

جامعة ابن خلدون - تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا
Department of Psychology, Philosophy, and Speech Therapy

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
عنوان المذكرة:

الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية بمقاطعة الوقود نغطال - تيارت -

-

إشراف الأستاذ:

د. بلعربي عادل عبدالرحمان

من إعداد الطالبتين:

❖ آدم سمر فريال

❖ بن عيسى جميلة

لجنة المناقشة

الصف

الرتبة

الاسم

رئيسا

أستاذ التعليم العالي

د. بن موسى سمير

مشرفا

أستاذ محاضر (أ)

د. بلعربي عادل عبدالرحمان

مناقشا

أستاذ محاضر (أ)

د. اوبراهم ويزة

السنة الجامعية: 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و تقدير

الحمد لله على نعمة الوافرة وعظيم منته .

مهما قلنا في هذا الاطار فلن نعطي أصحاب الفضل حقهم
تقديرًا وشكرًا وعرفان لعظيم جهدهم لكن شكر الناس من
شكر الله .

أتقدم بجزيل الشكر و وافر الإمتنان لمشرفي و معلمي الدكتور
بلعربي عادل الذي كان لي خير مرشد طوال هذه الفترة فجزاه
الله خير الجزاء و متعه بالصحة و العافية .

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول
مناقشة هذه الرسالة و تبیین أخطائها و استكمال نقائصها .

و الشكر و التقدير لكل من ساهم في نجاح هذا البحث الذي
أسأل الله العلي القدير أن ينفع به كل من أراد أن يصل إلى ما
وصلت إليه .





إهداء

الى اعز الناس واقربهم الى قلبي الى والدتي العزيزة ووالدي
العزیز اللذان كانا عوناً وسنداً لي ، وكان لدعائهما المبارك
اعظم الاثر في تسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه
الصورة .

_ الى من ساندني وخطى معي خطواتي ، ويسر لي الصعاب ،
الى زوجي العزيز

" فارس عبد النور " الذي تحمل الكثير ، ووقوفني في هذا
المكان ما كان ليحدث لولا تشجيعه المستمر لي .

_ الى اساتذتي واهل الفضل علي الذين غمروني بالحب
والتقدير والنصيحة والتوجيه والارشاد .

الى كل هؤلاء اهديهم هذا العمل المتواضع ، سائلة الله
العلي القدير ان ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه ..

بن عيسى جميلة





إهداء

ها أنا اليوم أهدي تخرجي إلى أمي التي في كل المرات التي
قابلتني الدنيا بمواقفها الموحشة
وجها لوجه كنت أختبئ في ظهرها ،
و عندما كان يداهمني اليأس كنت أحاربه بها و في كل المرات
التي حالفني بها النجاح
كنت أتحاشى الدنيا و أهلها و أرى انعكاس فرحتي بأعينها .
الى اساتذتي و اهل الفضل علي الذين غمروني بالحب والتقدير
والنصيحة والتوجيه والارشاد .

آدم سمر فريال



الملخص :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت و تألفت عينة الدراسة (100) عامل و عاملة بالاعتماد على المنهج الوصفي من خلال تطبيق مقياس الرضا الوظيفي the gneric satisfaction scale و مقياس آلن و ماير للولاء التنظيمي ، حيث أخضعت لدراسة سيكومترية تحقق فيها شروط الصدق و الثبات و بعد استخدام الأساليب الاحصائية أسفرت النتائج التي توقفت في ضوء فروض الدراسة و نتائج الدراسات السابقة فيما يلي :

. توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره 0,699 دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .

. توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره 0,586 دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .

. توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره 0,666 دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .

. توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره (0,592) دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي ، الولاء التنظيمي ، الولاء العاطفي ، الولاء المستمر ، الولاء الأخلاقي.

abstract

The current study aimed to reveal the correlation between job satisfaction and organizational loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret. For organizational loyalty, as it was subjected to a psychometric study in which the conditions of honesty and stability were met, and after using the following statistical methods (arithmetic means, standard deviation and Pearson correlation coefficient), the results that were stopped in the light of the study's hypotheses and the results of previous studies resulted in the following:

- There is a correlation between job satisfaction and organizational loyalty among the workers of the "Naftal" fuel boycott, with a correlation coefficient of 0.699, statistically significant, at the significance level of 0.01.
- There is a correlation between job satisfaction and emotional loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret, with a correlation coefficient of 0.586, statistically significant, at the significance level of 0.01.
- There is a correlation between job satisfaction and continuous loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret, with a correlation coefficient of 0.666 statistically significant at the significance level of 0.01.
- There is a correlation between job satisfaction and moral loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret, with a correlation coefficient of (0.592) statistically significant at the significance level of 0.01.

keywords :

Job satisfaction, organizational loyalty, emotional loyalty, continuing loyalty, moral loyalty.

فهرس المحتويات

صفحة

المحتويات

الإهداء

الشكر والتقدير

ملخص الدراسة

1

مقدمة

4

الفصل الأول: تقديم الدراسة

4

1. إشكالية الدراسة

5

2. فرضيات الدراسة

6

3. أهمية الدراسة

6

4. أهداف الدراسة

5	5. التعاريف الإجرائية
7	6. الدراسات السابقة
8	7. تعليق على الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

14	1. تعريف الرضا الوظيفي
16	2. قياس الرضا الوظيفي
18	3. محددات الرضا الوظيفي
18	4. مسببات الرضا الوظيفي
20	5. نظريات الرضا الوظيفي
23	6. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
24	7. مظاهر الرضا الوظيفي
25	8. أنواع الرضا الوظيفي
26	9. أهمية الرضا الوظيفي
27	10. خصائص الرضا الوظيفي
28	11. علاقة الرضا الوظيفي بمتغيرات أخرى

الفصل الثالث : الولاء التنظيمي

33	1. تعريف الولاء التنظيمي
35	2. العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
37	3. أنواع الولاء التنظيمي
39	4. أبعاد الولاء التنظيمي
40	5. أسباب ضعف الولاء التنظيمي
41	6. أهمية الولاء التنظيمي
42	7. خصائص الولاء التنظيمي
47	8. النماذج المفسرة للولاء التنظيمي
42	9. عوامل رفع مستوى الولاء التنظيمي
50	10. علاقة الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

54	1. منهج الدراسة
54	2. الدراسة الاستطلاعية
65	3. الدراسة الأساسية
66	4. الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الخامس: عرض و مناقشة النتائج

72	1. عرض النتائج
75	2. مناقشة النتائج
78	3. توصيات
80	خاتمة
81	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم	العنوان	صفحة
1	يوضح توزيع أفراد الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	55
2	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	56
3	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	57
4	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	58
5	يوضح صدق المتغير الثاني : الولاء التنظيمي بالبعد الأول : الولاء العاطفي	60
6	يوضح صدق المتغير الثاني : الولاء التنظيمي بالبعد الثاني : الولاء المستمر	61
7	يوضح صدق المتغير الثاني : الولاء التنظيمي بالبعد الثالث : الولاء الأخلاقي	62
8	يوضح معاملات الثبات و الطريقة المتبعة	64
9	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الجنس	65
10	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	66
11	يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي	67
12	يوضح توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية	68

قائمة الأشكال

رقم	العنوان	صفحة
1	يوضح توزيع أفراد الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	55
2	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	56
3	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	57
4	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	58
5	يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الجنس	65
6	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	66
7	يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي	67
8	يوضح توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية	68

مقدمة

مقدمة:

لقد حظي موضوعا الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي باهتمام الباحثين في عديد التخصصات العلمية على غرار العلوم الإدارية وعلم الاجتماع وعلم النفس والسلوك التنظيمي حيث ظهرت الكثير من الدراسات والبحوث بهدف الكشف عن العلاقة بين هذه المتغيرات. ، وذلك لما لها من اثر كبير على العمل والعاملين وانجازاتهم.

و ينطوي مفهوم الرضا على أبعاد مختلفة منها ما يتعلق بالوظيفة في حد ذاتها و ما تحمله من مهام و أعباء و ما يقابل ذلك من امتيازات يتحصل عليها العامل، بالإضافة إلى المتغيرات المرتبطة بجماعة العمل والإشراف. حيث تسعى المؤسسات إلى توفير هذه المعطيات على غرار مؤسسة مقاطعة الوقود نפטال بتيارت لما تشكله متركز أساسي لتحقيق ولاء العمال لها، و ما يحمله من رغبة في تطوير المؤسسة و الدفع نحو ازدهارها وتقدمها. وتأتي الدراسة الحالية للكشف عن علاقة الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الولاء العاطفي ، الولاء المستمر ، الولاء الأخلاقي) حيث انتظمت فيما يلي :

. يعرض الفصل الأول تقديمًا للدراسة : والذي تناولنا فيه اشكالية البحث و تساؤلاتها و فرضياتها كما حددنا أسباب و أهمية و أهداف الدراسة

و عالجنا من خلال هذا الفصل جملة من الدراسات السابقة لموضوع دراستنا .

. أما الاطار النظري فقسمناه الى فصلين ، الفصل الثاني جاء تحت عنوان الرضا الوظيفي و الذي تم التطرق فيه الى الرضا الوظيفي عوامله و عناصره و خصائصه انتقالا الى الفصل الثالث الذي جاء تحت عنوان الولاء التنظيمي .

. أما الفصل الرابع و الذي جاء في اطار الدراسة الميدانية فعالجنا من خلاله الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، حيث حددنا فيه مجالات الدراسة و المنهج المتبع و كذا مجتمع البحث و عينة الدراسة و أدوات جمع البيانات .

. لنختتم في دراستنا في الفصل الخامس بجملة من النتائج المتوصل اليها من الدراسة الميدانية بدءا بعرض النتائج وصولا الى مناقشة هذه النتائج وفق فرضيات الدراسة .

الفصل الأول

تقديم الدراسة

- . إشكالية الدراسة
- . فرضيات الدراسة
- . أهمية الدراسة
- . أهداف الدراسة
- . التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- . عرض الدراسات السابقة
- . التعليق على الدراسات السابقة .

1. الاشكالية

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع التي لازالت تحظى بالدراسة والفكر التنظيمي أسباب العديدة من بينها أن الرضا الوظيفي يتأثر بعدد العوامل منها ما يتعلق بطريقة العمل في حد ذاته وطبيعة علاقة الفرد مع الفاعلين في المنظمة من مشرفين وزملاء ، مما تجعله متغيرا من فترة زمنية إلى فترة أخرى تناسبا مع تنامي وتنوع الضغوط المهنية التي من شأنها أن تؤثر سلبا على هذا المتغير في ظل المتغير في ظل بيئة تنظيمية تتسم بالتعقيد و التغير المتسارع تماشيا مع عالمنا اليوم ، لذا تسعى المنظمات إلى تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا للوصول إلى الفعالية على المستوى الفردي و الجماعي على الرغم من اختلاف محدداته بالنسبة لكل فرد استنادا إلى فروقهم الفردية و خصائصهم الشخصية و هذا ما توصلت إليه (دراسة حيدرة و قيدوم 2020) التي أكدت على وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة استنادا إلى بعض الخصائص الشخصية ، كما أن تحقيق العامل لمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي من شأنه أن يساهم في تنمية الالتزام لدى الفرد بأبعاده الثلاث (العاطفي ، المعنوي و الاستمراري) مما يحد من مظاهر دوران العمل و جعل العامل في رضا عن مهنته و راعبا في البقاء تقديم مستويات عالية من الأداء و هذا ما يتوافق مع (دراسة baris and smoin 2011) و يرتبط الولاء هو الآخر بعدد من العناصر الشخصية و التنظيمية منها ما يتعلق بالفرد وخصائصه و منها ما هو متعلق بالمهنة و الوظيفة ، و يشير الولاء التنظيمي إلى تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها و هو انعكاس لعلاقته بالمؤسسة و الرغبة بالبقاء فيها و خدمتها و المساهمة في تطويرها ، و هذا ما يتوافق مع (دراسة خليفات و الملاحمة 2009) التي أكدت على وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة المتمثلة في أعضاء هيئة التدريس من تعزز للمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر ، مدة الخدمة) و أوصت بتقديم حوافز و مكافآت لهم لضمان بقائهم و عدم البحث عن بدائل

و للرضا الوظيفي علاقة بتحقيق الولاء التنظيمي للعاملين فالفرد الذي يتمتع بمستوى عال من الرضا عن مهنته و طبيعتها و ظروفها و عن علاقته بالمشرفين داخل المؤسسة و عن الفريق الذي يعمل معه و ما يقدمه من تشارك و تعاون في انجاز المهام داخل التنظيم من شأنه أن يعزز قيم الانتماء و الولاء للتنظيم و المساهمة في الحفاظ عليه و تقديم الأفكار التي تسمح بالتطور في ظل المناخ التنافسي الذي تعيش فيه المنظمات و هذا ما يتوافق مع (دراسة دودو 2020) و (دراسة عويضة 2008) التي أكدت على علاقة مستويات الرضا الوظيفي بمستويات الولاء التنظيمي.

من خلال ما تقدم نبرز أهمية دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود "نفطال" بتيارت من خلال التساؤل الرئيسي التالي :

. ما علاقة الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود "نفطال" بتيارت ؟

و التي تضم التساؤلات التالية:

. هل توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي ؟

. هل توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر ؟

. هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي ؟

2 . الفرضيات:

. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال" بتيارت .

. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال" بتيارت ..

. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال" بتيارت ..

. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت .

3 . أهمية الدراسة :

تكتسي الدراسة أهميتها من حيث أنها تدرس العلاقة بين متغيرات أساسية داخل البيئة التنظيمية و المتمثلة في الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي في مؤسسة نפטال تيارت . كما أنها تركز على مقياسين معروفين في هذا المجال و هما :

أ) - مقياس الرضا الوظيفي :

مقياس the generic job satisfaction scale الذي طوره ماكdonلد و ماكينتر 1997 لقياس الرضا الوظيفي و يتكون من 10 عبارات و الذي اعتمد عليه سحر محمد بدوي 2010.

ب) - مقياس الولاء التنظيمي :

الذي طوره آلن و ماير 1990 و راجعه كل من آلن سميث و ماير سنة 1993 ، التي اعتمدتها بلهوارى فاطمة 2019 ، يتكون من 18 عبارة موزعة على 3 بأبعاده و هي البعد العاطفي للولاء التنظيمي ، البعد المستمر للولاء التنظيمي ، البعد الأخلاقي للولاء التنظيمي و قد توزعت بالتساوي على مجموعة من الأبعاد بواقع ست فقرات لكل بعد.

كما أنها تشكل منطلقاً لبروز دراسات أخرى قد تعمق في البحث في هذا المجال.

4 . أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى :

معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت .

معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفضال " بتيارت.

. معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر لدى عمال مقاطعة الوقود " نفضال " بتيارت.

. معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء الاخلاقي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفضال " بتيارت.

5. التعاريف الاجرائية :

الرضا الوظيفي : هو الشعور بالارتياح و القناعة و السعادة من العمل الذي يؤديه الإنسان في مقاطعة الوقود نفضال تيارت . ويتمثل في الدرجة التي يتحصل عليها العامل من خلال الإجابة على بنود مقياس الرضا الوظيفي

الولاء التنظيمي : هو الشعور الايجابي المتولد عند العامل بمقاطعة الوقود نفضال تيارت اتجاه منظمته الإدارية و الإخلاص لأهدافها و الارتباط معها ثم الحرص المستمر على البقاء فيها من خلال بذل الجهد والافتخار بآثارها و خلق التوافق بين قيمه و قيمها . ويتمثل في الدرجة التي يتحصل عليها العامل من خلال الاجابة على بنود مقياس الولاء التنظيمي.

6. الدراسات السابقة :

1. 6. الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي:

ـ دراسة baris asikgil , simon aydogdu 2011

(relationship among job satisfaction organizational an emprical communication and trowz intention)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ، وكذا دوران العمل لدى عينة الدراسة المكونة من 182 موظف في مؤسسة إنتاجية ، و 82 موظف

في مؤسسة خدمية معتمدة على المنهج الوصفي باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتوصلت إلى النتائج التالية :

- . وجود علاقة سالبة بين الالتزام الوظيفي بأنواعه الثلاثة على دوران العمل .
- . وجود علاقة سالبة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل .
- . وجود علاقة معنوية موجبة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بأنواعه الثلاثة .

ـ دراسة حيدرا وحيدة ، د.قيوم احمد "محددات الرضا الوظيفي وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببعض الولايات "

شملت الدراسة الاستطلاعية على 50 مستشار ومستشارة بمركزي التوجيه والإرشاد لولايته مستغانم وتيارت .هدفت الدراسة إلى التعرف على حالة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وأهم محدداته ، اعتمدت على منهج الوصفي الاستكشافي ،وقامت الباحثة بتصميم مقياس مكون من 56 بند موزعين على 6 أبعاد (مستوى العمل ، فرص الترقية ، النمو الوظيفي ، ظروف العمل ، تقدير الذات ، تحقيق الذات) وتوصلت إلى النتائج التالية:

. يوجد اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد يعزى لمتغير الجنس ومتغير الأقدمية ومتغير التخصص .

6 . 2 . الدراسات السابقة المتعلقة بالولاء التنظيمي:

. دراسة دودو نوري نورالدين 2020 " الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة زيان عاشور الجلفة "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاه العلاقة بين الولاء التنظيمي ببعديه (الأمن الوظيفي ، احترام والتقدير) والأداء الوظيفي ، ولقد تم إجراء الدراسة في جامعة زيان عاشور بالجلفة ، ونظرا لطبيعة الموضوع تم تطبيق المنهج الوصفي حيث طبقت على عينة عشوائية مكونة من 88 عاملا ، كما استخدمت الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها وجود اثر للولاء التنظيمي ببعديه .

. دراسة كرمي كريمة 2010 " التغيير التنظيمي و أثره على الولاء التنظيمي بمؤسسة الكهرباء و الغاز بولاية عنابة "

استخدمت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي و قد اقتصر البحث على عينة مكونة من 81 موظفا تضمنت الأدوات المستخدمة في الجانب الميداني كلا من الملاحظة ، المقابلة و الاستمارة و توصلت إلى النتائج الآتية :

. توجد اتجاهات سلبية لدى الموظفين نحو سياسة التنظيم و التغيير المعتمد داخل المؤسسة .
 . وجود ولاء لدى موظفين اتجاه المؤسسة و ذلك لنفور مقومات الولاء التنظيمي لدى الموظفين
 ماعدا قبول عنصر أهداف و قيم المنظمة الإدارية.

6 . 3 . الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي :

. دراسة إيهاب أحمد عويضة 2008 " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية "

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي و تحديد مستوى و تحليل و تقييم الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي و قد أظهرت النتائج أن هناك مستوى عالي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية ، و هناك مستوى جيد نسبيا للرضا الوظيفي للعاملين و وجود علاقة ايجابية بين عوامل الرضا المتعلقة بالعمل و المنظمة و بين العوامل المؤثرة في هؤلاء الموظفين في أعمالهم و منظماتهم .

. دراسة عبد الفتاح صالح خليفات و منى خلف الملاحمة 2009 " الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريب في الجامعات الخاصة الأردنية "

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي و قد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريب العاملين في الجامعات الخاصة للعام الدراسي

(2005-2006) و البالغ عددهم (1978) أما عينة الدراسة فتكونت من 559 عضوا و لتحقيق هدف الدراسة استخدمت أداة آلن و ماير للولاء التنظيمي المكونة من 20 فقرة و أداة طورت لقياس الرضا الوظيفي المكونة من 25 وتوصلت إلى النتائج الآتية:

. وجود علاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريب في الجامعات الخاصة .

وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريب تعزى لمتغيرات الجنس ، السن ، مدة الخدمة في الجامعة أو الكلية .

7 . تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة يتضح أن معظمها قد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي و كان الاستبيان هو الأداة الأكثر استعمالا إلا دراسة إيهاب أحمد عويضة 2008 فقط أضاف على الاستبيان الملاحظة إلا أنها طبقت على عينات مجتمعية مختلفة منها من كان في المجال التربوي ومنها من كان في المجال الصناعي وتوصلت في الأخير غالى نتائج متباينة ومتشابهة

وتأتي الدراسة الحالية لكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي استنادا على المنهج الوصفي و اعتمادا على مقياسي الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي في حدود اطلاعي من عينة مختلفة و هي عمال مقاطعة الوقود " نفال " تيارت .

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد

_ تعريف الرضا الوظيفي

_ قياس الرضا الوظيفي

_ محددات الرضا الوظيفي

_ مسببات الرضا الوظيفي

_ نظريات الرضا الوظيفي

_ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

_ مظاهر الرضا الوظيفي

_ أنواع الرضا الوظيفي

_ أهمية الرضا الوظيفي

_ خصائص الرضا الوظيفي

_ علاقة الرضا الوظيفي بمتغيرات أخرى

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل مجموعة من التعاريف الخاصة بالرضا الوظيفي ، ثم تناولنا الخصائص المميزة له وتطرقنا كذلك إلى مجموعة من العوامل المؤثرة فيه مع محاولة تنميط هذه العوامل بغرض تحقيق كل من أهداف العامل في تلبية حاجاته المختلفة والأهداف السامية لرفع الإنتاجية وتسهيل بيئة العمل . كل ذلك بهدف الإحاطة النظرية بهذا المفهوم الأساسي و الرئيسي في تسيير الموارد البشرية داخل التنظيمات.

1 . تعريف الرضا الوظيفي :

أولا : مفهوم الرضا

لغة : هو ضد السخط ، و ارتضاه رآه له أهلا

و رضى عنه أحبه و أقبل عليه . (الشهري ، 2002 ، ص27،26)

ثانيا : الرضا الوظيفي

أورد العديد من الباحثين و العلماء تعاريف للرضا الوظيفي نذكر منها :

يعد HOPPOK من أبرز الدارسين في حقل الرضا عن العمل الوظيفي و يعرف الرضا الوظيفي بأنه محصلة للمعطيات النفسية والمهنية والعوامل البيئية التي تشعر الموظف بالرضا عن العمل ، ويرتبط عوض الرضا بالإحساس النفسي للاطمئنان نحو العمل في المؤسسة ، زملاء المهنة ، و ينعكس ذلك على تصرفاته لحرصه على التعامل الإيجابي ورفع الكفاءة الإنتاجية والسعادة الناتجة عن فاعلية الأداء لإشباع الحاجات .(الغريز ، 2018، ص44)

و قد أشار الحوطاني إلى الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله و هو مجموعة من الاتجاهات حول العمل و الإشراف و زملاء العمل و ما شابههما بحيث تشمل غيرها من الاتجاهات الأخرى مجموعة من

المعارف ، المعتقدات ، المعرفة ، التوقعات ، الانفعالات ، الأحاسيس والوجدان . (حبايه ، 2009 ، ص13)

كما عرفه أشرف عبد الغني بأنه تقبل العامل لعمله من جميع ظروفه و شروطه و نواحيه و أن هذا الرضا يعكس شعور العاملين تجاه ما يقومون به من أعمال ، و أن حالة الرضا هذه تؤدي إلى المزيد من الإنتاج و الإنجاز المصحوب بالتوتر الإيجابي ، أما عدم الرضا يؤدي إلى التوتر السلبي و ضعف الحافز للعمل و الإنتاج . (مزغيش ، 2020 ، ص187)

ينما عرف ROBBINS الرضا الوظيفي على أنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله بحيث أن الشخص الذي يشعر بدرجة كبيرة من الرضا ستكون اتجاهاته و مواقفه ايجابية نحو العمل ، بينما الفرد الذي لا يشعر برضا عن عمله سوف يتخذ موقفا سلبيا من عمله . (الغزي ، 2017 ، ص30)

وقد أشارت سوسن الفضائنة على الرضا الوظيفي بأنه مجموعة المشاعر الإيجابية التي تدفع الموظف لأداء عمله بأكمل وجه وإعطاء أفضل النتائج إن كانت ايجابية ويؤدي إلى التقاعس عن العمل أن كانت سلبية. (الصليبي ، 2005 ، ص40)

و يرى LAWLER أن الرضا هو عبارة عن الإختلاف ما بين شعور الشخص تجاه ما سيحصل عليه و ما يدركه الشخص بأنه حصل عليه بالفعل فعندما تكون المكافأة المقدمة أقل مما كان يدرك الشخص أو الفرد أنه يجب الحصول عليه ، فإن عدم الرضا هو النتيجة و عندما يتساوى إدراكه مع المكافأة المقدمة يكون الرضا هو النتيجة . (الشهري ، 2002 ، ص30)

يعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة من مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم ، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة في سياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزاياه في المنظمة ، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف

والتقدير ، ويعرف الرضا بأنه القوة اللازمة للموظفين للقيام بأعمالهم بأعلى مستوى الانجاز والأداء ، ويعرف أيضا انه القناعة المصاحبة للعمل .(مصطفى ، 2018 ، ص12)

*يعرف الرضا الوظيفي على انه تلك المشاعر التي تصاحب بلوغ الفرد غايته وإشباع حاجاته ورغباته التي يتطلبها ، عن طريق التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها والعوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته . (صبري، البحيري ، 2007 ، ص21)

*إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد والجوانب ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة ، ومن الخطأ الاعتقاد انه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فان ذلك يعني انه راضي بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها ، حيث قد نجد احدهم راضيا عن العلاقة مع الزملاء وليس راضيا عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها ، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة وإذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له ، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين . (خضيري ، مشهدي، 2018 ، ص286)

نستنتج من خلال ما تقدم أن الرضا الوظيفي هو حالة انفعالية معقدة مما أدى إلى ظهور عديد البحوث و الدراسات حول هذا الموضوع في علم النفس و مختلف العلوم الأخرى ، إذ يعتبر الرضا الوظيفي حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل منها ما يتعلق بالفرد و استعداداته و ميوله و مؤهلاته و منها ما يعود لمنصب العمل و خصائصه و مميزاته ، و على المنظمة و طبيعة العمل و المناخ التنظيمي و العلاقات و غيرها .

2. قياس الرضا الوظيفي :

ذكر سلطان (2004) عدة طرق لقياس الرضا الوظيفي و هي :

1.2 . معدلات القياس و الرد على الأسئلة : و هي أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل و تستخدم معدلات القياس الكاملة و فيها يقوم الأفراد بالإجابة عن الأسئلة التي تسمح بتسجيل ردود فعلهم عن العمل ، و من أشهر المعدلات :

1.1.2 . الأجندة الوضعية للعمل : و الأسئلة فيها تتناول خمسة جوانب مختلفة هي العمل نفسه

الأجر ، فرص الترقية ، الإشراف ، الزملاء .

2.1.2 . طريقة MSQ : قائمة استقصاء جامعة مينسوتا لقياس الرضا و هي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونوا إما راضيين أو غير راضيين عن جوانب مختلفة من عملهم أو أجرهم

و هاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة و مختلفة من الرضا عن العمل مثل : قائمة استقصاء الرضا عن الأجر الذي يهتم بالحالات تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور و يوفر قياسات مختلفة عن هذه العوامل النقدية كمستوى الأجر ، العلاوات ، الزيادة في الأجر ، المزايا الإضافية ، إدارة نظام الأجور .

2.2 . المقابلات الشخصية أو مقابلات المواجهة : و تتضمن مقابلات العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء أسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم ، و في تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل و تتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام و بهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل ، و تكون مقابلة المواجهة أو أي نوع من أنواع القياس الفردي ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم و حقهم في الخصوصية.(عويضة ، 2008 ، ص26:27)

3 . محددات الرضا الوظيفي :

3 . 1 . الرضا عن الأجر : و يعبر عنه العامل بمدى تناسب الأجر مع الجهد الذي يبذله و مع ظروف العمل و تكاليف المعيشة و كذا المشاركة في العوائد غير أن الأجر لا يمثل مصدرا لإشباع إل للحاجات الدنيا و أن توفره لا يسبب الرضا المطلق

3 . 2 . الرضا عن الترقية : من طبيعة الإنسان السعي إلى تحقيق منزلة أحسن مما هو عليها ، فنراه حريصا على الإطلاع على سياسة التخطيط المستقبلي للوظيفة و على نموها ، و قد أشارت نتائج الدراسات إلى أن هناك تناسب طردي بين توفر فرص الترقية و الرضا عن العمل غير أن هذا العامل يخضع لمعايير قد لا تتناسب و مؤهلات الموظف .

3 . 3 . الرضا عن أسلوب الإشراف و القيادة : إن إظهار روح الصداقة في العمل يشعر المرؤوس أن رئيسه يفهمه و يفهم مشكلاته و يسانده و يقدم العون له مع وجود الاستعداد للتفهم مما يؤثر إيجابا على الجانب النفسي للعامل فيترك له ارتياحا نفسيا يساهم في تحقيق رضاه عن عمله .

3 . 4 . الرضا عن جماعة العمل أو الزملاء :إن الانسجام الشخصي بين أعضاء الجماعة و تقارب مستوياتهم الثقافي و درجتهم العلمية ، مع وجود انتماءات مهنية موحدة و تقارب العادات كل هذا من شأنه المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي لكل فرد من أفراد الجماعة و يعزز ولائه للمنظمة . (مزغيش ، 2020 ، ص189)

4 . مسببات الرضا الوظيفي في العمل :

هناك بعض الأسباب التي تساهم في الشعور بالرضا الوظيفي من أهمها ما يلي:

يمكن تقسيم مسببات الرضا الوظيفي في العمل إلى مجموعتين (المسببات التنظيمية والمسببات الشخصية) .

4. 1. 1. المسببات التنظيمية:

4. 1. 1. نظام العوائد: مثل الحوافز، المكافآت والترقيات، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد. يضمن توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

4. 1. 2. الإشراف: إن إدراك الفرد بمدى وجودة الإشراف الواقع عليه، تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمايتهم لهم.

4. 1. 3. سياسة المنظمة: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسهل سير العمل ولا يعيقه .

4. 1. 4. تصميم العمل: حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع والمرونة والتكامل والأهمية والاستقلال وتوافر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل .

4. 1. 5. ظروف عمل جيدة: كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة يساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم.

4. 2. المسببات الشخصية: أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبعهم وشخصيتهم اقرب إلى الرضا أو الاستياء، ومن أهم هذه المسببات مايلي:

4. 2. 1. احترام الذات: كلما كان ميل لدى الفرد لاعتداد برأيه واحترام ذاته، والعلو بقدره كلما كان اقرب غالى الرضا عن العمل ، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بنقص في قدرهم فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل

4. 2. 2. تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها كلما كثر رضا أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة كبيرة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة يكونون مستاءين.

4 . 2 . 3 . المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية اهو الوظيفية والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد. (قرنان، 2019، ص12/11)

5 . نظريات الرضا الوظيفي :

حاولت عديد النظريات أن تقدم تفسير لمسببات الرضا الوظيفي والتنبؤ بالعمل ومحاولة التحكم والسيطرة على عمل الفرد ، ومن أهم وأبرز هذه النظريات ما يلي:

5 . 1 . 1 . نظرية تدرج الحاجات :

طبقا لهذه النظرية فان دوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر متتالية وفقا لتدرج هرمي مقسم الى خمس مستويات حسب أهميتها وهي :

5 . 1 . 1 . 1 . الحاجات الفيزيولوجية: وتتمثل في الحاجات الأساسية المرتبطة باستمرارية الحياة البشرية مثل الطعام، الماء، الهواء.

5 . 1 . 2 . الحاجات الخاصة بالأمن والاستقرار: وهي الحاجات المتعلقة بتوفير الأمن والحماية الكافية للإنسان بكافة أنواعها واللازمة لبقائه واستمراره.

5 . 1 . 3 . حاجات الحب والانتماء: وهي الحاجات المرتبطة برغبة الفرد في الانتماء للآخرين وتقبله له وشعوره بالتعاطف معهم ورغبة في إقامة علاقات ودية مستمرة

5 . 1 . 4 . حاجات الاحترام والتقدير: وهي التي تشتمل على الرغبة في الشعور بالأهمية والقدرة على الانجاز والمكانة والاستقلالية وكذلك احترام الآخرين وتقديرهم .

5 . 1 . 5 . حاجات تحقيق الذات: وهي الحاجات الخاصة برغبات الأفراد وهي لاشك تعني تعزيز الشعور ورغبته في الانجاز لتحقيق الطموحات التي يسعى إليها ورسالته في الحياة.(بهنيس ، 2011، ص46)

و من خلال ذلك فإن رضا الفرد عن العمل مرتبط بمدى قدرته على إشباع كل هذه المستويات من خلال مزاولته لمهنة معينة و ما تقدمه من امتيازات كالأجر الذي يرتبط بتحقيق الحاجات الفسيولوجية و جادات الأمن، صف إلى ذلك أن علاقات العمل و المناخ التنظيمي عناصر مهمة للوصول إلى تحقيق الحاجات الخاصة بالانتماء و الاحترام و التقدير و تحقيق الذات. و بشكل عام تشكل هذه النظرية مرتكزا مهما في تفسير الرضا الوظيفي على ضوء تحقيق الحاجات من عدمه.

5. 2. نظرية (ماكلانيد) في الحاجات :

أجرى ماكلانيد دراسات تطبيقية متعددة بهدف فهم السلوك التنظيمي الذي ينطوي وفقه على ثلاث حاجات يمكن إيجازها فيما يلي:

5. 2. 1. الحاجة إلى الانجاز : وهي الحاجة إلى أن يبذل الإنسان جهدا وان يحقق انجازات معينة .

5. 2. 2. الحاجة إلى القوة : وهي الحاجة إلى أن يكون للإنسان سلطة ويؤثر من خلالها في الآخرين .

5. 2. 3. الحاجة إلى الصداقة والانتماء : إذ أن الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور البهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من الآخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من الجماعة التي ينتمون إليها . (بهنيس ، 2011، ص51)

ومن خلال هذه النظرية يتضح أن تحقيق الفرد لمستويات عالية للرضا الوظيفي مرتبط بمدى وصوله إلى إشباع الحاجات المذكورة أعلاه التي تتطوي على القدرة على الإنجاز و الانتماء و تكوين علاقات طيبة و تفاعلية مع مختلف الأطراف الفاعلة داخل المنظمة، مع العلم أن الأفراد يمتلكون هذه الحاجات و الدوافع بنسب متفاوتة.

5.3. نظرية التوقع :

وضع "فكتور فروم" هذه النظريات سنة 1964 ، وجوهرها يشير إلى الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع ، ورغبة الفرد في الغداء تعتمد على هدفه الخاصة وإدراكه للقيمة النسبية للأداء ، إن نموذج فروم في التوقع يقوم على الافتراضات التالية :

- _ إن سلوك الفرد تحدده قوى تتبع من داخله ومن البيئة .
- _ إن العاملين في المنظمات يتخذون قرارات بشأن سلوكهم في تلك المنظمات .
- _ اختلاف الناس في حاجاتهم وأهدافهم لأن كل فرد يميل إلى الاختيارات بين بدائل عديدة للسلوك. (منيف ، 2018 ، ص39) .
- وتشير هذه النظرية أن الفرد يميل إلى الأداء لما يمثله ذلك من أهمية في تحقيق الحاجات والأهداف الخاصة به انطلاقاً من دوافع داخلية وخارجية، مع التأكيد على الفروق الفردية في اختيار السلوك المتوافق مع تلك الرغبات .

5.4. نظرية هيرزبرج :

قدم هيرزبرج نظريته في الدافعية والتي عرفت بالنظرية ذات العاملين أو العنصريين وتقوم النظرية على العاملين التاليين :

- (أ) عوامل الرضا (العوامل الدافعية) : (الانجاز - المسؤولية - النمو - الترقى - العمل ذاته) وهي ضرورية لحدوث الرضا لكن ونقصها لا يؤدي غالى عدم الرضا .
- (ب) العوامل الوقائية : (الأجر - العلاقات الشخصية - السياسات الإدارية - ظروف العمل - الحالة الاجتماعية - استقرار العمل - عوامل متعلقة بالجوانب الشخصية للفرد) توافرها لا يؤدي إلى الرضا ولكن نقصها يؤدي إلى حدوث عدم الرضا . (بهنسي ، 2011 ، ص52) .

من خلال الاطلاع على هذه النظرية نلاحظ أنها قد أجملت العوامل الخاصة بالرضا في إطار عنصرين يمكن على أساسهما تحديد مستوى الرضا لدى الفرد، وعليه فالتدخلات لتحسين الرضا لابد أن تشمل كلا العاملين.

لقد عبرت النظريات السابقة عن وجهات النظر المتعددة لأصحابها الذين ينتمون إلى مدارس مختلفة، وإلى ثقافات متباينة في نظرتها للإنسان، وقد حاولت تفسير السلوك الإنساني ودافعيته ورضاه وطرق تحفيزه للوصول إلى أداء سليم وإنتاجية مرضية، وباختصار يمكن القول بأنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا أو عدمه، وإنما توجد عدة نظريات تمثل وجهات متباينة أو مقاربة.

6 . العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة عن الفرد نفسه أو العمل أو البيئة المحيطة بالعامل، وقد تعددت واختلقت وجهات نظر الباحثين حول هذه العوامل إذا تم تصنيفها كالآتي :

6 . 1 . عوامل شخصية : كالعمر، درجة الاستقرار في الحياة العائلية والاجتماعية، الخبرة، المؤهل الدراسة، كالرضا النفسي .

6 . 2 . عوامل تنظيمية : مثل تأثيرات الهيكل التنظيمي للإدارة، حجم العمل ومسؤولياته وظروفه، ثقافة وأوضاع الإدارة العليا، ثقافة وأوضاع الموظفين .

6 . 3 . عوامل مرتبطة بالوظيفة : كالشعور بالأمن والاستقرار، كالراتب والنمو المهني، والعلاقات مع الآخرين، ديمقراطية العمل .

6 . 4 . عوامل مرتبطة بالمهنة : كالمكانة الاجتماعية، والدعم الاجتماعي لها، وشعور الفرد بالإنجاز فيها، ومدى استثمار الفرد لقدراته. (الحضرمي و الصوافية و عطاء، 2022 ص178)

_ بالإضافة إلى ما سبق يوجد عوامل تشكل الرضا الوظيفي و هي:

- الرضا عن الوظيفة وفرص الإثراء الوظيفي المحققة للوظيفة
- الرضا عن علاقات العمل (الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الرؤساء، الرضا عن المرؤوسين)
- الرضا عن أساليب الإشراف والتوصية والقيادة
- الرضا عن بيئة العمل المادية
- الرضا عن طرق التحفيز وأساليبهم ومعاييرهم (عمر، 2015، ص16)

7. مظاهر الرضا الوظيفي :

بما أن الرضا الوظيفي لا يتجلى بشكل مباشر فله صورا أو مظاهر تكشف عن وجوده كما ذكرته بن سهل 2014 :

7 . 1 . الإنتاجية المرتفعة : هو أول مظهر برهنت على وجوده مدرسة العلاقات الإنسانية ، بحيث يتجلى من خلال زيادة في عدد الوحدات المنتجة من قبل العامل و في فترة قصيرة إما باليوم أو بالأسبوع و بالإضافة إلى الكمية نتكلم على الجودة أيضا ، فمظاهر الإنتاجية من حيث الكم و النوع تبين درجة رضا الفرد عن عمله و عن المنظمة التي يقضي فيها أغلب أوقاته .

7 . 2 . انخفاض معدل الغياب : ارتفاع معدل الغياب يعد مظهرا لانخفاض الروح المعنوية و الرضا الوظيفي لدى العاملين فإذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده بالعمل أكثر من الرضا الذي يحصل عليه إذا تغيب عن العمل فهذا يمكن التنبؤ بأن العامل سوف يحضر دائما إلى العمل و العكس صحيح .

7 . 3 . قلة الشكاوى : تعبر الشكاوى و التظلمات عن حالة التذمر أو عدم الرضا عند الفرد نحو منظمته

و قد تكون هذه الشكاوى فردية أو جماعية ، و تعبر عن واقع حقيقي أو وهمي و في هذه الحالة على الإدارة أن تعالج أسباب هذا التوتر من خلال دراسة هذه الشكاوى موضوعيا لأن تجاهلها قد يؤدي إلى تفاقم الحالة و يصبح من الصعب معالجتها .

7 . 4 . **اختفاء الشائعات :** تنشيط الإتصالات في كل الاتجاهات مع وضوح المعلومات يقلل الشائعات مما يجعل العاملون يشعرون بالرضا و من ثم يتفرغون لأعمالهم ، و من المعروف أن للشائعات أثر سلبي على جو العمل ، فهي توتر و قلق في أرجاء المنظمة و تلحق الضرر بالعلاقات الإنسانية و من ثم الرضا عن العمل .

7 . 5 . **انخفاض درجة المقاومة للتغيير :** في ظل العلاقات الإنسانية الجيدة و رضا العاملين عن عملهم تقل حدة المقاومة للتغيير بكافة صوره و أشكاله و أنواعه ، لذلك نجد القادة في هذا النوع من المنظمات يبادرون للتغيير و تقل مخاوفهم من إمكانية معارضة مشاريعهم . (العنزي ، 2017 ، ص37،36)

8 . أنواع الرضا الوظيفي :

من تصنيفات الرضا الوظيفي ما يلي :

8 . 1 . **الرضا الداخلي:** يتبع من مصدرين, الأول المتعة التابعة عن انهماك الفرد في نشاط العمل والثاني إحساسه بالانجاز ومن إحساسه بقدراته من خلال الانجاز

8 . 2 . **الرضا المصاحب:** هو ناتج عن الشروط النفسية المؤسسية التي تصاحب عمل الفرد

8 . 3 . **الرضا الخارجي:** وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه. (معروف, 2016/2017 ص24)

كذلك من أهم أنواع الرضا الوظيفي هي ما يلي :

الرضا الكلي :

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهذا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة وبالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

الرضا الجزئي :

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها، ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله. (الشهري، 2009، ص 16).

9 . أهمية الرضا الوظيفي :

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة على الأفراد والمؤسسات والمجتمع عموما ، وقد اظهر الرضا الوظيفي نتائج ايجابية على الأفراد والمجتمعات . تتمثل أهميته فيما يلي :

- يعبر عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم نتيجة إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ، ولما ينبغي أن يكتسوه منها

- يمثل الحالة أو الخاصية التي يتكامل فيها الفرد مع عمله

- يجعل الفرد راضي عن وظيفته بحيث يعتبر الأساس الأول لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي .

- مؤشر نجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأسرية والاجتماعية

- يجعل الموظف يعمل برضا وسعادة ويكون واثق من نجاحه وإنتاجيته .

-يعد مطلب أساسي وهدف رئيسي ينشده الجميع ، لأن عدم توافق الرضا لدى الأفراد ينعكس سلبيا على مردود يتهم .

-عنصر هام لنجاح الفرد في عمله لأنه يوفر المناخ الملائم الذي ينتج عنه زيادة الإنتاج وتحقيق الأهداف .

-يعتبر محددًا هامًا لكفاية المنظمات الاجتماعية سواء الداخلية أو الخارجية ، بحيث يقدم بيئة عمل مرنة تتميز بالانفتاح والتفاعل الايجابي بين أفراد تلك المنظمات .(طارق و المصري ، 2014 ص31)

10 . خصائص الرضا الوظيفي :

- يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

10 . 1 . تعدد مفاهيم طرق القياس :

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

10 . 2 . النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي :

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي فان ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

10 . 3 . 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 .

10. 4. 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، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

10. 5. للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الجماعي :

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب الذي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات. (عصام، 2015، ص14/15)

11. علاقة الرضا الوظيفي بمتغيرات أخرى :

تناول بعض الباحثين بعض علاقات الرضا الوظيفي بجوانب أخرى وهي كالتالي :

11. 1. علاقة الرضا الوظيفي والانتماء الوظيفي :

اهتمت كثير من الدراسات بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والانتماء الوظيفي فقد حاول (وليام وهازر) التفرقة بين الرضا الوظيفي والانتماء الوظيفي على أساس تركيز الأول على الوظيفة التي يتم أداء المهام، بينما يركز الثاني على درجة ارتباط الموظف بالمنظمة التي يعمل بها والقيم التي يسير عليها والأهداف التي يسعى لتحقيقها.

وبلغة أكثر تحديداً فرق بين الرضا الوظيفي والانتماء الوظيفي، على أساس أن الأول يعتبر دالة في خبرات الفرد بالنسبة للوظيفة التي يشغلها، بينما يعتبر الثاني دالة في معتقدات الفرد حول المنظمة التي يعمل بها.

-أما عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي فقد ذهب البعض أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى الانتماء التنظيمي بمعنى أن الانتماء الوظيفي متغير تابع، وإن الرضا

الوظيفي بمثابة متغير مستقل. بينما ذهب آخرون إلى أن الانتماء الوظيفي يعد سببا للانتماء التنظيمي.

11. 2 . الرضا الوظيفي والإنتاجية:

يقصد بالأداء الانجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني، وبالتالي فإن أداء أي فرد هو انعكاس لمدى نجاحه أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بوظيفته. ويمكن القول بأن كفاءة الأداء الوظيفي تتحدد من خلال التفاعل بين عاملين أساسيين هما :

* صفات الفرد وتضمن قدرة الفرد على العمل ورغبته فيه ، وتتوقف القدرة على المهارات والمعارف والخبرات العلمية التي يتمتع بها الفرد ، بينما تتوقف الرغبة على الحاجات ودرجة حماس الفرد واقتناعه بالمنظمة وأهدافها .

* خصائص العمل والمنظمة وتشمل واجبات ومهام الوظيفة ونظم وقواعد وإمكانات ووسائل جماعة العمل وأساليب القيادة .

11. 3 . الرضا الوظيفي والحوافز:

الحوافز عبارة عن مجموعة من العوامل التي تهيئها المنظمة للأفراد لتحريك قدراتهم، بما يزيد من كفاءة أدائهم لأعمالهم على نحو أفضل ، بالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم وأهدافهم وغاياتهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل بما يحقق أهداف المنظمة.

والحافز المادي وهو ما يمثل متطلبات الدافع الواجب إشباعه في شكل نقدي والوسيلة لذلك الأجر وملحقاته (مكافآت، بدلات، أجور إضافية...) وقد يكون الحافز مباشرا كالأجر ، أو غير مباشر وهو ما يطلق عليه المزايا العينية، وهناك أيضا الحوافز الايجابية وأخرى السلبية.

وبالنسبة لعلاقة الرضا الوظيفي بالحوافز فقد أثبتت إحدى الدراسات أن هناك عدة أوجه لهذه العلاقة تتمثل في الآتي :

- أ - إن الرضا الوظيفي هو المحصلة النهائية للحوافز، وبالتالي يكون جزءا منها، ومن ثم فدراسة نظام الحوافز في المنظمة يكون لازما لدراسة الرضا الوظيفي.
- ب - وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والحوافز طبقا لنظرية هيرزبرج، بمعنى أن عوامل الحفز تختلف عن العوامل التي تسبب عدم الرضا، حيث أثبتت الدراسات عدم ملائمة نظريات الحوافز للتطبيق على العاملين في الجهاز الحكومي في مصر. (حليم غازي، 2011، ص113)

خلاصة الفصل :

يعد الرضا الوظيفي عنصرا أساسيا في حياة المنظمات و الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة، كما أنه يشكل متغيرا مهما في الصحة و السلامة النفسية للأفراد ومدى توفيقهم مع الأعمال و المهن التي يزاولونها، مما ينعكس على مستوى الأداء و الإنتاجية لديهم. و ينطوي الرضا على عديد العوامل و العناصر منها ما يتعلق بالشخص في حد ذاته، و منها ما يتعلق بالوظيفة و خصائصها، و منها ما يتعلق بالمنظمة ككل. لذا فإن دراسة موضوع الرضا الوظيفي هو اهتمام بكل العملية الإنتاجية.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي

تمهيد

- _ تعريف الولاء التنظيمي
 - _ العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي
 - _ أنواع الولاء التنظيمي
 - _ أبعاد الولاء التنظيمي
 - _ أسباب ضعف الولاء التنظيمي
 - _ أهمية الولاء التنظيمي
 - _ خصائص الولاء التنظيمي
 - _ النماذج المفسرة للولاء التنظيمي
 - _ عوامل رفع مستوى الولاء التنظيمي
 - _ علاقة الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي
- خلاصة الفصل

تمهيد.

يعتبر الولاء التنظيمي من المواضيع التي نالت اهتمام العديد من العلماء من مختلف المشارب العلمية، لما له من تأثير قوي على السلوك التنظيمي للفرد و على المؤسسة ككل. هذا ما دفع المؤسسات على اختلاف مجال نشاطها إلى تنمية العلاقة بين المنظمة وعمالها، من خلال ترسيخ مبادئ العمل الجماعي لديهم تدريبهم و تحفيزهم ماديا و معنويا و تحقيق مستويات عالية من الرضا مما يضمن فعاليتها وولاء أفرادها.

سوف نحاول من خلال هذا الفصل الإحاطة النظرية لمفهوم الولاء التنظيمي، من خلال تقديم جملة من التعاريف والأنواع و إبراز أهم أبعاد هذا المتغير، كما نعرض على بعض النماذج المفسرة له و العوامل التي تؤدي إلى الرفع منه.

1 . تعريف الولاء التنظيمي :

يعد الولاء التنظيمي من المواضيع الحيوية في إدارة أي منظمة لكونه يعبر عن قوة ارتباط العامل مع المنظمة التي يعمل فيها ، حيث حظي مفهوم الولاء التنظيمي اهتمام مجموعة من الباحثين سواء في مجال علم النفس أو علم الاجتماع من فترة زمنية طويلة .

أولا : مفهوم الولاء

لغة : هو الانتماء ، الانتساب ، الالتزام ، القرب و المحبة

اصطلاحا : يقدم " مدحت أبو النصر " مجموعة من التعاريف حول الولاء :

__ شعور بالانتماء ،نمو داخل الفرد اتجاه يعتبره هاما في حياته

__ شعور الفرد بالمسؤولية اتجاه شيء هام في حياته

__ الإخلاص و المحبة و الاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء ما. (فاضل ،2016،ص8)

ثانيا : الولاء التنظيمي

تعددت تعاريف الولاء التنظيمي لدى مجموعة من العلماء نذكر منها :

يعرفه بورتر و زملاؤه :إن الولاء التنظيمي قوة تطابق الفرد مع المنظمة و ارتباطه بها و أن الفرد الذي يظهر مستوى عال من الولاء التنظيمي اتجاه المنظمة التي يعمل فيها يكون لديه :

_ اعتقاد قوي بقبول أهداف و قيم المنظمة

_ استعداد لبذل أقوى جهد ممكن لخدمة المنظمة

_ تكون لديه رغبة قوية في المحافظة على استمرار عمله في المنظمة. (السالم ،2015،ص44)

كما يعرفه كوك و ول بأنه يتمثل في رد فعل لدى الموظف تجاه خصائص المنظمة التي ينتمي إليها ، كما يعني إحساس الموظف بارتباطه بأهداف و قيم المنظمة و الدور الذي يقوم به لتحقيق هذه الأهداف .

ويعرف كل من ألتو وهرينياك الولاء التنظيمي بأنه يتمثل في ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة ويترتب عليها استثمار متبادل يستمر باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما.(دودو،2021،ص192)

يرى ماير وآلن أن الولاء التنظيمي عبارة عن حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل بها.(مزغيش ،2020،ص192)

أعطت المدرسة السلوكية في الإدارة دفعا كبيرا لدور الولاء التنظيمي في المنظمات حيث ربطت بشكل واضح بين درجة ولاء العامل للمنظمة و معدل الإنتاج ، و قد كان من بين الأسس التي أكدت عليها التعلم و التكوين كعملية رئيسية في ترسيخ الولاء ، و كذا أهمية الجماعة في توجيه مواقف الأفراد نحو أهداف المنظمة.

وقد عرفه بوكنان بأنه الارتباط الوجداني بين أهداف المنظمة و قيمها و بين دور الفرد المرتبط بأهدافها وقيمها وغايتها فالولاء عند بوكنان يتألف من عناصر هي :

أ _ الاندماج : ويشير إلى الاستغراق النفسي

ب _ التوحد : و يعني اعتناق و إيمان بقيم و أهداف التنظيم

د _ الولاء : و يشير الى الارتباط الوجداني و التعاطفي مع التنظيم . (دودو ، 2017، ص37)

أما العتبيي و السواط فقد عرفا الولاء التنظيمي بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ، و الذي يتجلى في رغبة الفرد بالبقاء في المنظمة وتبني قيمها ، وبذل جهد كبير لتحقيق أهدافها. (عويضة ، 2008، ص31)

كما يؤكد رايلي (2000) تباين تعريفات الولاء التنظيمي نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله و يضيف بأنه مفهوم لازمه التعقيد نتيجة التركيز على الولاء في بيئة العمل و تضمينه مجالات عدة مثل : الولاء نحو العمل ، الولاء نحو الواجبات و المهام الداخلية في العمل ، الولاء نحو المهنة ، الولاء نحو الجماعة و غيرها التي عبرت عن متغيرات أساسية في الولاء التنظيمي . (السوقي ، 2017، ص27)

و يضيف الأحمدى أن مفهوم الولاء يعني ارتباط الأفراد بالإدارة بصورة غير رسمية و لا تخضع للقوانين واللوائح المتعارف عليها بحيث يستطيع الفرد الذي يتميز بالولاء التفاني في سبيل المصلحة العامة و نبذ الفردية أو المصلحة الشخصية ، مما يؤدي إلى توافق سلوكه مع أهداف المنظمة و يرجع ذلك إلى أن الولاء يتميز بمظهرين هما :

- ارتباط الأفراد بالأهداف العامة للمنظمة.

- استمرارية النظام و المحافظة عليه داخل المنظمة . (بلهوارى ، 2019، ص67)

مما سبق يمكننا استنتاج تعريف الولاء التنظيمي على أنه درجة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها و رغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة .

2. العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي :

هناك بعض العوامل التي تؤثر في الولاء التنظيمي 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 ، و ينعكس ذلك على مجموعة من المخرجات تتمثل في :

أ_ العضوية في المنظمة على المستوى الطويل و الانتماء لها و تفضيلها على المنظمات الأخرى : من خلال شعور الموظف ب :

- الأمان الوظيفي و انه غير مهدد بإنهاء خدماته في أي وقت بدون سبب.
- أنه مدين للمنظمة التي يعمل فيها و أن يلمس إن المنظمة تحافظ عليه و تثق فيه و توفر له كل حقوقه لكي تؤمن له حياة كريمة، مما يجعل الموظف لا يفكر بمغادرة المنظمة و عدم الانتقال منها لعمل جديد، وأن يقوم بالدفاع عن المنظمة التي يعمل فيها حال تعرضها لسوء ، و أن يعمل على استمرار علاقته وارتباطه و عضويته بالمنظمة حتى بعد مغادرتها.

ب _ الموافقة على سياسة المنظمة : من خلال :

- الالتزام بسلوك المهني عبر الالتزام بسياسة الدوام في المنظمة .
- شعور العامل بأن أهداف المنظمة سهلة و واضحة و أن الإجراءات المعتمدة في المنظمة معروفة للجميع .
- شعوره بأنه يستطيع أن يعبر عن رأيه بسهولة في المنظمة و أن سياسة الاتصالات في المنظمة فعالة و مفيدة و تزيل الحواجز .
- أن في المنظمة نظام فعال يعالج مشاكل الموظفين و شكاويهم .

- أن يلمس بأن هناك تجانس بين قيمه الشخصية و بين القيم الموجودة في المنظمة.

د _ الدفاع عن المنظمة و الاهتمام بمصيرها :

من خلال :

- الشعور بالضيق اتجاه أخطاء الزملاء لجمهور المراجعين مما يؤثر على سمعة المنظمة .

- الشعور بأن أي مشكلة تتعلق بالمنظمة هي جزء من مشاكل الموظف ويعتبر نفسه بأنه عنصر فعال و ببناء في المنظمة .

- أن يشعر بالتزام أخلاقي في الاستمرار بعمله بالمنظمة و أن حياته ستتأثر سلبا لو ترك العمل في أنه مستعد ليقدم ضعف المجهود المطلوب منه لإنجاح عمل المنظمة .

عويضة، 2008، ص33، 34)

3 . أنواع الولاء التنظيمي :

تتازعت أنواع الولاء التنظيمي طائفة من الباحثين و الدارسين بأفكار و آراء مختلفة و متباينة ، و هكذا وجدنا مجموعة من التصنيفات التي حاولت أن تحدد أنواع الولاء التنظيمي ، و من الأنواع الموجودة هنا المستديم ، التلاحي ، العاطفي ، التبادلي ، المعياري ، الرقابي ... ، سنحاول التعرف على البعض منها

3 . 1 . الولاء المستديم :

يشير إلى المدى الذي يستطيع فيه الفرد التضحية بالكثير من جهوده و طاقته مقابل بقاء منظمته ، لذا فإن مثل هذا الفرد يعتبر نفسه جزءا من منظمته و لا يستطيع التخلي عنها.

3.2 . الولاء التلاحمي :

يمثل العلاقة السيكولوجية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد و منظمته و التي تنميها المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المنظمة و التي تقر بجهود عمالها ، فالمنظمة تبدأ جهودها مع الفرد من المرة الأولى لانضمامه من خلال التوجيه ، إعطاء البطاقات الشخصية ، تسهيل بعض الخدمات مثل السكن ، النقل ، الضمان الاجتماعي ... الخ

3.3 . الولاء العاطفي :

يعتبر الولاء رابطاً أو علاقة معنوية بين الموظف و منظمته أي أنها ترى في الولاء مجموع المشاعر العاطفية التي يبديها الفرد اتجاه منظمته ، لما له من رغبة قوية في البقاء بمنظمته لأنه يرى أن هناك توافق بين أهدافه و قيمه و بين أهداف و قيم المنظمة التي يعمل بها إذ يسعى دوماً إلى الالتزام بمبادئ منظمته مهما كلفه ذلك .

3.4 . الولاء الاغترابي :

يمكن أن نلق عليه أيضا الولاء المقيد ، حيث يلتزم الفرد بمبادئ منظمته ، و يندمج في عمله دون إرادة و رغبة منه ، و يعود سبب ذلك إلى السلطة التي تمارس عليه و يسمى ذلك بالولاء السلبي ، لان الفرد يعيش حالة صراع و سرعان ما تنعكس على حياته النفسية و المهنية في صورة سلوكات أداثية كالاقتراق النفسي ، التغيب ، قلة الإنتاج ، نقص الكفاءة ...

3.5 . الولاء الرقابي :

ينشأ عندما يعتقد الموظف أن المعايير و القيم الموجودة في المنظمة تمثل دليل لتوجيه سلوكه توجيهاً صحيحاً فهو يسعى دوماً الى التطلع على مختلف القوانين خاصة التي تأتي بصورة مفاجئة و يحاول تفسيرها و فهمها بعدما يدرك أنها تساعد في فهم ذاته و تطويرها فانه يتأثر بها و يزداد ولاؤه و انتماءه للمنظمة .

ص _ الولاء المعياري :

في هذا النوع من الولاء الدافع الأخلاقي نحو العمل يولد لدى الفرد الولاء نحو منظمته لكن الدافع الأخلاقي إذ لم يقترن بدوافع نفسية فانه غير كاف ، فمثلا العامل الذي لم يتقاضى مرتبه من فترة زمنية طويلة لن يستطيع الصبر و الاستمرار مهما كانت قوة ارتباطاته الأخلاقية .

3 . 6 . الولاء الموقفي :

حسب وجهة نظر باحثي السلوك التنظيمي الولاء يستخدم لوصف العمليات التي عن طريقها يتيح للموظفين التعريف على أهداف و قيم المنظمة و يعملون على التوحيد معها ، هذا النوع من الولاء يسمى بالولاء ألاتجاهي و هو يشبه الصندوق الأسود حيث أن هذا الأخير يعتمد على العوامل التنظيمية و الشخصية.

3 . 7 . الولاء السلوكي

حسب وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي تقوم فكرة الولاء على أساس العمليات التي من خلالها يعمل السلوك الفردي و بالذات الخبرات الماضية على تطور علاقات الفرد و ربطه بمنظمته و لوصف هذه الخبرات تحدث " بيكر " كما سماه " نظرية الأخذ و العطاء " الفرد يصبح مقيدا داخل المنظمة ذلك أنهم خيروا المكفآت في الماضي و يخشون أن يفقدوها . (شريط ، 2009، ص84، 85، 86)

4 . أبعاد الولاء التنظيمي :

المخلافي أشار إلى أن الولاء يركز على ثلاثة أبعاد هي :

4 . 1 . الولاء المستمر : و يقصد به تكريس الفرد لحياته من أجل بقاء حياة الجماعة و استمرارها و يتم ذلك من خلال تضحية الفرد باستثماراته الشخصية .

4 . 2 . الولاء التلاحمي : هو ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية تشكل علاقات الجماعة و يتم ذلك من خلال التمسك بسلوك الفرد المؤدي إلى تعزيز الإحساس بتماسك المجموعة و تلاحمها و التخلي عن السلوك المؤدي إلى التفكك و الانفصال عن الجماعة .

4 . 3 . الولاء المنضبط : و هو الارتباط بالمبادئ و معايير الجماعة من خلال تتصل الفرد لمبادئه السابقة و تركة لحقه باتخاذ القرارات و استلامه الكامل لقرارات و سلطة الجماعة .

أما الأحمدى فأشار إلى بعدين للولاء هما :

. الولاء الأخلاقي : و يقصد به تبني الفرد لقيم و أهداف المنظمة و تطابقه معها و اعتبارها جزءا من قيمه و أهدافه .

. الولاء المحسوب : و هو رغبة الفرد في استمرار و البقاء في العمل داخل المنظمة على الرغم من وجود عمل بديل في منصة أخرى و بمزايا أفضل. (همشري، 2010، ص12، 11)

5 . أسباب ضعف الولاء التنظيمي و مظاهره :

اهتم الكثير من الباحثين بدراسة الولاء التنظيمي في المؤسسات لماله من أهمية كبيرة للفرد و المنظمة على حد سواء ، و ذلك أنه يؤدي إلى تقريب الفجوة التي قد تحصل بينهما ، كما يؤدي إلى المزيد من تمسك الفرد بالمنظمة و بالتالي يسعى جاهدا لتحقيق المزيد من المكاسب لها فتزيد بذلك الإنتاجية نتيجة تحقيق الأهداف .

و لكن قد تحدث بعض الأمور التي تؤدي إلى ضعف الولاء نتيجة حدوث التقصير في بعض الجوانب ، و هذه الأسباب على النحو التالي :

- تعالي القيادة الإدارية للمنظمة و ابتعادها عن العاملين .
- تقصير الإدارة في فهم مدى اقتناع العاملين بأهمية أعمالهم و كونهم أعضاء نافعين في هذه المنظمة.

- عدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ، حيث أن عدم وضع الفرد في العمل الذي يناسب قدراته و ميولاته و اتجاهاته و مؤهلاته ينعكس على درجة ولائه .
- الشعور بعدم الاستقرار و القلق ، حيث أن شعور الفرد بأن منظمته لا توليه اهتمامها و لا تعمل على رعايته يولد عنده شعور بعدم الاطمئنان و القلق .
- اذا كانت الأجور لا تتناسب و قيمة العمل و الخبرة التي لدى الفرد فان العامل يتباطأ في عمله أو يهرب منه بالإعراض و التغييب . (الحمداني،2009،ص15،14)

6 . أهمية الولاء التنظيمي :

قد أشار العديد من علماء الإدارة و الباحثين إلى أهمية الولاء التنظيمي على مستوى الإدارة أو الفرد ، نظرا لارتباط الولاء التنظيمي بعوامل عدة ذات أثر كبير على الأفراد و المنظمة على حد سواء ، فالولاء التنظيمي مرتبط بسلوك الفرد و نشاطاته كالتحول الوظيفي ، الغياب ، الفاعلية في العمل كما أنه ذو علاقة وثيقة بالرضا الوظيفي للأفراد و التوتر الوظيفي ، الاستقلالية ، تحمل المسؤولية في العمل و صراع الأدوار . و هناك عدة أسباب قد أدت إلى الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم و أهمها أن الولاء التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية و خاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة ، و أكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة .

و قد أظهرت الدراسات أن ارتفاع مستوى الولاء يؤثر ايجابيا على المنظمة بزيادة الإنتاجية ، و التقليل من المصروفات و التكاليف بسبب انخفاض نسبة غياب الأفراد العاملين و تأخيرهم عن العمل أو انتقالهم إلى منظمات أخرى . كما أن الولاء التنظيمي المرتفع يحافظ على مستوى مرتفع من الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة ، حيث أن الجميع يعمل لتحقيق أهداف تعد بالنسبة لهم غاية في الأهمية .

كما أن ارتفاع درجة الولاء التنظيمي للأفراد العاملين يقلل من معدل دورانهم في العمل ، و يحسن مستوى أدائهم ، و قد يمتد تأثير الولاء التنظيمي إلى الحياة الخاصة للأفراد خارج نطاق العمل ، حيث يشعر الموظف ذو الولاء المرتفع بدرجة عالية من الرضا و السعادة و الارتباط العائلي .

كما أن الولاء التنظيمي عنصر أساسي لقياس مدى التوافق بين الفرد و المنظمة التي يعمل فيها ، فالأفراد ذو الولاء التنظيمي المرتفع يميلون إلى تأييد و دعم قيم المنظمة و البقاء فيها لفترة أطول، إضافة إلى تأثير الولاء التنظيمي على حياة الفرد المهنية و ذلك بانعكاسه على تقدمه الوظيفي و الناتج عن جديته في العمل، و اجتهاده لتحقيق أهداف المنظمة مما يسارع في ترقيته و تقدمه وظيفيا . (السوقي، 2017، ص30، 29)

7 . خصائص الولاء التنظيمي :

لخص القحطاني مجموعة من الخصائص للولاء التنظيمي :

. إن الولاء لا يمكن النظر إليه عللا أنه عامل من العوامل أو نظام من الأنظمة بل هو حصيلة تفاعل العديد من النظم و السياسات و الإجراءات المعتمدة .

إن للولاء التنظيمي تأثير مباشر على الكثير من الظواهر الإدارية ، بل يمكن القول أن جملة من الظواهر و طبيعة تكوينها في المنظمة هي حصيلة أو نتيجة لمستوى ولاء الأفراد لمنظماتهم ، حيث تتجلى صورته على سبيل المثال في رغبة الأفراد في البقاء بالتنظيم و مدى الالتزام بالحضور إلى العمل و مستوى الأداء و الانجاز المبذول من قبل أفراد التنظيم باتجاه تحقيق أهدافه .

إن الولاء التنظيمي للأفراد لا يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجات التغيير التي تحصل فيه تكون أقل نسبيا من درجة التغيير التي تحصل في الظواهر الإدارية الأخرى.

منح الولاء لمنظمة معينة قد يستغرق وقت ليس بالقليل لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد كذلك فان التخلي عن هذا الولاء لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.

و في نفس السياق أضاف نجم عبد الله الفراوي مجموعة أخرى من الخصائص هي :

- متغير سلوكي و يمثل حالة غير محسوسة و ملموسة و لا يمكن تحديد أبعادها.
- حصيلة تفاعل العديد من النظم و السياسات و الإجراءات المتعددة .
- له تأثير كبير على الظواهر في المنظمة .
- تصعيد حالة الولاء تتوقف على جهد كبير تبذله إدارة المنظمة .
- الولاء وسيلة لتحقيق أهداف معينة شخصية لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المنظمة .
- الولاء امتثال لما يتوقعه الآخرون و هو حصيلة للضغط الاجتماعي الذي يمارس على أعضاء التنظيم ، و للعادات و التقاليد الاجتماعية و احترام الأعراف العامة تأثير إلزام الأفراد بتجسيد ولائهم للمنظمات التي ينتمون إليها .
- الولاء التنظيمي للأفراد لا يتسم بالثبات و إنما يتغير نحو الأفضل أو الأسوء نتيجة تأثيرات إستراتيجية ضاغطة .
- الولاء قيمة بحد ذاته و ذلك عندما تصبح أهداف المنظمة و مصالحها هدفا من أهداف أعضائه و قيمة من قيمهم بغض النظر عن أهدافهم و مصالحهم الخاصة . (بلهوارى ،2019،ص74،75)

8 . مراحل الولاء التنظيمي :

أشار ولش و لافيت إلى أن ارتباط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها و ولاؤه لها يمر بمرحلتين هما :

8. 1. مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل فيها :

و في أغلب الحالات يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته و أهدافه و تلبي طموحه .

8. 2. مرحلة الالتزام التنظيمي :

و في هذه المرحلة يكون الفرد حريصا على بذل الجهود الشاقة من أجل تحقيق نجاح المنظمة و النهوض بها، إذ أنه يشعر بالانتماء الحقيقي للمنظمة و الرغبة الأكيدة للبقاء فيها. أما أورلي و جاتمان فقد بينا أن هناك ثلاث مراحل يمر بها الولاء التنظيمي للفرد هي :

8. 3. مرحلة الازدعان و الالتزام :

و يكون هذا في بداية انضمام الفرد للمنظمة ، و ذلك أن الولاء لدى الفرد من البداية يكون مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة لذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين و يلتزم بما يطلبونه منه مقابل الحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة .

8. 4. مرحلة التطابق أو التماثل بين الفرد و المنظمة :

في هذه المرحلة تكون رغبة الفرد في الاستمرار و البقاء في المنظمة ، و يقبل الفرد سلطة و تأثير الآخرين لأجل رغبته في الاستمرار بالعمل بالمنظمة ، و لأنها تشبع حاجة الانتماء مما يؤدي لشعوره بالفخر لكونه عضوا في المنظمة .

8. 5. مرحلة التبني :

في هذه المرحلة تتشابه أهداف الفرد و قيمه مع أهداف و قيم المنظمة ، فيبدأ الفرد بتبني أهداف التنظيم تحقيقا لأهدافه ، و أن دفاعه عن قيم المنظمة هو دفاع عن قيمه الشخصية . (الحمداني، 2016، ص17، 16)

9. عوامل رفع مستوى الولاء التنظيمي :

من أهم أسباب و عناصر ونجاح نجاح لأي تنظيم هو شعور أفراد بالولاء له لكونه من أهم المداخلات التي تدفع السلوك لبذل أقصى ما يملك من جهد و إمكانيات لذلك فقد تعددت اجتهادات الباحثين و الدارسين اتجاهاتهم حول مفهوم العوامل التي تساعد على تكوين الولاء التنظيمي داخل التنظيم .

9.1 . إشباع حاجات الفرد :

ضرورة تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الفرد داخل التنظيم و من المعروف أن للعاملين مجموعة من الحاجات التي يسعون إلى إشباعها حيث يشير ختام أن المنظمة التي تبحث في إشباع تلك الحاجات ، يتولد لدى أفرادها الشعور بالرضا و الاطمئنان و من ثم الانتماء و الولاء التنظيمي فالولاء التنظيمي يزيد حينما تسعى المنظمة إلى إشباع الحاجات الإنسانية للفرد .

9.2 . تحديد الأهداف بوضوح :

إن وضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها و تحقيقها و ينطبق ذلك على تحديد الأدوار فحين يعرف كل فرد دوره و مكانته في العمل تسير العجلة بنظام و سلاسة و انسجام و يقل الصراع داخل التنظيم و بالتالي ينمو الولاء لدى الفرد نحو المنظمة ، يرى عبوي أن ذلك كله ينطبق على الفلسفة و الكفاءة التي تقوم عليها العمليات التنظيمية فكلما كانت وظائف الإدارة واضحة و قل غموض الدور كلما زاد الإخلاص و الولاء التنظيمي.

9.3 . انتهاج المشاركة كأسلوب لصنع القرار :

و تعني الاشتراك الفعلي و العقلي للفرد في موقف جماعي يتشجع من خلاله الفرد على المشاركة و المساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية كما يشرك في المسؤولية عن تحقيق تلك

الأهداف و تشير كل من دراسة بومدين و بوفطيمة لى أن هناك ثلاث محاور مهمة تقوم عليها عملية المشاركة و هي :

أ . تنطوي المشاركة و المساهمة في تحقيق أهداف التنظيم على المشاركة العقلية و القائمة على استخدام الأسس العلمية لجعل عملية المشاركة ناجحة و فعالة أكثر من مجرد الاعتماد على المشاركة الفعلية أو المشاركة الفعالة .

ب . أنها تعمل على زيادة دافعية الأفراد و حفزهم على العمل و ذلك من خلال إيجاد الجو النفسي و الاجتماعي للبناء الذي يساهم في إعطاء العمال الفرصة الجيدة للمشاركة و إطلاق العنان لأفكارهم و إبداعاتهم التي تصب في سبيل تحقيق الأهداف المرجوة .

ج . العمل على تنمية مهارات الأفراد في العمل و تحمل المسؤولية بروح معنوية عالية مما يؤدي في النهاية إلى رفع درجة ولائهم التنظيمي .

9 . 4 . إيجاد مناخ تنظيمي ملائم :

يشير مفهوم المناخ التنظيمي إلى بيئة العمل الداخلية بكل تفاعلاتها و خصائصها إذ يلعب المناخ التنظيمي دورا كبيرا في تشكيل السلوك الوظيفي و الأخلاقيات لدى الأفراد العاملين كما أن المناخ التنظيمي الجيد يعمل على خلق جو عمل ايجابي يوصل إلى تحقيق استقرار الأفراد في التنظيم و زيادة شعورهم بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات و رسم السياسات و الشعور بدرجة عالية من الثقة المتبادلة .

9 . 5 . تصميم أنظمة مناسبة من الرواتب و الحوافز :

يعبر الحافز عن تلك الوسيلة و الأداة التي تقدم للفرد من أجل الإشباع المطلوب لذا يتطلب على المنظمة توفير الحوافز المادية و المعنوية و توزيعها بشكل عادل بما يتناسب مع ما يقدمه كل فرد من جهد و فكر و الذي يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي و بالتالي زيادة الولاء التنظيمي .

9.6 . الإدارة بالاعتماد على ثقافة المنظمة :

تعني الإدراك المشترك من قبل أفراد التنظيم ، بناء علاقات ذات فعالية أي خلق جو ودي داخل المنظمة من خلال إيجاد أهداف و قيم مشتركة ، و توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة و الأفراد العاملين مما يزيد من قوة و تماسك المنظمة ، و هذا ما تتميز به الإدارة اليابانية . (بوسالم ، 2010، ص43،44،45)

10. نماذج الولاء التنظيمي :

10.1 نموذج اتزيوني 1961:

أ . الولاء المعنوي : و يمثل الاندماج التنظيمي بين الفرد و المنظمة و النابع من قناعة الفرد بأهداف و قيم و معايير المنظمة التي يعمل بها و تمتلئ لهذه الأهداف و المعايير .

ب . الولاء القائم على أساس حساب المزايا المتبادلة : و هو أقل درجة من حيث اندماج الفرد مع منظمته و الذي يتحدد بمقدار ما تستطيع أن تلبي المنظمة من حاجيات الفرد حتى يتمكن من أن يخلص لها و يعمل على تحقيق أهدافها ، لذا فالعلاقة هي علاقة نفعية متبادلة بين الفرد و المنظمة .

10.2 . نموذج ستيرز 1977:

يرى ستيرز أن خصائص الشخصية و خصائص العمل و خبراته تتفاعل معا كمدخلات و تكون ميل الفرد للاندماج في المنظمة ، و اعتقاده القوي بأهدافها و قيمها ، و قبوله هذه الأهداف و القيم و رغبته الأكيدة في بذل أكبر جهد مما ينتج عنه رغبة قوية للفرد في عدم ترك المنظمة ، فهو ينظر للولاء التنظيمي على أنه المدى الذي ينتمي فيه الفرد

للمنظمة و هذا يظهر من خلال الاتجاهات الايجابية التي يكونها نحو المنظمة و يرى أن هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في تكوين الولاء التنظيمي و هي :

. خصائص الفرد : و تتمثل في السن ، الحاجة للإنجاز ، التعلم .

. خصائص العمل : تتمثل خصائص العمل في زملاء العمل ، التفاعل الاجتماعي ،

الاندماج في المهام و التغذي المرتدة ، و خبرة الأفراد في العمل . (بلهاري ، 2019 ، ص69)

10. 3. نموذج ماير و زملائه :

ميز ماير و آلن و سميث بين ثلاثة أبعاد أو مكونات للولاء التنظيمي و هي :

10. 3. 1. المكون العاطفي و المؤثر :

يعرفه الفهداوي و القطاونة بأنه مستوى إحساس الموظف و إدراكه للخصائص المميزة لمهامه الوظيفية و التوافق معها نظرا لكونها تسمح له بالمشاركة الفعالة في النشاط الإداري ، و يذكر العتيبي و السواط في دراستهما أن هذا البعد يتأثر بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة استقلالية و أهمية و تنوع المهارات و قرب المشرفين و توجيههم له ، كما أن هذه المتغيرات تعمل على إيجاد جو تنظيمي مكافئ لمنسوبي التنظيم و يؤثر إيجابا على مستوى الولاء لديهم .

10. 3. 2. المكون الأخلاقي أو المعياري :

يعرفه الرواشدة بأنه شعور الموظف بالالتزام نحو الاستمرار بالعمل في المنظمة ، و يشير عطاري و زملاءه إلى أنه شعور الموظف أخلاقيا بالاستمرار و البقاء في المنظمة دون النظر إلى الجوانب النفعية الممكن تحقيقها ، و هذا النوع من الولاء يعكس الإحساس بالمسؤولية و الواجب اتجاه العمل في المؤسسة و البقاء بها و تسديد ما قدمته المنظمة له من خدمات .

10. 3. 3. المكون المستمر :

و قد عرفه الفهداوي و القطاونة بأنه درجة إدراك العاملين للمميزات و المنافع التي يحصلون عليها نظير استمرار يتهم و ولائهم للمنظمة مقارنة بفقدانهم لها عند تركهم المنظمة ، و يذكر الهذلول أن هذا المكون يستند إلى افتراض أن الولاء

التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل : الترقيات ، التعويضات ، المكافآت بين الفرد و المنظمة أكثر من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية .

و يوضح العذري أنه من الممكن أن يكون لدى الموظفين درجات متفاوتة من المكونات الثلاثة لولاء التنظيمي و هذا يدعم بشكل أكبر اعتبارها مكونات للولاء التنظيمي و ليست بأنواع . (حسن ، ص390،389)

11 . علاقة الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي :

تناول العديد الدراسة مساهمة الرضا الوظيفي في تحقيق الولاء التنظيمي بمختلف المؤسسات وذلك لما له من أثر على أداء العمال وسيرورة العمل والانجاز بها ، حيث نجد دراسة مزغيش (2020) التي فسرت الأداء الوظيفي من خلال العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ، حيث أن أداء العامل يتحدد من خلال شعور العامل للرضا عن جميع مكونات العمل ، الذي يؤثر كذلك على انتماء ورغبته في البقاء بالمؤسسة كل ذلك يتفاعل لينتج سلوكا تنظيميا يتحدد بانجاز المهام المرتبطة بمنصب العمل .

كما أن عسلي (2012) قدم دراسة للعلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عمال بالمؤسسات الاستشفائية العمومية وبينت نتائجها وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذه المتغيرات كما زاد الرضا زاد الولاء التنظيمي . وفي ذلك دلالة على أهمية الاهتمام بعناصر وعوامل الرضا لدى الأفراد ليحققوا ذلك الارتباط العاطفي والأخلاقي المستمر بينهم وبين المؤسسة ، ومن ثم يمكن أن ننقل إلى الحديث عن متغيرات أخرى كالإنتاجية والإبداع وغيرها.

خلاصة الفصل :

حظي مفهوم الولاء التنظيمي باهتمام العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي و ذلك في سبيل معرفة الطرق و الأساليب التي تساعد المنظمات على الاحتفاظ بأفرادها حيث يعد الولاء التنظيمي الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل بها مما يدفع إلى الاندماج في العمل و رغبته بالاستمرار كعضو في المنظمة.

للولاء التنظيمي أبعاد و مقومات هي الولاء المستمر ، الولاء التلاحمي ، و الولاء العاطفي حسب آلن و ماير ولأهمية الولاء التنظيمي باعتباره متغير تنظيمي له نتائج على الفاعل و المنظمة على حد سواء حاول الباحثون جاهدون لتفسيره و تحديد أبعاد و تأثيرات و العوامل المؤثرة فيه و نتج عن تلك البحوث نماذج مفسرة لهذه الظاهرة أهمها نموذج اتزيوني ، نموذج ستيرز ، نموذج ماير و زملائه

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة:

- _ التعريف بمكان الدراسة.
- _ المجال الزمني لمدة التبرص .
- _ منهج الدراسة .
- _ الدراسة الاستطلاعية.
- _ الدراسة الأساسية.
- _ الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات .

1 . التعريف بمكان الدراسة : مقاطعة الوقود " نפטال " تيارت

إن بيع المواد البترولية في الجزائر كان تحت إشراف المؤسسات الأجنبية والتي كانت بدورها تحتكر السوق الداخلية والخارجية للمواد البترولية المصدرة، لكن بعد استرجاع السيادة الوطنية بدأت الجزائر تعمل على وضع قاعدة اقتصادية قوية خاصة وأنها تمتلك احتياطي هام من المحروقات، وذلك بإنشاء مؤسسة التي أسندت إليها المهام التالية البحث الاستكشاف التتقيب، - سوناطراك بموجب القرار رقم 63، الإنتاج، الاستغلال، النقل، التكرير والتوزيع الداخلي والخارجي للمشتقات البترولية، وسوف نقوم في هذا المطلب بالتعريف بمؤسسة نפטال وتطورها ومهامها الرئيسية الموكلة لها، ومختلف المواد التي تقوم بتسويقها وهيكلها التنظيمي .

نشأة مؤسسة نפטال :

لطالما كان قطاع المحروقات قطاعا مهما وحساسا، ومن أجل ضمان السير الحسن وبأفضل الشروط، كلفت مهمة تسيير قطاع المحروقات في الجزائر إلى مؤسسة سوناطراك، حيث قررت السلطات الجزائرية 1963، ووضعت المؤسسة 12/491 الصادر في -31 إنشاء مؤسسة سوناطراك بموجب المرسوم رقم 63 آنذاك تحت وصاية وزارة الصناعة الطاقة.

ومن أجل تخفيض الضغط المتزايد على سوناطراك، تم توزيع المهام على مؤسسات أخرى من أجل ضمان السير الجيد للعمل، فتم إنشاء مؤسسة نفتاك (NAFTEC) مهمتها تكرير سوناطراك، وكذلك، (NAFTAL) التي أوكلت لها مهمة توزيع وتسويق المنتجات البترولية المواد البترولية، ومؤسسة نפטال 1980، وقد تم إنشاء مؤسسة نפטال بموجب المرسوم رقم 80/101 المؤرخ في 1982/01/01 وانطلقت في أداء مهمتها في 1982/01/01 وفي 1987/08/27 أخذت نפטال شكل شركة ذات أسهم (SPA).

يرجع مصطلح نפטال إلى:

NAFT أي النفط وهو المصطلح العلمي للبترول.

AL: الحرفين الأولين من كلمة الجزائر (ALGERIE) أي أن كلمة "نفطال" تعني نفط الجزائر. ولقد بدأت عملية البحث والتنقيب والتسويق وذلك من خلال توسيع مجال البحث العلمي في مؤسسة سوناطراك ابتداء من سنة 1967، لاسيما في مجال البيتروكيماويات.

2. المجال الزمني لمدة التريص :

كانت مدة التريص من الفترة الممتدة من 13/02/2022 إلى 25/02/2022 .

3. منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي بهدف دراسة الفرضيات و الإجابة على أسئلة البحث و الوصول إلى أهداف الدراسة .

4. الدراسة الاستطلاعية :

4. 1. أدوات الدراسة الاستطلاعية :

(أ) - مقياس الرضا الوظيفي :

الذي طوره ماكdonلد و ماكينتر 1997 لقياس الرضا The generic satisfaction scale مقياس

الوظيفي و يتكون من 10 عبارات و الذي اعتمد عليه سحر محمد بدوي 2010.

(ب) - مقياس الولاء التنظيمي :

الذي طوره آلن و ماير 1990 و راجعه كل من آلن سميث و ماير سنة 1993 ، التي اعتمدتها بلهوارى فاطمة 2019 ، يتكون من 18 عبارة موزعة على 3 أبعاد و هي البعد العاطفي للولاء التنظيمي ، البعد المستمر للولاء التنظيمي ، البعد الأخلاقي للولاء التنظيمي و قد توزعت بالتساوي على مجموعة من الأبعاد بواقع ست فقرات لكل بعد.

4. 2. تجريب الأداة على العينة الاستطلاعية :

تتمثل عينة الدراسة الاستطلاعية في 30 عامل بمقاطعة الوقود لنفطال بتيارت و لقد تم اختيار هذه العينة بناء على :

. الزيارات الميدانية للدراسة .

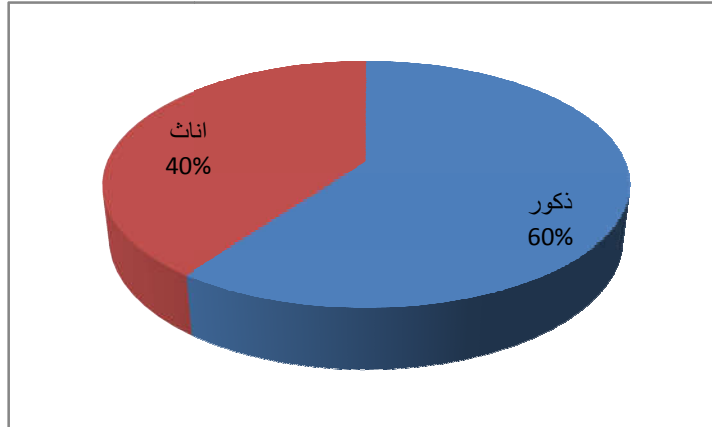
. قبول العمال للإجابة على بنود الاستبيان .

4. 3. خصائص العينة الاستطلاعية :

أ). توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس :

الجدول (01) يوضح توزيع أفراد الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس :

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	18	60 %
إناث	12	40 %
المجموع	30	100 %



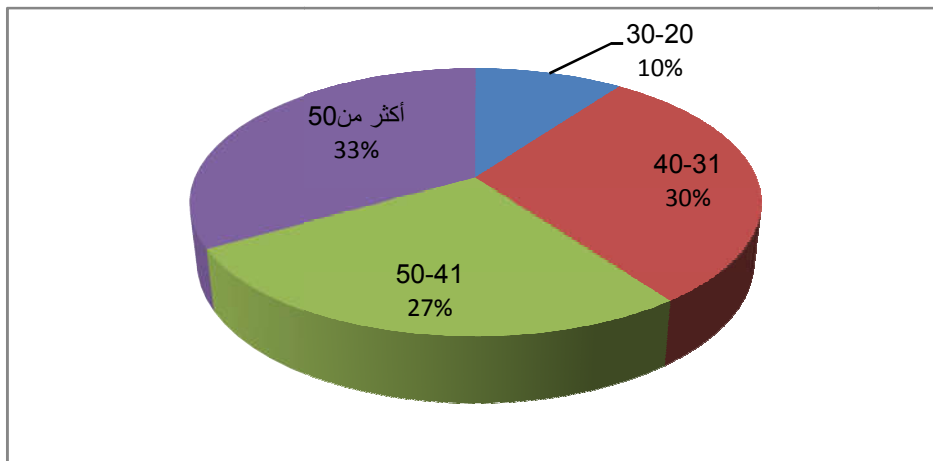
الشكل (01) يوضح توزيع أفراد الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

يتضح من خلال الجدول أن عدد الذكور فاق عدد الإناث و ذلك لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يعتمد بصفة عامة على الذكور . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

ب). توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب السن :

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

السن	العدد	النسبة
30-20	3	10 %
40-31	9	30 %
50-41	8	26,7 %
أكثر من 50	10	33,3 %
المجموع	30	100 %



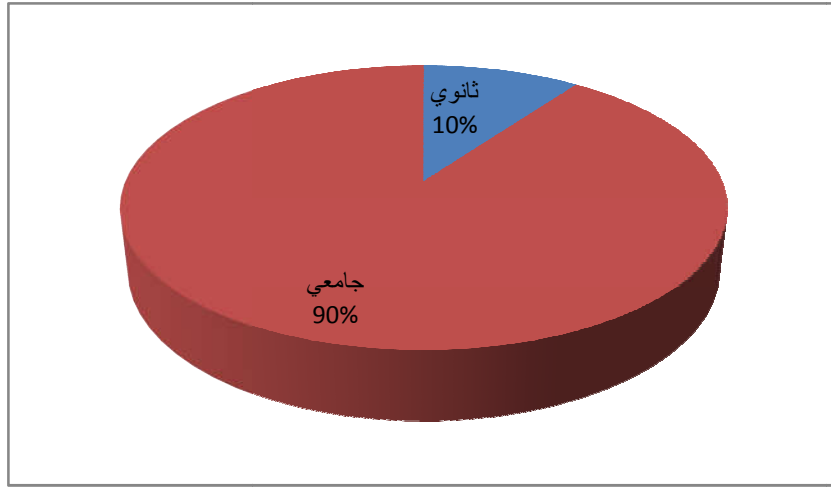
الشكل رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن العمال الذين تفوق أعمارهم 50 سنة هم الفئة العالية بينما الفئة التي ضمت عددا قليلا هي فئة (30-20) و هذا ما يتناسب مع طبيعة مجال الدراسة الإداري . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

(د). توزيع أفراد عينة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي :

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
10 %	3	ثانوي
90 %	27	جامعي
100 %	30	المجموع



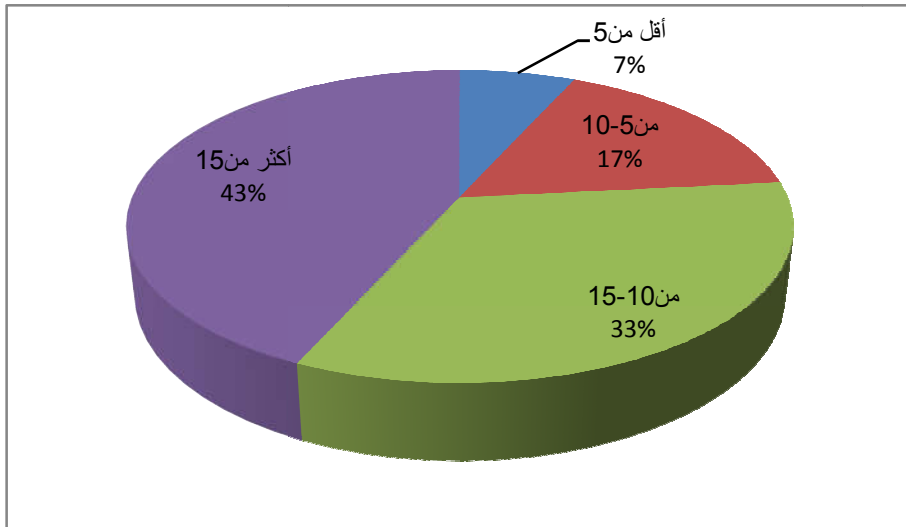
الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى التعليمي الغالب هو المستوى الجامعي بمعنى أن المؤسسة تستثمر في المورد البشري المتخرج من الجامعات . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

(ج). توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية :

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	6,7 %
5-10 سنوات	5	16,7 %
10-15 سنة	10	33,33 %
أكثر من 15 سنة	13	43,3 %
المجموع	30	100 %



الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الأكثر أقدمية هي فئة أكثر من 15 سنة بينما الفئة الأقل هي فئة أقل من 5 سنوات و هذا ما يتناسب مع الجدول رقم (02) الخاص بالفئات العمرية . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

4.4. الخصائص السيكمترية :

أ. صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي :

و الذي يوضح علاقة كل فقرة بمقياس الرضا

الجدول رقم (05) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي

الفقرة	العبارة	معامل ارتباط الفقرة بالمقياس
1	أنتلّقى التقدير على العمل الذي يتم جيدا	0.706**
2	أشعر بالقرب النفسي بيني و بين الزملاء في العمل	0.821**
3	أشعر بالسعادة للعمل في منظمتي	0.767**
4	أشعر بالأمان في عملي	0.845**
5	أرى أن الادارة العليا تهتم فعلا بي	0.857**
6	بوجه عام أعتقد أن العمل مفيد لصحتي	0.416**
7	ان مرتبي/ أجري جيد	0.671*
8	كل مواهبي و مهاراتي أستخدمها في العمل .	0.655**
9	أستطيع التعامل مع رؤسائي	0.625**

10	أشعر بالراحة نحو عملي	0.850**
----	-----------------------	---------

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط فقرات الرضا الوظيفي كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) و (0,05) وهي معاملات جد مرتفعة و مقبولة و عليها يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها .

ب). صدق الاتساق الداخلي لمقياس الولاء التنظيمي :

البعد 1 : الولاء العاطفي

الجدول رقم (06) يوضح صدق المتغير الثاني : الولاء التنظيمي بالبعد الأول : الولاء

العاطفي

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	معامل ارتباط البعد بالدرجة الكلية للمقياس
11	سوف أكون سعيدا جدا بقضاء كل حياتي المهنية في هذه المؤسسة	0.770 **	**0,915
12	أعيش مشاكل المؤسسة التي أعمل بها و كأنها مشاكلها الخاصة	0.648**	
13	لا أشعر بارتباط وثيق مع هذه المؤسسة	0.466**	
14	تمثل هذه المؤسسة معنى كبير بالنسبة لي	0.590**	
15	أشعر بالانتماء الضعيف لهذه المؤسسة	0.615**	
16	أشعر بجو أخوي يربطني بالفريق لهذه المؤسسة	0.680**	

يتضح من خلال الجدول أعلاه ن معاملات ارتباط فقرات الولاء العاطفي كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) و عي معاملات جد مرتفعة و مقبولة و عليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

البعد 2 : الولاء المستمر

الجدول رقم (07) يوضح صدق المتغير الثاني : الولاء التنظيمي بالبعد الثاني : الولاء المستمر

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	
17	سوف يكون من الصعب التنقل إلى مؤسسة أخرى بالنظر إلى ما تمثله لي هذه المؤسسة	0.614**	0.928 **
18	أشياء كثيرة سوف تتغير إذا ما قررت الانتقال إلى مؤسسة أخرى	0.174	
19	صعوبة الحصول على منصب بديل هي التي تجبرني للبقاء في هذه المؤسسة	0.362**	
20	إن المزايا التي أتمتع بها في هذه المؤسسة هي التي تجعلني لا أفكر بتركها	0.791**	
21	بقائي في هذه المؤسسة التي أعمل بها بقدر ما هو ضرورة هو رغبة كذلك	0.923**	
22	إن استثماراتي في هذه المؤسسة تجعلني أكثر ارتباط بها	0.762**	

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط فقرات الولاء التنظيمي ببعد الولاء المستمر كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) و (0,05) و هي معاملات جد مرتفعة و مقبولة و عليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها

و بجدر الإشارة إلى أن معامل الارتباط لم يكن دال إحصائيا في الفقرة رقم 18 و عليه تم حذفها فأصبح البعد يحتوي على 5 فقرات . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

البعد 3 : الولاء الأخلاقي

الجدول رقم (08) يوضح صدق المتغير الثاني : الولاء التنظيمي بالبعد الثالث : الولاء الأخلاقي

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	
23	أجد أن هذه المؤسسة تستحق ولائي و إخلاصي	**0,696	**0,951
24	لا اشعر بواجب أخلاقي يدفعني للبقاء في هذه المؤسسة	**0,467	
25	الانتقال من مؤسسة إلى أخرى بدون مبرر يبدو غير أخلاقي بالنسبة لي	**0,649	
26	اشعر أنني مدين بالكثير للمؤسسة التي أعمل بها	**0,856	
27	سوف أشعر بالذنب إذا ما قررت ترك هذه المؤسسة بدون مبرر	**0,898	
28	أشعر أخلاقيا بضرورة البقاء في نفس المؤسسة حتى مع وجود فرص عمل في مؤسسة أخرى	**0,741	

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات ارتباط فقرات الولاء التنظيمي بالبعد الأخلاقي كانت كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) و هي معاملات جد مرتفعة و مقبولة و عليه يمكن التأكد بنسبة معقولة من صدقها . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

4. 5. ثبات أدوات الدراسة :

الجدول رقم (09) يوضح معاملات الثبات و الطريقة المتبعة

أبعاد الاستبيان	الطريقة	معامل الثبات
الرضا الوظيفي	ألفا كرومباخ	0,898
الولاء التنظيمي	ألفا كرومباخ	0,895
الولاء العاطفي	ألفا كرومباخ	0,682
الولاء المستمر	ألفا كرومباخ	0,759
الولاء الأخلاقي	ألفا كرومباخ	0,796

يتضح من خلال الجدول أن معاملات الثبات مقبولة و عليه يمكن التأكد من ثبات

الأداة . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

و عليه تصبح المقاييس في شكلها النهائي كما يلي :

أ)- مقياس الرضا الوظيفي : و يضم 10 عبارات

ب)- مقياس الولاء التنظيمي : الذي يتكون من 17 عبارة موزعة على الأبعاد التالية :

- بعد الولاء العاطفي : يضم 6 عبارات .

- بعد الولاء المستمر : يضم 5 عبارات .

- بعد الولاء الأخلاقي : و يضم 6 عبارات .

5. الدراسة الأساسية :

5.1. مكان إجراء الدراسة الأساسية : مقاطعة الوقود " نفضال " بتيارت .

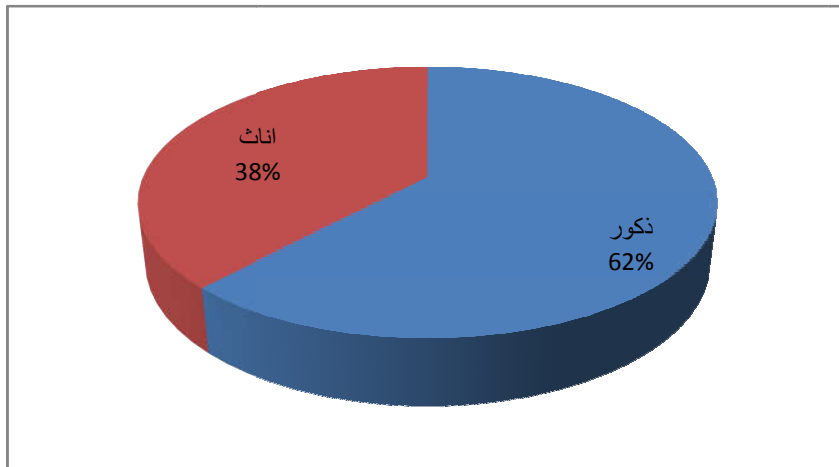
5.2. خصائص العينة الأساسية :

تتميز خصائص العينة الأساسية بما يلي :

. توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس :

الجدول رقم (10) يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الجنس :

النسبة	العدد	الجنس
62 %	62	ذكور
38 %	38	إناث
100 %	100	المجموع



الشكل رقم (5) يوضح توزيع الدراسة الأساسية حسب الجنس :

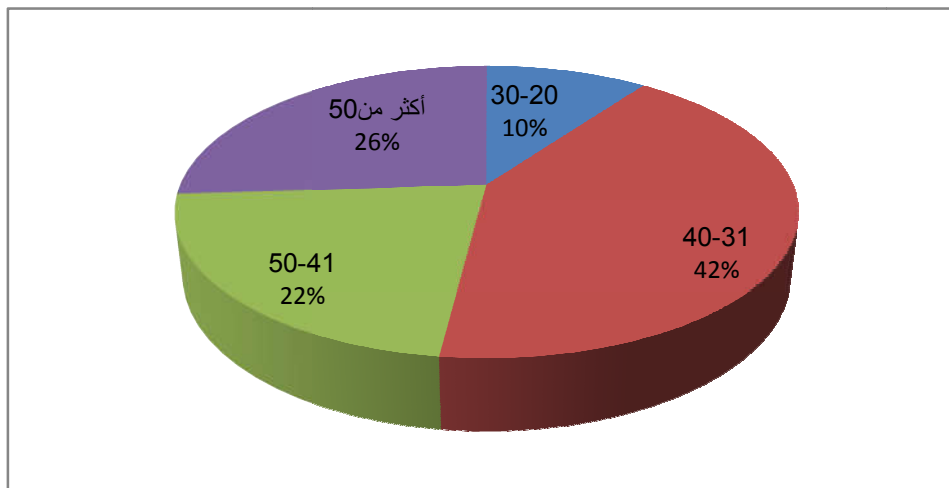
يتضح من خلال الجدول أن عدد الذكور فاق عدد الإناث و ذلك لطبيعة نشاط

المؤسسة الذي يعتمد بصفة عامة على الذكور . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن :

الجدول رقم (11) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

السن	العدد	النسبة
30-20	10	10 %
40-31	42	42 %
50-41	22	22 %
50 فأكثر	26	26 %
المجموع	100	100 %



الشكل رقم (6) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

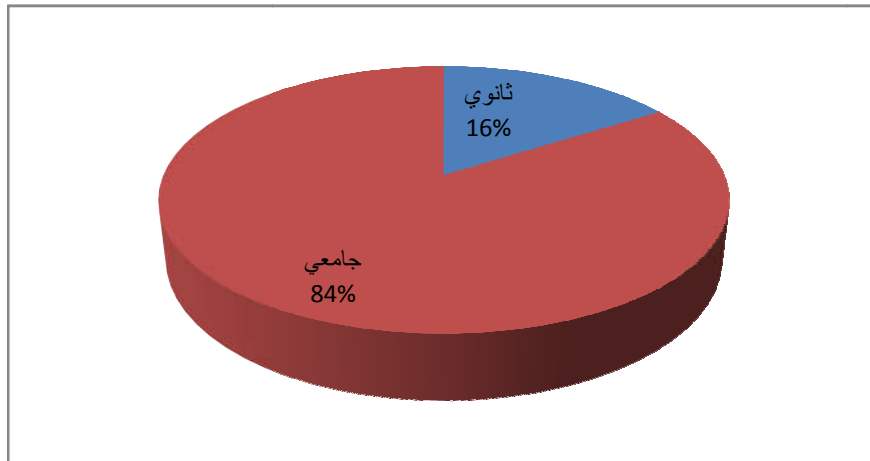
يتضح من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم بين

(40-31) عكس فئة (30-20) وهي الأقل عدداً . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي :

الجدول رقم (12) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
16 %	16	ثانوي
84 %	84	جامعي
100 %	100	المجموع



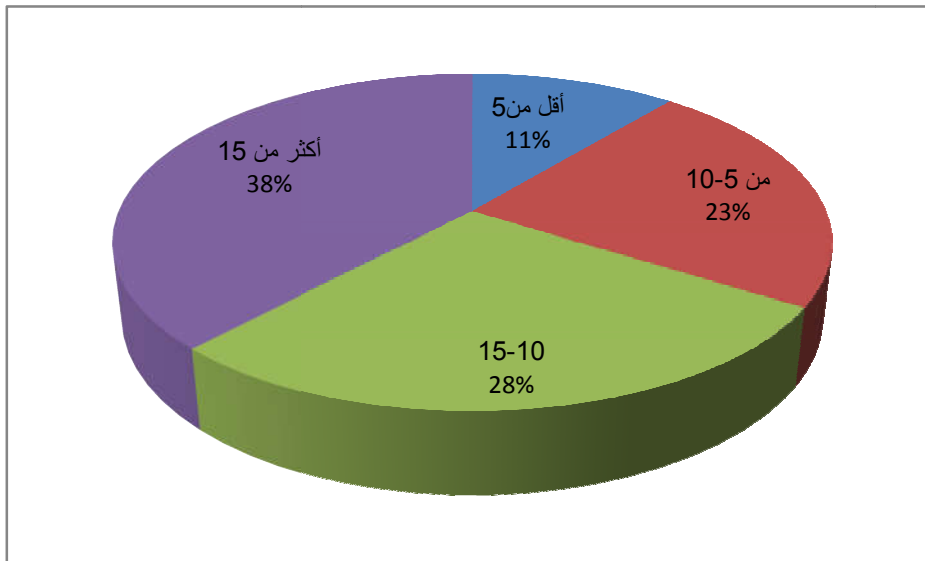
الشكل رقم (7) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المستوى التعليمي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المستوى التعليمي الغالب هو المستوى الجامعي و ذلك لاستثمار المؤسسة في المورد البشري المتخرج من الجامعات . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية :

الجدول رقم (13) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	11	11 %
5-10 سنوات	23	23 %
10-15 سنة	28	28 %
15 فأكثر	38	38 %
المجموع	100	100 %



الشكل رقم (8) يوضح توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية

يتضح من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي فئة (15 فأكثر) عكس الفئة (أقل من 5 سنوات)

. . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

5.3 . أدوات الدراسة :

مقياس الرضا الوظيفي :

لقد استخدم في الدراسة الحالية مقياس الرضا الوظيفي يحتوي (10) عبارات .

مقياس الولاء التنظيمي :

الذي يحتوي على (17) عبارة موزعة على :

1. البعد الأول : الولاء العاطفي (6)

2. البعد الثاني : الولاء المستمر (5)

3. البعد الثالث : الولاء الأخلاقي (6)

5.4 . تطبيق الأدوات :

تم تقديم أدوات الدراسة لكل عامل بشكل فردي ، و طلب منها ملؤها ليتم استرجاعها في اليوم الموالي .

5.5 . تفريغ أدوات الدراسة :

بعد انتهاء من تطبيق الأدوات على العينة الأساسية عمدنا إلى تصحيح المقياسين على النحو التالي :

. إعطاء درجات تراوحت بين (5 درجات إلى 1 درجة واحدة) على النحو التالي :

(5) بالنسبة لاختيار موافق بشدة ، و (4) بالنسبة لاختيار موافق ، (3) بالنسبة لاختيار محايد ، (2) بالنسبة لاختيار غير موافق ، (1) بالنسبة لاختيار غير موافق بشدة ، هذا في حالة العبارات الايجابية ، أما بالنسبة للعبارات السلبية فتكون بشكل عكسي (5،4،3،2،1) على النحو التالي :

- (1) بالنسبة لاختيار موافق بشدة ، (2) بالنسبة لاختيار موافق ، (3) بالنسبة لاختيار محايد ،
(4) بالنسبة لاختيار غير موافق ، (5) بالنسبة لاختيار غير موافق بشدة .

6 - الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات :

لقد تم استخدام كلا من الإحصاء الوصفي و الاستدلالي على حد سواء ، فالنسبة للإحصاء الوصفي استعملنا المتوسطات والانحراف المعياري .

أما بالنسبة الاستدلالي ولتأكد من صحة الفرضيات معامل الارتباط (بيرسون) لدراسة الارتباط باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية إصدار spss26

الفصل الخامس

عرض و مناقشة النتائج

. عرض النتائج

. مناقشة النتائج

. التوصيات

1. عرض نتائج الفرضيات :

1.1. عرض نتائج الفرضية الأولى : التي تنص

. توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال" بتيارت .

و لاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامل ارتباط بيرسون فدللت النتائج على ما يلي :

الجدول رقم (14) يبين معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي

المتغير	العينة	معامل الارتباط	الدالة
الرضا الوظيفي	100	**0,699	دال عند 0,01
الولاء التنظيمي			

يتضح من خلال الجدول وجود ارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) و بمعامل ارتباط قدره (0,699) بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال" بتيارت . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

1.2. عرض نتائج الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال" بتيارت .

و لاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامل بيرسون فدلّت النتائج على ما يلي :

الجدول رقم (15) يبين معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي

المتغير	العينة	معامل الارتباط	الدالة
الرضا الوظيفي	100	0,586**	دال عند 0,01
الولاء العاطفي			

يتضح من خلال الجدول وجود ارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) بمعامل ارتباط قدره (0,586) بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال" بتيارت . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

3.1. عرض نتائج الفرضية الثالثة :

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت .

و لاختبار هذه الفرضية استخدمنا معامل بيرسون فدلّت النتائج على ما يلي :

الجدول رقم (16) يبين معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر

المتغير	العينة	معامل الارتباط	الدالة
الرضا الوظيفي	100	0,666**	دال عند 0,01
الولاء المستمر			

يتضح من خلال الجدول وجود ارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) و بمعامل ارتباط قدره (0,666) بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

4.1. عرض نتائج الفرضية الرابعة :

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت .

استخدمنا معامل الارتباط بيرسون فدلّت النتائج على ما يلي :

الجدول رقم (17) يبين معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي

المتغير	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
الرضا الوظيفي	100	0,592**	دال عند 0,01
الولاء الأخلاقي			

يتضح من خلال الجدول وجود ارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) و بمعامل ارتباط قدره (0,592) بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت . . (لمصدر : من إعداد الطالبتين)

2. مناقشة الفرضيات:

2.1. مناقشة الفرضية الأولى:

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن هناك ارتباط طردي بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي بمعامل ارتباط قدره 0,699 عند مستوى الدلالة 0,01 و بالنظر إلى معامل التحديد المقدر ب : 0,48 أي أن الرضا الوظيفي يفسر ما نسبته 48 % من تغيرات الولاء التنظيمي و الباقي يعود إلى عوامل أخرى . هذه النتيجة توافقت مع دراسة عويضة (2008) التي درست أثر عوامل الرضا على الولاء التنظيمي ودراسة خليفات و الملاحمة (2009) التي أكدت على العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي و أبعاد الولاء التنظيمي .

و يمكن تفسير هذه النتيجة على أن تحقيق عمال مقاطعة الوقود " نפטال" بتيارات لمستويات عالية و مقبولة من الرضا الوظيفي الذي يؤثر على ارتباطهم بالمنظمة التي ينتمون إليها و يرغبون في البقاء فيها و لا يميلون إلى تغييرها في حال وجود فرص عمل أخرى ، انطلاقا مما توفره هذه المؤسسة من مناخ سليم يركز على تقدير الجهود المبذولة من طرف العامل و تقديم التحفيز المناسبة لذلك سواء كانت مادية على غرار الأجر الجيد و المناسب و مختلف الامتيازات المرتبطة بمنصب العمل ، أو معنوية كوجود الاحترام المتبادل و العلاقات الايجابية بين مختلف الأطراف الفاعلة في سيرورة العمل ، كل ذلك يجعل الفرد يعمل في جو من الراحة و الأمل و يدفعه نحو استغلال كل مهاراته و مواهبه للأداء الجيد للمهام المنوطة بمنصب عمله .

ومن هذا نستنتج أن تحقيق الفرد للولاء نحو المنظمة التي يعمل بها هو مرحلة أعلى و لاحقة لتحقيق الرضا الوظيفي أي أنه النتيجة المرغوب فيها من خلال كل الإجراءات التي من شأنها أن ترضي كل الأطراف .

2.2. مناقشة الفرضية الثانية :

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن هناك ارتباط طردي بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي بمعامل ارتباط قدره 0,586 عند مستوى الدلالة 0,01 و بالنظر إلى معامل التحديد المقدر ب 0,34 أي أن الرضا الوظيفي يفسر ما قدره 34% من الولاء العاطفي .

مما يعني أن الرضا الوظيفي المحقق لدى عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارات و المحصل من خلال الأجر المناسب و وضوح المهام و طرق انجازها و سيرورة العمل التي تركز على العمل الجماعي و الثقة المتبادلة بين الرؤساء و المرؤوسين في هذه المؤسسة ، كلها عوامل من شأنها أن تنمي الولاء العاطفي لديهم حيث أن العامل يندمج مع مؤسسته لدرجة أن مشاكلها هي مشاكله الخاصة وأنه يحمل مشاعر الحب و الانتماء و السعادة و الرغبة في البقاء و عدم تغيير الأجواء هذا ما أكدت عليه دراسة عسلي (2012) بينما توصلت دراسة مجذوب (2015) إلى نتائج مختلفة قد تعود إلى اختلاف العينة و ظروف عملها .

2.3. مناقشة الفرضية الثالثة :

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن هناك ارتباط طردي بين الرضا الوظيفي و الولاء لمستمر بمعامل ارتباط قدره 0,666 عند مستوى الدلالة 0,01 و بالنظر إلى معامل التحديد المقدر ب : 0,44 أي أن الرضا الوظيفي يفسر ما قدره 44 % من الولاء المستمر .

مما يعني أن ولاء عمال مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارات هو المفتاح الأساسي و المهم لتفحص مدى الانسجام القائم بينهم و بين منظماتهم ، فالأفراد ذوي الولاء المرتفع تجاه منظماتهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيد من الجهد في عملهم و يكون من الصعب عليهم الانتقال إلى مؤسسة أخرى بالنظر إلى المزايا المقدمة لهم من طرف هذه المؤسسة ، حيث أن العامل إذا ما حقق الارتباطات المتعلقة بالأجر المناسب و الامتيازات المرتبطة بذلك و توفر له الجو الملائم الذي يسمح له بتقديم مستويات عالية من الأداء مع

المشاركة في كل مراحل العمل فسوف يصل الى الشعور بالرضا و هذا ما يقابل ذلك من انتماء و ولاء للمنظمة و هذا ما أكدت عليه دراسة الطائي (2021) و دراسة تباي (2021)

2.4 . مناقشة الفرضية الرابعة :

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن هناك ارتباط طردي بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي بمعامل ارتباط قدره 0,592 عند مستوى الدلالة 0,01 و بالنظر إلى معامل التحديد المقدر ب 0,35 أي أن الرضا الوظيفي يفسر ما قدره 35 % من الولاء الأخلاقي .

و يعبر الولاء الأخلاقي على ارتباط الفرد و انتمائه للمنظمة من منطلق أخلاقي و أن الرغبة في تركها أو مغادرتها يعد أمرا غير أخلاقي بالنسبة للعمال حتى و لو توفرت فرص أخرى ، و على هذا الأساس المنظمة مطالبة بتحقيق الأهداف الخاصة بعمالها ليتجنبوا التفكير في تغيير المؤسسة و حتى يصلوا إلى هذا المستوى من الارتباط الأخلاقي بها .

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة خليفات و الملاحمة (2009) و في ذلك تأكيد على أهمية متغير الرضا الوظيفي في بقاء و تحقيق الولاء لدى العمال خاصة و أن مقاطعة الوقود " نפטال " بتيارت تحتاج إلى يد عاملة مؤهلة خاصة للوصول إلى أهدافها و ليست بحاجة إلى خسارة العمال خاصة و نحن في سوق متقلبة تتميز بالمنافسة الحادة . ثم إن العمال الذين يتمتعون بهذا النوع من الارتباط بالمؤسسة يسعون دائما إلى إنجاحها و يصعب عليهم التفكير في خسارتها أو خرابها.

3 . الإقتراحات :

العمل الدائم على الإصغاء إلى انشغالات العمال لمل لذلك من أثر على الرضا الوظيفي لديهم .

. الإهتمام بالجوانب المعنوية للرضا بالموازاة مع الجوانب المادية لتحقيق الولاء التنظيمي للعمال .

. ترسيخ مبادئ العمل التعاوني و التشاركي و خلق المناخ السليم لسيرورة العمل .

. مساعدة العامل على تحقيق ذاته من خلال تبني سياسات التكوين و الترقية التي تسمح له بالتطور و الرقي الشخصي و المهني .

خاتمة

خاتمة :

يعتبر الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من المواضيع الأساسية في المؤسسة والتي تناولها الباحثين بالدراسة والتجارب ، باعتماده عماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد والجماعات داخل التنظيم .

فالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي هما محددين أساسيين يمكن من خلالهما تحسين النواتج الوظيفية والمكانة المالية للمنظمات .

تستمر المؤسسة أو المنظمة في البقاء طالما بقيت علاقة التبادل النفعي بين الموظف والمؤسسة التي ينتمي إليها وظيفيا ، لأن تحقيق الرضا والقبول للمنظمة يرتبط ارتباطا وثيقا بالعوائد التي يتقاضاها الفرد.

ولقد حاولت الدراسة الحالية الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لعمال مقاطعة الوقود "نفطال" بتيارت . وقد استخدمت وسائل نفعي البحث المناسبة للدراسة ، قد أخضعت لدراسة سيكومترية تحققت فيها شروط الصدق والثبات وبعد استخدام المعالجات الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث ، دلت النتائج على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بأبعاده (الرضا العاطفي ، الرضا الأخلاقي ، الرضا المستمر). وفي ذلك دلالة على أهمية دراسة موضوع الرضا باعتباره المرتكز الأساسي لجعل الفرد يعمل بجد حتى ينتفع هو من جراء ذلك وتنتفع المؤسسة من ولاءه لها وبالتالي تتحقق الفعالية التنظيمية.

قائمة المصادر و المراجع :

- أوبكر السالم.(2010). أثر تمكين العاملين في الولاء التنظيمي (غير منشورة) . ، كلية إدارة المال و الأعمال ، جامعة آل البيت .
- أحلام بتاني سماعين بوعمامة.(2021). الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، المجلد(11) ، العدد (02) ص519- 535 .
- أحمد سعيد بن ناصرالحضرمي خوجة بنت محمد الصوافية أوسيم محمد عباد عطاء. (2022). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات جهاز الحكومي. مجلة الأندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية. المجلد(09)،العدد(53).ص 174-195.
- أحمد محمد مجذوب أحمد قمر.(2015). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي ، كلية التدريب،جامعة دنقلا.
- ألء السوقي.(2017).العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي (غير منشورة) . ،جامعة الافتراضية السورية.
- ايهاب أحمد عويضة.(2008). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي على الولاء التنظيمي (غير منشورة) . ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية .
- بلهاري فاطمة.(2019). الدافعية والولاء التنظيمي لدى الأساتذة وعلاقتها بترتيب المؤسسة (غير منشورة) ، كلية العلوم الإجتماعية ، جامعة وهران .
- حيدر عبد الجبار الطائي.(2021).علاقة الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي لدى الموظفين(غير منشورة) . ، كلية التربية للبنات، جامعة بغداد.
- رجب بهنسي فايزة. (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية .الاسكندرية ، دار الوفاء.
- سالم عواد الشهري.(2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي المملكة العربية السعودية ،جامعة الملك عبد العزيز.
- سام محمد طاهر حسان.(2008). واقع العلاقة بين العوامل التنظيمية والولاء التنظيمي وسبل تنميتها ، (غير منشورة) . عمادة الدراسات العليا ،جامعة القدس .
- سمية عيسى مزغيش. (2020). الأداء الوظيفي من خلال بعدي الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. مجلة العلوم النفسية والاجتماعية. المجلد(185)،العدد(198) ص185-198.
- سهير عبد النور حبايه.(2009).مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة (أ غير منشورة). كلية العربية ، جامعة عمان.

- عبد الفتاح صالح خليفات. منى الملاحمة (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. مجلة جامعة دمشق ، المجلد (25) ، العدد (413) ص 289-340 .
- عز الدين محمد العزيز. (2018). الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وعلاقته بالأداء المهني (أغير منشورة). كلية الآداب ، جامعة الإسلامية بغزة.
- عصام عبد اللطيف عمر. (2015). الرضا الوظيفي ومهارات ادارة ضغوط العمل. دولة نيولينك. نيولينك للنشر والتدريب.
- علي بن يحيى الشهري. (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية (غير منشورة) . ، كلية العلوم الادارية ، أكاديمية نايف العربية للعلوم النفسية .
- غازي حليم وليد. (2011). دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي. الاسكندرية ، دار الجامعية الاسكندرية.
- قرنان أسيا. (2019). الرضى الوظيفي. الجزائر (الدويرة). شارع عيزيو .
- ماهر علي الصالح السالم. (2015). الولاء التنظيمي (غير منشورة) . ، كلية التربية ، جامعة دمشق .
- محمد الشريف شريط. (2009). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي (غير منشورة) . ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية ، جامعة منتوري محمد .
- محمد عافات شامان العنزي. (2017). أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. (أطروحة ماجستير غير منشورة). كلية المال والأعمال، جامعة الادارة العامة.
- محمد عبد الله الحسيني الشريف. (2010). الولاء التنظيمي مدى العاملين في المكتبات العامة (غير منشورة) . ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الأردنية .
- محمود عبد المسلم المسيلي. (2005). الأنماط القيادية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وفقا لنظرية هيري وبلاشارد وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم (غير منشورة) . كلية ادارة تربوية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- مريم بنت السالم بن حمدان الحمداني. (2009). الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة ، (غير منشورة) . عمادة الدراسات العليا ، جامعة مؤتة .
- مصطفى محمد. (2018). الرضا الوظيفي ومهارات ادارة ضغوط العمل. عمان ، دار ابن النفيس.
- منيف لكحل. (2018). تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي . مدينة الجزائر 3 ، دار المثقف.

- نورالدين نوري دودو. (2017). الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (غير منشورة). كلية العلوم الإجتماعية ، جامعة وهران .
- هوارى معروف.(2017). الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية.(غير المنشورة).كلية علم النفس،جامعة وهران 2.

الملخص :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال " بتيارت و تألفت عينة الدراسة (100) عامل و عاملة بالاعتماد على المنهج الوصفي من خلال تطبيق مقياس الرضا الوظيفي the gneric satisfaction scale و مقياس آلن و ماير للولاء التنظيمي ، حيث أخضعت لدراسة سيكومترية تحقق فيها شروط الصدق و الثبات و بعد استخدام الأساليب الاحصائية أسفرت النتائج التي توقفت في ضوء فروض الدراسة و نتائج الدراسات السابقة فيما يلي :

- . توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره 0,699 دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .
 - . توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره 0,586 دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .
 - . توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء المستمر لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره 0,666 دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .
 - . توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء الأخلاقي لدى عمال مقاطعة الوقود " نفطال " بتيارت بمعامل ارتباط قدره (0,592) دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 .
- الكلمات المفتاحية :** الرضا الوظيفي ، الولاء التنظيمي ، الولاء العاطفي ، الولاء المستمر ، الولاء الأخلاقي.

abstract

The current study aimed to reveal the correlation between job satisfaction and organizational loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret. For organizational loyalty, as it was subjected to a psychometric study in which the conditions of honesty and stability were met, and after using the following statistical methods (arithmetic means, standard deviation and Pearson correlation coefficient), the results that were stopped in the light of the study's hypotheses and the results of previous studies resulted in the following:

- There is a correlation between job satisfaction and organizational loyalty among the workers of the "Naftal" fuel boycott, with a correlation coefficient of 0.699, statistically significant, at the significance level of 0.01.
- There is a correlation between job satisfaction and emotional loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret, with a correlation coefficient of 0.586, statistically significant, at the significance level of 0.01.
- There is a correlation between job satisfaction and continuous loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret, with a correlation coefficient of 0.666 statistically significant at the significance level of 0.01.
- There is a correlation between job satisfaction and moral loyalty among the workers of the fuel boycott "Naftal" in Tiaret, with a correlation coefficient of (0.592) statistically significant at the significance level of 0.01.

keywords :

Job satisfaction, organizational loyalty, emotional loyalty, continuing loyalty, moral loyalty.

الملاحق:

الملحق الأول: يوضح مقاييس في الصورة الأولى :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفوتيا

السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

مقياس الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي

التعليمة:

في إطار اجراء دراسة علمية لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية الموسومة بالرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي. نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي نهدف من خلاله إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة، لذا نرجو من سيادتكم المساعدة من خلال قراءة العبارات بدقة و وضع علامة (×) امام الاختيار الذي ترونه مناسباً. و نحيطكم علماً أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة. وأنها سوف تستخدم لأغراض علمية فقط .

و في الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .

المعلومات الشخصية :

الجنس : ذكر () ، أنثى ()

السن :

المستوى التعليمي: ابتدائي () متوسط () ثانوي () جامعي ()

الأقدمية في العمل :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أتلقي التقدير على العمل الذي يتم جيدا					
2	أشعر بالقرب النفسي بيني و بين الزملاء في العمل					
3	أشعر بالسعادة للعمل في منظمتي					
4	أشعر بالأمان في عملي					
5	أرى أن الادارة العليا تهتم فعلا بي					
6	بوجه عام أعتقد أن العمل مفيد لصحتي					
7	ان مرتبي/ أجري جيد					
8	كل مواهي و مهاراتي أستخدامها في العمل					
9	أستطيع التعامل مع رؤسائي					
10	أشعر بالراحة نحو عملي					
11	سوف أكون سعيدا جدا بقضاء كل حياتي المهنية في هذه المؤسسة					
12	أعيش مشاكل المؤسسة التي أعمل بها و كأنها مشاكل الخاصة					
13	لا أشعر بارتباط وثيق مع هذه المؤسسة					
14	تمثل هذه المؤسسة معنى كبير بالنسبة لي					
15	أشعر بالانتماء الضعيف لهذه المؤسسة					
16	أشعر بجو أخوي يربطني بالفريق لهذه المؤسسة					
17	سوف يكون من الصعب التنقل الى مؤسسة اخرى بالنظر الى ما تمثله لي هذه المؤسسة					
18	أشياء كثيرة سوف تتغير اذا ما قررت الانتقال الى مؤسسة اخرى					
19	صعوبة الحصول على منصب بديل هي التي تجبرني للبقاء في هذه المؤسسة					
20	ان المزايا التي أتمتع بها في هذه المؤسسة هي التي تجعلني لا أفكر بتركها					

					21	بقائي في هذه المؤسسة التي أعمل بها بقدر ما هو ضرورة هو رغبة كذلك
					22	ان استثماراتي في هذه المؤسسة تجعلني أكثر ارتباط بها
					23	أجد ان هذه المؤسسة تستحق ولائي و اخلاصي
					24	لا اشعر بواجب اخلاقي يدفعني للبقاء في هذه المؤسسة
					25	الانتقال من مؤسسة الى اخرى بدون مبرر يبدو غير أخلاقي بالنسبة لي
					26	اشعر أنني مدين بالكثير للمؤسسة التي أعمل بها
					27	سوف أشعر بالذنب اذا ما قررت ترك هذه المؤسسة بدون مبرر
					28	أشعر أخلاقيا بضرورة البقاء في نفس المؤسسة حتى مع وجود فرص عمل في مؤسسة اخرى

الملحق الثاني: يوضح مقاييس في الصورة الثانية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا

السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

مقياس الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي**التعليمة:**

في إطار اجراء دراسة علمية لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية الموسومة بالرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي تهدف من خلاله إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة، لذا نرجو من سيادتكم المساعدة من خلال قراءة العبارات بدقة و وضع علامة (x) امام الاختيار الذي تروونه مناسباً، و نحيطكم علماً أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة. وأنها سوف تستخدم لأغراض علمية فقط .

و في الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .

المعلومات الشخصية :

الجنس : ذكر () ، أنثى ()

السن :

المستوى التعليمي: ابتدائي () متوسط () ثانوي () جامعي ()

الأقدمية في العمل :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أتلقي التقدير على العمل الذي يتم جيدا					
2	أشعر بالقرب النفسي بيني وبين الزملاء في العمل					
3	أشعر بالسعادة للعمل في منظمتي					
4	أشعر بالأمان في عملي					
5	أرى أن الادارة العليا تهتم فعلا بي					
6	بوجه عام أعتقد أن العمل مفيد لصحتي					
7	ان مرتبي/ أجري جيد					
8	كل مواهبي و مهاراتي أستخدامها في العمل .					
9	أستطيع التعامل مع رؤسائي					
10	أشعر بالراحة نحو عملي					
11	سوف أكون سعيدا جدا بقضاء كل حياتي المهنية في هذه المؤسسة					
12	أعيش مشاكل المؤسسة التي أعمل بها وكأنها مشاكل الخاصة					
13	لا أشعر بارتباط وثيق مع هذه المؤسسة					
14	تمثل هذه المؤسسة معنى كبير بالنسبة لي					
15	أشعر بالانتماء الضعيف لهذه المؤسسة					
16	أشعر بجو أخوي يربطني بالفريق لهذه المؤسسة					
17	سوف يكون من الصعب التنقل الى مؤسسة اخرى بالنظر الى ما تمثله لي هذه المؤسسة					
19	صعوبة الحصول على منصب بديل هي التي تجبرني للبقاء في هذه المؤسسة					
20	ان المزايا التي أتمتع بها في هذه المؤسسة هي التي تجعلني لا أفكر بتركها					

الملحق الثالث : تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة)

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم : 39196 والصادرة بتاريخ : 03/03/2021

المسجل (ة) بكلية : العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم : علم النفس والأطفونيا والفلسفة

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها :

الربما الوطنية وعلاقتها بالحد

جمال مقاطعة الوقود تقطال

شعبة : تخصص علم النفس وعلاقتها

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمهنية ومعايير الأخلاقيات المهنية للنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

23 MAY 2023

التاريخ

إمضاء المعني



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة) **أحمد سمير جزال**

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم : **530539530** والمصادرة بتاريخ : **05.08.2018**

المسجل (ة) بكلية : **العلوم الإنسانية والاجتماعية** قسم : **علم النفس والأطفونيا والفلسفة**

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر **خطواتها** :

الرجوع الوطني وعلاوة البلاد **الوطنية**

مقاطعة الوقت **تقطة**

شعبة : **تخصص**

أصرح بشرفي أنني ألتمس مراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية للنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

23 MAI 2023

التاريخ

إمضاء المعني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا.
رقم القيد: 374... / ق.ع.ن.ف.أ/ 2023.

إلى السيد المحترم: مدير مقاطعة نفطال
بتيارت

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تثمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم النفس والفلسفة و
الأرطوفونيا يشرفني أن ألتمس من سيادتكم الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم:

- ادم سمر فريال

- بن عيسى جميلة

مسجلين في السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم :

بإجراء دراسة ميدانية بمؤسستكم تحت عنوان:

الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء

وفي الأخير تقبلوا منا أسعى عبارات الاحترام والتقدير.

تيارت في : 19/04/2023

رئيس القسم:
قندوز محمود
رئيس قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

عشرون خليل
شؤون رئاسة العات
الإدارة
13-1

الملحق الرابع: spss

Corrélations

		الرضا
الرضا	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	30
Q1	Corrélation de Pearson	,706**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q2	Corrélation de Pearson	,821**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q3	Corrélation de Pearson	,767**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q4	Corrélation de Pearson	,845**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q5	Corrélation de Pearson	,857**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q6	Corrélation de Pearson	,416*
	Sig. (bilatérale)	,022
	N	30
Q7	Corrélation de Pearson	,671**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q8	Corrélation de Pearson	,655**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q9	Corrélation de Pearson	,625**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q10	Corrélation de Pearson	,850**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

	العاطفي_الولاء
Corrélation de Pearson	1
العاطفي_الولاء (bilatérale)	
	30
Corrélation de Pearson	,770**
العاطفي_الولاء (bilatérale)	,000
	30
Corrélation de Pearson	,648**
العاطفي_الولاء (bilatérale)	,000
	30
Corrélation de Pearson	,466**
العاطفي_الولاء (bilatérale)	,009
	30
Corrélation de Pearson	,590**
العاطفي_الولاء (bilatérale)	,001
	30
Corrélation de Pearson	,615**
العاطفي_الولاء (bilatérale)	,000
	30
Corrélation de Pearson	,680**
العاطفي_الولاء (bilatérale)	,000
	30

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

	المستمر_الولاء
Corrélation de Pearson	1
المستمر_الولاء Sig. (bilatérale)	
N	30
Corrélation de Pearson	,614**
Q17 Sig. (bilatérale)	,000
N	30
Corrélation de Pearson	,174
Q18 Sig. (bilatérale)	,358
N	30

Q19	Corrélation de Pearson	,362*
	Sig. (bilatérale)	,049
	N	30
Q20	Corrélation de Pearson	,791**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q21	Corrélation de Pearson	,923**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q22	Corrélation de Pearson	,762**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		الأخلاقي_الولاء
الأخلاقي_الولاء	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	30
Q23	Corrélation de Pearson	,696**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q24	Corrélation de Pearson	,467**
	Sig. (bilatérale)	,009
	N	30
Q25	Corrélation de Pearson	,649**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q26	Corrélation de Pearson	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q27	Corrélation de Pearson	,898**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
Q28	Corrélation de Pearson	,741**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

	الرضا
--	-------

الرضا	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	100
الولاء	Corrélation de Pearson	,699**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
العاطفي_الولاء	Corrélation de Pearson	,586**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
المستمر_الولاء	Corrélation de Pearson	,666**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100
الاخلاقي_الولاء	Corrélation de Pearson	,592**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	100

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

