفتح الواو في المشهور وكذلك قراها جمهور القراء وهي اسم لمصدر تولاه، وقراها حمزة وحده - بكسر الواو. قال أبوعلي: الفتح أجود هنا، لأن الولاية التي بكسر الواو في السلطان يعني ولايات الحكم والإمارة. (محمد دراجي، 2001، ص.36)

فالولاء بمعناه اللغوي هو الانتماء والانتساب وعندما نقول إن للأبناء ولاء لأبائهم فان ذلك يعني انتمائهم وانتسابهم وإخلاصهم لهم، والولاء بهذا المعنى ينطوي على الالتزام والنصرة. (خلف سليمان الرواشدة 2007، ص 86).

المقصود من هذا التعريف إن الولاء هو الشعور بالعاطفة والارتباط القوي، ويتضح هذا من خلال القرب والمساندة والإخلاص والرغبة التي يبديها هذا الفرد.

اتفق مختار الصحاح، لسان العرب، في أن الولاء من الموالات، وهي ضد المعادة، والولي هو اسم من أسماء الله تعالى بمعنى الناصر المتولي لأمر الخلائق، ويقال بينهما ولاء أي قرابة، والولي الصديق والنصير، والولاية بالفتح تعني النصر. (محمد بن أبي بكر الرازي، 1926، ص 736).

إذن الولاء شعور يتعلق بوجودان الفرد اتجاه جماعة ما، أو فكرة ما تأييد لها، وطاعة وإخلاصا وتضحية في سبيلها.

ويرى "مدحت محمد أبو نصر " إن مصطلح الولاء لغويا يشير إلى الإخلاص والوفاء والعهد والالتزام والارتباط والنصرة ويمكن تعريف مصطلح الولاء كما يلي:

- شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى شيء هام في حياته.
- شعور الفرد بمسؤوليته تجاه شيء هام في حياته.
- حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى أي إنسان.
- الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء يهمله.

- خاصية سائدة للسلوك الإنساني تجاه شيء يهتم الإنسان.

وحسب تعريف "رونالد. ي ريجيو" الولاء أو الإخلاص للمؤسسة يعني مشاعر ذلك الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها، واتجاهاته وترتبط هذه المشاعر بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمها، واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها ورغبته في البقاء عضو فيها. (مدحت محمد أبو النصر، 2005، ص 38)

أما الولاء من منظور الإسلامي فهو من مصدر ولي بمعنى الصديق والنصير ومنه قول الرسول صلى الله عليه: "اللهم وال من ولاء"، أي أحبب من أحبه وانصر من نصره، وهذا المعنى تدل عليه الآية الكريمة التالية قال تعالى: (يأيها الذين آمنوا لا تتخذوا اليهود والنصارى أولياء بعضهم ممن يتولهم منهم إن الله لا يهدي القوم الظالمين) سورة المائدة

2. أنواع الولاءات:

هناك عدة أنواع من الولاءات لدى الفرد يمكن رصد أبرزها كما يلي:

(1) الولاء الشخصي:

وهو ولاءك لنفسك ولفكرك وفلسفتك في الحياة ولثقافتك التي تنتمي إليها ويدخل تحت الولاء الشخصي على سبيل المثال: الولاء الرياضي (لأحد الأندية الرياضية) والولاء السياسي (لأحد الأحزاب السياسية).

(2) الولاء الديني:

وهو ولاءك للدين الذي تعتقه وتؤمن به، ويزداد ولاءك الديني كلما التزمت وطبقت قواعد ومبادئ هذا الدين بالشكل الصحيح.

(3) الولاء الوطني:

وهو ولاءك للوطن الذي تنتمي إليه، فكل واحد منا موطن في بلد ما، وله جنسية هذا البلد، ويزداد ولاءك الوطني كلما كنت مخلص لهذا مواطننا صالحا تخدم هذا الوطن وتضحي من اجله إذا تطلب الأمر ذلك.

(4) الولاء المهني:

وهو الأعضاء لمهنتهم، ويزداد الولاء المهني بالتزام مبادئ وقيم وأخلاقيات المهنة، وممارستها بشكل صحيح يساهم في تحقيق أهداف هذه المهنة.

(5) الولاء للعملاء:

وهو الولاء الجمهوري للمنظمة والعملاء هم الذين تقدم لهم السلع أو الخدمات.

(6) الولاء المؤسسي أو التنظيمي:

وهو ولاء العامل للمنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها وهو موضوع الدراسة الحالية الذي سنتطرق إليه بالتفصيل. (مدحت أبو النصر، 2005، ص.40)

3. المصطلحات المرتبطة بالولاء:

يكمن القول إن هناك كلمات مكافئة أو مرادفة يمكن أن تسهم في شرح الولاء نذكر منها: الانتماء الوفاء الإخلاص التفاني، التضحية، الحب، الالتزام.

1.3-الإنتماء:

في لغة أصلها نما يقال الشيء أي زاد وكثر وارتفع ويقال انتمى الولد إلى أبيه أي انتسب إليه، إذن الانتماء يعني الانتساب إلى الشيء. ويقصد من هذا التعريف أن الانتماء إلى شيء من كان، أو شخص أو فكرة، عقيدة هو الانتساب الى أي منها.

أما اصطلاحا الانتماء حاجة نفسية لدى الفرد وتحتاج إلى الإشباع عن طريق الارتباط والتوحد بالآخرين، وأن هذا الانتماء هو شعور الفرد بالقبول والتميز وعليه فإن الانتماء هو شعور لدى الفرد بأنه جزء من جماعة الانتماء بحيث يدفعه هذا الشعور إلى القيام بمتطلبات ذلك الانتماء.

ويشير هذا التعرف أن الانتماء هو شعور الفرد بكونه جزء من جماعة ينتمي إليها وكأنه ممثل لها أو متوحد فيها، وكأن كل ميزة لها هي ميزته الخاصة.

2.3-الوفاء :

يشير الوفاء إلى خصلة أخلاقية رفيعة المستوى، وفيها معنى الصدق والاحترام ورد الجميل بالجميل، والأمانة في القول والحب والمفاهيم مضادة هي، الغدر والخيانة والكذب ونكران الجميل، ولأن الوفاء خصلة أخلاقية سامية جدا فإنها تحتاج لتكون سلوك إلى نفوس نبيلة ومثقفة ثقافة إنسانية عالية جدا.

يتضح من هذا المفهوم أن الوفاء سمة أخلاقية وسلوك نبيل توجد لدى الفرد وتتضمن كل الخصال الحميدة عكس الغدر والخيانة والكذب.

وهو ملازمة طريق المواساة ومحافظه عهد الخطاء وقيل (هو الصبر على ما يبذله الإنسان من نفسه ويرهن به لسانه، والخروج مما يضمنه وإن كان مجحفاً به). (المطيري، 2006، ص.14)

3.3-الإخلاص :

عرفه العلماء بتعريفات عديدة ومن أوجهها: هو أفراد الحق سبحانه بالقصد في الطاعة، قال ابن قدامة |" والإخلاص يضاده الإشراف، فمن ليس مخلصاً فهو مشرك". ويشير ذلك أن الإخلاص يعني الصفاء والنقاوة والابتعاد عن الاختلاط بأشياء أخرى.

4.3-الالتزام :

هو ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المبادئ أو الموافق أو الأهداف ويسعى لتحقيقها.

إن الالتزام شعور إيجابي في أقصى شدته، يصل إلى درجة الإتحاد مع الجماعة والتمسك بها، حيث أن الالتزام بشيء سواء كان فكرة أو شخص أو عقيدة يعني الإنتساب إليه، ويشير هذا التعريف أن الالتزام هو الإتحاد والتمسك والانتساب لشيء ما.

من هذه التعاريف السابقة نستنتج أن هذه المصطلحات كلها مؤدية إلى معنى الولاء، فالولاء في معناه يشمل كل هذه المصطلحات. (المطيري، 2006، ص.15)

4. مفهوم الولاء التنظيمي:

تعددت تعريفات الولاء التنظيمي تبعا لتعدد الباحثين والزوايا التي ينظرون منها فيعرفه "حبيب الصحاف": بأنه إخلاص الموظف لعمله ومنظمته، والتزامه بتحقيق أهداف وظيفته والقسم الذي يعمل فيه ومنظمته، وكذلك الالتزام بمعايير السلوك الوظيفي والمهني، والمقصود من هذا أن الولاء التنظيمي قيمة نفسية للعامل تؤثر في سلوكه، لتقديم ما هو مطلوب بكفاءة وإخلاص.

وأما "بروس" فينظر للولاء التنظيمي بوصفه المناصرة والتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في المنظمة، والود والصدقة المؤثرة في اتجاه تحقيق الأهداف وقيم المنظمة (أو التنظيم) وان الولاء التنظيمي، نتاج تفاعل عناصر ثلاثة هي:

التطابق: وهي تبني أهداف وقيم وسياسة التنظيم باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل في التنظيم.

الاستغراق: والمقصود به الانهماك والانغماس أو الانغمار النفسي في الأنشطة ودور الفرد في العمل.

الإخلاص والوفاء: والمقصود به الشعور بالعاطفة ولارتباط القوي إزاء المنظمة

يشير هذا أن الأفراد الموالون لمنظمتهم الذين يعملون بوفاء وإخلاص، ويكرسون كل طاقتهم وأنشطتهم لإنجاحها ولو على حساب اهتمامهم الأخرى، وتعد مشكلات المنظمة مشكلات شخصية لهم.

ويعتبر " مودي " ويستيرز و"بورتر" من أهم الباحثين الذين اهتموا بموضوع الولاء التنظيمي وماهيته، وقد عرفوا الولاء بأنه: "مدى قوة اندماج الموظف او العامل مع المنظمة التي يعمل بها".

وأوضحوا أن الذي يمتلك انتماء للتنظيم الذي يعمل به، يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها، وأشاروا إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد ولها أثر في تحديد في مدى ولاء الفرد التنظيمي، ومن هذه الصفات:

- اعتقاد قوي بقبول أهداف المؤسسة وقيمها.
 - استعداد ورغبة قوية لبدل أقصى جهد ممكن لأقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة نيابة عنها.
 - الرغبة الجادة في المحافظة على استمرار عضوية الفرد في المؤسسة
- يتبين لنا من هذا المفهوم أن للفرد حالة وجدانية، تتمثل في التفاعل ولاتساق والانسجام مع مؤسسة والتي تظهر في سلوكياته ليرقى بالمؤسسة والميل إلى البقاء فيها.

فهناك من عرف الولاء التنظيمي بأنه يتمثل في رد الفعل لدى الموظف تجاه خصائص المنظمة التي ينتمي إليها، كما يعني إحساس الموظف بارتباطه بأهداف وقيم المنظمة والدور الذي يقوم به لتحقيق هذه الأهداف وللتزام بالقيم الوظيفية من اجل المنظمة وليس من اجل مصالحة الخاصة

لذلك يعد الولاء التنظيمي بأنه تفاعل الموظف مع منظمته من خلال الأهداف والقيم ولأدوار، وتلاشي المصالح الخاصة لكل منهما.

ويذكر جايمون JAEMOON، بأن هناك من الباحثين من أعط تعريف شاملا للولاء التنظيمي ويرتكز على وجود مشاعر قوية لدى الفرد تجاه الفرد تجاه قبول أهداف وقيم المنظمة، وتوفر الرغبة الجادة في العمل لدى المنظمة، وكذلك الرغبة في الاستمرار مع المنظمة. لذا فالولاء التنظيمي حالة شعورية تترجم بقبول أهداف وقيم المنظمة والسعي للاستمرار فيها.

وعرفه "التو" وهريينك" (ALLUTTO AND HERLINILQ) :أن الولاء هو عدم الاستعداد لترك المنظمة بسبب الأجور أو الوضع الوظيفي أو الحرية المهنية، أو علاقات الصداقة. (الرواشدة 2007، ص 86).

كما يعرف الولاء المؤسسي أو التنظيمي بأنه "شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة، وان الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وان أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق النجاح للمنظمة.

ويتضح من خلال هذا المفهوم أن الولاء التنظيمي هو رغبة الفرد الشديدة في الارتباط بالمنظمة ولانجذاب لأهدافها وتعلقه بها، والمشاركة بحماس لتحقيق أهدافها.

وهناك من عرف الولاء التنظيمي بأنه "حالة يتمثل فيها الفرد لقيم وأهداف المنظمة، ويرغب الفرد في المحافظة على عضوية فيها لتسهيل تحقيق أهدافه".

ومنه الولاء التنظيمي اندماج بين الفرد ومنظمتها في القيم والأهداف، ويمكن بالرغبة في العضوية الدائمة. «. (أبو النصر، 2005، ص 45).

كما يرى "بوشنان" BUCHANAN إن الولاء التنظيمي يعني تعلق الأفراد بأهداف المنظمة وقيمها بغض النظر عن القيم المادية التي يحققونها في المنظمة

يعني الولاء التنظيمي بالنسبة لهذا التعريف حدوث انسجام قوي بين الأفراد والمنظمة التي يعملون بها وشعورهم بتقديم كل ما لديهم بغض النظر عن العائد المادي.

كما يقصد بالولاء التنظيمي الدرجة التي يتطابق فيها الفرد مع المنظمة ويكون فيها راجبا لبذل المزيد من الجهد من جانبه.

إذن المناخ التنظيمي هو حوصلة لجميع المتغيرات السابقة الذكر وغيرها، مما يؤدي إلى التأثير على أفراد المنظمة ايجابيا أو سلبا، وتغير اتجاهاتهم وسلوكا تهم مع بعضهم البعض، أو مع منظماتهم. (المخلافي، 2001، ص.191).

5. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بالولاء التنظيمي:

1.2-الفاعلية التنظيمية:

تعرف بأنها قدرة إدارة المنظمة والعاملين على استغلال البيئة في الحصول على الوارد المناسبة بشكل مناسب، يمكن من تحقيق أهدافها المرسومة، الأمر الذي ينتج عنه تعظيم العائد والقيمة الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة.

إذن فاعلية المنظمة تكمن في رضا العاملين على إدارة المنظمة، مما يؤدي إلى الإنتاجية والتطور التنظيمي، وهذا بالقدرة على استثمار الوارد وتحقيق الأهداف المنشودة، ومنه الولاء التنظيمي شرط لتحقيق الفاعلية.

2.2-التوازن التنظيمي:

وهو اتجاه تبادلي يجعل التنظيمات وأعضائها في علاقات متبادلة، فالتنظيم يطلب إلى أفرادها الالتزام بقيمه وأهدافه، وتقديم أعلى كمية وأفضل نوعية ممكنة من الإنتاج وكذلك بالولاء له وعدم تركه إلى تنظيمات أخرى بعد أن تكلف الكثير من المال والجهد والوقت لإعدادهم، وبالمقابل فإن العامل يطالب منظمته أن تساهم في إشباع حاجاته المختلفة، وأن توفر له المكانة والاستقرار فالتوازن أو العلاقات التبادلية هي المشاعر الناتجة أثناء تفاعل

الفرد والمنظمة، ومدى قوتها التي تتحدد من خلال الروح المعنوية العالية والحماس الكبير لأداء العمل كمسار ايجابي، أو صراع التنظيمي وضعف الإنتاج كمسار سلبي، ومن خلال نوع المسار يحدد مدى ولاء الأفراد لمنظمتهم .

3.2-الإلتناء التنظيمي:

ويعني شعور الفرد بالمحبة نحو موضوع ما ينتسب إليه، ويتحدد سلوك الفرد تجاه ما ينسب إليه درجة أو العاطفة التي يمتلكها.

لذا يعتبر الإلتناء انتساب الفرد أي منظمة ما وارتباطه بها، إلا أن الولاء التنظيمي أعم وأشمل منه ولذلك الإلتناء هو أحد العوامل المسببة للولاء واللازمة لجوده.

4.2-الإلتزام التنظيمي:

وهو الرغبة التي يبدها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء، ويمكن القول عملية الإلتزام التنظيمي ما هو إلا عملية الإيمان بالأهداف المنظمة وقيمها، والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم.

ومنه يمكن القول إن الإلتزام التنظيمي هو الشعور الداخلي للفرد والذي يظهره للعمل والتفاعل بالأسلوب الذي يمكنه من تحقيق مصالح ومرامي المنظمة، فهو بذلك يصيب في نفس القالب الذي يصب فيه الولاء التنظيمي، هذا يعني أن الإلتزام التنظيمي هو مرادف للولاء التنظيمي.

5.2-الصراع التنظيمي:

هو العملية التي تبدأ عندما يرى أحد الطرفين أو يدرك أن الطرف الآخر يعيق أو يحيط، أو على وشك اهتمامات، وعرفها " سلوككم " بأنها التعرض الذي ينشأ نتيجة عن الاتفاق على الأهداف، الأفكار العواطف بين الأعضاء أو الفرق أو الدوائر أو المنظمات.

لذا فالصراع التنظيمي هو عدم التوافق بين الأفراد والمنظمة في الأهداف والمرامي، مما يؤدي إلى اختلاف المساعي وبالتالي عدم التفاعل والتأقلم أو هدم التوازن التنظيمي، وبهذا تكون المنظمة أقل تماسكا وإنتاجا والعلاقات بين إدارة المنظمة والأفراد أقل تركيزا، فالصراع التنظيمي يعتبر أحد مهدمات الولاء التنظيمي.

6.2-الرضا الوظيفي:

هو عبارة عن الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ويتفاعل الأهداف المادية والاجتماعية، وهذا التفاعل قد يكون إيجابيا بين الفرد وعمله، وعندها يتحقق الرضا عن العمل، وقد يكون سلبيا وعندها يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله، فتؤدي إلى الانسجام بينهما والتكامل لتحقيق أهداف كل منهما، وبالتالي الرضا الوظيفي هو من مسببات الولاء التنظيمي ومرتبطة به. (عبوي، 2006، ص 207)

7.2-المناخ التنظيمي (أو جو العمل):

هو نتاج التفاعل بين العديد من المتغيرات داخل المنظمة أو خارجها، مما يجعل للمنظمة شخصية معنوية ذات خصائص وسمات تميزها عن غيرها، وذات تأثير عميق على إدراكات واتجاهات أعضاء المنظمة وسلوكهم الوظيفي والإداري.

إن المناخ التنظيمي هو حوصلة لجميع المتغيرات السابقة الذكر وغيرها، مما يؤدي إلى تأثير على أفراد المنظمة إيجابا أو سلبا، وتغير اتجاهاتهم وسلوكياتهم مع بعضهم البعض، أو مع منظماتهم. (عبوي، 2006، ص. 208)

نستنتج مما تقدم من مفاهيم أن هناك اتفاقا واضحا على مفهوم الولاء على الرغم من الاختلاف في التفسير، ومن ثم يمكن القول: إن الولاء ما هو إلا عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة ممكنة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد القيم.

وبهذا يمكن القول: إن للولاء التنظيمي مقومات أساسية منها:

- قبول أهداف المنظمة وقيمها.
- بذل مستوى عال من الجهد لتحقيق أهداف التنظيم.
- أن يكون على درجة عالية من الانغماس الشديد في التنظيم والولاء له.
- الرغبة الشديدة في البقاء في التنظيم فترة طويلة.
- الميل لتقويم التنظيم تقويما إيجابيا. (دهس جلاب، 2011، ص 112).

7. خصائص الولاء التنظيمي:

يتميز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل في:

- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
- إن الولاء التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغير التي تحصل فيه تكون اقل نسبيا من درجة التغير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.
- إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من الظواهر التنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم.
- أن الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها الآخر.

وان هناك أسباب لذلك التعدد تتمثل فيما يلي:

➤ أي أن المنظمة مكونة من عدت فئات، وكل فئة من هذه الفئات لها أهدافها الخاصة بها وليس من الضروري اشتراك هذه الفئات في هدف واحد.

➤ يوجد داخل كل منظمة في العادة التكتلات أي مجموعة من الأفراد يكونون كتلة واحدة لها اهتمام واحد، وكل تكتل من هذه التكتلات يحاول الحصول على منافع له دون الآخرين.

وبناء على تعدد الفئات والتكتلات داخل المنظمة، فان لكل تكتل وفئة أهداف وقيم يحاول تحقيقها، هذه الأهداف والقيم تختلف من فئة إلى أخرى ومن تكتل إلى تكتل، وبالتالي ولاء الأفراد والتكتلات هذه الأهداف والقيم يختلف.

مرحلة قرار المشاركة أو الانسحاب: وفيها يحدد الفرد المواصله أو التخلي عن المنظمة من خلال مستوى الولاء وانعكاساته على المنظمة. (الرواشدة، 2007، ص92).

8. أهمية الولاء التنظيمي:

يعد الولاء التنظيمي جزءا من المفهوم الكلي للولاء ذلك أن الولاء قد يكون لعدة أمور في حياة الفرد مثل : المنظمة، الأسرة الوظيفية، المهنة، النقابة، أو جماعة العمل وجماعة الرفاق أو غير ذلك، ولهذا لاقى الولاء التنظيمي اهتماما واضحا من الباحثين والدارسين في مجال الإدارة، في العصر الحديث لما له من علاقة ايجابية بفعالية المنظمة، ودرجة انجاز العمل، فهو يعبر عن اتجاه الفرد نحو منظمته واعتزازه بها، واستعداده للدفاع عنها وعن سمعتها بسبب الإيمان القوي بأهدافها وقيمها، مما يدفعه إلى بذل جهود إضافية في العمل محاولا أن يكون عنصر قوة في بقاها ومنافستها للمؤسسات الأخرى.

وقد أشار العديد محاولا من علماء الإدارة والباحثين إلى أهمية الولاء التنظيمي على مستوى الفرد أو الإدارة نظرا لارتباط الولاء التنظيمي بعوامل عدة ذات كبير على الأفراد أو المنظمة على حد سواء فالولاء التنظيمي مرتبط بسلوك الفرد ونشاطاته كالتحول الوظيفي والغياب، الفعالية في العمل، كما انه ذو علاقة وثيقة بالرضا الوظيفي، والاستقلالية وتحمل المسؤولية

في العمل، وصراع الأدوار، وهو مرتبط كذلك بالسمات الشخصية للموظف كالعمر، الجنس والحاجة إلى الانجاز مما يسهل إمكانية التنبؤ بهذه القضايا الهامة في مجال العمل .

وقد أظهرت دراسات الولاء التنظيمي إن ارتفاع مستوى الولاء يؤثر ايجابيا على المنظمة بزيادة الإنتاجية، والتقليل من المصروفات والتكاليف بسبب غياب نسبة الأفراد العاملين وتأخرهم عن العمل أو انتقالهم إلى منظمات أخرى، كما أن الولاء التنظيمي المرتفع يحافظ على مستوى مرتفع من الروح المعنوية، لدى العاملين في المنظمة كون الجميع يعمل لتحقيق أهداف تعد بالنسبة لهم في غاية الأهمية بالإضافة إلى تسهيل مهمة المنظمة في اختيار عاملين جدد ذوي مهارات عالية، بسبب رغبة الكثيرين بالعمل فيها لما تتمتع به من سمعة طيبة، على لسان فيها كما أن الأفراد ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يساهمون في النمو الاقتصادي، ارتفاع معدلات الإنتاج القومي في بلدانهم، إضافة إلى ما يحصل عليه من ميزات وظيفية أكثر. (الرواشدة، 2007، ص93)

ويمكن تلخيص أهمية الولاء التنظيمي في النقاط التالية:

يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في ربط المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل، وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ في بقائهم في منظماتهم او تركهم العمل في منظمات أخرى.
- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة.
- إن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت بال إدارة المنظمات.
- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.

من خلال النقاط السابقة نستنتج أن:

الولاء التنظيمي يعتبر عاملاً هاماً، فمن خلاله تضمن المنظمة نجاحها وقيامها وزيادة إنتاجها، وكذلك من خلاله تستطيع التنبؤ ببقاء العمال في المنظمة أو تركها. (الرواشدة، 2007، ص 93)

9. أبعاد الولاء التنظيمي:

تختلف صور ولاء الأفراد للمنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاد مختلفة للولاء التنظيمي وليس بعداً واحداً، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، وقد تمحورت الدراسات المبكرة في هذا المجال حول مدخلين رئيسيين لدراسة الولاء التنظيمي، الأول يركز على الاتجاهات والثاني على السلوك.

1.6- المدخل الاتجاهي:

ويقصد من خلاله العمليات التي تطابق أهداف المنظمة وقيمها مع أهداف الفرد، وتزداد رغبته في البقاء والاستمرار فيها، ويسميه البعض المدخل النفسي، كما ينظر المدخل الاتجاهي إلى الولاء على أنه اتجاه يعاكس الارتباط بين الفرد والمنظمة من حيث طبيعته ونوعيته.

2.6- المدخل السلوكي:

ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطاً بالمنظمة نتيجة لسلوكه السابق، فالجهد والوقت الذي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتماسك بها وبعصويتها. ووفق هذا المدخل يتم إحساس الموظف بالولاء للمنظمة من خلال الاستثمارات (المادية وغير المادية) التي يستثمرها في المنظمة فالولاء هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف أنه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة، أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها.

نستخلص مما سبق إن أبعاد الولاء التنظيمي عديدة ومختلفة باختلاف الباحثين، ولكن البحوث المتقدمة ترى مدخلين رئيسيين لها، فالأول ركز على الاتجاهات أي تلاحم أهداف

وقيم المنظمة والفرد فهو مدخل نفسي، والثاني ركز على السلوك كونه يربط الفرد بالمنظمة من ناحية الجهد والوقت، فالولاء ناتج عن مكسب الفرد أو الخوف من الخسائر نتيجة تركه للمنظمة.

أما "ماير" (MEYER) فقد حدد ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي وهي:

3.6-الولاء التنظيمي العاطفي:

ويتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله، ودرجة استقلالية وأهمية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرار سواء فيما يتعلق منها بالعمل، أو ما يخصه هو، وكل هذا يجعله يفخر بانتمائه للمنظمة وعرض نشاطاته بشكل إيجابي عند حديثه للآخرين وتبني مشاكلها كما لو كانت مشاكله الخاصة والشعور بوجود جو أخوي يربطه بعمله. (اللوزي، 2003، ص 192)

4.6-الولاء التنظيمي المستمر:

إن درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية، والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة، مقابل ما سيفقده لو التحق بجهات أخرى، حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن، وطول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستثمار في عمله، حيث أن الفرد استثمر جزءا لا بأس به من حياته في المنظمة، وأي تفريط أو تساهل من قبله يعتبر بمثابة خسارة له خاصة إذا كانت أوجه الاستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى 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 تقدمت بهم السن قد يفضلون البقاء في المنظمة نظرا لتضائل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى.

5.6-الولاء الأخلاقي (المعياري):

ويعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفأول الإيجابي 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.

ويرى "ريتشرز" أن هناك أبعاد للولاء التنظيمي، من أهمها: أن المنظمة مكونة من عدة فئات تشمل الموظفين التنفيذيين، والعملاء أو المستفيدين، أو الإدارة العليا، ثم المواطنين بشكل عام، وكل فئة لها أهدافها الخاصة وليس من الضروري اشتراك هذه الفئات في هدف واحد، كما أن المنظمة تحتوي في داخلها على تكتلات لكل منها اهتمامات مشتركة بحيث تحاول كل كتلة الحصول على منافعها الخاصة دون الآخرين. (اللوزي، 2003، ص 193).

10. العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي:

من أهم أسباب وعناصر النجاح لأي تنظيم ومؤسسة هو شعور أبنائها بالولاء لها، لأن الولاء من أسمى وأرقى، الدوافع التي تحت العامل لبذل أقصى ما يملك من جهود وإمكانيات، متجاهلاً مصالحه الشخصية التي تتعارض مع أهداف مؤسسته، ومن بين هذه العوامل ما يلي:

1. المدخلات:

تشير معظم الدراسات التي أجريت في مجال الولاء التنظيمي أن من أهم العوامل التي تساهم في تنمية ولاء العاملين لتنظيماتهم هي:

1.1-المكانة الاجتماعية

يقصد بالمكانة "تلك المرتبة الاجتماعية للشخص مقارنة بأخرين في أي نظام اجتماعي". وقد تكون المكانة مكانة رسمية أو مرتبة اجتماعية تضيفها الجماعة على شخص ما تعبيراً عن شعورهم نحوه فتكون مكانة غير رسمية، و يرتبط الأفراد بعضهم ببعض في التنظيم و يسعى العاملون ببذل قصارى جهودهم للمحافظة على مكانتهم و تتميتها و ذلك لأن فقدان المكانة (أي ما يعرف بقلق المكانة) يعتبر حدثاً سيئاً بالنسبة لأي منهم و سبباً أساسياً لعدم قبوله من قبل أفراد الجماعة التي يعمل معها بشكل مناسب مما يولد لديهم القلق والاضطراب و من ثم الاضطراب إلى ترك التنظيم، وللمكانة الاجتماعية أسباب عديدة منها، الدرجة الرسمية التي يحصل الشخص عليها في بناء المنظمة و أنماط العمل و مهاراته و ظروف العمل والأجور والاقدمية في التعيين، بالإضافة إلى الأسباب التي يحصل الشخص عليها من خارج المنظمة كالتعليم و المكانة المهنية.

2.1- قيام المؤسسة بمساعدة الفرد على إشباع حاجاته:

حيث يلتحق العامل بأي مؤسسة ليعمل بها يسعى بداية لتحقيق حاجاته ورغباته المتعددة، سواء السيكولوجية منها أو البيولوجية، فإذا قامت المؤسسة بمحاولة لإشباعه يكون لذلك الأثر الطيب في نمو الولاء التنظيمي لدى العمال، وعلى العكس من ذلك إذا تجاهلت المؤسسة هذا العنصر الفعال في، نموها وبالتالي يميل الفرد للبحث عن مكان آخر يجد فيه ضالته

3.1- نظام الحوافز:

للحوافز دور فاعل في تعزيز العلاقات فيما بين التنظيم والعاملين فيه، فهي التي تحفز القوى الدافعة بغية تحقيق أهداف التنظيم، وهذه الحوافز تكون مادية، أو معنوية فردية، أو جماعية يتوقف تأثيرها على قدرتها في إثارة الدافعية للأفراد وتعزيز حماسهم وثقتهم بالتنظيم وولائهم له، كما يتوقف تأثيرها على نجاعة الأساليب المتبعة في تنفيذها والتي تراعي أهداف التنظيم وأهداف العاملين فيه لتحقيق الولاء والشعور بالمسؤولية والشعور بالرضا وتحقيق الذات.

يتضح أن للحوافز المادية أو المعنوية دور في تنمية الولاء التنظيمي، لدى الأفراد فهي تعزز العلاقات بين المنظمة والأفراد مما يدفعهم لتحقيق أهدافها. (عبوي، 2006، ص.213).

4.1- بناء الثقة التنظيمية:

تعني الثقة توافق توقعات الأفراد وانسجام سلوكهم بما يحقق المصالح المشتركة لهم، والثقة التنظيمية هي توقع الفرد أو المجموعة بتحقيق الوعود المكتوبة أو الشفوية التي تصدر عن الآخرين أفراد أكانوا أم جماعات، ويرى بعض الباحثين أن الثقة تتحقق من الإدراك المشترك لأفراد التنظيم أنهم يرغبون في تحقيق علاقات ذات فاعلية، وأن الجميع لا يرغبون في الإيذاء بالآخرين، لدى فالمنظمات المتميزة تجتهد في تقديم الخدمات المختلفة لأفرادها لأنها تعتمد على العنصر البشري في تحقيق كفاءة التنظيم وفاعليته وتعتمد إلى رفع درجة الثقة فيما بين العاملين وبين التنظيم، ولذلك فإن لعامل الثقة أهمية بالغة في تماسك الجماعة وفي تنمية الولاء للمنظمة وزيادة درجة لإبداع والابتكار، وعلى المنظمات تقع مسؤولية توفير البيئة الآمنة المستمرة لموظفيها، بتنفيذ سياسات إدارية واضحة تحقق العدل، وتطبق النظام دون تمييز وتحرص على التعامل.

بمصداقية وعلى زيادة فرص المشاركة والترحيب بالاجتهاد في الآراء وتبادل الأفكار، ومناقشتها في روح التسامح والابتعاد عن الأسلوب المتسلط في الإدارة، والتزام الأمانة والاستقامة والقوة الحسنة والتمسك بأخلاقيات العمل، وتقدير الجهود المبذولة وتوفير الدعم، المادي والمعنوي للعاملين المتميزين والوثوق في قدرات الموظفين وإمكاناتهم.

5.1- التطبيع التنظيمي:

نعني بالتطبيع الاجتماعي التنظيمي "العمليات التي يكتسب فيها الفرد القيم الاتجاهات والمعايير وأنماط السلوك التي تتوافق مع مصالح المنظمة وأهدافها"، ولتطبيع التنظيمي دور

مهم في تحقيق كفاءة المنظمات وفعاليتها وسرعة التطبيع تؤثر في تحديد إنتاج الفرد وإخلاصه وولائه وتمسكه بالمنظمة.

بما أن التطبيع التنظيمي هو إكساب الفرد قيم وسلوكيات تسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة، فهو بذلك يحقق بعد من أبعاد الولاء التنظيمي إلا وهي بذل أقصى جهد من أجل إنجاز وتحقيق أهداف هذه المنظمة وقيمتها والتوجه نحو الانجاز المبدع.

6.1- وضوح الأهداف:

يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الولاء التنظيمي لدى الافراد العاملين، فكما كانت الأهداف واضحة ومحددة وكما كانت عملية إدراك وفهم الافراد للولاء التنظيمي والمنظمة أكبر ويتطابق ذلك على النهج والفلسفة والكفاءة الإدارية، فكما كانت العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة كلما أدى ذلك إلى زيادة الولاء التنظيمي والإخلاص والانتماء للتنظيم

7.1- الرضا الوظيفي:

يرى "هيرزبرغ" HERZBERG أن الرضا الوظيفي يمكن تحديده بمعرفة الشعور بالإنجاز والاعتبار والمسؤولية وإمكان التقدم في الوظيفة، أما عدم الرضا الوظيفي فيمكن تحديده من خلال شعوره نحو بيئة العمل المتمثلة بسياسة التنظيم وظروف العمل المادية ودرجة الاستقرار والأمن في الوظيفة والمركز الاجتماعي والأجور وأسلوب الإشراف، وبهذا فالرضا الوظيفي هو المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم وينشأ من إدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة، وما يجب عليها أن تقدمه له، فكما قل الفرق بينهما ازدادت درجة الرضا الوظيفي له. (عبوي، 2006، ص. 214).

2. المخرجات:

ينجم عن ولاء العاملين لتنظيماتهم عدة مخرجات تكون في معظمها سلوكا ايجابيا يعود عليهم وعلى تنظيماتهم بالفوائد الكبيرة، ومن أبرز هذه المخرجات وأكثرها تأثيرا في حياة المنظمات ما يلي:

1.2- شعور العاملين بروح معنوية عالية:

لقد تعدد تعريف الروح المعنوية، فمنهم من يرى أن الروح المعنوية هو " ذلك الاستعداد الوجداني الذي يهيئ للعاملين مشاطرة أقرانهم بحماس ألوان نشاطهم، ويجعلهم أقل قابلية للميل إلى المؤثرات الخارجية.

وقد بينت الدراسات أن الولاء التنظيمي دور هام في رفع الروح المعنوية للعاملين، فيجعلهم يحبون عملهم والمنظمة التي ينتمون إليها، ويدفعهم للعمل بتعاون وحماس كبير لتحقيق الأهداف التنظيمية فالروح المعنوية تحقق بشكل ايجابي عندما يشعر كل شخص، بأنه يحقق أهدافه في الوقت الذي يساهم فيه في تحقيق أهداف منظمته.

وفي هذا يمكن القول إن الروح المعنوية من النتائج الايجابية التي ينبثق عن الولاء التنظيمي للمنظمة حيث تنتج عن ثقة أعضاء التنظيم بعضهم ببعض، فيعملون بجد واجتهاد لتحقيق أهدافهم وأهداف منظماتهم.

2.2- الحد من تسرب الموظفين

وهي إحدى النتائج الهامة للولاء التنظيمي، حيث تميل المؤسسات إلى الاحتفاظ بعاملها وخاصة أولئك الذين يتمتعون بدرجة عالية من الولاء لاسيما المهرة وذوي الاختصاصات النادرة منها، ولا تقف عادة المؤسسات الفاعلة عن هذا الحد، بل تقوم بكل جهد ممكن لتحفيز هؤلاء الموظفين بشتى أنواع الحوافز المادية والمعنوية لضمان استمرار ولائهم، إضافة إلى رغبة ونية الفرد والإحساس بالأمان والانتماء للمنظمة، وقد أثبتت الدراسات بأن الأجر وجاذبية العمل ومزاياه ونوع العمل وخصائصه كلها عوامل تدفع الفرد للبقاء في المنظمة التي يعمل بها.

3.2- الانجاز المبدع:

يرى كثير من الباحثين أن الأفراد الذين يتصفون بدرجة عالية من الولاء لتنظيماتهم التي يعملون فيها يمتازون بإنجاز متميز ويرون أن الفرد ذو الولاء التنظيمي العالي يكون أكثر

حماسا للعمل، وأكثر التزاما بأهداف التنظيم ويسعى تلقائي لإنجاز المبدع الذي يزيد من إنتاجيته وأدائه.

لذا فالإنجاز المبدع والتميز هو نتاج الولاء التنظيمي العالي، إذ يعد أهم هدف تسعى المنظمات والمؤسسات إلى تحقيقه، إن لم يكن هو الهدف الأسمى لها، فالإنجاز المبدع يؤدي إلى ارتفاع إنتاج التنظيم وبالتالي الربح السريع والأکید الذي تحقق به أهدافها وطموحاتها وهذا بفضل حسن أداء عامليها. (عبوي، 2006، ص.215).

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

تمهيد:

نظرا لأهمية الأستاذ ومكانته ودوره الرئيسي في تحقيق أهداف العملية التعليمية التعلمية، فقد اهتمت العديد من الدراسات به، وبمستوى الرضا الوظيفي له، والذي يُعد من المواضيع الحيوية التي يلزم إعطائها الأهمية الكبيرة في الدراسة والبحث، نظرا لعنايتها بالجانب المعنوي للأساتذة، فقد كان ما يهتم الإدارة سابقا هو أن يكون أداء الأفراد مرضيا دون الأخذ بعين الاعتبار إن كان الفرد شخصا راضيا عن عمله أو غير راضٍ عنه.

1. الجذور الفكرية للرضا الوظيفي:

وتعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى محاولة فريدريك تايلور Frederick M. Taylor عندما بدأ محاولاته لزيادة كفاءة المنظمات Efficiency Organization ودعا إلى التعاون وتقاسم المسؤولية بين الإدارة والعمال فالعلاقة بين الإدارة والعمال تأثرت في الفترة، لتحقيق هذا الهدف. (الحيدر، 2002، ص 22) بالأفكار التي قدمها تايلور لأصحاب المصانع، والتي تخلص إلى إمكان زيادة إنتاجية العاملين في أية منشأة، ومن ثم أرباح القائمين عليها عن طريق تحسين أدائهم للعمل، واعتقد تايلور أن الرضا للعمال سوف يتحقق ويزداد كلما انخفضت درجة التعب أو ازداد الأجر.

وفي العام 1935، قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير، حيث قام بقياس رضا العمال عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل: أوضاع العمل، الإشراف، والإنجاز مستخدماً أسلوب الاستقصاء، وتعد هذه الدراسة أول دراسة مركزة للرضا وبعد، الوظيفي، ونقطة انطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي. (الحيدر، 2005، ص 13)

وبعد الحرب العالمية الثانية قام هيرزبرغ Herzberg بانتقاد نظرية هوبوك التقليدية التي تنص على أن الرضا الوظيفي متغيراً مستقلاً فاقترح أن يكون متغيراً ثابتاً، وقد سيطرت نظريته على أبحاث الرضا الوظيفي خلال الستينيات من القرن الماضي مع إمكانية إضافة دراسة بعض الجوانب الأخرى التي لها علاقة بالموضوع كدراسة العلاقة بين الرضا والخصائص الاجتماعية والنفسية للأفراد والهيكل التنظيمية والمناخ التنظيمي ومعدل دوران العمل (السالم، 1997، ص 58).

واتسع مجال تطبيق الدراسات حول الرضا المهني ليشمل وظائف ومهن أخرى في محاولات جادة لمعرفة تأثير الرضا المهني على الأفراد، وتعمقت الدراسات في مجال السلوك الإنساني

والتنظيمي، إضافة إلى اهتمامها بالعمل وجماعات العمل، بتفاعل العاملين مع العمل نفسه في المنظمات التي يعملون بها. (السالم، 1997، ص 58)

وأصبحت هذه البحوث أكثر نضجا وتطورت المناهج المسحية وكثر استعمالها في جمع المعلومات التي تجيب عن تساؤلات الباحثين دون إغفال الجوانب النفسية، والاجتماعية، والبيئية للعاملين، وتبوأَت الولايات المتحدة مركز القيادة في إجراء الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي، وفي هذا الصدد يذكر كامل البكري أن عدد ما كتب عن موضوع الرضا الوظيفي من دراسات وأبحاث يزيد على أربعة آلاف بحث ومقالة، ولاحظ فيتش Fitch أن ما يزيد على ستة آلاف مقالة حول الرضا الوظيفي تم كتابتها بنهاية 1986 (السالم، 1997، ص 58).

والملاحظ أن الدول الغربية والأمريكية ذات حضا وافرا من هذه الدراسات، بينما مازالت بيئتنا العربية متعثرة، وان أولت دول الخليج العربي مع بداية الثمانينات من القرن الماضي أهمية خاصة لهذا العنصر في المجال الإداري والتربوي، ولكن تسجيل دولنا المغاربية ضعفا واضحا في هذه البحوث. وسيحتوي هذا البحث على مفهوم الرضا الوظيفي وماهيته، وأهم عوامله، وأبرز النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا عن العمل.

2. مفهوم الرضا الوظيفي:

تعددت وتباينت التعاريف المطروحة لمفهوم الرضا الوظيفي بتباين الحقول المعرفية التي تناولته بالدراسة والبحث، وجدير بالذكر أن الشعور بالرضا ينعكس إيجابيا على إنجاز الأفراد، في حين أن عدم الرضا يؤثر سلبيا على أدائهم، فمشاعر الرضا أو عدم الرضا قد تتطور لتصبح حالة من الانفعال النفسي الداخلي، حيث يظهر هذا الانفعال بشكل سلوك يمكن ملاحظته من خلال حب الفرد لعمله أو نفوره منه. (الحيدر، 2005، ص 24).

ويعود عدم الاتفاق على مفهوم واحد للرضا الوظيفي إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام بين الباحثين، وكذلك لاختلاف الظروف والبيئة المحيطة، فقد تطور مفهوم الرضا الوظيفي من كونه شعورا يحمله الفرد نحو عمله إلى مفهوم مركب يحدد مكونات الرضا وجوانبه المتعددة.

ويرى علماء النفس والتربية أن الفرد الراضي عن عمله أكثر ارتباطا به، أو أكثر حرصا على التواجد فيه حيث يعطيه العمل اشباعا أكبر من الفرد غير الراضي، فهذا الأخير نتيجة لانخفاض الإشباع التي يعطيها العمل له، يكون أقل ارتباطا بالعمل، وأقل حرصا على التواجد فيه وسنورد مجموعة من التعريفات التي أوردها الباحثين لمفهوم الرضا الوظيفي وما نستشفه منها.

ذكر بدر بأن مفهوم الرضا الوظيفي "عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الاحتياجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها، وذلك خلال عمله في وظيفة معينة، وما تشبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل. (بدر، 1983، ص 63).

ويقول جواد بأن "الرضا عن العمل لا يعني قناعة الفرد عن وجه أو جانب واحد من جوانب العمل، وإنما أن يكون الرضا حالة معبرة عن جميع الأوجه والجوانب التي يمكن قياسها أو تحليلها لإقرار مستوى الرضا المطلوب، وأن أول الأساسيات التي يمكن من خلالها قياس الرضا هو بتحليل الجوانب الأساسية للعمل، وهي: محتوى العمل، العمال الآخرون، الإشراف، الأجر، الترقية. (جواد، 2000، ص 97).

3. عوامل الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يمثل الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف مدن وظيفته

وجماعة العمل الذي يعمل معها ورؤسائه الذين يعمل تحت إشرافهم، والبيئية التي يعمل فيها، لكن هناك ثلاثة أبعاد لهذا الرضا تتقدم غيرها وهي:

الرضا بنظام العمل في المنظمة، وتشمل المرتبات والتعويضات والترقيات والتأمينات وغيرها

-الرضا بعلاقات العمل (العلاقات باخرين في محيط العمل).

-الرضا بالعمل ذاته.

وليس من الضروري أن يرتبط الرضا عن أحد هذه الأبعاد بالرضا عن الأبعاد الأخرى، إذا من الممكن أن يحقق الفرد درجة مرتفعة تجاه بعد نظام العمل، لكن درجة الرضا لديه تكون منخفضة تجاه بعد الرضا بعلاقات الزملاء في بيئة العمل والرضا بالعمل ذاته، وقد يكون العكس صحيحا عند موظف آخر يشغل الوظيفة نفسها. (محسن، 1983، ص 58)

4. خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نخصص خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

تعدد مفاهيم طرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يققون عليها.

النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

لشخص آخر، فالإنسان له سلوك معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة.

الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي: تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، يؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء لو وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أداء العمل وغاياته. (فتيحة ونوغي، 2001، ص 44).

5. أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي:

يتوقف الاهتمام بالرضا الوظيفي على حسب الناحية التي يركز عليها صاحب العمل اهتمامه، ولكن توضيح ذلك من منظورين مختلفين:

من المنظور الإنساني:

يستحق الأفراد أن يعاملوا بشكل عادل وباحترام، ويعبر الرضا الوظيفي عن مدى انعكاس التعامل الجيد مع هؤلاء الأفراد، كما ليكن اعتباره أيضا مؤشرا عن الرفاهية العاطفية أو الصحة النفسية.

من المنظور النفعي:

قد يؤدي الرضا الوظيفي الى ممارسة سلوك معين من طرف الموظفين قد يؤثر على الأداء التنظيمي، ومن هذا المنطلق فان مشاعر الموظفين أثارا هامة قد تؤدي الى سلوك سلبي أو إيجابي (مصعب العميرات، 2018، ص 23).

6. أهمية الرضا الوظيفي:

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها وأن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا، موظفا أو عاملا صغيرا، تجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وعموما فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى:

- رفع روح المعنوية للعاملين ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوى كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال أو بين العمال والإدارة.

- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي.

- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل له معيار تقييم المجتمع لأفراده. (محمد الأمين بريح، 2015، ص 33)

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

في إطار البحث العلمي لابد لنا من تصورات وذلك من خلال اتباع الخطوات المنهجية للبحث العلمي بداية من ضبط المنهج والتعريف به ثم المرور لتحديد العينة وأداة الدراسة. نتائج فرضيات الدراسة وتقديم

1- حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

تم اجراء الدراسة في ثانوية علي بوقرة بولاية الأغواط، وللتعريف أكثر بمحل الدراسة:

اسم الثانوية	بوقرة علي
العنوان	حي الوئام - الأغواط
قرار الانشاء	2015/0.3.8/92
تاريخ الانشاء	2015/08/03
رقم العملية	NK.5.622.1.262.183.1.03
شريحة	2011 نظام: نصف داخلي
النمط	200/1000
تاريخ الافتتاح	سبتمبر 2015
النظام	نصف داخلي
رقم التعريف الوطني	
الرقم الميكانوغرافي	03041
الهاتف	029114840
الفاكس	029114839
الايمل	lyceealibougeuera@gmail.com
الفيسبوك	ثانوية بوقرة علي الرسمية

الحدود الزمانية:

تم اجراء الدراسة في مرحلتين زمنيتين وقد قسمناها إلى:

المرحلة الأولى: مرحلة الالمام بالمراجع وبناء الإطار النظري وقد كانت خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2023/02/12 إلى 2023/05/20.

المرحلة الثانية: مرحلة بناء المقياس وجمع المعلومات وإدراجها في برنامج Spss وتحليل نتائجها وكانت خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2023/06/10 إلى 2023/09/15.

2-منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، والذي يحاول الباحث من خلاله التعرف على دور مستشار التوجيه في التخفيف من ظاهرة العنف المدرسي لدى تلاميذ السنة الرابعة متوسط، ويعرفه كامل محمد المغربي (2009، ص 96) على أنه "هو طريقة في البحث عن الحاضر، والذي يهدف إلى تجهيز بيانات لإثبات فروض معينة " ويرى الباحث أنّ المنهج الوصفي يندرج ضمن آلية البحث العلمي بشكل عام، كونه لا يهدف إلى وصف الظواهر فقط كما هي موجودة في الواقع ولهذا يرى الباحث أن المنهج الوصفي هو الأنسب لهذه الدراسة.

3-مجتمع الدراسة:**مجتمع الدراسة:**

يقصد بمجتمع البحث الذي يُزعم الباحث على إجراء البحث على أفراد، أي أنه كل فرد أو وحدة أو عنصر يقع ضمن حدود ذلك المجتمع الذي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليه، كما عرّف مجتمع البحث بأنه تلك العناصر التي تعرف بأنها وحدة الأساسية التي تشكل مجتمع الدراسة "، ويتّضح مما سبق، أنّ مجتمع البحث مصطلح يفهم من واقع تعريفهم النظري في هذا البحث.

عينة الدراسة:

إن اختيار الباحث لعينة البحث من أهم الخطوات لنجاح البحث الاجتماعي لأنها من الأسس المنهجية التي يعتمدها الباحث في دراسته، وبما أن من الصعب دراسة كل أفراد المجتمع فإننا نختار عينة تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة وتكون بطريقة علمية دقيقة في "نموذجها يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون ممثلة له (عامر قنديلجي، 1999، ص 137)

فيه جزء من مجتمع الدراسة التي تجمع من البيانات الميدانية. كما أن اختيار نمط العينة يتم وفق شروط منهجية تفرضها إشكالية وفرضيات البحث، وقد استلزم موضوع بحثنا العينة القصدية، حيث يقصد الباحث تلاميذ السنة الرابعة متوسط من أجل المباشرة في الإجراءات الميدانية وجمع المعلومات"

أي يتجه الباحث إلى عدد من الأساتذة ويحدد عددهم ثم ينتقي منهم عددا لاستكمال جمع المعلومات

تكونت عينة الدراسة من 30 مفردة أي جميع أساتذة ثانوية الشهيد بوقرة علي، والتي اختارها الباحث لتمثل المجتمع الأصلي كامل، وقد راع الباحث في اختيار عينة الدراسة الشروط التالية:

- أن تشمل العينة الجنسين (ذكور وإناث)
- أن تشمل العينة جميع أساتذة الثانوية (محل الدراسة)

مواصفات العينة:

الجدول رقم 1 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
43,3	13	ذكر
56,7	17	أنثى
100,0	30	المجموع

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول الموضح أعلاه نرى أن النسبة الأكبر لصالح الإناث بـ 56,7% وبلغ عددهن 17 أستاذة، بينما نسبة الذكور قدرت بـ 43,3% وبلغ عددهم 13 أستاذ.



الشكل رقم 1 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss

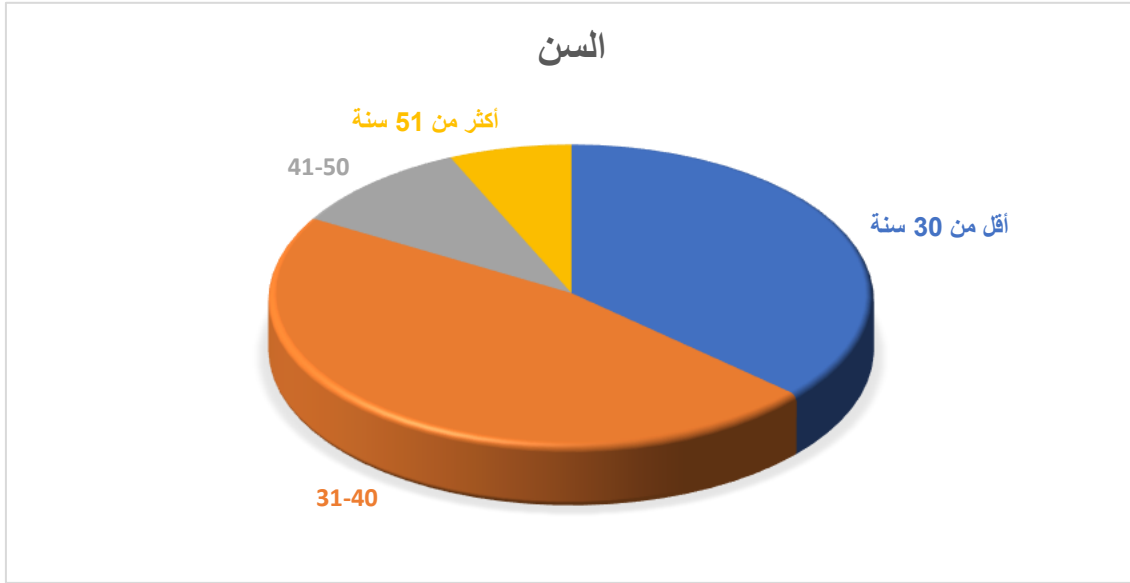
الجدول رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
36,7	11	أقل من 30 سنة
46,7	14	31-40
10,0	3	41-50
6,7	2	أكثر من 51 سنة
100,0	30	المجموع

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول أعلاه نرى أن نسبة 46,7% تمثل الأساتذة الذين تقع أعمارهم من 31 سنة إلى 40 سنة، بينما نسبة 36,7% تمثل الأساتذة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة، في حين نجد أن نسبة 10% تمثل الأساتذة الذين أعمارهم من 41 سنة إلى 50 سنة، أما نسبة 6,7% فهي تشير إلى الأساتذة أكثر من 50 سنة.



الشكل رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

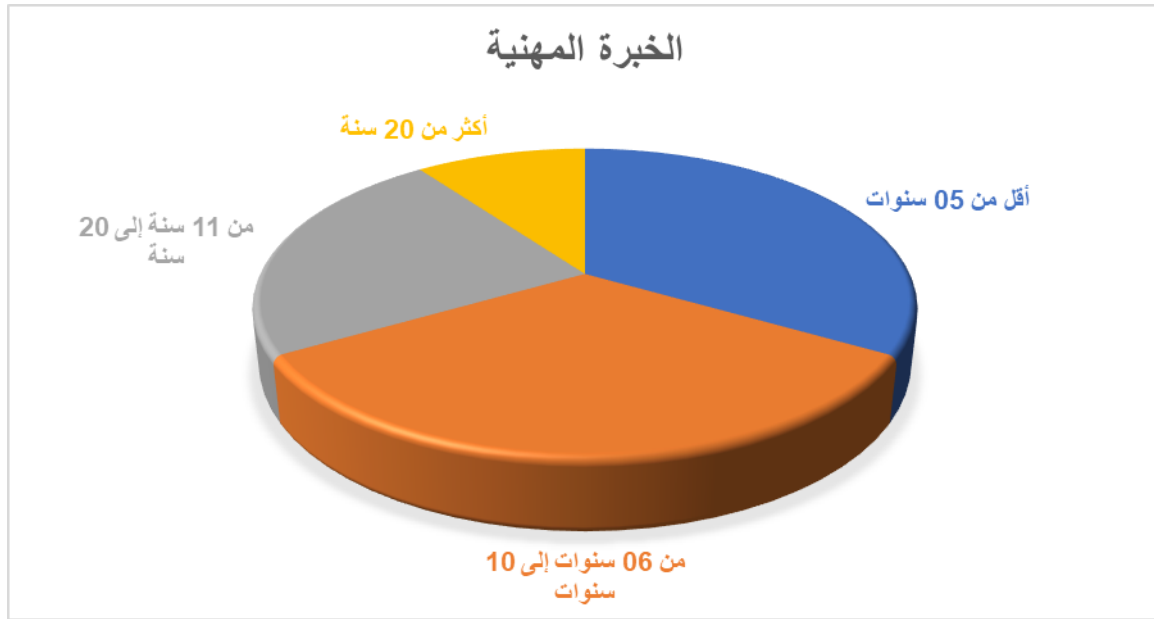
الجدول رقم 3 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
33,3	10	أقل من 05 سنوات
33,3	10	06-10
23,3	7	11-20
10,0	3	أكثر من 20 سنة
100,0	30	المجموع

من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 33,3% تمثل الأساتذة الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات وكذلك من 6 سنوات إلى 10 سنوات، أما نسبة 23,3% فهي تمثل الأساتذة الذين خبرتهم المهنية من 11 إلى 20 سنة، في حين نجد نسبة 10% تمثل الأساتذة الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة.



الشكل رقم 3 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

4-أداة الدراسة:

تعتبر عملية جمع البيانات من أهم مراحل البحث العلمي، حيث تختلف طرق ووسائل جمع البيانات باختلاف المواضيع والأهداف المراد تحقيقها، وفي هذه الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة بحث لمعرفة الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لذي أساتذة التعليم الثانوي، وقد تمت الاستفادة من نتائج الدراسة الاستطلاعية والإطار النظري للبحث في بناء عبارات الاستبيان، والذي يعرف على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبطة ببعضها البعض تهدف إلى تحقيق غاية واحدة والمبرزة في إشكالية البحث، والتي يسعى لها الباحث، حيث يقدم الاستبيان إلى مجموعة من الأفراد الذين تم اختيارهم من خلال العينة للإجابة على الأسئلة

المدونة، كما أن عدد غير محدود وهذا يعود إلى طبيعة الموضوع والعناصر المطروحة في الإشكالية، ولكن يجب أن تكون هادفة وواضحة تهدف إلى معالجة كل الجوانب المطروحة.

وقد تم وضع استبيان يتكون من 30 سؤال موزع عبر محورين (الولاء التنظيمي ويتكون من ثلاث ابعاد ويتكون من 15 سؤال، والرضا الوظيفي وأيضا يتكون من 15 سؤال) على خمس بدائل إضافة إلى البيانات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة المهنية)

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

الصدق التمييزي:

باستعمال اختبار T للفروق بين الدرجات العليا للمقياسين والدرجات الدنيا

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمة T	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
العليا	10	25,8	4,9	6,54	18	0,000	دال عند 0.05
الدنيا	10	20,9					

من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

بما أن هناك فروق دالة احصائية بين متوسط الدرجات العليا والدرجات الدنيا للمقياسين، فإن المقياس يتمتع بصدق تمييزي.

أ- صدق الأداة:

- صدق المحتوى:

وبناءً على ما تراه الطالبتين من أهمية في مجال دراستهم وذلك للتأكد من صدق المقياس، وتحديد مدى سلامة الصياغة اللغوية للفقرات ومدى مناسبة الفقرات للأبعاد المختلفة التي تنتمي إليها في كل مقياس في ضوء التعريفات الإجرائية قام الباحثين بعرضه على أساتذة من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير في علم النفس تنظيم وعمل، أي من ذوي الاختصاص وقدر عددهم سبعة (5) وقام الباحث بمراجعة التعديلات والافتراضات التي أشار إليها المحكمون على أداة الدراسة انطلاقاً من أن الفقرات المقبولة التي بلغت نسبة الاتفاق عليها (90%)، واستبعاد العبارات الأقل من ذلك.

- الاتساق الداخلي:

وتعتمد هذه الطريقة على حساب معاملات الارتباط بين الدرجة على كل البند والدرجة الكلية للاختبار، لأن اتساق البنود من خلال معاملات الارتباط الدالة إحصائياً بينها وبين الدرجة الكلية يشير إلى أن بنود الاختبار متماسكة، ومترابطة ومتسقة فيما بينه، وبالتالي تقيس كلها متغيراً واحداً، وهذا مؤشر معقول على صدق الاختبار.

تم حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه، كما هو موضح في الجدول حيث تم حساب صدق

المقياس بطريقة الاتساق الداخلي من خلال حساب قيم معاملات الارتباط بين درجات كل بعد مع الدرجة الكلية للاختبار، وذلك على عينة التقنين والتي قوامها الأساتذة وتشير النتائج إلى ما يلي:

الجدول رقم 4 يوضح ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية لاستبيان الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي			الولاء التنظيمي		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم
0.01	0,26	16	0.01	0,17	01
0.05	0,60	17	0.01	0,22	02
0.05	0,71	18	0.01	0,38	03
0.05	0,59	19	0.05	0,48	04
0.05	0,61	20	0.05	0,38	05
0.05	0,35	21	0.01	0,19	06
0.05	0,63	22	0.05	0,30	07
0.05	0,61	23	0.01	0,12	08
0.05	0,47	24	0.05	0,36	09
0.01	0,23	25	0.05	0,59	10
0.05	0,61	26	0.05	0,46	11
0.05	0,53	27	0.05	0,58	12
0.01	0,36	28	0.01	0,30	13
0.05	0,61	29	0.05	0,36	14

0.01	0,35	30	0.01	0,59	15
------	------	----	------	------	----

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

بما أن كل البنود موجبة وأغلب ارتباطها جيد يقع ما بين 0,12 و 0,71 عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 فان استبيان الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي يتمتع بصدق اتساق داخلي.

ب- ثبات الأداة:

قام البحث بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرو نباخ (alpha Cronbach)، بهدف معرفة مدى تجانس درجات المقياس، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 5 يوضح معامل ثبات استبيان بمعادلة ألفا كرو نباخ α

محاور المقياس	عدد البنود	ثبات الأبعاد
المجموع	33	,929

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج SPSS نسخة 26

يتّضح من الجدول رقم (05): أنّ جميع قيم معاملات الارتباط لمجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05)، وهذا يؤكد ثبات تجانس الأبعاد والفقرات، تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، حيث وجد أن قيمة ألفا كرونباخ لاستبيان الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي تساوي 929، وهذا يدل على أن معامل الثبات لدى المقياس مرتفع ودال إحصائيًا. ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس

ثابت. ويمكن الوثوق به للقياس. لأن معيار الصدق والثبات إذا كان يساوي أو أكبر من 0.7 فهذا دال ويمكن الوثوق به للقياس.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

الأساليب الإحصائية	القانون الإحصائي	استخدام الأساليب الإحصائية
المتوسط الحسابي	$M = \Sigma X/N$ (محمد نصر الدين رضوان 2006 ص 120)	في حساب اختبار الفروق "ت"
الانحراف المعياري	[مجموع) س/ $(\mu - \sqrt{n})^2$]	هو متوسط انحراف القيم عن المتوسط الحسابي
اختبار T	برنامج SPSS نسخة 26	في حساب الصدق واختبار "ت"
درجة الحرية	$DF = 2N - 2$ $DF = N - 2$	في حساب درجة الحرية عند "ت" المحسوبة و "ت" المجدولة
النسب المئوية	<u>مجموع التكرارات * 100</u> <u>العدد الكلي للتكرارات</u>	للإجابة على تساؤلات الدراسة

خلاصة الفصل:

لقد جاء في هذا الفصل متناول منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها وعرضت الأداة المستخدمة في جمع البيانات من صدق وثبات، وفصلت فيه إجراءات من التطبيق مع مراحل التجربة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة من متوسط حسابي وانحراف معياري واختبار "ت".

الفصل الخامس

مناقشة وتفسير فرضيات

الدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية الواردة من خلال نتائج الإجابات التي أدى بها المبحوثين على بنود الاختبار (الاستبيان) ثم تفسير النتائج على ضوء تساؤلات البحث باستخدام القياسات والتحليلات الإحصائية ثم عرض النتائج المتحصل عليها في جداول مرتبة ونختم بمجموعة أو جملة من الاقتراحات.

تحليل نتائج الدراسة:

اختبار صحة الفرضيات:

معامل الارتباط بيرسون:

الجدول رقم 6 يوضح معامل الارتباط بيرسون

حجم العينة	قيمة R	الدلالة	الحكم
30	0,331	0,037	دال عند 0,05

من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، بما أن قيمة r وبدلالة $0,05 > 0,037$ فإن الارتباط سالب (عكسي) ودال احصائياً عند مستوى الدلالة 0,05، ومنه نحفظ بفرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد ارتباط بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوي.

الفرضيات الجزئية:

الجدول رقم 7 يوضح الفروق في الولاء التنظيمي تعزى للجنس

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
ذكور	13	23,33	1,33	1,105	28	0,278	غير دال عند 0,05
اناث	17	24,67					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

نلاحظ من الجدول المحصل عليه أن قيمة (T) بلغت القيمة 0,278 عند درجة الحرية 28 بمستوى الدلالة الإحصائية 0.278 أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى للجنس.

كشفت نتائج هذا الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى للجنس، وهذا راجع إلى أن الولاء التنظيمي لا يخضع لفروق بين الجنسين هذا لان الأساتذة يتلقون راتب جيد ولديهم امتيازات كثيرة متساوية، الأمر الذي يقلل من عامل الفروق بين الجنسين ومدى مساهمتها في الولاء التنظيمي.

وبما أن الفروق بين الذكور والاناث غير دالة إحصائياً، فإننا نرفض فرضية البحث ونحتفظ بالفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى للجنسين.

الجدول رقم 8 يوضح الفروق بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
ذكور	13	26,71	3,61	1,658	28	0,108	غير دال عند 0,05
اناث	17	30,33					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

تحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لدى الذكور بلغ 26,71 فيما بلغ لدى الاناث 30,33 وهي نسبة متقاربة لنسبة الذكور، اذن فالفرق في المتوسط للأداء الوظيفي للجنسين بلغت 3,61، أما قيمة T بلغت 1,658 عند درجة الحرية 28 وهي غير دالة احصائيا في مستوى الدلالة 0,05.

اذن يمكننا رفض فرضية البحث والاحتفاظ بالفرضية البديلة. القائلة ب لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للجنس، لأن غالبية العاملين بالثانوية أساتذة وكذلك وجود تكافؤ في الأداء داخل الثانوية لأن الاداء متعلق بمدى رضا الأساتذة بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها العمل ويمكن التمييز بين ثلاث إبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الأداء وهذه المعايير هي: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء، فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة.

الجدول رقم 9 يوضح الفروق في الولاء التنظيمي تعزى للسن

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
أقل من 30 سنة	11	23,14	3,10	,995	28	0,328	غير دال عند 0,05
من 31 إلى 40	14	24,25					
من 41 إلى 50	03	22,24					
أكثر من 50 سنة	02	22,19					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

من خلال الجدول الموضح نرى أن المتوسط الحسابي لأقل من 30 سنة بلغت 23,14، بينما المتوسط الحسابي من 31 إلى 40 سنة بلغ 24,25، بينما المتوسط الحسابي للفئة العمرية من 41 سنة إلى 50 سنة بلغ 22,24، في حين نجد المتوسط الحسابي لأكثر من 50 سنة أما 22,19، أما الفروق في المتوسط لدى العينتين بلغ 3,10، وقيمة T، 995، عند درجة الحرية 28 وهي غير دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0,05.

ان الولاء التنظيمي هو أحد العوامل المساعدة في استمرارية الثانوية ونجاحها وتحقيق مصالح عاملها، لذلك فالثانوية تساهم في رفع ولاء الأساتذة بالتساوي دون التمييز بين الجنسين.

وعليه فإننا نرفض فرضية البحث ونحتفظ بالفرضية البديلة القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى للسن.

الجدول رقم 10 يوضح الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب السن

الدرجات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الفروق في المتوسط	قيمة t	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الحكم
أقل من 30 سنة	11	26,86	3,619	,852	28	0,108	غير دال عند 0,05
من 31 إلى 40	14	28,63					
من 41 إلى 50	03	24,14					
أكثر من 50 سنة	02	24,35					

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

التحليل:

نرى من خلال الجدول أن العاملين الذين لديهم أقل من 30 سنة بلغ متوسطهم الحسابي 26,86، بينما العاملين الذين لديهم من 31 إلى 40 سنة بلغ متوسطهم الحسابي 28,63، في حين نجد أن المتوسط الحسابي لدى الفئة العمرية من 41 إلى 50 بلغ 24,14، أما الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بلغ متوسطهم الحسابي 24,35، أما قيمة T بلغت 852، عند درجة الحرية 28 عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,108 وهو غير دال احصائياً عند مستوى الدلالة 0,05.

اذن يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للسن.

الجدول رقم 11 يمثل تحليل التباين Anova للولاء التنظيمي والرضا الوظيفي

الحكم	الدلالة الاحصائية	قيمة f	متوسط المربع	درجة الحرية	م. المربعات	
غير دال احصائياً	0,772	0,261	2,53	2	5,075	بين المجموعات
			9,73	27	262,79	داخل المجموعات
			12,26	29	267,86	المجموع

من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات برنامج Spss 26

نتائج الدراسة:

تعتبر بيئة العمل اهم عامل يمكن من خلاله خلق حالة من الرضا الوظيفي لدى ثانوية الشهيد بوقرة علي

بالنسبة للرضا عن الوظيفة هناك ميول للرضا مما هو متحكم فيه من طرف الأستاذ ؛ وعكسه على مستوى الادارة.

بالنسبة للرضا عن الاجر هناك عاملين اساسيين يؤثران عليه نحدهما في طبيعة التنظيم العمومي» وهما المنفعة العامة والاستقرار.

هناك احتياج الى نمط قيادة يلي طموحات المستخدمين و بالتالي يخلق لديهم ولاء تنظيمي و تلعب القدوة دورا هاما في هذا مسار

يعتبر خلق حالة من التواصل و الحوار بين مكونات المنظمة فيما يخص السياسات عاملا مهما للوصول للقيادات. مشتركة ومن ثم خلق ولاء تنظيمي متماسك.

من المهم بناء تصورات و معايير شفافة حول برامج النمو و التطوير تخدم الأهداف العامة للتنظيم.

من اساسيات بناء رضا وظيفي يؤدي الى تحقيق ولاء تنظيمي هو خلق جو الاحترام» من الناحية المبدئية كأساس للتعامل مابين الرئيس والمرؤوسين.

تأثر الاعمال المشتركة والاهداف المسطرة لها على العلاقات الاجتماعي داخل المنظمة.

التنظيمات العمومية و البيروقراطية المرتفعة بماء تؤثر على السياسات التحفيزية»

خاتمة

الخاتمة

من خلال دراستنا التي عنونها إثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي والتي حاولنا فك رموز اشكالياتها المتمثلة في هل يؤثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي في المنظمة. وبعد دراسة مركزة توصلنا الى مجموعة من النتائج على المستوى النظري والتطبيقي؛ نردها على النحو التالي:

النتائج النظرية:

تلعب القيادة دورا هاما في تطور وازدهار المؤسسة» فالقيادة المبنية على اساس المنفعة المتبادلة بين الادارة والعمال من شأنها ان ترفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال. تعتبر العملية التحفيزية من الطرق الاكثر نجاعة التي تعتمدها المؤسسة للحصول على مستوى عال من الرضاء حيث ان

حسن أداء العمل أو سوءه مرتبط بمشاعر العاملين نحو ذلك العمل» ولذا تدرك المؤسسة الناجحة كيفية التعامل مع الأفراد لإخراج أفضل ما لديهم نحو العمل المنوط بهم عن طريق التحفيز.

ان فعالية المؤسسة مبنية على اساس الثقة المتبادلة بين العال والإدارة؛ وهذا ما تحققه العلاقات الانسانية من خلال

تحقيق التكامل بين الافراد في محيط العمل؛ ما من شأنه ان يدفع العمال ويحفزهم على العمل بإنتاجية مع حصولهم على اشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. بدر، حامد (1983)، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم والسياسة، بجامعة الكويت- دراسة علمية تطبيقية، مجلة العلوم الاجتماعية، ع 3.
2. التل، أحمد يوسف (1998)، التعليم العالي في الأردن، منشورات لجنة تاريخ الأردن، الكتاب (57) بواسطة المجمع الملكي لبحوث الحضارة الإسلامية، مؤسسة آل البيت.
3. حريم، حسين (1997)، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
4. حكيم، منتظر بن حمزة، (1995)، الحوافز المهنية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكليات المعلمين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز- العلوم التربوية، مجلد 8- 155.
5. الخشالي، شاكر جار الله (2003)، أثر الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام العلمية على الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة -152.الأردنية للعلوم التطبيقية- العلوم الإنسانية، م 16، ع 1.
6. خليفات، عبد الفتاح (2000) الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، ع 38.
7. الردايدة، صالح حسن، (1988)، الولاء التنظيمي وعلاقته بالإنتاجية لأعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك

8. السعود، راتب (2001)، الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأهلية الأردنية، مجلة أبحاث اليرموك - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 17، ع 3.
9. سلطان، محمد سعيد (2002)، السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر.
10. شديفات، يحي محمد، (1999)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع 35.
11. الطراونة، محمد إبراهيم، (1999)، الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد.
12. طناش، سلامة، (1990)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، مجلة دراسات، مجلد 17 - أ، ع 3، ص 229
13. عبد الخالق، ناصف (1982)، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العاملين، مجلة العلوم الاجتماعية، ع 3.
14. العتيبي، سعود محمد والسواط، طلق عوض الله، (1997)، الولاء التنظيمي الإداري التنظيمي لمنتسبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه، مجلة الإداري، ع 70، ص 13
15. العجمي، راشد شبيب، (1999)، الولاء التنظيمي والرضا عن العمل مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص في دولة الكويت، مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد والإدارة.

العدوان، ياسر وعبد الحليم، أحمد، (1995)، الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 11، ع 1.

العطية، ماجدة، (2003)، سلوك المنظمة- سلوك الفرد والجماعة -الطبعة الأولى، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.

العمرى، عبيد عبد الله، (1999) الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس والنمط القيادي لرؤساء الأقسام في جامعة الملك سعود - دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود العلوم الإدارية، مجلد 11.

المخلافي، محمد سرحان، (2001)، أهمية الولاء التنظيمي والولاء التنظيمي المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء - كلية التربية، مجلة جامعة دمشق، مجلد 17، ع 2.

النجار، محمد عدنان، (1995)، إدارة الأفراد، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دمشق، منشورات جامعة دمشق.

النمر، سعود بن محمد، (1993)، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، مجلد 5، ع 1.

المراجع الأجنبية:

16.Allen, N.J, Meyer, J.P. (1990) The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, Journal of occupational Psychology. 63, p.p. 1-18.

17.Al- Kahtani, M.A. (2005). An Assessment of Organizational Commitment Imm the Institute of Public Administrative in the Lingdom of Saudi Arabia, The effect of personal demographics and job- related factors on

- factors on faculty commitment. DAL- B65/07. P.3754. Jan.2005.AAT3140906.
- 18.Angle, H.L. and Perry, J.L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*. 26, 1-13.
- 19.Brown, U.and Gaylor, K. (2002), Organizational Commitment in Higher Education. Department of Business. [www. Midwestacademy. Org](http://www.Midwestacademy.Org).
Coberly, B.M. (2004) Faculty Satisfaction and Organization Commitmen with Industry. University Research Center Ph.D. Dissertation- North Carolina State University (On Line) [www.Lip.ncsv- edu/theses-com](http://www.Lip.ncsv-edu/theses-com).
- 20.Fjortoft,N. (1993). Factor Predicting Faculty Commitment to the University. Paper presented at the annual forum of the association for institutional Research. 33rd, Chicago, IL. May.1993. (Eric Document Reproduction Service No. ED 367268).
- 21.Hearn, J.J. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as perceived by community college and undergraduate Intitution personnel serving Usaraur and safe. *Dessertation Abstract International*. 51. (7) P. 2215-
- 22.Kouloubandi, A. (1993). JOB Satisfaction Among business administration faculty in selected Iranian universities. *Dissertation Abstract International*. 53 (11) p. 3816-A.

اللاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



استبيان علمي حول الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوي

تعد الاستمارة التي بين أيديكم جزءاً من بحث يندرج ضمن مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص: علم النفس تنظيم وعمل، بعنوان "الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة الثانوي (دراسة ميدانية على عينة من أساتذة ثانوية الشهيد بوقرة علي بولاية الأغواط)"، والمعلومات التي يحتويها هذا الاستقصاء تعتبر ضرورية، لهذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن جميع هذه الأسئلة بكل عناية ووضوح، ونحيطكم علماً أن اجابتم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الرجاء وضع علامة x على الإجابة المناسبة

المعلومات العامة		
	الجنس	ذكر
		أنثى
	السن	أقل من 30 سنة
		31-40
		41-50
		أكثر من 51 سنة
	الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات
		06-10
		11-20
		أكثر من 20 سنة

الرجاء وضع علامة X على الإجابة المناسبة

المحور الأول: الولاء التنظيمي					
الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق
البعد الأول: الولاء العاطفي					
01	هناك توافق كبير بين قيمي وأهدافي الشخصية وقيم وأهداف ثانويتي.				
02	أنا على استعداد أن أعمل من أجل تحقيق أهداف ثانويتي والتضحية في سبيل نجاحها.				
03	أعتبر مشاكل ثانويتي وكأنها جزء من مشاكلي الشخصية وأسعى لإيجاد الحلول لها.				
04	أشعر بالاعتزاز والفخر حينما أتحدث عن ثانويتي مع الآخرين.				
05	من الصعب أن ألتحق بثانوية أخرى، حيث لن أشعر بالانتماء إليها كما هو الحال مع ثانويتي.				
البعد الثاني: الولاء المعياري					
06	أشعر بالتزام أخلاقي بضرورة البقاء في ثانويتي الحالية وعدم ترك العمل فيها.				
07	أشعر بأنه يجب عليّ أن أبقى وفيًا لثانويتي.				
08	أشعر بالواجب والمسؤولية تجاه ثانويتي وكل أفراد الأسرة الثانوية.				
09	لن أترك ثانويتي حتى لو تحصلت على عرض أفضل في العمل بثانوية أخرى.				
10	اعتقد أنه ليس من الجيد من الناحية الأخلاقية الانتقال إلى ثانوية أخرى.				
البعد الثالث: الولاء المستمر					
11	سأكسب الكثير عند بقائي ثانويتي على المدى البعيد				
12	إن استمراري بالعمل في ثانويتي مرتبط بجاتي إلى العمل خصوصا مع صعوبة الحصول على عمل آخر.				
13	الأجر الذي أتقاضاه من ثانويتي مناسب ويلي احتياجاتي المادية مقارنة بثانويات أخرى				
14	من الصعب الانتقال إلى ثانوية أخرى من الناحية المادية والمعيشية.				
15	لا أفكر أبدا في ترك العمل بثانويتي.				
المحور الثاني: الرضا الوظيفي					
16	ظروف العمل المادية داخل الثانوية مريحة ومناسبة.				
17	أشعر بالرضا عن الخدمات الاجتماعية داخل الثانوية.				
18	عدد التلاميذ في الحصص التي أدرسها مناسب.				
19	توقيت الأسبوعي في العمل يناسبني.				
20	أشعر بالرضا عن راتبي الذي أتقاضاه.				
21	يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله في العمل.				
22	أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوفرة.				
23	تعتمد الترقية في وظيفتي على أسس موضوعية واضحة.				

					تتم إدارة الثانوية بشكل جدي بتحفيز أعضاء هيئة التدريس للعمل.	24
					تتيح لي وظيفتي فرص الاتصال والتعاون مع زملائي في الثانوية.	25
					تسود لغة التفاهم والحوار في حل خلافات العمل.	26
					أبادل المعلومات ومصادر المعرفة مع الزملاء.	27
					يتصف مناخ العمل بين الأساتذة والإدارة بثنائيتي بوجود علاقة ودية.	28
					تشجع الإدارة الأساتذة على تقديم الأفكار الجديدة.	29
					يتساعد الأساتذة والإدارة على حل المشكلات معا.	30

المخرجات الخاصة ببرنامج SPSS

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	13	43,3	43,3	43,3
	أنثى	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	11	36,7	36,7	36,7
	31-40	14	46,7	46,7	83,3
	41-50	3	10,0	10,0	93,3
	أكثر من 51 سنة	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة_ المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	10	33,3	33,3	33,3
	06-10	10	33,3	33,3	66,7
	11-20	7	23,3	23,3	90,0
	أكثر من 20 سنة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,929	33