

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اجتماعية
الشعبة : علم النفس
التخصص : عمل وتنظيم

من إعداد الطالبة : سميرة غولة

بعنوان :

مساهمة المناخ التنظيمي في ولاء عمال الحماية المدنية من وجهة نظرهم

"دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 03/ 06/ 2014

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتورة / غربي صبرينة (دكتوراه . جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتورة / يمينة خلادي (دكتوراه . جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور / لبوز عبد الله (دكتوراه . جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الموسم الجامعي 2013/2014

كلمة شكر

" اللهم إني أسألك خير المسألة وخير الدعاء وخير النجاح وخير العلم "

الشكر الجزيل والحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل المتواضع.

يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة المشرفة "خلادي يمينة" التي وجهتني حيث الخطأ، وشجعتني عند الصواب، ولم تبخل عليا بتوجيهاتها القيمة، ليس كمشرفة فقط، بل تعدى ذلك إلى الأخوة والصداقة كونها أستاذتي في سنوات الدراسة الجامعية السابقة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى كل أساتذة كلية علم النفس وعلوم التربية، وخاصة الأستاذ "قوارح محمد" وكل الأساتذة المحكمين كل واحدا باسمه، وأخص بالذكر والشكر الأستاذين "غربي صبرينة" و"لبوز عبد الله" على تكريمهما لمناقشة هذه المذكرة.

وأشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة لإنجاز هذا العمل المتواضع وخاصة "درويش يوسف" و"يحيي نسرين" وكل عمال الحماية المدنية بورقلة.

ولا أنسى طلبة ثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم دفعة 2014 وأتمنى لهم التوفيق والنجاح في حياتهم.

سميرة



ملخص الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تقصي العلاقة بين المناخ التنظيمي السائد ومستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، حيث تمثلت أبعاد المناخ التنظيمي في "نمط القيادة"، "نظام الحوافز"، "طبيعة العمل"، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً للمتغيرات الوسيطة (الأقدمية في العمل، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

وقد تم استخدام المنهج الوصفي في جمع بيانات الدراسة عن طريق استبيان مؤلف من (29) بند استوفى معايير الصدق والثبات، تم توزيعه على عينة اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة قوامها (150) عون حماية مدنية من وحدات مدينة ورقلة وضواحيها، وقد أمكن جمع (137) استبيان صالحة للدراسة والتحليل، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها، والمتمثلة في حساب التكرارات لمعرفة النسب المئوية، وتطبيق نظام الحزم الإحصائية SPSS النسخة 20 لحساب الفروق باستخدام اختبار "ت" لقياس الفروق بين المتوسطين، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

وقد تم تفسير هذه النتائج في ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة واحتتمت ببعض التوصيات و المقترحات الموجهة للدارسين وأصحاب القرار.

Abstract:

This study seeks to explore the relationship between organizational climate and the level of loyalty of workers, civil protection in Ouargla , whereas the dimensions of the regulatory climate in the " driving style " , " incentive system " , " the nature of the work," The study also aimed to identify the extent of the presence of significant differences in the impact of organizational climate on the level of loyalty and civil protection workers, depending on the catalytic variables (seniority at work, marital status, educational qualification)

Then it has been collected survey data using a questionnaire consisting of (29) items meets the standards of validity and reliability , has been distributed randomly on the (150) civil protection workers from the units of Ouargla and its suburbs , it has been possible to collect (137) questionnaire valid for study and analysis , was used appropriate statistical methods for data processing and analysis , and calculation of iterations to know the percentages , and the application of statistical package SPSS version 20 to calculate the differences using the test "T" to measure the differences between the medium , was reached the following conclusions:

- 1- there is an impact of organizational climate on the level of loyalty and civil protection workers in Ouargla.
- 2- There are no statistically significant differences in the impact of organizational climate on the level of loyalty and civil protection workers, depending on the variable seniority at work.
- 3- There are no statistical significant differences in the impact of organizational climate on the level of loyalty and civil protection workers variable depending on marital status.
- 4- There are no statistical significant differences in the impact of organizational climate on the level of loyalty and civil protection workers, depending on the variable qualification.

Has been the interpretation of these results in special the theoretical framework for the study and previous studies and concluded with some recommendations and proposals geared for students and decision-makers.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
كلمة شكر.....	أ.....
ملخص الدراسة.....	ب.....
فهرس المحتويات.....	ث.....
فهرس الجداول.....	ج.....
مقدمة الدراسة.....	1.....

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

الإشكالية.....	1. 6.....
فرضيات الدراسة.....	2. 11.....
أهمية الدراسة.....	3. 12.....
أهداف الدراسة.....	4. 12.....
حدود الدراسة.....	5. 13.....
تحديد المفاهيم الإجرائية.....	6. 13.....

الفصل الثاني: المناخ التنظيمي

تمهيد.....	16.....
مفهوم المناخ التنظيمي.....	1. 16.....



18.....	2 خصائص المناخ التنظيمي.....
19.....	3 أهمية المناخ التنظيمي.....
21.....	4 العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي.....
21.....	5 أبعاد وعناصر المناخ التنظيمي.....
24.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: الولاء التنظيمي

26.....	تمهيد.....
26.....	1 مفهوم الولاء التنظيمي.....
28.....	2 أبعاد ومقومات الولاء التنظيمي.....
29.....	3 خصائص الولاء التنظيمي.....
30.....	4 أهمية الولاء التنظيمي.....
31.....	5 العوامل المساعدة على تنمية الولاء التنظيمي.....
32.....	خلاصة الفصل.....

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

35.....	تمهيد.....
35.....	أولاً: الدراسة الاستطلاعية.....
35.....	1. الهدف من الدراسة الاستطلاعية.....



36.....	2 وصف أداة الدراسة الاستطلاعية.
37.....	3 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية.
37.....	4 بعض الخصائص السيكومترية.
40.....	ثانيا: الدراسة الأساسية.
41.....	1. منهج الدراسة.
42.....	2 وصف أداة الدراسة الأساسية.
43.....	3 وصف عينة الدراسة الأساسية.
45.....	4 الأساليب الإحصائية المستخدمة.
45.....	خلاصة الفصل.

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة

47.....	تمهيد
47.....	1. عرض نتائج الفرضية العامة.
48.....	2 عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
49.....	3 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
50.....	4 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
51.....	خلاصة الفصل.

الفصل السادس: تفسير نتائج الدراسة

53.....	تمهيد
---------	-------



53.....	1. تفسير نتائج الفرضية العامة.
56.....	2. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
58.....	3. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
59.....	4. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
62.....	خلاصة الدراسة.
62.....	التوصيات والاقترحات.
66.....	قائمة المراجع.
72.....	الملاحق.

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان تأثير المناخ التنظيمي على ولاء العمال	01
43	يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية	02
44	يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الحالة الاجتماعية	03
44	يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي	04
47	يوضح استجابات أفراد العينة نحو تأثير المناخ التنظيمي على ولاء عمال الحماية المدنية	05
48	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفتي أقل من 10 سنوات ومن 10 سنوات فأكثر وقيمة "ت" المحسوبة والمجدولة في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء العمال حسب متغير الأقدمية	06
49	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفتي أعزب ومتزوج وقيمة "ت" المحسوبة والمجدولة في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء العمال حسب متغير الحالة الاجتماعية	07
50	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفتي جامعي وثنائي وقيمة "ت" المحسوبة والمجدولة في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء العمال حسب متغير المؤهل العلمي	08

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
72	استمارة الحقائق	01
73	قائمة الأساتذة المحكمين	02
74	الاستبيان في صورته النهائية	03
75	نتائج المقارنة الطرفية	04
76	نتائج التجزئة النصفية	05
77	نتائج معامل ألفا كرونباخ	06
78	نتائج متغير الأقدمية في العمل	07
79	نتائج متغير الحالة الاجتماعية	08
80	نتائج متغير المؤهل العلمي	09



المقدمة

المقدمة:

تعد المنظمات الخاصة أو العامة أداة من الأدوات الحيوية والهامة في المجتمعات الإنسانية، ويعد الانسان العنصر المحرك والفعال في هذه المنظمات، ويتطلب نجاح هذه المنظمات في تحقيق أهدافها توافر عدد من المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي لا يمكن للمنظمة أن تحقق أهدافها دون التعامل معها بحكمة وموضوعية، ويقع بالطبع على رأس هذه المتغيرات المناخ التنظيمي السائد داخل المنظمة، إذ أن هذا المناخ على وجه العموم يعكس هوية وشخصية المنظمة ويميزها عن غيرها من المنظمات المماثلة، وذلك كما يتصورها ويتخيلها العاملون فيها أو المتعاملون معها، فضلا على أن هذا المتغير يعتبر من وجهة نظر الباحث من المحددات الرئيسية لسلوك العاملين، والذي يحدد بدوره أدائهم ومستوى ولاءهم.

يمثل المناخ التنظيمي بيئة العمل الداخلية بمختلف تغيراتها وخصائصها وتفاعلاتها، حيث يلعب المناخ التنظيمي دورا كبيرا في ترصين السلوك الاخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين من ناحية تشكيل وتعديل القيم والعادات والاتجاهات والسلوك، ومن هنا يمكن القول ان المناخ التنظيمي يمثل شخصية المنظمة بكل أبعادها، وإن نجاحها في خلق المناخ الملائم للأفراد من شأنه أن يشجع على خلق أجواء عمل هادفة ترصن سبيل الثبات والاستقرار للأفراد والتنظيم على حد سواء، إذ أن الأفراد في البيئة التنظيمية الفاعلة يشعرون بأهميتهم في العمل، وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرار، والإسهام في رسم السياسات والخطط ويسود شعور بالثقة بين الادارة والأفراد.

ولقد ازداد الاهتمام بدراسة المناخ التنظيمي في السنوات الأخيرة نظرا لما له من ارتباط مباشر بسلوك الأفراد بالمنظمة، حيث أكدت العديد من الدراسات في هذا الموضوع على الدور المباشر في تأثير المناخ التنظيمي على سير العمل وعلى أداء العاملين وعلى رضاهم وولائهم التنظيمي.

ومن بين المفاهيم التي تحدد اهتمام العاملين في المنظمات درجة الولاء التنظيمي لديهم، ويتكون الولاء التنظيمي من عوامل مثل معتقدات العامل وقبوله بأهداف المنظمة وقيمها، واستعداده لبذل الجهد من أجلها، والرغبة الشديدة في المحافظة على بقائه عضواً فيها، ويتجسد ذلك في أربع مستويات: الولاء تجاه المنظمة، الولاء نحو العمل، الولاء نحو المهنة، والولاء نحو الزملاء.

والولاء في الفكر الإداري المعاصر هو تعبير يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله، وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها، وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف، لذا فالولاء التنظيمي استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما، ويترتب عليه سلوك الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد في إعطاء جزء أكبر من وقته وجهده من أجل الإسهام في نجاح واستمرار المنظمة، كالأستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية.

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية للكشف عن طبيعة تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية، وإذا ما كانت هذه العلاقة تتأثر بالمتغيرات الوسيطة (الأقدمية في العمل، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)، وقد اشتملت الدراسة على جانبين نظري وتطبيقي، وتدرج تحتها ستة فصول على الشكل التالي:

الجانب النظري: والذي قسم إلى ثلاثة فصول.

الفصل الأول: تقدم موضوع الدراسة تضمن الإشكالية، فرضيات الدراسة، أهميتها، أهدافها، حدود الدراسة والمفاهيم الإجرائية.

الفصل الثاني: تناول متغير المناخ التنظيمي وفيه تم التطرق إلى مفهومه، خصائصه، أهميته، العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي، أبعاده وعناصره.

الفصل الثالث: خصص لمتغير الولاء التنظيمي حيث تضمن مفهومه، أبعاده أو مقوماته، خصائصه، أهميته، العوامل المساعدة على تنمية الولاء التنظيمي.

الجانب التطبيقي: فقد تضمن ثلاثة فصول.

الفصل الرابع: تناول إجراءات الدراسة الميدانية بداية بالدراسة الاستطلاعية، والتي تضمنت الهدف من الدراسة الاستطلاعية، وصف أدواتها وعينتها، بعض الخصائص السيكومترية، ثم إجراءات الدراسة الأساسية، وهي منهج الدراسة، وصف أداة الدراسة الأساسية وعينتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: خصص لعرض نتائج الدراسة، حيث تم عرض نتائج الفرضية العامة والفرضيات الجزئية.

الفصل السادس: خصص لتفسير نتائج الدراسة، وفي الأخير خلاصة الدراسة، التوصيات والافتراضات ثم قائمة المراجع والملاحق.

الجانب

النظري

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

- 1 - الإشكالية
- 2 - فرضيات الدراسة
- 3 - أهمية الدراسة
- 4 - أهداف الدراسة
- 5 - حدود الدراسة
- 6 - تحديد المفاهيم الإجرائية

1. الإشكالية:

تسعى المنظمات إلى صياغة رؤيتها وتحقيق الرسالة التي قامت من أجلها والتي تمثل الهدف الأساسي من إنشائها، لذا فإنها تعمل على إتباع الإستراتيجيات والسياسات والتكتيكات المختلفة في سبيل تحقيق ذلك، حيث يتطلب توفر مجموعة من المدخلات تتمثل في الموارد البشرية، العتاد والآلات، الأموال والمعلومات، وبالمقارنة بين هذه المدخلات تعتبر الموارد البشرية أهمها وأكثرها تأثيراً على المنظمة، لذا فإن المنظمات تحاول أن توفر لمواردها البشرية مناخاً تنظيمياً مميزاً يساعدها على القيام بدورها على أكمل وجه.

«إن كلمة مناخ هي تعبير مجازي يدل عادة على البيئة والطبيعة التي تشمل موقع جغرافي يصف فصول السنة والتقلبات الجوية لهذا الموقع، وقد أسقط هذا المصطلح على مكان العمل باعتبار أن التنظيم كيان مؤسسي عضوي، يتفاعل مع العوامل المحيطة به فيؤثر فيها ويتأثر بها من ناحية، ومن ناحية أخرى يعد التنظيم كياناً حركياً تفاعل عناصره البشرية وغير البشرية مع بعضها البعض». (إيهاب الطيب، 2008، ص02)

من هذا المنطلق يمكن القول أن المناخ التنظيمي هو محصلة أبعاده كما يعيها أفرادها - حسب هذه الدراسة (نمط القيادة، الحوافز، طبيعة العمل) وتضيف دراسات أخرى غير هذه الأبعاد مثل (الهيكل التنظيمي، نمط الاتصال، التكنولوجيا، مشاركة العاملين... إلخ) .. وكما يفسرونها ويحللونها عبر عملياتهم الإدراكية، ليستخلصوا منها مواقفهم واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وأدائهم ودرجة ولائهم للمنظمة.

«إذ أن جوهر الأمر يستوجب الاهتمام بالمناخ التنظيمي والارتقاء به من حيث المستوى والدرجة، وجعله يتماشى مع أهداف المنظمة وأهداف الفرد حيث يكون داعماً لإنشاء وتأسيس أنظمة فعالة تهتم بالمخاور الجوهرية الهادفة لاستقطاب استمرارية وكفاءة القوى العاملة، وتنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم ورفع كفاءتهم الفنية والإنتاجية، ورفع معنوياتهم وحثهم على المشاركة بولائهم لتحقيق أهداف المنظمة». (ناصر السكران، 2004، ص02)

وفي هذا المجال هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع المناخ التنظيمي في المنظمات على اختلاف تصنيفاتها أو النشاط الذي تقوم به، سواء كانت هذه الدراسات عربية أو أجنبية، ولأنها توصلت إلى نتائج مختلفة، وهذا يوحي بأن طبيعة الدور الذي تلعبه أبعاد وعناصر المناخ التنظيمي على مختلف الظواهر الإدارية مثل الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والثقافة التنظيمية يتأثر بالعديد من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تحيط بالمنظمة من جهة، وبالفرد نفسه من جهة أخرى، إذ أنه لا يزال هناك مجالاً واسعاً لإجراء المزيد من الدراسات والبحوث لاستكشاف أثر هذا الدور في مجالات وأنشطة متعددة وعلى بيئات وأوساط مختلفة.

ومن الدراسات التي أكدت على أهمية المناخ التنظيمي وأبعاده في مختلف الدراسات التنظيمية ، نجد دراسة "العوامل" (1994) بعنوان "أبعاد المناخ المؤسسي في الوزارات والدوائر المركزية في الأردن" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ المؤسسي في الأجهزة المركزية للإدارة العامة ممثلة في الوزارات والدوائر المركزية في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود استقرار ورضا عام متوسط عن المناخ المؤسسي، وأن أسباب التغيير في هذا المناخ تعود إلى الأوضاع الداخلية للأجهزة المبحوثة، وقد اعتبرت العينة المبحوثة أن سلبيات المناخ المؤسسي تعود لعدة أسباب من أهمها تديني نسبة الحوافز المقدمة للعاملين سواء المادية منها أو المعنوية، وعدم استقرار القيادة الإدارية العليا والعلاقات الشخصية في العمل، كذلك اختلاف الهياكل والإجراءات التنظيمية في الوزارات والدوائر المركزية في الأردن، وغياب الأجواء الديمقراطية عن مناخ العمل بسبب جمود التشريعات وعجزها عن مواكبة المستجدات، وتديني مستوى البيئة المادية في أماكن العمل كالتهووية والإضاءة وعدم توافر كافتريا، وأوصت الدراسة بضرورة إدخال تحسينات تدريجية في جوانب المناخ المؤسسي كافة، والحد من التأثيرات الشخصية، وزيادة الاهتمام بالعاملين والإنتاجية وتحديث التشريعات. (إيهاب الطيب، 2008، ص75)

وتتفق هذه الدراسة مع ما أشارت إليه دراسة "القبوتي" (1994) "تقييم المناخ التنظيمي في الجامعة الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس" سعت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة

الأردنية للمناخ التنظيمي السائد في الجامعة الأردنية، والمتمثل بستة أبعاد للمناخ التنظيمي، هي فلسفة الإدارة، ونمط اتخاذ القرارات، ونمط الاتصالات، ونمط العلاقات بين العاملين، ونمط تقييم الأداء، وسياسة التحفيز، والتي تشكل المناخ التنظيمي العام، واختار الباحث عينة عشوائية طبقية شملت أعضاء هيئة التدريس من مختلف الكليات العلمية والإنسانية بالجامعة الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1. أن تقييم أعضاء هيئة التدريس للمناخ التنظيمي سلبي في مجمله.
 2. أن أهم عامل يساهم في تشكيل الصورة غير المرضية للمناخ التنظيمي يتعلق بسياسة التحفيز يليه نمط الاتصالات.
- (إيهاب الطيب، 2008، ص. ص77.76)

كما أن فاعلية الموارد البشرية وحيويتها لا تقتصر على إعداد أفرادها ومستويات تدريبهم وكفاءتهم أو مؤهلاتهم العلمية والتقنية فحسب، بل تعتمد اعتمادا مباشرا وأساسيا على درجة ولائهم للمنظمات التابعين لها، ويعد الولاء التنظيمي من العناصر الأساسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة بين المنظمات من جهة أخرى، فالأفراد ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يميلون إلى بذل المزيد من الجهد لأجل منظماتهم كما يميلون إلى تأييد ودعم قيم المنظمة والبقاء فيها لفترة أطول.

إذ يرتبط موضوع الولاء التنظيمي ارتباطا وثيقا بالسيكولوجية النفسية لدى الأفراد حيث يعتبر من أهم العوامل التي يمكن اعتبارها من المؤشرات الإيجابية، وهو بمثابة مقياس ومدى فاعلية أداء الأفراد، لذلك أصبحت حاجة المؤسسات للأفراد ذوي الولاء التنظيمي مهمة، وذلك لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية عالية.

علاوة على هذا فإن الولاء التنظيمي لا ينعكس على الأداء داخل المنظمة فقط، وإنما على المجتمع الخارجي ككل، لذلك لا بد من قياس الولاء التنظيمي للتعرف على نقاط القوة والضعف، بحيث يتم الاستفادة من نقاط القوة

والسعي لمعالجة نقاط الضعف، وذلك للوصول إلى إنتاجية مرضية في العمل، والعمل على استثمارها وتطويرها لتحقيق أهداف ورؤية المنظمة.

ومن الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي نجد دراسة "الكايد" (1999) هدفت إلى تحديد مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية نحو جامعاتهم، والكشف عن اتجاهاتهم نحو العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي، أظهرت نتائج الدراسة التي تكونت عينتها من (750) فرد، وجود مستوى متوسط من الولاء للجامعة، كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للجنس لصالح الإناث، و للعمر لصالح فئة 50 سنة فأكثر، و للخبرة لصالح فئة 12 سنة فأكثر، وللجامعة لصالح جامعة العلوم والتكنولوجيا، كما بينت النتائج عدم وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية أو المؤهل العلمي (دكتوراه أم ماجستير). (راتب السعود، سوزان سلطان، 2009، ص 205)

وبنفس المجال هناك دراسة "لوتاه" (2004) التي حاولت معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي و أداء العاملين في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة، بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (440) موظفاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين في وزارة الصحة يتمتعون بمستوى مرتفع من الولاء التنظيمي، ووجد أن هناك علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي، وكان تأثير العمر واضحاً بالنسبة للولاء التنظيمي، و لم تظهر نتائج الدراسة فروقا في مستويات التنظيم تعزى إلى متغير الجنس. (محمود ابوسمرة وزملائه، 2007، ص 43)

وانطلاقاً من حيوية موضوع المناخ التنظيمي وأهمية الولاء التنظيمي في حياة وأداء المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة، وذلك عن طريق تأثير المناخ التنظيمي في مستوى الولاء الذي ينعكس على سلوك العاملين فيها، وهذا ما أكدته دراسة "عبيد العمري" التي هدفت إلى اختبار صحة العلاقة بين أنماط القيادة و الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض و نهضت تلك الدراسة على أداة "بهورتر و زملائه" "Porter et al."، ومن خلال استخدام أسلوب الانحدار المتعدد، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين

النمط القيادي الترسلّي والولاء التنظيمي، كما توصلت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النمط الديمقراطي والولاء التنظيمي، كما أظهرت نتائج الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس يدركون النمط القيادي المتبع في القسم الأكاديمي كما أظهرت الدراسة أن مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس عال ويمكن تفسير ذلك بلأن هؤلاء الأعضاء ينتمون إلى طبقة عالية من المجتمع ويرتبطون بمؤسسة علمية وعريقة وبالتالي يعتز أعضاءها بالانتماء إليها والحرص على الاستمرار في البقاء والعمل فيها. (عادل السيد، 2003، ص 113)

كما أجرى "فولجر وكونفسكي" "Folger and konvesky" (1989) دراسة هدفت لمعرفة التأثيرات المحتملة لمحددات شعور العاملين بعدم عدالة الإجراءات والعدالة التوزيعية على كل من الثقة بالرئيس المباشر والانتماء للمنظمة والرضا عن الأجر، وقد تكونت عينة الدراسة من (217) فردا من العاملين بشركات القطاع الخاص الصناعية بالولايات المتحدة الأمريكية، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، كشفت نتائج الدراسة أن العدالة التنظيمية بشكل عام لها علاقة إيجابية بالولاء التنظيمي وأن لمحددات الشعور بعدم العدالة الإجراءات تأثيرا سلبيا في الثقة بالرئيس المباشر والولاء للمنظمة في حين كان تأثير محددات العدالة التوزيعية في رضا العاملين والأجر أكبر من تأثير عدالة الإجراءات. (راتب السعود، سوزان سلطان، 2009، ص 206-207)

وقام "الحشالي" (2003) بدراسة هدفت إلى معرفة مدى تأثير استخدام رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الخاصة بالأنماط القيادية على الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس، فتكونت العينة من (240) عضوا، وزع عليهم استبانة مؤلفة من ثلاثة أقسام، فأشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية بين نمط القيادة الأوتوقراطية والولاء التنظيمي، ووجود علاقة إيجابية بين نمط القيادة الديمقراطي والولاء التنظيمي. (يوسف غنيم: ب سنة. Enligne)

وكون قطاع الحماية المدنية من القطاعات التي تقوم بمهام خطيرة وتقدم خدمات هامة، من خلال سعيها إلى تحقيق الأمن والسلامة للأفراد والحفاظ عليها، فإن نجاح القطاع في عمله واستمرار أدائه بفاعلية يعد أمرا هاما ليس من أجل العاملين فيه فقط، وإنما من أجل المجتمع ككل، ولأن نشاط وكفاءة العاملين في تقديم تلك الخدمات يزداد

بازدياد مستوى الولاء التنظيمي لديهم، فإن تطوير المناخ التنظيمي الذي يؤثر على هذا الولاء مهم لتحسين أداء القطاع حتى يستمر ويتقدم في لعب دوره الاجتماعي وتأييد رسالته الوطنية، ومن خلال ما تم طرحه أردنا البحث عن طبيعة المناخ التنظيمي السائد في قطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وفيما إذا كان لأبعاد ه علاقة بولاء العمال في هذا القطاع، وذلك بالإجابة عن التساؤل العام التالي:

. ما طبيعة تأثير المناخ التنظيمي على مستوى الولاء لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة ؟ وتدرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الجزئية التالية:

1. هل توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل؟
2. هل توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية ؟
3. هل توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ؟

2. فرضيات الدراسة:

صيغت الفرضية العامة للدراسة كما يلي:

. هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى الولاء لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

وجاءت صياغة الفرضيات الجزئية على الشكل التالي:

1. توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.
2. توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
3. توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- . إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في مجال السلوك التنظيمي.
- . إبراز قيمة كل من المناخ التنظيمي والولاء التنظيمي وأثرهم في أداء المنظمات.
- . لفت الانتباه إلى عينة حساسة في الدولة ألا وهي عمال الحماية المدنية الذين يسهرون على حماية وسلامة المجتمع وإبراز مستوى ولائهم لهذه المنظمة.
- . معرفة طبيعة المناخ السائد في قطاع الحماية المدنية وذلك من أجل تعزيز عناصر القوة وتدرك عناصر الضعف لدى القطاع.

4. أهداف الدراسة:

تمثلت أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

- . هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر أبعاد المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال قطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- . معرفة مدى ارتباط الولاء التنظيمي بالمناخ التنظيمي السائد.
- . تقييم واقع الولاء التنظيمي لدى عمال القطاع ومستوى جودته قصد تعديله وتحسينه.
- . محاولة التحكم في سلوك الأفراد وتوجيهه بتحسين أو بتعديل المناخ التنظيمي كون هذا الأخير من بين المسببات التي تؤدي إلى الوصول إلى الأهداف التي تنشدها المنظمة.
- . معرفة العوامل ذات الصلة بالولاء كالحوافز، ظروف العمل واقتراح سبل لمعالجتها أو تعزيزها.

. تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد إدارة القطاع على تحسين ورفع مستوى ولاء العمال لديها.

5. حدود الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية:

5.1. الحدود الزمنية: خلال الموسم الجامعي 2013/ 2014.

5.2. الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بقطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وشملت مديرية الحماية المدنية،

وحدات التدخل التالية: الوحدة الرئيسية، الوحدة الثانوية المخادمة، الوحدة الثانوية انقوسة، الوحدة الثانوية عين

البيضاء، المركز المتقدم بني ثور، المركز المتقدم القصر.

5.3. الحدود البشرية: طبقت الدراسة على أعوان الحماية المدنية بوحدات مدينة ورقلة وضواحيها.

كما تتحدد بالمنهج المتبع والأداة المستخدمة في الدراسة.

6. تحديد التعاريف الإجرائية:

6.1. تأثير المناخ التنظيمي على ولاء عمال الحماية المدنية:

هو مجموعة الخصائص الفريدة التي تميز بيئة العمل في قطاع الحماية المدنية، بحيث تتمتع هذه الخصائص بدرجة

عالية من الاستقرار والثبات النسبي، والتي تنعكس وتؤثر على درجة ولاء الأعوان بحيث تظهر من خلال ما يشعرون

به من ارتباط عاطفي وجدائي تجاه هذه المنظمة، يؤدي إلى تطابق قيم العون مع قيم منظمة الحماية المدنية وارتباطه

بها، والرغبة الشديدة بالاستمرار في العضوية فيها؛ وذلك من خلال الأبعاد التالية:

6.1.1. بعد تأثير نمط القيادة على ولاء الع مال : والمقصود به قدرة المدير على التأثير في الأعوان من خلال

العلاقات والتفاعلات المتبادلة بينهما، مما يؤدي إلى بذل العون أكبر جهد وأفضل عطاء لصالح المنظمة، ورغبته

الشديدة في العضوية فيها.

6.1.2. بعد تأثير الحوافز على ولاء العمال : والمقصود به مجموعة العوامل الخارجية المادية والمعنوية التي تدفع العون

وتحفزه وتزيد من ارتباطه بالمنظمة، للإقبال على سلوك مرغوب فيه قصد الحصول على النتائج الإيجابية المترتبة على

هذا السلوك.

6.1.3. بعد تأثير طبيعة العمل على ولاء الع مال : والمقصود به مرونة الأنظمة والإجراءات التي تخلق مجالاً من

الحرية وتشجع على الإبداع والابتكار، وإفساح المجال أمام الأعوان للبحث عن أساليب جديدة ومبتكرة، وبذلك

تجعل كل عون يسعى إلى تقديم أفضل جهوده وقدراته لإحساسه بأنه مشارك في كل النتائج الإيجابية المترتبة من تطور

المنظمة.

الفصل الثاني

المناخ التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم المناخ التنظيمي
- 2- خصائص المناخ التنظيمي
- 3- أهمية المناخ التنظيمي
- 4- العوامل المؤثرة في المناخ

التنظيمي

- 5- أبعاد وعناصر المناخ

التنظيمي

خلاصة الفصل

يعد المناخ التنظيمي من المصطلحات التنظيمية المهمة المتعلقة ببيئة العمل الداخلية، والتي واكبت التطورات الحاصلة في العصر الحالي ألا وهو عصر النهضة الشاملة بمختلف مجالاتها، حيث أن «أساس هذه النهضة هو وجود المنظمات الإدارية بجميع مدخلاتها وأشكالها وأهدافها الرامية لتقديم السلع أو الخدمات وإشباع حاجات الأفراد، ويعتبر العنصر البشري هو الأهم في هذا الجانب بما يبده من جهد وفعالية تساهم برفع مستوى التنظيم وكفاءته، وكذلك الأداء الوظيفي داخل المنظمة وخارجها، ولذلك يلاحظ أن مصلحة أي منظمة تكمن في القدرة على الاحتفاظ بالعاملين لديها من خلال إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم عن طريق إيجاد المناخ التنظيمي السليم». (موسى اللوزي، 2003، ص 117)

وباعتبار المناخ التنظيمي وسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد أوجب التعرف على ماهية وطبيعة المناخ التنظيمي السائد في أي منظمة، وذلك من أجل تعزيز النواحي الإيجابية وإلغاء النواحي السلبية أو التقليل منها، مما ينعكس إيجاباً لتحقيق أهداف المنظمة والفرد على حد سواء، إذ أن تناول موضوع المناخ التنظيمي بالدراسة نال اهتماماً كبيراً في الآونة الأخيرة، لكن تحديد مفهومه مازال من النقاط التي اختلف فيها العديد من الكتاب والباحثين في مجال السلوك التنظيمي، فحاولنا في هذا الفصل التطرق إلى مختلف تعاريف المناخ التنظيمي وأهم مقوماته

1. مفهوم المناخ التنظيمي:

«إن مصطلح المناخ التنظيمي هو أحد المفاهيم التي تبلورت في إطار تطور الفكر الإداري المعاصر، وتباينت مواقف الكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع عبر العقدين الأخيرين من القرن الماضي وذلك لتباين اختصاصاتهم، ومذاهبهم الفكرية فمنهم من يوسع نطاقه ومنهم من يضيقه أو يطلقه على الشيء وليس على صفته، ومصدر هذا التباين والاختلاف يرتبط بمصطلح المناخ، وهل أنه يقتصر على البيئة الداخلية للمنظمة أم أنه يشمل بيئتها الخارجية أيضاً». (بوجمعة نقيل، 2009، ص 27)

فحسب "فورهاندا وجلمر" "Forhand and Gelmer": «هو مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المنظمة والتي تميزها عن غيرها من المنظمات وتؤثر على سلوك المنظمات وتؤثر على سلوك العاملين فيها». (محمد الصيرفي، 2009، ص258)

يبين هذا التعريف أن المناخ التنظيمي يتمثل في مجموعة الخصائص التي تصف المنظمة وتفرق بينها وبين غيرها من المنظمات، وبذلك تؤثر على سلوكها وسلوك العاملين فيها.

ويرى كل من "شنيدر وسنيذر" "Schneider and Snyder": «أن المناخ التنظيمي يعني ملخص إدراك الأفراد لشخصية التنظيم، حيث تمثل خصائص التنظيم التي تعكسها ما ينسبه الأفراد من صفات إلى القائمين على صنع السياسات والممارسات والظروف التي تكشف بيئة العمل». (محمد حسن رسمي، 2004، ص88)

يركز التعريف على أن المناخ التنظيمي هو محصلة إدراك الأفراد لمميزات وخصائص المنظمة، والتي تمثل وتعكس ما ينسبه هؤلاء الأفراد من صفات للمسيرين أو القادة والتي تكشف بيئة العمل.

كما عرفه "القربوتي": «المناخ التنظيمي هو مجموعة من الخصائص البيئية الداخلية للعمل، والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي يفهمها العاملون ويدركونها، مما ينعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم». (محمد قاسم القربوتي، 2009، ص169)

يبين هذا التعريف أن خصائص المناخ التنظيمي تتمتع بالاستقرار والثبات النسبي، كما يبين مدى تأثير سلوك الفرد بالبيئة المحيطة، ومدى اتجاهه تلك البيئة وإدراكه لها.

ويعرفه "كورنيل" "Cornell": «المناخ التنظيمي يرجع إلى الإدراكات الحسية للأفراد لوظائفهم أو دورهم من خلال علاقاتهم مع الآخرين والأدوار المرتبطة بالآخرين داخل المنظمة». (Brunet lue et Ph D, 2001, p1)

أما "العميان" فيعرف المناخ التنظيمي «بأنه البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد، وهذا يعني الثقافة، القيم، العادات، الأعراف، الأنماط السلوكية، المعتقدات الاجتماعية وطرق العمل المختلفة التي تؤثر على الفعاليات والأنشطة الإنسانية والإقتصادية داخل المنظمة». (محمود العميان، 2008، ص305)

يركز هذا التعريف على ضرورة مراعاة أهمية التفاعل والعلاقات بين الأفراد، وطرق العمل في المنظمة والتي تؤثر على المستوى العام للأداء في المنظمة، أي أنه اهتم بالجانب الإنساني الاجتماعي.

يمكننا من خلال التعاريف السابقة أن نعرف المناخ التنظيمي بأنه: محصلة الخصائص والظروف والمتغيرات الداخلية للمنظمة، والتي تتميز بالاستقرار والثبات النسبي كما يعيها ويدركها أفرادها، ليستخلصوا منها مواقفهم واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وأدائهم ودرجة انتمائهم وولائهم للمنظمة.

2. خصائص المناخ التنظيمي:

- أشار "القريوتي" في "بوجمة نقبيل" (2009) إلى مجموعة من الخصائص للمناخ التنظيمي تمثلت فيما يلي:
- . يعبر المناخ التنظيمي عن مجموعة الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة والتي عن طريقها يمكن تمييز منظمة عن أخرى.
- . يعكس المناخ التنظيمي التفاعل بين المميزات الشخصية والتنظيمية، ويعبر عن خصائص المنظمة كما يتم إدراكها من قبل العمال .
- . تتصف خصائص المناخ التنظيمي بدرجة معينة من الثبات النسبي.
- . تؤثر خصائص المناخ التنظيمي على السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة.

أما "حجلان" فقد أضاف الخصائص التالية:

. إننا نتعامل مع عالم إدراكي بمعنى أن مناخ منظمة معينة، كما يراها الموظفون فيها بإدراكهم الخاص وليس بالضرورة ما هو كائن فعلا، فإدراك الموظف لهذه الخصائص البيئية تولد لديه حالة نفسية لها تأثير مباشر في اتجاهات ودوافع الأفراد وبالتالي سلوكهم.

. المناخ لا يعني ثقافة المنظمة كما أنه ليس بمصطلح بديل عنها.

. أن المناخ التنظيمي يختلف عن المناخ الإداري فبينما يعد المناخ التنظيمي أحد المحددات الأساسية للسلوك، فإن المناخ الإداري أحد المحددات الأساسية للمناخ التنظيمي.

. المناخ التنظيمي لا يعني البيئة، حيث تتعلق البيئة بما يدور خارج وداخل التنظيم على المستوى الواسع، بينما يتعلق

المناخ التنظيمي بما يدور داخل التنظيم على المستوى الضيق فقط. (بوجمعة نقيب، 2009، ص ص 29، 30)

وبهذا يكون المناخ التنظيمي ناتج تفاعل مجموعة من الخصائص التي تدرك داخل التنظيم وتتعلق به، بحيث تترجم

هذه الخصائص بمجموعة من السلوكيات، والناتجة عن الأفراد المتواجدين أو العاملون داخل هذا التنظيم، مشكلة

مناخا تنظيميا مستقل ومميزا عن كل التنظيمات الأخرى.

3. أهمية المناخ التنظيمي:

«تقوم منظمات الأعمال بسلسلة من المهام المتكاملة والمترابطة لغرض تحقيق أهداف معينة، والحقيقة الواضحة

لجميع الآن هي أن المنظمة تحتاج إلى مجموعة من الأفراد. تنظيم إنساني. من أجل توجيه أعمالها وتوفير الخدمات

النفسية و المادية اللازمة لتحقيق الأهداف المطلوبة، ولا شك أن منظمات الأعمال المعاصرة تواجه مشاكل عديدة

تتراوح بين الحاجة لزيادة الكفاءة الإنتاجية بين زيادة التفاعل الإيجابي مع البيئة الاجتماعية التي تعمل فيها، وقد وجد

أن العنصر الإنساني يلعب دورا رئيسيا في جميع المحاولات لحل هذه المشاكل». (كامل المغربي، 2005، ص 13)

ولهذا أجمعت الدراسات التي اهتمت به على أهمية المناخ التنظيمي، وبأنه فكرة قائمة بذاتها وأن له تأثير في

استقرار التنظيم، ويمكن إبراز أهمية المناخ التنظيمي كما أشار إليها "المغربي" (2005):

* جو العمل العام داخل المنظمة والذي له تأثير كبير على الأفراد.

* تدعيم ومساندة الأفراد على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي.

* المساعدة على فهم وتفسير العديد من النواحي المتعلقة بالعنصر البشري داخل المنظمة.

* حلقة وصل بين المنظمة والبيئة الخارجية والتي من خلالها يحدث التفاعل بين الأفراد وبين العوامل الخارجية.

* وسيلة يمكن للمنظمة من خلال الوصول إلى حلول للمشكلات ومواجهة التغيرات السريعة في سبيل تحسين

مستوى الأداء بشكل متكامل.

* قدرة الإدارة في التأثير على العنصر البشري داخل المنظمة. (كامل المغربي، 2005، ص17)

«وعلى ضوء ما سبق فإن المناخ التنظيمي يمثل عنصرا محوريا في توفير بيئة عمل مناسبة للأفراد من عدمه، وأن أي

اتجاه لتحسين وتطوير الخدمات أو العمليات التنظيمية أو إدخال برامج تطويرية للعاملين وأساليب العمل؛ قد لا

يكتب لها النجاح إذا ما تمت في بيئة عمل محبطة ومناخ تنظيمي سلبي من وجهة نظر العاملين، لذا من الأهمية بمكان

قبل البدء بمثل هذه التغييرات و التحديثات، أن ينظر أولا إلى تحيين المناخ التنظيمي والعمل على إيجاد مناخ تنظيمي

داعم للأفراد يتيح بيئة عمل مناسبة وإيجابية لعمليات التطوير التنظيمي». (محمد المطرفي، 2013، ص19)

من خلال ما تم طرحه تبرز الأهمية القصوى للمناخ التنظيمي وأثره على أداء العمال، ولهذا وجب الاهتمام به

من خلال مراعاة أبعاده والعوامل المؤثرة فيه، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المنشودة لدى كل من المنظمة والأفراد

العاملون فيها معا.

4. العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي:

وقد صنف "الطجم والسواط" في "ناصر السكران" (2003) العوامل التي تؤثر في المناخ التنظيمي إلى ثلاث

فئات هي:

أولاً: عوامل التأثير الخارجي "External Influences": وتشمل هذه العوامل: ثقافة التنظيم، ظروف العمل،

البيئة الخارجية، البيئة التقنية، البيئة الاجتماعية، تماسك الجماعة وولائها، المشاكل الأسرية.

ثانياً: عوامل تنظيمية "Organizational Factors": وتشمل هذه العوامل: طبيعة البناء التنظيمي، النمط

القيادي المتبع، استحالة التقدم الوظيفي، المبالغة في المسؤوليات، العبء الوظيفي، الغموض، نظام الأجور والحوافز،

أهداف المنظمة، درجة الإثراء الوظيفي، التناقضات والصراعات التنظيمية.

ثالثاً: عوامل تأثير الأشخاص "Person Influence": وتشمل هذه العوامل: قدرات الفرد، تناقض القيم،

درجة المخاطرة. (ناصر السكران، 2003، ص 22، 23)

وكما يلاحظ أن هذه العوامل في مجملها تشكل التوجه السلبي أو الإيجابي للمناخ التنظيمي، فاتحادها معا يحدد

طبيعة المناخ السائد في المنظمة، كما يحدد طبيعة العلاقات بين العاملين فيها مع بعضهم البعض من جهة، ومع

المسؤولين من جهة أخرى، وهذا التفاعل بدوره يحدد طبيعة بناء المنظمة ودرجة تماسكها.

5. أبعاد وعناصر المناخ التنظيمي:

«تختلف أبعاد وعناصر المناخ التنظيمي باختلاف بيئة العمل للمنظمات سواء كانت منظمات خدمية أو

صناعية، مؤسسات عامة أو خاصة، ولذلك هناك من قسم أبعاد المناخ التنظيمي إلى ستة هي (نمط الاتصال، اتخاذ

القرار، الاهتمام بالعاملين، مدى تأثير العاملين على مجريات الأمور في المنظمة، استخدام التكنولوجيا والحوافز)

وآخرون أجمعوها في عوامل خارجية (البيئة الثقافية والاجتماعية) وعوامل داخلية (المركزية، التقنية) وعوامل شخصية (نمط القيادة، الرقابة، والتحفيز)، في حين اقتصر البعض في تحديده لأبعاد المناخ التنظيمي على الهيكل التنظيمي والتنظيم والأهداف». (خالد قرواني، 2010، ص 9.8.7)

5.1. الهيكل التنظيمي:

يقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة، كذلك يحدد طبيعة العلاقة بين أقسامها وطبيعة الصلاحيات والمسؤوليات للعاملين فيها، وتحديد طرق سير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة.

5.2. نمط القيادة:

تمثل الإدارة محورا مهما في العملية الإدارية حيث عرفها "البدرى" (2005) بأنها القيادة الإنسانية والجماعية التي تتضمن التفاف الجماعة حول القائد الذي يمثلهم كنموذج في تحقيق ذواتهم ويعبر عن طموحاتهم المشروعة في إطار الولاء له والإخلاص فيه.

5.3. نمط الاتصال:

يؤثر نمط الاتصال في المنظمة وفي الحالة المعنوية للعاملين فيها وينعكس على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، مما يحقق بشكل أساسي تبيان الواجبات والأعباء الخاصة بالعمل للأفراد والطريقة الملائمة لإنجازه، إذ لا بد للفرد أن يعرف الهدف من العمل والطريقة الأنسب لأدائه وإنجازه.

5.4. التكنولوجيا:

تعمل التكنولوجيا على إحداث تغيير في حياة الأفراد وكذلك حياة المنظمات الإدارية من حيث البقاء والاستمرارية ومواكبة المستجدات في البيئات الخارجية، خاصة وأنا نعيش ثورة المعلوماتية فاستخدام التكنولوجيا يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة معا، وهي ضرورة من ضروريات العمل في المنظمات في القرن الواحد والعشرين.

5.5. العمل الجماعي ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات:

تمثل المشاركة عملية تفاعل عقلي ووجداني بين جماعات العمل في المنظمة بحيث تمكنهم من تعبئة الجهد والطاقات اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة، إذ تعتبر مشاركة العاملين في صنع القرار ضرورة مهمة نظرا لمساهمتها الكبيرة في تحقيق أهداف المنظمة، فالأفراد يؤثرون وبشكل مهم على سير العملية الإنتاجية فهم يتمتعون بدرجة عالية من الدراية بالمشاكل التي قد يواجهها الإنتاج والحلول الكفيلة بتجاوزها.

5.6. طبيعة العمل:

«إن الأعمال الروتينية والمتكررة تقود إلى السأم والملل وعدم الإبداع والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذى أهمية، بينما الأعمال الحيوية تثير التحدي لدى الفرد وتدفعه إلى التفكير والخلق والإبتكار». (محمود العميان، 2008، ص 306.308)

5.7. الحوافز:

«الحوافز هي مجموعة الأدوات والوسائل التي تسعى المنظمة لتوفيرها للعاملين بها سواء كانت مادية أو معنوية، فردية أو جماعية إيجابية أو سلبية، بهدف إشباع الحاجات والرغبات الإنسانية من ناحية وتحقيق الفعالية المنشودة من ناحية أخرى، وذلك بمراعاة الظروف البيئية، أي أنه كلما كان نظام الحوافز جيدا كلما ساعد على توفير مناخ تنظيمي جيد». (صليحة شامي، 2010، ص 30)

وقد تناولت دراستنا هذه ثلاثة أبعاد التي تخدم موضوع الدراسة وعينتها وهي (نمط القيادة، طبيعة العمل،

الحوافز).

خلاصة الفصل:

يعد موضوع المناخ التنظيمي من المواضيع الهامة التي استحوذت على اهتمام الباحثين، رغم تباين مواقفهم

واختصاصاتهم واتجاهاتهم الفكرية، إذ لا يمكن إهمال دوره البارز في فعالية المنظمة مثلما أشارت إليه الدراسات

الحديثة، لهذا حاولنا في هذا الفصل إعطاء صورة عامة حول ماهية المناخ التنظيمي، من خلال استعراضنا لمختلف

مفاهيمه وإبراز خصائصه وأهميته، ثم العوامل المؤثرة فيه لتتوصل لأبعاد وعناصر المناخ التنظيمي، والتي اتخذنا ثلاثة

أبعاد منها (نمط القيادة، طبيعة العمل، الحوافز) للدراسة الميدانية، وذلك لمعرفة مدى تأثيرها على المتغير التابع (الولاء

التنظيمي) والذي سنتطرق له في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

الولاء التنظيمي

تمهيد

1 - مفهوم الولاء التنظيمي

2 - أبعاد ومقومات الولاء

التنظيمي

3 - خصائص الولاء التنظيمي

4 - أهمية الولاء التنظيمي

5 - العوامل المساعدة على تنمية

الولاء التنظيمي

خلاصة الفصل

أن نجاح أي منظمة يعتمد بالدرجة الأولى على مدى قدرتها وفعاليتها بالنسبة للمنظمات الأخرى، كما يعتمد كذلك على قوة اليد العاملة لديها ونسبة أداؤها ومردوديتها، إذ «يعد اتباع النهج الإداري السليم المعتمد على المنهجية العلمية من سياسات وأنظمة وحوافز وترفيعات، كل ذلك يعتبر من الأدوات القادرة على المساهمة في خلق ما يعرف بالولاء التنظيمي، فقدرة الإدارة على تنمية روح الولاء والإخلاص والكفاءة عند الأفراد ، والعمل على إيجاد المناخ التنظيمي المناسب من أجور وحوافز ورضا وظيفي، سيؤدي بصورة حتمية إلى نجاح واستمرار المنظمة الإدارية والوصول إلى أهدافها؛ ونظرا لأهمية هذا الموضوع ظهرت دراسات عديدة في الأدب التنظيمي للبحث في مجال الولاء التنظيمي ومقوماته ومعرفة العوامل المؤثرة فيه، وقد بينت هذه الدراسات ضرورة توافر الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال لضمان نجاحها واستمرارها وزيادة إنتاجيتها». (موسى اللوزي، 2003، ص. ص. 117، 118)

وقد يرجع الاهتمام بالولاء التنظيمي إلى ارتباطه الوثيق ببعض الظواهر السلوكية، سواء منها ما يخص الفرد أو المنظمة أو المجتمع عامة، فالولاء ككل المتغيرات السلوكية لا يمثل واقعا ملموسا، إنما يعد مصطلحا مطلقا غير محسوس في ذاته، ويستدل عليه من خلال الظواهر أو الآثار الناتجة عن وجوده لدى الفرد من عدمه، وهو نتيجة التفاعل بين الكثير والعديد من العوامل والمتغيرات، كما يؤثر على العديد منها، ولهذا حاولنا أن نتطرق في هذا الفصل للولاء التنظيمي وماهيته.

1. مفهوم الولاء التنظيمي:

يعتبر "مودي" "Mowday" و"يستيز" "Steers" و"بورتر" "Parter" (1974) من أهم الباحثين الذين اهتموا بموضوع الولاء التنظيمي وماهيته، وقد عرفوا الولاء التنظيمي بأنه: «مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها».

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

1. اعتقاد قوي بقبول أهداف المؤسسة وقيمها.

2. استعداد ورغبة قوية لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة نيابة عنها.

3. الرغبة الجادة في المحافظة على استمرار عضويته في المؤسسة. (روان حمدان، ياسمين الساكت، 2011، ص10).

يتبين لنا من هذا المفهوم أن للفرد حالة وجدانية، تتمثل في التفاعل والاتساق والانسجام مع مؤسسته والتي تظهر في سلوكياته ليرقى بالمؤسسة والميل إلى البقاء فيها.

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

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

*الاستغراق: والمقصود به الانغماس والانغماس أو الانغماس النفسي في أنشطة ودور الفرد في العمل.

*الإخلاص والوفاء: والمقصود به الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المنظمة.

(إيهاب عويضة، 2008، ص ص 31.32)

يشير هذا أن الأفراد الموالون لمنظمتهم هم الذين يعملون بوفاء وإخلاص، ويكرسون كل طاقتهم وأنشطتهم

لإنجاحها ولو على حساب اهتماماتهم الأخرى، وتعد مشكلات المنظمة مشكلات شخصية لهم .

«وهناك من عرف الولاء التنظيمي بأنه يتمثل في رد الفعل لدى الموظف تجاه خصائص المنظمة التي ينتمي إليها، كما يعني إحساس الموظف بارتباطه بأهداف وقيم المنظمة والدور الذي يقوم به لتحقيق هذه الأهداف والالتزام بالقيم الوظيفية من أجل المنظمة وليس من أجل مصالحه الخاصة». (سعد الدوسري، 2005، ص71)

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

«ويذكر "جايمون" "Jaemoon" (2000) بأن هناك من الباحثين من أعطى تعريف شاملاً للولاء التنظيمي يركز على وجود مشاعر قوية لدى الفرد تجاه قبول أهداف وقيم المنظمة، وتوفير الرغبة الجادة في العمل لدى المنظمة، وكذلك الرغبة في الاستمرار مع المنظمة». (ناصر الفوزان، 1424هـ، ص05)

لدى فالولاء التنظيمي حالة شعورية تترجم بقبول أهداف وقيم المنظمة والسعي للاستمرار فيها.

من هذه التعاريف نستنتج تعريف شامل للولاء التنظيمي: هو حالة شعورية وجدانية إيجابية تتمثل في مدى الإخلاص والوفاء، والارتباط والانسجام الذي يوليه الفرد تجاه منظمته وينعكس ذلك على سلوكياته، وتقبله لأهداف وقيم هذه المنظمة، والرغبة الشديدة في البقاء فيها مهما كانت الظروف.

2. أبعاد ومقومات الولاء التنظيمي:

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

وبهذا يرى "المخلافي" (2001) إن للولاء التنظيمي أبعاد أو مقومات أساسية وهي:

1. قبول أهداف المنظمة وقيمها.

2. بذل مستوى عال من الجهد لتحقيق أهداف التنظيم .

3. أن يكون على درجة عالية من الانغماس الشديد في التنظيم والولاء له.

4. الرغبة الشديدة في البقاء في التنظيم فترة طويلة.

5. الميل لتقويم التنظيم تقويمًا إيجابيًا. (محمد المخلافي، 2001، ص195)

فمن خلال ما سبق تتضح لنا الأهمية القصوى لأبعاد ومقومات الولاء التنظيمي في حياة وسير المنظمات، حيث نجد أنه يلعب دور فعالاً وأساسياً في مدى فعالية المنظمات وأدائها ومردوديتها، لذا وجب عليها مراعاة خصائصه والعوامل المؤثرة فيه، والاهتمام بالعمالة ذات الولاء التنظيمي المرتفع.

3. خصائص الولاء التنظيمي :

أشار "الدوسري" (2005) إلى أن الولاء التنظيمي يتميز بالخصائص التالية:

1. إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.

2. إن الولاء التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغير التي تحصل فيه تكون أقل نسبياً من

درجة التغير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.

3. إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من الظواهر التنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد

العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم.

4. إن الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها الآخر، وإن هناك أسباب لذلك التعدد تتمثل فيما يلي:

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

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

وبناء على تعدد الفئات والتكتلات داخل المنظمة، فإن لكل تكتل وفئة أهداف وقيم يحاول تحقيقها، هذه الأهداف والقيم تختلف من فئة لأخرى ومن تكتل إلى تكتل، وبالتالي ولاء الأفراد والتكتلات لهذه الأهداف والقيم يختلف. (سعد الدوسري، 2005، ص 74-75)

من خلال الخصائص السابقة الذكر نصل إلى أن الولاء التنظيمي، حالة شعورية تختلف من شخص لآخر ومن فئة لأخرى، فهو بذلك يكون ذو مستوى نسبي، إضافة إلى كونه شيء معنوي يدل عليه السلوك التنظيمي، ولهذا فهو مختلف الأبعاد حسب الجوانب التي ينظر إليها الباحثين.

4. أهمية الولاء التنظيمي:

«إن الولاء التنظيمي بالنسبة للعامل يمنحه استقرارا نفسيا ويساعده على تحقيق أفضل عائد وظيفي ليس للمهنة فقط بل ولل فرد أيضا، كما يرفع من روحه المعنوية ومن ثقته بنفسه ومن شعوره بتحقيق ذاته وحصوله على مكانة يرضى عنها، ويساعده على امتلاك دافعية وحماس للعمل ويشعره بالسعادة عند كل نجاح أو تميز في الأداء، وهو مرحلة أولى للنمو المهني لدى الفرد؛ أما بالنسبة للمنظمة فإن الولاء التنظيمي يخلق الإبداع لدى العاملين والتعاون

وحسن المبادرة، فيسهم ذلك في تحقيق الأداء المتميز في العمل، ويقلل من التكاليف والخسائر الناجمة عن الهدر الناشئ من سوء استغلال القدرات أو سرعة استهلاك الأداة البشرية ويولد الرغبة في الاستمرار في المؤسسة ويترتب على ذلك قلة الدوران في العمل». (دانا حمدان، 2008، ص35)

ومن هذا المنطلق يمكن القول أن الولاء التنظيمي ذو أهمية عظمى، من خلال انعكاساته على العامل وأدائه وفعالته من جهة، وعلى المنظمة ومردوديتها من جهة أخرى، وذلك لتحقيق الأهداف والغايات المرجوة لدى كلي الطرفين.

5. العوامل المساعدة على تنمية الولاء التنظيمي:

أكد "السعود وسلطان" (2009) على أهم العوامل التي تساهم في زيادة ولاء العاملين اتجاه منظماتهم وهي:

1. المساعدة في إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين: لأن الأفراد في سعي دائم حتى يجدوا ذاك التنظيم الذي يقوم بإشباع حاجاتهم ومن ثم يزداد ولائهم اتجاهه.
2. وضوح الأهداف وتحديد الأدوار: يزداد الولاء التنظيمي عند الأفراد كلما كانت الأهداف التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها واضحة، وكلما كانت أدوارهم واضحة ومحددة.
3. وجود نظام حوافز مناسب: ذلك أن الولاء التنظيمي يزداد عندما يتبع التنظيم نظاما فعالا من أنظمة الحوافز، بحيث يكون حقيقي وموضوعي وعادل.
4. زيادة مشاركة العاملين في التنظيم: إن المشاركة تحفز الأفراد على المساهمة في اتخاذ المواقف، وإطلاق الطاقات في طرح الأفكار، كما أن المشاركة تشجع على قبول المسؤولية، وتزيد من درجة الولاء التنظيمي عند الأفراد.

5. الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي: إذ كلما كان المناخ التنظيمي متمتعاً بدرجة معينة من الثبات النسبي أو الاستقرار، انعكس ذلك إيجابياً على قيم الأفراد واتجاهاتهم، ومن ثمّ على سلوكهم.

6. العمل على بناء ثقافة مؤسسية: وذلك بإيجاد قيم وأهداف مشتركة بين الأفراد العاملين والنظر إليهم كأعضاء في أسرة واحدة. (راتب السعود، سوزان سلطان، 2009، ص 204 . 205)

وأضاف "مدحت أبوالنصر" (2005) عوامل أخرى لبناء وتدعيم الولاء التنظيمي وهي:

1. إعطاء العامل المكانة الوظيفية والاجتماعية المناسبة لمستواه الإداري.
 2. حرص المنظمة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.
 3. وجود الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين.
 4. القيادة الديمقراطية تساعد في بناء وتدعيم الولاء المؤسسي (التنظيمي). (مدحت أبوالنصر، 2005، ص 67. 68)
- وبالتالي فإن كل هذه العوامل تساعد على نمو الولاء التنظيمي، التي تتضمن في طياتها موضوع دراستنا الحالية (المناخ التنظيمي)، كما يتخللها أهم أبعاده (نمط القيادة، نظام الحوافز).

خلاصة الفصل:

تبين من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل أن الولاء التنظيمي حالة وجدانية تشمل مدى التطابق والإخلاص والوفاء والالتزام الذي يوليه العامل اتجاه منظمته، والرغبة في تجسيد قيمها وتحقيق أهدافها والبقاء فيها لمدة أطول، كما تطرقنا إلى مقوماته وخصائصه ثم عرجنا على أهميته، وأهم العوامل المساعدة في تنمية وتعزيز الولاء التنظيمي، وذلك نظراً لأهمية هذه العناصر في الدراسة الحالية، حيث مهدت للقيام بالدراسة التطبيقية والتي سنتناولها في الفصل الموالي بداية بالإجراءات الميدانية.

الجانِب التطبيقي

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

- 1 - الهدف من الدراسة الاستطلاعية
- 2 - وصف أداة الدراسة الاستطلاعية
- 3 - وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
- 4 - بعض الخصائص السيكومترية

ثانياً: الدراسة الأساسية

- 1 - منهج الدراسة
- 2 - وصف أداة الدراسة الأساسية
- 3 - وصف عينة الدراسة الأساسية
- 4 - الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

بعدها تم التعرض للجانب النظري في الفصول السابقة، سيتم التطرق في هذا الفصل للجانب التطبيقي (الدراسة الميدانية) الذي يعتبر المحك أو المرجع الذي يتمكن الباحث من خلاله إثبات ما جاء في الدراسة النظرية لبحثه، لذا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى التعرف على أهم الإجراءات المنهجية اللازمة لهذه الدراسة، بداية بإجراءات الدراسة الاستطلاعية ثم إجراءات الدراسة الأساسية، وهذا لأن الدراسة الميدانية «تعتبر القاعدة الأساسية لأي بحث علمي، فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات حول موضوع بحثه، وقيمة النتائج التي يتحصل عليها الباحث في دراسته تتوقف على مدى دقة الإجراءات المنهجية و الضبط الدقيق في معالجة الدراسة المنهجية».

(محمد الساسي الشايب، 2007، ص183)

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

في أي دراسة ميدانية لا بد من القيام بأهم خطوة وهي الدراسة الاستطلاعية، لأن من خلالها يتم التحقق من صلاحية أدوات جمع البيانات، والتأكد من خصائصها والاستعداد لتطبيقها على عينة الدراسة، «فالدراسة الاستطلاعية عموماً ليست فقط للتحقق من صلاحية أدوات البحث، ولكن لتعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته وتجميع الملاحظات والتعرف على أهمية البحث وتحديد فروضه». (محي الدين مختار، 1996، ص48)

1. الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية دراسة للكشف على عينة البحث وخصائصها، والتعرف على بيئة المؤسسات التي تمكننا من إجراء الدراسة الأساسية، حيث تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي:

1. معرفة مدى ملاءمة الأداة المخصصة لجمع بيانات الدراسة.

2. التأكد من بعض الخصائص السيكومترية للأداة (الصدق و الثبات).

3. معرفة مدى تجاوب أفراد العينة مع الأفراد، بمعنى معرفة مدى ملاءمة فقرات الأداة لمستوى العينة محل الدراسة.

4. الكشف عن العوائق أو الصعوبات التي يمكن أن تصادفنا أثناء التطبيق في الدراسة.

كما تكمن أهمية الدراسة الاستطلاعية في أنها تساعد الباحث في تفادي نقائص الأداة أو تعديلها في الدراسة

الأساسية.

2. وصف أداة الدراسة الاستطلاعية:

تختلف أدوات جمع البيانات من دراسة إلى أخرى، الأمر الذي يتوقف على طبيعة الموضوع و نوع البيانات المراد جمعها، وبناء على ما تقتضيه أهداف البحث تم الاعتماد على أداة واحدة لجمع البيانات، وتمثلت هذه الأداة في الاستبيان، إذ أنه «يعد من أكثر وسائل جمع المعلومات فعالية وشيوعاً، وهو عبارة عن أداة من أدوات البحث معدة لجمع البيانات، بهدف الحصول على إجابات عن مجموعة من الأسئلة أو الاستفسارات المكتوبة في نموذج أعد لهذا الغرض ويقوم المبحوث بتسجيل استجاباته بنفسه». (صليحة شامي، 2010، ص127)

وقد تم بناء هذا الاستبيان من طرف الطالبة لتحقيق أهداف الدراسة، والكشف عن طبيعة المناخ التنظيمي

السائد وعلاقته بولاء العاملين في قطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة، تضمن الاستبيان في صورته الأولية البيانات

الشخصية المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الأقدمية، المؤهل العلمي، الحالة الإجتماعية)،

إضافة إلى التعليمات الموجهة لأفراد العينة والمثال التوضيحي، واحتوى البعد الأول (تأثير نمط القيادة على ولاء

العمال) على تسعة (9) بنود، والبعد الثاني (تأثير الحوافز على ولاء العمال) هو الآخر على تسعة (9) بنود، أما

البعد الثالث (تأثير طبيعة العمل على ولاء العمال) فتكون من إثني عشر (12) بند، واندرجت هذه البنود تحت

ثلاث (3) بدائل وهي (دائماً، أحياناً، أبداً).

3. وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

لغرض التحقق من وضوح الاستبيان وفهم المستجيبين لتعليماته وبنوده، تم تطبيقه بصورة تجريبية على عينة استطلاعية، تم اختيارها بطريقة عشوائية من مديرية الحماية المدنية بمدينة ورقلة، ومن الوحدة الثانوية المخادمة التابعة لها، تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من ثلاثون (30) عون من أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وقد تبين أن جميع بنود وتعليمات الاستبيان كانت واضحة ومفهومة من قبل أفراد العينة.

4. بعض الخصائص السيكومترية لأداة القياس:

قبل تطبيق أي أداة من أدوات جمع البيانات يجب التأكد من مدى استقرارها وموضوعيتها، وصدقها وثباتها، وهو ما يعرف بالخصائص السيكومترية للأداة.

1.4. تقدير الصدق:

«يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لأجله، ويعتبر صدق الاختبار شرطا ضروريا ينبغي توافره في الاختبار، وإلا فقد الاختبار قيمته كوسيلة لقياس الخاصية التي نريد قياسها به». (عبد الحفيظ مقدم، 1993، ص146)

«ويعتبر الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام بها عند تصميم البحوث فعندما يريد باحث تصميم اختبار لبحثه فلا بد أن يقيس ظاهرة معينة، وبهذا يقوم الباحث بتحويل هذه الظاهرة إلى عبارات يتألف منها الاختبار، وعندما يتأكد الباحث بطريقة علمية أن الاختبار يقيس الظاهرة التي يريد دراستها أو تشخيصها فعندئذ يعد الاختبار صادقا». (مروان ابراهيم، 2000، ص43)

وخلال هذه الدراسة تم حساب أو تقدير صدق أداة الدراسة بالطرق التالية:

4.1.1. صدق المحكمين: بعد تصميم الاستبيان في صورته الأولى يحتوي على ثلاثون (30) بند، يقيس تأثير

المنافس التنظيمي على ولاء العمال، قامت الطالبة في المرحلة الموالية بعرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين في علم النفس وعلوم التربية بجامعة ورقلة، وقد بلغ عددهم إحدى عشر (11) أستاذ (انظر الملحق رقم 02)، وكانت استمارة التحكيم المعدة خاصة لاستطلاع آراء المحكمين حول مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة، ومدى انتماء الفقرات للأبعاد ومدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات، وتصحيح ما ينبغي تصحيحه منها أو اقتراح البديل، وكذلك مدى ملاءمة البدائل للاستبيان، مع إضافة أو حذف أو تعديل ما يراه المحكم مناسب، وفي ضوء التوجيهات والملاحظات التي أبدتها الأساتذة المحكمون وبناء على مقترحاتهم، تم تعديل صياغة بعض الفقرات وحذف بعضها الأخر، كما تم تغيير بدائل الأجوبة للاستبيان.

4.1.2. صدق المقارنة الطرفية: للتأكد من صدق الأداة و صلاحيتها، تم حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية،

وهي إحدى الطرق الإحصائية لقياس الصدق، «تعتمد هذه الطريقة على مقارنة درجات الثلث الأعلى بدرجات الثلث الأدنى في الاختبار، وتتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين، فإذا كانت هناك دلالة إحصائية واضحة للفرق بين متوسط الثلث الأعلى ومتوسط الثلث الأدنى يمكن القول بأن الاختبار

صالح». (سعد عبد الرحمان، 1998، ص191)

ولهذا قمنا بمقارنة 27% من الأقوياء بمثلهم من الضعفاء على درجة الاختبار و بعد التطبيقات تحصلنا على

النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان تأثير المناخ التنظيمي على ولاء العمال

مستوى الدلالة	قيمة "ت" المجدولة	قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية	الفئة الدنيا ف=8		الفئة العليا ف=8	
				ع	م	ع	م
دالة عند 0.01	2.62	12.84	14	5.50	25.37	2.53	52.87

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة قدرت ب 12.84 وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة المقدره

ب 2.62 عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على أن الاختبار لديه القدرة على التمييز بين الفئة العليا و الفئة الدنيا في قياس تأثير المناخ التنظيمي على ولاء العمال ، وبالتالي فإن الاختبار على درجة عالية من الصدق و يمكن الاعتماد عليه كأداة لجمع البيانات.

2.4 تقدير الثبات:

«يقصد بالثبات مدى استقرار ظاهرة معينة في مناسبات مختلفة، و نقول أن الاختبار ثابت يعني مدى الدقة أو

اتساق أو استقرار نتائجه، فيما لو طبق على عينة من الأفراد في مناسبتين مختلفتين «. (عبد الحفيظ مقدم، 1993، ص125)

«يتناول الثبات مدى تطابق درجات أفراد مجموعة معينة على اختبار معين في كل مرة يعاد اختبارهم بنفس

الرائز، فالثبات يشير إلى الاستقرار في درجات الفرد الواحد على نفس الاختبار، وهذا يعني إلى أي مدى يعطي رايه معين نفس النتائج في إجراءات متكررة لنفس الأفراد». (فيصل عباس، 1996، ص22)

ولقياس الثبات طرق عديدة ومتنوعة، وقد اعتمدت الدراسة الحالية على طريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ

وفيما يلي شرح وتفصيل لكل طريقة على حدى:

4. 2. 1. طريقة التجزئة النصفية: ويتم ذلك «بقسمة الاختبار إلى نصفين متساويين، وتطبيقه ثم إيجاد معامل الارتباط بين درجات التلاميذ على نصفي الاختبار، وكلما زاد معامل الارتباط كلما كان الاختبار أكثر ثباتاً، ولقسمة الاختبار إلى نصفين متساويين، يمكن أن نأخذ الأسئلة ذات الأرقام الزوجية على حدى، وذات الأرقام الفردية على حدى، وبذلك نحصل على نصفين متساويين تماماً من حيث الصعوبة ومحتوى الأسئلة ومضمونها». (عبد الرحمان عيسوى، 1999، ص32)

وقد تم في هذه الطريقة تقسيم بنود الاستبيان إلى جزئين، بنود فردية و بنود زوجية ثم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بينهما، وصححنا هذه الطريقة بمعادلة "سبيرمان براون"، حيث قدر معامل "بيرسون" بـ 0.87 قبل التصحيح، ليصبح بعد التصحيح 0.93 ومن هذا نلاحظ أن هناك علاقة دالة بين بنود الاستبيان (الفردية والزوجية)، وهذا يدل على أن الاختبار ثابت.

4. 2. 3. معامل ألفا كرونباخ والبناء الداخلي للاختبار: «ويمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار، وهو يستخدم في حالة البدائل غير الثنائية». (سعد عبد الرحمان، 1998، ص 172. 173)

وقد تم حساب معامل الارتباط ألفا بنظام الحزم الإحصائية SPSS، وكانت القيمة المتحصل عليها مقدرة بـ 0.92، مما يشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مرتفع، وهذا يؤكد صلاحية أداة الدراسة للتطبيق الميداني.

ثانياً: الدراسة الأساسية

بعد التحقق من صدق وثبات الاختبار وجب علينا القيام بالدراسة الأساسية، فكانت الإجراءات المنهجية المتبعة وخطوات الدراسة التطبيقية كما يلي:

1. منهج الدراسة:

يعرف المنهج بعدة تعريفات منها تعريف "العساف" بأنه «الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العمل وتحدد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة». (صالح العساف، 2004، ص169)

كما يعرف المنهج العلمي بأنه «مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة، وقد تكون هذه الحقيقة جديدة أو أن الباحث يرغب لإيصالها للآخرين بغية تعريفهم بها، فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية». (أحمد الرفاعي، 2005، ص121)

وبالاستناد إلى أن اختيار المنهج الصحيح لكل مشكلة يعتمد أولاً وأخيراً على طبيعة المشكلة نفسها، واستجابة لموضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي فهو المنهج المناسب لها، لأن هدفها الكشف عن مدى تأثير المناخ التنظيمي على ولاء عمال قطاع الحماية المدنية، حيث يمكن تعريف هذا المنهج «بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة، أو هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة». (صالح الدين شروخ، 2003، ص147)

ونظراً لكون الدراسة استطلاعية في منطلقها، ثم امتدت لتدرس الفروق الممكنة في (الأقدمية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)، كان المنهج الوصفي الاستطلاعي المقارن الأصح لها فتم تبنيه، وهذا لأن الموضوع المتناول في الدراسة الحالية يحتاج أكثر ما يحتاج إلى الوصف والتحليل، والكشف عن العلاقات وفحصها للوصول إلى استنتاجات وتوصيات تساهم في فهم الواقع وتطويره.

2. وصف أداة الدراسة الأساسية:

بعد قياس بعض الخصائص السيكمترية للأداة في صورتها الأولية، والتأكد من صدقها وثباتها تم إضافة اقتراحات الأساتذة المحكمين، وذلك بتعديل التعليمات والمثال التوضيحي وكذا حذف أو تعديل بعض البنود، فأصبح البعد الأول (تأثير نمط القيادة على ولاء العمال) يحتوي على تسعة (9) بنود وهي المرقمة في الأداة كما يلي " 1. 5. 8. 11. 15. 17. 19. 22. 25"، واحتوى البعد الثاني (تأثير الحوافز على ولاء العمال) على سبعة (7) بنود وهي المرقمة في الأداة كما يلي " 2. 9. 14. 20. 23. 26. 28"، أما البعد الثالث (تأثير طبيعة العمل على ولاء العمال) فتكون من (12) بند وهي المرقمة في الأداة كما يلي " 3. 4. 7. 10. 12. 13. 16. 18. 21. 24. 27. 29"، كما تم تغيير البدائل لتصبح (نعم، أحيانا، لا).

ضم الاستبيان أربعة وعشرون (24) بند موجب وهي المرقمة في الأداة كما يلي " 2. 3. 4. 5. 6. 8. 9. 10. 11. 12. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 23. 24. 25. 26. 27. 28"، وخمسة (5) بنود سالبة وهي المرقمة في الأداة كما يلي " 1. 7. 13. 22. 29".

تم تصحيح هذه البنود بإعطاء الأوزان للبنود الموجبة نعم (3)، أحيانا (2)، لا (1)، أما البنود السالبة فكانت نعم (1)، أحيانا (2)، لا (3).

وبعد التأكد من وضوح الاستبيان وسهولة التعامل معه لدى عينة الدراسة الإستطلاعية والإجابة على فقراته،

أصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

3. وصف عينة الدراسة الأساسية:

يعد اختيار العينة من الأمور الضرورية و المهمة في الدراسة من المعروف أن هناك العديد من الطرق التي تساعدنا في اختيار العينة المطلوبة للدراسة، وقد تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من العمال وهم أعوان الحماية المدنية ، و قد اختيرت العينة بالطريقة العشوائية البسيطة والتي يعرفها فؤاد البهي السيد: «تعتمد هذه الطريقة على المساواة بين احتمالات الاختيار لكل فرد من أفراد الأصل، أي أنها تعتمد على فكرة الصدفة العشوائية أو القرع ة». (فؤاد البهي السيد، 1978، ص305)

قمنا بالاعتماد كعينة أولية للدراسة على عينة عددها 150 عون من أعوان الحماية المدنية، وبعد تطبيق أداة الدراسة استعدنا 137 استبيان كلها صالحة للتحليل، بعد إلغاء غير الصالحة لعدم اكتمال البيانات، وبالتالي أصبح عدد أفراد العينة الفعلية 137 عون حماية مدنية.

3.1. خصائص أفراد العينة: من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة التطبيقية عن طريق الاستبيان،

نجد أن أفراد هذه العينة قد تميزوا بالخصائص التالية (الأقدمية في العمل، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).

● حسب متغير الأقدمية في العمل:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية

النسبة المئوية	العدد	الأقدمية في العمل
62.04%	85	أقل من 10 سنوات
37.95%	52	من 10 سنوات فأكثر
100%	137	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الأفراد الذين لديهم أقدمية أقل من 10 سنوات يقدر عددهم بـ 85 فرد، أي بنسبة 62.04%، أكبر من الأفراد الذين لديهم أقدمية من 10 سنوات فأكثر يقدر عددهم بـ 52 فرد، أي بنسبة 37.95%، علما أن المجموع الكلي للأفراد 137.

● حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
37.22%	51	أعزب
62.77%	86	متزوج
100%	137	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن عدد الأفراد العازبين يقدر بـ 51 فرد، أي بنسبة 37.22%، أقل من عدد الأفراد المتزوجين المقدر بـ 86 فرد، أي بنسبة 62.77%، وكان المجموع الكلي 137 فرد.

● حسب متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
75.91%	104	ثانوي
24.08%	33	جامعي
100%	137	المجموع

يظهر من خلال الجدول أن عدد الأفراد الثانويين قدر بـ 104 فرد، أي بنسبة 75.91%، أكبر من عدد الأفراد الجامعيين البالغ 33 فرد، أي بنسبة 24.08%، وكان المجموع الكلي 137 فرد.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

يمتاز البحث الميداني باستخدام التقنيات والأساليب الإحصائية ، والهدف من ذلك هو الوصول إلى مؤشرات كمية تساعدنا على التحليل والتفسير، ولمعالجة نتائج دراستنا اعتمدنا التقنيات الإحصائية التالية:

1. حساب التكرارات لمعرفة النسب المئوية واستعمل من أجل اختبار الفرضية العامة.

2. نظام الحزم الإحصائية SPSS لحساب الفروق بين اختبار الفرضيات الجزئية، باستخدام اختبار "ت" لقياس الفروق بين متوسطين.

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات المـ يدانية المتبعة في هذه الدراسة، حيث تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها، بداية بالهدف منها ووصف أداة وعينة الدراسة الاستطلاعية، وصولاً إلى قياس بعض الخصائص السيكومترية للأداة، حيث وجدنا أنها تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، ثم تطرقنا إلى إجراءات الدراسة الأساسية وفيها اعتمدنا المنهج الوصفي المناسب لموضوع الدراسة، ثم وصف شامل لأداة وعينة الدراسة الأساسية، وأخيراً تم ذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة النتائج، والتي سوف نعرضها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة

تمهيد

- 1 - عرض نتائج الفرضية العامة
 - 2 - عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
 - 3 - عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
 - 4 - عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
- خلاصة الفصل

نتناول في هذا الفصل عرضاً إحصائياً للبيانات الأساسية للدراسة التي تم الحصول عليها بعد الانتهاء من تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة الأساسية، حيث تم تحليل البيانات للكشف عن طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، ومعرفة أي المتغيرات الواسطة تؤثر على هذه العلاقة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية السابقة الذكر، وفيما يلي سنشرح بإذن الله في عرض النتائج المتوصل إليها بشكل مفصل وفق الفرضيات المطروحة.

1. عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي: هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

للتحقق من هذه الفرضية تم حساب النسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك باستخدام التكرارات وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (05) يوضح استجابات أفراد العينة نحو تأثير المناخ التنظيمي على ولاء عمال الحماية المدنية

مجموع التكرارات	الإجابات بلا		الإجابات بأحيانا		الإجابات بنعم		
	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
3286	10.98%	361	24.58%	808	64.42%	2117	البنود الموجبة
685	43.35%	297	35.91%	246	20.72%	142	البنود السالبة

يتضح من الجدول السابق أن معظم أفراد العينة لديهم توجهات إيجابية نحو البنود الموجبة، فكانت الإجابة بنعم بنسبة 64.42% والإجابة بأحيانا بنسبة 24.58%، ونسبة الإجابة بلا 10.98%، أما البنود السالبة فكانت توجهات الأفراد نحوها سلبية، حيث قدرت نسبة الإجابات بنعم 20.72%، والإجابات بأحيانا بنسبة

35.91%، أما الإجابة بلا نسبتها 43.35%، ومنه تم إثبات الفرضية أي هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

2. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على ما يلي: توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.

لاختبار هذه الفرضية تم حساب دلالة الفروق بين المتوسطات (أقل من 10 سنوات ومن 10 سنوات فأكثر) باستخدام اختبار "ت"، فكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفتتي أقل من 10 سنوات ومن 10 سنوات فأكثر وقيمة "ت" المحسوبة والمجدولة في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء العمال حسب متغير الأقدمية

الأقدمية في العمل	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة "ت" المجدولة	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	85	72.11	8.86	135	0.11	1.64	غير دالة
من 10 سنوات فأكثر	52	71.94	9.28				

يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة التي قدرت بـ 0.11 أصغر من قيمة "ت" المجدولة 1.64

عند درجة حرية 135، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال

الحماية المدنية حسب متغير الأقدمية (أقل من 10 سنوات ومن 10 سنوات فأكثر)، وعليه تم نفي الفرضية أي أنه

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.

3. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على ما يلي: توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

للتحقق من هذه الفرضية تم حساب دلالة الفروق بين المتوسطات (أعزب ومتزوج) باستخدام اختبار "ت"،

فكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفتتي أعزب ومتزوج وقيمة "ت" المحسوبة والمجدولة في

تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء العمال حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة "ت" المجدولة	مستوى الدلالة
أعزب	51	73.41	6.77	135	1.36	1.64	غير دالة
متزوج	86	71.24	10.03				

يتبين من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة التي قدرت ب 1.36 أصغر من قيمة "ت" المجدولة التي قدرت ب

1.64 عند درجة حرية 135، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء

عمال الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية (أعزب ومتزوج)، وعليه تم نفي الفرضية أي أنه لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على ما يلي: توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من هذه الفرضية تم حساب دلالة الفروق بين المتوسطات (جامعي و ثانوي) باستخدام اختبار "ت"، فكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفئتي جامعي و ثانوي وقيمة "ت" المحسوبة والمجدولة

في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء العمال حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة "ت" المجدولة	مستوى الدلالة
جامعي	33	71.63	8.58	135	0.30	1.64	غير دالة
ثانوي	104	72.18	9.15				

يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة التي قدرت ب 0.30 أصغر من قيمة "ت" المجدولة التي قدرت

ب 1.64 عند درجة حرية 135، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى

ولاء عمال الحماية المدنية حسب متغير المؤهل العلمي (جامعي و ثانوي)، وعليه تم نفي الفرضية أي أنه لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

خلاصة الفصل:

ضم هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد تطبيق الاستبيان ومعالجة البيانات التي تحصلنا عليها من أفراد العينة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

وسيتم مناقشة هذه النتائج المتوصل إليها في الفصل الموالي.

الفصل السادس

تفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1 - تفسير نتائج الفرضية العام

2 - تفسير نتائج الفرضية الجزئية

الأولى

3 - تفسير نتائج الفرضية الجزئية

الثانية

4 - تفسير نتائج الفرضية الجزئية

الثالثة

خلاصة الدراسة

التوصيات و الإقتراحات

بعد عرض نتائج الفرضيات في الفصل السابق، سنتناول في هذا الفصل مناقشة وتفسير النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة، واستخلاص ما تتضمنه استشهاده بالدراسات السابقة.

لقد هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة طبيعة تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وتأثير بعض المتغيرات الوسيطة (الأقدمية في العمل، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي) على هذه العلاقة، وفيما يلي تفسير نتائج كل من الفرضية العامة والفرضيات الجزئية على التوالي:

1. تفسير نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي: هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (05) والتي بينت صحة الفرضية البحثية القائلة بأن هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، حيث كانت توجهات أفراد العينة إيجابية نحو البنود الموجبة، فالإجابة بنعم قدرت بنسبة 64.42% والإجابة بأحيانا قدرت بنسبة 24.58%، ونسبة الإجابة بلا 10.98%، أما البنود السالبة فكانت توجهات الأفراد نحوها سلبية، حيث قدرت نسبة الإجابات بنعم 20.72%، والإجابات بأحيانا بنسبة 35.91%، أما الإجابة بلا نسبتها 43.35%.

وتدل هذه النتيجة على أن تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية إيجابي، وهذا راجع إلى أن أبعاد المناخ التنظيمي ذات تأثير إيجابي على مستوى الولاء التنظيمي، فنمط القيادة الديمقراطي المتفهم لحاجات الأعوان واهتمام المدير بالعلاقات الإنسانية يجعلهم يشعرون بالولاء للمنظمة والاستعداد لإنجاحها، إضافة إلى نظام الحوافز المتبع في المنظمة والذي يتميز بالعدل والمصادقية نظرا لقيامه على أسس وقواعد موضوعية يزيد من ولاء الأعوان، كما أن طبيعة العمل في حجمه وتقسيمه وتميزه بروح الفريق لها الدور الفعال في رفع مستوى الولاء، وهذا

راجع إلى كون عمل عون الحماية المدنية عمل إنساني خيري قبل كل شيء، فهو يراعي وجه الله قبل مراعاة الحاجات الدنيوية فهو مستعد للتضحية وبذل أكبر جهد وأفضل عطاء لصالح المنظمة.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة "القحطاني" (2001) بعنوان أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي لضباط حرس الحدود، مع تحديد أثر بعض متغيرات بيئة العمل الداخلية (أسلوب الإشراف، والحوافز، وصراع الدور، وغموض الدور)، وهدفت إلى تحديد أثر بعض المتغيرات الشخصية (العمر، والرتبة العسكرية، وسنوات الخبرة في الوظيفة الحالية) على الولاء التنظيمي للضباط العاملين في حرس الحدود بالمنطقة الشرقية ، ولتحقيق هذه الأهداف فقد استخدمت الاستبانة من أجل جمع البيانات، وقد وزعت على (410) ضابط تم استرداد (304) استبانة بنسبة (74.15%)، وبعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

. وجود ولاء تنظيمي عالى لدى أفراد العينة.

. وجود حوافز مرتفعة في بيئة العمل الداخلية وبالتالي فان هناك بيئة عمل داخلية مشجعة نوعا ما.

. انخفاض صراع الدور نوعا ما، مع وضوحه بدرجة مرتفعة نسبيا.

. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للحوافز وأسلوب الإشراف على الولاء التنظيمي.

. يسهم وضوح الدور وانخفاض صراع الدور في زيادة الولاء التنظيمي.

. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية والعمر على الولاء التنظيمي . (موسى

خير الدين، محمود النجار، 2010، ص ص18. 19)

ومن الدراسات التي أشارت بأحد متغيراتها لتتفق مع الدراسة الحالية نجد دراسة "القشبي" (1999) «هدفت

للتعرف على أنماط المناخ التنظيمي السائد بكلليات المعلمين والمعلمات في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات

المتصلة بعمدائها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وخلصت النتائج إلى أن هناك مناخا تنظيميا إيجابيا يسود

كليات التربية للمعلمين والمعلمات». (بوجمعة نقيل، 2009، ص15)

وفي نفس المجال هدفت دراسة "الشنطي" (2006) إلى «التعرف على مدى تأثير أبعاد المناخ التنظيمي السائد في

وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على أداء الموارد البشرية، وتقييم المناخ التنظيمي بهذه الوزارات وكذلك التعرف على

مستوى أداء الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى أن توجهات العينة كانت إيجابية نحو المناخ التنظيمي السائد،

ووجود أثر إيجابي للمناخ التنظيمي السائد على أداء الموارد البشرية، وأن هذا المناخ يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء». (إيهاب الطيب، 2008، ص69)

أما فيما يخص متغير الولاء التنظيمي نجد دراسة "العتيبي" و"السواط" (1997) هدفت الدراسة إلى «التعرف

على العوامل المؤثرة على مستوى الولاء التنظيمي لدى منتسبي جامعة الملك سعود، وشملت عينة الدراسة

(271) موظفا، وقد أظهرت الدراسة توافر الولاء العاطفي للأفراد وهو الذي يرتبط بطبيعة العمل، ومناخ العمل

الاجتماعي، ومكافآت العمل بشكل إيجابي، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة بين طبيعة العمل، ومناخ العمل

الاجتماعي، ومكافآت العمل والولاء التنظيمي». (ختام غنام، 2003، ص71)

وقد خالفت الدراسة الحالية دراسة "أبو سمرة" (1999) التي هدفت إلى «تقييم المناخ التنظيمي في جامعة

القدس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وقد توصلت الدراسة إلى أن تقييم أعضاء هيئة التدريس في جامعة

القدس للمناخ التنظيمي السائد فيها بشكل عام كان متدنيا». (بوجمعة نقيل، 2009، ص13)

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة "القيوتي" (1994) التي سعت إلى التعرف على تقييم أعضاء هيئة التدريس

في الجامعة الأردنية للمناخ التنظيمي السائد في الجامعة الأردنية، والمتمثل بستة أبعاد للمناخ التنظيمي هي فلسفة

الإدارة، ونمط اتخاذ القرارات، ونمط الاتصالات، ونمط العلاقات بين العاملين، ونمط تقييم الأداء، وسياسة التحفيز،

والتي تشكل المناخ التنظيمي العام، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

. أن تقييم أعضاء هيئة التدريس للمناخ التنظيمي سلبى في مجمله.

. أن أهم عامل يساهم في تشكيل الصورة غير المرضية للمناخ التنظيمي يتعلق بسياسة التحفيز يليه نمط الاتصالات.

(إيهاب الطيب، 2008، ص 68)

ومن خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن أبعاد المناخ التنظيمي المتبناة في الدراسة الحالية (نمط القيادة، نظام الحوافز، طبيعة العمل) لها دور فعال في خلق جو إيجابي للمناخ التنظيمي، والذي يؤثر بدوره في رفع مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال، وهذا ما أكدته معظم الدراسات السابقة المؤيدة أو المعارضة للدراسة.

2. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على ما يلي: توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (07) تبين رفض الفرضية البحثية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل، حيث قدرت قيمة "ت" المحسوبة التي قدرت ب 0.11 أصغر من قيمة "ت" الجدولة 1.64 عند درجة حرية 135.

يمكن تفسير هذه النتيجة على أن عامل الأقدمية في العمل عامل غير مؤثر، أي لا توجد فروق بين العمال الأقل من 10 سنوات وبين عمال من 10 سنوات فأكثر في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية، وهذا يدل على أن العون القديم والعون الجديد متماثلان في الامتيازات، ويتلقيان نفس الحقوق ويقومان بنفس الواجبات، وأنهما يعملان في نفس الظروف، وهذا كله ناتج عن الأسلوب الديمقراطي المتبع بالمنظمة الذي يساوي بين جميع العمال، وطبيعة العمل من حيث تقسيم المهام والمسؤوليات ونظام الدوام المتبع، كل هذه العوامل تجعل عامل الأقدمية غير مؤثر بالنسبة للأعوان، أما عامل الأقدمية فقد يرجع له في ترقية الأعوان في الدرجة أو الرتبة مثلاً.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة "السكران" (2004) التي هدفت إلى «التعرف على توجهات ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي ومستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظرهم بالإضافة إلى التعرف على أثر المتغيرات الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الرتبة) على توجهات الضباط نحو أبعاد المناخ التنظيمي، وقد أظهرت النتائج عدم وجود تأثير دال إحصائياً على توجهات أفراد العينة نحو محور الاتصالات والحوافز، وعدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لسنوات الخبرة الحالية والرتبة نحو محاور المناخ التنظيمي». (إيهاب الطيب، 2008، ص73)

وتوافق هذه الدراسة دراسة "ردايدة" (1988) التي هدفت إلى «معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي والإنتاجية لأعضاء الهيئة التدريسية في كليات المجتمع الحكومية، و توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والإنتاجية لأعضاء الهيئة التدريسية في كليات المجتمع الحكومي تعزى للمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة والجنس». (دانا حمدان، 2008، ص48)

وتتفق هذه الدراسة أيضاً مع نفس الدراسة السابقة "لغنام" (2005) التي تهدف إلى «التعرف على السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الولاء التنظيمي تعزى لمكان العمل والمؤهل العلمي ومكان السكن وسنوات الخبرة (الأقدمية) ومعدل الدخل». (يوسف غنيم، ب سنة، Enlign)

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة "العتيبي" و "السواط" (1997) التي هدفت إلى «قياس الولاء التنظيمي لمنتسبي جامعة الملك عبد العزيز وتحديد العوامل التي تؤثر إيجاباً وسلباً في الولاء التنظيمي. وأظهرت النتائج أن الولاء التنظيمي يتأثر بثلاث مجموعات من العوامل الصفات الشخصية خصائص العمل، الخبرة في العمل». (عبد الفتاح خليفات، منى الملاحمة، 2009، ص296)

من خلال ما سبق ذكره نجد أن أغلب الدراسات كانت مؤيدة للدراسة الحالية ما عدا دراسة "العتيبي"

و"السواط"، وهذا يدل على أن عامل الأقدمية غير مؤثر على العموم، وخاصة فيما يتعلق بالمتغيرات التنظيمية

المدرسة.

3. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على ما يلي: توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية

المدينة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (07) تبين رفض الفرضية البحثية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث قدرت

قيمة "ت" المحسوبة التي قدرت بـ 1.36 أصغر من قيمة "ت" الجدولة التي قدرت بـ 1.64 عند درجة حرية

.135

قد تعود هذه النتيجة إلى أن منظمة الحماية المدنية لا تميز بين الأعوان المتزوجين والعزاب، وهذا ما يجعل متغير

الحالة الاجتماعية غير مؤثر، وأنهم يعملون جميعاً في نفس الظروف وبنفس الطريقة بغض النظر عن حالتهم

الاجتماعية، كما يرجع هذا إلى أن منظمة الحماية المدنية لديها وضوح الأهداف والأدوار، وتطبق نفس النظام

والقوانين والواجبات على عمالها، فهي كما سبق ذكره تتمتع بالعدالة والديمقراطية في أسلوب قيادتها، ما جعل تأثير

المناخ التنظيمي على مستوى ولاءهم غير دال بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، وما يدل على أن منظمة الحماية

المدينة تتعامل مع عمالها على أساس عامل آخر كنوعية الوظيفة (الرتبة) مثلاً أو غيرها.

وهذا ما أكدته دراسة "الكايد" (1999) التي هدفت إلى «تحديد مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية نحو جامعاتهم، والكشف عن اتجاهاتهم نحو العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي حيث توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية». (راتب السعود، سوزان سلطان، 2009، ص 205)

كما أيدت الدراسة الحالية دراسة "دافيدزون" Davidson (2003) التي سعت «لمعرفة مستوى إدراك العاملين لأبعاد المناخ التنظيمي في المؤسسات التي يعملون بها، وتأثير الفروق الشخصية على إدراكات العاملين في قطاع الخدمات الفندقية لأبعاد المناخ التنظيمي السائد فيها، حيث أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستويات الإدراك تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخدمة، بينما لم تظهر فروق تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية ومكان العمل والمستوى الوظيفي». (إيهاب الطيب، 2008، ص 78)

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة "جون وتايلر" John and Taylor (1999) والتي «تقصت العلاقة بين النمط القيادي للمدير والمناخ المدرسي وبين الولاء التنظيمي للمدرسين ، والتي توصلت إلى وجود فروق دالة في مستوى الولاء التنظيمي بين المتزوجين وغير المتزوجين لصالح المتزوجين». (دانا حمدان، 2008، ص 54)

فعامل الحالة الاجتماعية لا يؤثر على متغيري المناخ التنظيمي والولاء التنظيمي بصورة مباشرة، وهذا ما نلمسه في معظم الدراسات السابقة الذكر، إلا إذا تعلق الأمر بمتغير آخر كالمغيرات الشخصية ، كما جاء في الدراسة الأخيرة لـ "جون وتايلر" التي عاجلت متغير النمط القيادي.

4. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على ما يلي: توجد فروق في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (08) تبين رفض الفرضية البحثية أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث قدرت قيمة "ت" المحسوبة التي قدرت ب 0.30 أصغر من قيمة "ت" الجدولة التي قدرت ب 1.64 عند درجة حرية 135. يمكن تفسير هذه النتيجة على أن عامل المؤهل العلمي غير مؤثر، أي لا توجد فروق من وجهة نظر الأعوان الجامعيين والثانويين في تأثير المناخ التنظيمي على ولاء عمال الحماية المدنية، الأمر الذي يدل على أن الأعوان لا يختلفون في طريقة عملهم ولو اختلفوا في مستواهم العلمي، وهذا راجع إلى أن المنظمة لا تميز بين الأعوان على هذا الأساس، إذ أنهم يقومون بنفس المهام والواجبات ويطبق عليهم نفس النظام.

وهذا ما أكدته دراسة "اللوزي" (1994) التي هدفت إلى «قياس وتحليل الرضا عن المناخ التنظيمي لدى العاملين في مستشفيات القطاع العام في الأردن وعلاقته بالجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والعمر ومسمى الوظيفة ومكان العمل، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن المناخ التنظيمي لدى العاملين تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والعمر». (إيهاب الطيب، 2008، ص 76)

كما أكدت نفس النتائج دراسة "قاسم محمد" (2010) والتي استهدفت «دراسة أثر المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية، وتم التوصل إلى عدة نتائج قد كان من أهمها أن المناخ التنظيمي الجيد يقلل من الضغط المفروض على المسؤولين والعاملين ويهيئ لظروف عمل جيدة، وقد اتضمن نتائج مناقشة الفرضيات أنه لا توجد فروق إحصائية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي)». (فيصل الشواورة، 2011، ص 10)

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة "العتبي" (2007) التي هدفت إلى «التعرف على المناخ التنظيمي ومعوقاته ودوره في أداء المعلمين بمراحل التعليم العام، وذلك من وجهة نظر المعلمين في المدارس الحكومية بمدينة الرياض،

وتوصلت الدراسة إلى النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول محاور الدراسة المختلفة

تعزى إلى اختلاف العمر، المؤهل الدراسي، التخصص في العمل». (بوجمعة نقيب، 2009، ص ص 14. 15)

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة "عورتاني" (2003) وكان هدفها «معرفة طبيعة العلاقة بين الولاء المهني

والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وتوصلت النتائج أن هناك فروق في الدرجة

الكلية للولاء المهني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح مؤهل الماجستير». (ختم غنام، 2005، ص 73)

من خلال ما توصلت إليه الدراسة الحالية واستناداً للدراسات السابقة المذكورة، نجد أغلبها مؤيدة لكون متغير

المؤهل العلمي لا يؤثر في المتغيرات التنظيمية المدروسة، عدا دراسة "عورتاني" التي تناولت العلاقة بين الولاء المهني

والنمط القيادي لدى الإداريين، التي توصلت إلى أن المؤمل العلمي له تأثير على درجة الولاء المهني لديهم.

خلاصة الدراسة:

لقد تطرقت الدراسة إلى موضوع شغل بال المنظرين والباحثين في علم النفس السلوكي والتنظيمي، و أصحاب المؤسسات والتنظيمات في الوقت الراهن، ومن بين هذه المنظمات منظمة الحماية المدنية، التي أجريت فيها الدراسة الحالية، وهذا لإلقاء نظرة عن طبيعة تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عماله ، في ضوء المستجدات التي تشهدها الساحة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وما أُنجز عنها من انعكاسات على الفرد والمجتمع، إذ أتخلص من هذا وجود تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية، وهو لا يختلف باختلاف أقداميتهم في العمل أو حالتهم الاجتماعية أو المؤهل العلمي لهم، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. هناك تأثير إيجابي للمناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير المناخ التنظيمي على مستوى ولاء عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

التوصيات والاقتراحات:

بعد التوصل إلى نتائج الدراسة تمكنا من الوصول إلى مجموعة من التوصيات وهي:

1. رغم أن الدراسة كشفت على أن المناخ التنظيمي إيجابي ويساهم في رفع مستوى الولاء التنظيمي، لكن هذا لا ينافي ضرورة زيادة الاهتمام بالحوافز بنوعيتها مادية ومعنوية، وهذا لما لها من دور فعال في رفع الروح المعنوية لأعوان الحماية المدنية، وذلك نظرا لدورهم المهم في حماية البلاد والعباد وممتلكاتهم.
2. ضرورة أن تكون القيادة عموما ديمقراطية إنسانية وعادلة، فلا يتعلق هذا الأمر بالمسؤول العام أو مدير المنظمة فقط، بل يجب أن يتبع من كل المسؤولين المباشرين على الأعوان.
3. تعميق الاهتمام بظروف وطبيعة العمل وذلك بزيادة نسبة الرسكلة للأعوان، من خلال القيام بامتحانات مهنية دورية ومكثفة لتفادي النقص أو السهو أو النسيان لدى الأعوان أثناء أداءهم لمهام المنوطة منهم.
4. من الضروري زيادة الاهتمام وبصورة دقيقة بالجانب النفسي للأعوان، وهذا نظرا لما في مهنته من مخاطر وصعوبات تؤثر على حالتهم النفسية، وخاصة بعد التعامل والتصدي لحالات الحوادث المريعة أو الكوارث العظيمة.
5. إن من الضرورة الملحة تعيين أخصائي في علم النفس العمل وتنظيم إلى جانب الأخصائي النفسي العيادي، هذا كون المنظمة عمالية وبالإضافة إلى دوره الهام في عملية الاختيار والتوجيه التي تقوم بها المنظمة سنويا.
6. بفيد الأخصائي في العمل والتنظيم المنظمة في حالة إنجاز منشآت جديدة أو اقتناء المعدات والتجهيزات المناسبة، وهذا لكونه مختص في المقاييس الأرغونومية، والتي تهدف إلى راحة الأعوان خاصة من الجانب النفسي، وهذا لتحسين أداءهم ورفع درجة ولاءهم.
7. ضرورة القيام بالمزيد من الدراسات في هذا المجال، وما يتعلق بمتغيري الدراسة الحالية وهذا نظرا لأهمية كل منهما في حياة وسير المنظمات، سواء كانت خاصة أو عامة، ومن بين الدراسات المقترحة ما يلي:
 - . نمط الإشراف وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين.

. تأثير الأسلوب القيادي على الفاعلية التنظيمية لعمال الحماية المدنية.

. أثر العدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعمال.

. تأثير نظام الحوافز على درجة ولاء العمال لدى منظمة ما.

. تطبيق برنامج إرشادي لزيادة درجة ولاء عمال الحماية المدنية؛ وغيرها من الدراسات التي يزخر بها مجال علم النفس

العمل والتنظيم، ومجالات علم النفس الأخرى.

المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية:

أولا: الكتب

1. أحمد حسين الرفاعي (2005): مناهج البحث العلمي، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. سعد عبد الرحمان (1998): القياس النفسي "النظرية والتطبيق"، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة.
3. صالح حمد العساف (2004): المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية.
4. صلاح الدين شروخ (2003): منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر.
5. عبد الحفيظ مقدم (2003): الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
6. عبد الرحمان محمد عيسوى (1999): القياس والتجريب في علم النفس والتربية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
7. فؤاد البهي السيد (1978): علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط2، دار الفكر العربي، القاهرة.
8. فيصل عباس (1996): الاختبارات النفسية تقنياً وإجراءاتها، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
9. كامل محمد المغربي (2005): السلوك التنظيمي "مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. محمد الصيرفي (2009): الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي . التحليل على مستوى المنظمات . الجزء الرابع، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

11. محمد حسن رسمي (2004): السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
12. محمد قاسم القريوتي (2009): السلوك التنظيمي "دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال"، ط5، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
13. محمود سلمان العميان (2008): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
14. محي الدين مختار (1996): الإلتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الإجتماعية، الجزء الأول، منشورات جامعة باتنة، الجزائر.
15. مدحت محمد أبوالنصر (2005): تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
16. مروان عبد المجيد ابراهيم (2000): أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
17. موسى اللوزي (2003): التطوير التنظيمي "أساسيات ومفاهيم حديثة"، ط 2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

ثانيا: المجالات

18. راتب السعود، سوزان السلطان (2009): درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بالولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد (2+1).

19. عادل السيد (2003): الالتزام التنظيمي لأستاذ الجامعة وعلاقته بفاعلية المنظمة الجامعية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، جامعة الإسكندرية، العدد 43.
20. عبد الفتاح خليفات، منى الملاحة (2009): الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد(3+4).
21. محمد سرحان خالد المخلافي (2001): أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، مجلة جامعة دمشق، المجلد 17، العدد 2.
22. محمود أبوسمرة، معزوز علاونة، محمد عياد (2007): قياس واقع الاتصال الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقته بالانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة البحرين ومؤسسة الأيام للصحافة والنشر والتوزيع، المجلد 8، العدد 2.
- ثالثا: رسائل ماجستير
23. إيهاب محمود عايش الطيب (2008): أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
24. إيهاب أحمد عويضة (2008): أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
25. روان حمدان، ياسمين الساكت (2011): التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية، مذكرة بكالوريوس غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

26. بوجمعة نقيبيل (2009): علاقة المناخ التنظيمي بأسلوب إدارة الصراع في المدارس الثانوية الجزائرية العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.

27. ختام عبد الله علي غنام (2005): السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

28. دانا لطفي حمدان (2008): العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

29. سعد بن عميقان سعد الدوسري (2005): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض.

30. صليحة شامي (2010): المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.

31. محمد بن سليم عطيه المطرفي (2013): المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق إدارة المعرفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض.

32. ناصر محمد ابراهيم السكران (2004): المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض.

رابعا: أطروحات دكتوراه

33. محمد الساسي الشايب (2007): علاقة أساليب الإشراف بكفايات المعلمين التدريسية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران.

المراجع الأجنبية:

34- Brunet lue et Ph D (2001):climat organisationnel et efficacité scolaire, Revue québécoise de psychologie, Vol 21, n°1, CANADA.

مواقع الإنترنت:

35. خالد قرواني (2010): مدى تأثير المناخ التنظيمي في منطقة سليفيت التعليمية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم، دراسة تطبيقية، جامعة القدس، فلسطين.

www.qou.edu/arabic/researchProgram , (04/11/2013) , (17:05)

36. فيصل الشواورة (2011): أثر المناخ التنظيمي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في الجامعات الخاصة، دراسة تطبيقية، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

Blog.postjordan.com/karak/wp.content , (05/11/2013) , (10:18)

37. موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار (2010): أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، دراسة تطبيقية، جامعة البترا، المملكة الأردنية الهاشمية.

<https://www.uop.jo/download/Research> , (27/01/2014) , (12:30)

38. ناصر بن محمد الفوزان (1424هـ): أثر السياسة التنظيمية والمتغيرات الشخصية على الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة، جامعة الملك سعود، دار النشر العلمي، المطابع السعودية.

Faculty.ksu.edu.sa , (05/02 /2012) , (18:40)

39. يوسف غنيم : العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية.

www.academia.edu , (09/40/2012) , (10:55)

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة المحكمين

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة التحكيم

.....أسم الأستاذ المحكم

.....التخصص

.....الدرجة العلمية

.....الجامعة

أستاذي الفاضل / أستاذتي الفاضلة تحية طيبة وبعد.....

بغرض استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم، فإني أقوم بإجراء دراسة تطبيقية موسومة بعنوان:

" المناخ التنظيمي وعلاقته بولاء العاملين في قطاع الحماية المدنية بولاية ورقلة "

ونظرًا لما لرأيكم من بالغ الأهمية والأثر في إنجاح هذه الدراسة، فإن الباحث يأمل التكرم بتحكيم الاستبيان من خلال وضع علامة (x) أمام الاختيار الذي تجدونه مناسبًا من وجهة نظركم، واقتراح البديل في حالة عدم ملاءمة الاختيار وذلك في مايلي:

. مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة.

. مدى انتماء الفقرات للأبعاد.

.مدى وضوح الصياغة اللغوية لل فقرات.

.مدى وضوح التعليمات الموجهة للعينه.

.مدى وضوح المثال التوضيحي.

.مدى ملاءمة بدائل الإجابة للإستبيان.

وفي ما يلي المعلومات التالية التي تساعدكم على عملية التحكيم:

التعريف الإجرائي:

تأثير المناخ التنظيمي على ولاء العاملين : هو مجموعة الخصائص التي تميز بيئة العمل في

قطاع الحماية المدنية، والتي تنعكس وتؤثر على درجة ولائهم بحيث تظهر من خلال ما

يشعرون به من ارتباط عاطفي تجاه هذه المنظمة، وتشمل الأبعاد التالية:

.بعد تأثير نمط القيادة على ولاء العاملين مثل: يبدي المدير اهتماما كبيرا برغبات الأعوان مما

يجعلني افتخر بانتمائي لهذه المنظمة.

.بعد تأثير الحوافز على ولاء العاملين مثل: يدفعني اعتماد المنظمة على الجدارة والاستحقاق

في منح العلاوات إلى تكريس كل جهدي ووقتي لإنجاحها.

.بعد تأثير طبيعة العمل على ولاء العاملين مثل: يساعدني العمل بروح الفريق على العطاء

اللامحدود ورفع معنوياتي لإتقان العمل.

الاستبيان

بيانات شخصية:

عدد سنوات العمل بالمنظمة.....

المؤهل العلمي: ثانوي جامعي

الحالة الإجتماعية: أعزب متزوج

التعليمات:

سيدي/ سيديتي تحية طيبة وبعد.....

❖ في إطار القيام بدراسة علمية بغرض بحث علمي، لنا الشرف أن نضع بين ايديكم هذا

الاستبيان بهدف معرفة آرائكم حول بعض المعلومات عن العمل لمساعدتنا في هذه الدراسة، لذا نرجو أن تكون صادقاً وصريحاً في استجاباتك، مع العلم أن كتابة الاسم غير مطلوبة، وأن هذه المعلومات ستحظى بالسرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

❖ فيما يلي مجموعة من الفقرات، المطلوب منك أن تضع علامة (x) في العمود الذي يعبر عن رأيك بصراحة وصدق أمام الاختيارات (دائماً . أحيانا . أبدا).

❖ وفيما يلي مثال توضيحي يبين لك طريقة الاجابة:

الفقرات	دائماً	أحيانا	أبدا
يشجعني وجود نظام الهدايا والجوائز المادية لبذل جهد أكبر في عملي		x	

عند قراءتك لهذه الفقرة ووجدت أنها تنطبق عليك أحيانا ضع علامة (x) تحت خانة

البديل أحيانا

شكرا على

تعاونك معنا

أ. مدى قياس الأبعاد للسمة المقاسة:

الأبعاد	تنتهي	لا تنتهي	اقتراح البديل
نمط القيادة			
الحوافز			
طبيعة العمل			

ب. مدى انتماء الفقرات للأبعاد:

- بعد تأثير نمط القيادة على ولاء العاملين:

اقتراح البديل	الانتماء للبعد		الصياغة اللغوية		الفقرات
	لا تنتهي	تنتهي	غ. واضحة	واضحة	
					يساهم ضعف التفاعل بيني وبين المدير على عدم إخلاصي في العمل
					يدفعني تشجيع المدير لإبداء وجهة نظري واقتراحاتي للتفاني في عملي وإنجازته بكفاءة
					تساهم الثقة المتبادلة والتعاون بين المدير والأعوان في تطابق قيمي مع قيم المنظمة
					تجعلني العدالة المتبعة في المنظمة أفضلها على باقي المنظمات التي من الممكن أن أعمل بها
					يبدى المدير اهتماما كبيرا برغبات الأعوان مما يجعلني أفخر باتمائي لهذه المنظمة
					يجعلني دعم الإدارة لي مستعدا لقبول أي عمل في هذه المنظمة لضمان بقائي فيها
					يزيد إشراك الأعوان في الاجتماعات - يميزها الحوار دون قيود - مع المسؤولين من اهتمامي بمصير هذه المنظمة
					يقلل اتباع المنظمة لسياسات تعسفية في حق الأعوان من تمسكي بالمنظمة
					يجعلني حرص المدير على إقامة علاقات إنسانية مع الأعوان أشعر بارتباط قوي بالمنظمة

• بعد تأثير الحوافز على ولاء العاملين:

اقترح البديل	الانتماء للبعد		الصياغة اللغوية		الفقرات
	لا تنتمي	تنتمي	غ. واضحة	واضحة	
					يشجعني اهتمام الإدارة بتطوير قدراتي على بذل المزيد من العطاء
					يدفعني نظام الحوافز والمكافآت المطبق لتقديم مجهود أكثر من المطلوب لإنجاح المنظمة
					يشجعني عدم حصولي على الترقية في مواعيدها على إتقاني للعمل بشكل أفضل
					يدفعني اعتماد المنظمة على الجدارة والاستحقاق في منح العلاوات إلى تكريس كل جهدي ووقتي لإنجاحها
					يشعرنى تقييم الأداء في المنظمة على أسس موضوعية بأي أكسب الكثير ببقائي في هذه المنظمة طويلا
					يزيد ميل المنظمة نحو المكافأة والتحفيز بدل العقوبة والتهديد من إخلاصي لها
					يجعلني اعتماد المنظمة في ترقية عمالها على أساس الكفاءة والاستحقاق أصفها بأنها منظمة عظيمة تستحق أن يعمل المرء بها
					يدفعني اهتمام المنظمة بالحوافز المعنوية مستعدا لتقديم مجهودا كبيرا لإنجاحها
					يجعلني اهتمام المدير وتقديره وتشجيعه لإعمالي المميزة أتنازل عن مصالحتي الخاصة في سبيل المصلحة العامة

• بعد تأثير طبيعة العمل على ولاء العاملين:

اقترح البديل	الانتماء للبعد		الصياغة اللغوية		الفقرات
	لا تنتمي	تنتمي	غ. واضحة	واضحة	
					يساعدني العمل بروح الفريق على العطاء اللامحدود ورفع معنوياتي لإتقان العمل
					يؤدي تقسيم العمل المتبع في المنظمة إلى تحقيق أهدافها والتي تعكس - أهداف المنظمة- أهدافي الخاصة
					تجعلني ساعات العمل ومواعيد الدوام الغير مناسبة أندم على قرار العمل في هذه المنظمة
					توفر لي تصاميم هياكل ومعدات المنظمة الراحة النفسية البدنية
					تغلب الأعمال الروتينية على واجباتي الوظيفية وهذا ما يؤدي بي إلى احتمال ترك المنظمة
					يتلاءم حجم العمل مع قدراتي واهتماماتي لهذا أنا مستعد للتضحية من أجل هذه المنظمة
					يزيد حرص المنظمة على منحي منصب تتوافق متطلباته وقدراتي ومهاراتي من إتقاني له والتفاني فيه
					أشعر بالظلم حيال الواجبات الملقاة على عاتقي في العمل لذا أنا مستعد بأن أعمل لدى أي منظمة أخرى طالما نوعية العمل واحدة
					تحرص إدارة المنظمة على تدريب

				ورسكلة الأعوان وتعمل على تحسين مستوى كفاءتهم وإخلاصهم
				يشعري توزيع المهام والمسؤوليات على الأعوان بالعدل بالرضا الوظيفي
				يوفر لي نظام الدوام في العمل المتبع في المنظمة الراحة ويمكنني من استعادة الحيوية واللياقة البدنية
				يشرفني تمثيل المنظمة في الأنشطة الرياضية والثقافية المقترحة بكل سرور وحماس

ج . مدى وضوح التعليمات الموجهة للعيونة:

اقترح البديل	غير مناسبة	مناسبة	التعليمة

د . مدى وضوح المثال التوضيحي:

اقترح البديل	غير واضح	واضح	المثال التوضيحي

هـ . مدى ملاءمة بدائل الأجوبة للاستبيان:

اقترح البديل	غير مناسبة	مناسبة	البدائل
			دائماً
			أحياناً
			أبداً

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الأستاذ المحكم	الدرجة العلمية	التخصص
01	ترزولت عمروني حورية	دكتوراه	علم النفس عمل وتنظيم
02	مزياني الوناس	دكتوراه	علم النفس عمل وتنظيم
03	محجر ياسين	دكتوراه	علم النفس عمل وتنظيم
04	رويم فايزة	دكتوراه	علم النفس الاجتماعي
05	وازي طاوس	دكتوراه	علم النفس الاجتماعي
06	باوية نبيلة	دكتوراه	علم النفس الاجتماعي
07	محمددي فوزية	دكتوراه	علم النفس المدرسي
08	قندوز أحمد	دكتوراه	علوم التربية
09	معمري حمزة	ماجستير	علم النفس عمل وتنظيم
10	كادي الحاج	ماجستير	علم النفس المدرسي
11	خميس عبد العزيز	ماجستير	علم النفس التربوي

الملحق رقم (03): الاستبيان في صورته النهائية

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

الاستبيان

بيانات شخصية:

عدد سنوات العمل بالمؤسسة.....

المؤهل العلمي: ثانوي جامعي

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج

التعليمات:

سيدي/ سيدتي تحية طيبة وبعد.....

❖ في إطار القيام بدراسة علمية، لنا الشرف أن نضع بين يديك هذا الاستبيان بهدف معرفة آرائك حول

بعض المعلومات عن العمل لمساعدتنا في هذه الدراسة، لذا نرجو أن تكون صادقا وصريحا في

استجاباتك، ونأمل منك الإجابة على كل العبارات وعدم ترك أي عبارة دون إجابة، كما أعلمك أن

هذه المعلومات ستحظى بالسرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

❖ فيما يلي مجموعة من الفقرات، المطلوب منك أن تضع علامة (x) في العمود الذي يعبر عن رأيك

بصراحة وصدق أمام الاختيارات (نعم . أحيانا . لا).

❖ وفيما يلي مثال توضيحي يبين لك طريقة الاجابة:

الفقرات	نعم	أحيانا	لا
تزيد متابعتي للمباريات الرياضية رفقة زملائي من حاسي وتفاعلي معها		x	

عند قراءتك لهذه الفقرة ووجدت أنها تنطبق عليك أحيانا ضع علامة (x) تحت خانة البديل أحيانا.

الرقم	الفقرات	نعم	أحيانا	لا
01	يساهم ضعف التفاعل بيني وبين المدير على عدم إخلاصي في العمل			
02	يشجعني اهتمام الإدارة بتطوير قدراتي على بذل المزيد من العطاء			
03	يوفر لي نظام الدوام في العمل المتبع في المؤسسة الراحة ويمكنني من استعادة نشاطي			
04	يؤدي تقسيم العمل المتبع في المؤسسة أصفها بأنها مؤسسة عظيمة تستحق أن يعمل المرء بها			
05	تساهم الثقة المتبادلة بين المدير والأعوان في تطابق قيمي مع قيم المؤسسة			
06	يدفعني نظام الحوافز والمكافآت المطبق لتقديم مجهود أكثر من المطلوب لإنجاح المؤسسة			
07	تجعلني ساعات العمل الغير مناسبة أندم على قرار العمل في هذه المؤسسة			
08	تجعلني العدالة المتبعة في المؤسسة أفضلها على باقي المؤسسات الأخرى			
09	يحثني عدم حصولي على الترقية في مواعيدها على إتقاني للعمل بشكل أفضل			
10	يشعرنني توزيع المهام والمسؤوليات على الأعوان بالعدل وبالرضا الوظيفي			
11	ييدي المدير اهتماما كبيرا برغبات الأعوان مما يجعلني أفخر بانتمائي لهذه المؤسسة			
12	أشعر بالفخر والاعتزاز لتمثيل المؤسسة في الأنشطة الرياضية والثقافية بكل سرور وحماس			
13	تغلب الأعمال الروتينية على واجباتي الوظيفية وهذا ما يؤدي بي إلى احتمال ترك المؤسسة			
14	يزيد ميل المؤسسة نحو المكافأة والتحفيز بدل العقوبة والتهديد من إخلاصي لها			
15	يجعلني دعم الإدارة لي مستعدا لقبول أي عمل في هذه المؤسسة لضمان بقائي فيها			
16	توفر لي هياكل ومعدات المؤسسة الراحة النفسية والبدنية			
17	يزيد إشراك الأعوان في الاجتماعات - يميزها الحوار دون قيود - مع المسؤولين من اهتمامي بمصير هذه المؤسسة			
18	يتلاءم حجم العمل مع قدراتي واهتماماتي لذا أنا مستعد للتضحية من أجل هذه المؤسسة			
19	يدفعني تشجيع المدير لإبداء وجهة نظري واقتراحي من التفاني في عملي			
20	يشجعني تقييم الأداء في المؤسسة على أسس موضوعية بالبقاء والتمسك بها طويلا			
21	يزيد حرص المؤسسة على منحي منصب تتوافق متطلباته مع قدراتي ومهاراتي من إتقاني له والتفاني فيه			
22	اتباع المؤسسة لسياسات تعسفية في حق الأعوان يقلل من تمسكي بها			

			23	يجعلني اهتمام المدير وتشجيعه لإعمالي أصححي مصالحي الخاصة في سبيل المصلحة العامة
			24	يساعدني العمل بروح الفريق على العطاء اللامحدود لإتقان العمل
			25	حرص المدير على إقامة علاقات إنسانية مع الأعوان يشعري بارتباط قوي بالمؤسسة
			26	يدفعني اعتماد المؤسسة على الجدارة والاستحقاق في منح العلاوات إلى تكريس كل جهدي ووقتي لإنجاحها
			27	تحرص إدارة المؤسسة على تدريب ورسكلة الأعوان لتحسين مستوى كفاءتهم وإخلاصهم
			28	يجعلني اهتمام المؤسسة بالحوافز المعنوية مستعدا لتقديم مجهودا كبيرا لإنجاحها
			29	أشعر بالظلم حيال الواجبات الملقاة على عاتقي في العمل لذا أنا مستعد بأن أعمل لدى أي مؤسسة أخرى طالما نوعية العمل واحدة

الملحق رقم (04): نتائج المقارنة الطرفية

T-TEST GROUPS=VAR00002(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=VAR00001 /CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1,00	8	52,8750	2,53194	,89518
	2,00	8	25,3750	5,50162	1,94512

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
VAR00001	,868	,367	12,843	14	,000	27,50000	2,14122	22,90754	32,09246
			12,843	9,838	,000	27,50000	2,14122	22,71839	32,28161

الملحق رقم (05): نتائج التجزئة النصفية

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,842
		N of Items	15 ^a
	Part 2	Value	,878
		N of Items	14 ^b
		Total N of Items	29
Correlation Between Forms			,871
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,931
		Unequal Length	,931
Guttman Split-Half Coefficient			,930

a. The items are: VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032.

b. The items are: VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036, VAR00037, VAR00038, VAR00039, VAR00040, VAR00041, VAR00042, VAR00043, VAR00044, VAR00045, VAR00046.

الملحق رقم (06): نتائج معامل ألفا كرونباخ

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030
VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037
VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044
VAR00045 VAR00046
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	29

الملحق رقم (07): نتائج متغير الأقدمية في العمل

T-TEST GROUPS=VAR00002(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=VAR00001

/CRITERIA=CI(.95).

T-Test

[DataSet0]

Group Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1,00	85	72,1176	8,86595	,96165
2,00	52	71,9423	9,28928	1,28819

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
	F	Sig.	t	df
VAR00001 Equal variances assumed	,372	,543	,110	135
VAR00001 Equal variances not assumed			,109	104,060

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
VAR00001	Equal variances assumed	,912	,17534	1,58946
	Equal variances not assumed	,913	,17534	1,60755

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	-2,96813	3,31881
	Equal variances not assumed	-3,01246	3,36314

الملحق رقم (08): نتائج مغير الحالة الاجتماعية

T-TEST GROUPS=VAR00002(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=VAR00001

/CRITERIA=CI(.95).

T-Test

[DataSet0]

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1,00	51	73,4118	6,77990	,94938
	2,00	86	71,2442	10,03281	1,08187

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
VAR00001	Equal variances assumed	6,347	,013	1,368	135
	Equal variances not assumed			1,506	132,621

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
VAR00001	Equal variances assumed	,174	2,16758	1,58474
	Equal variances not assumed	,134	2,16758	1,43936

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	-,96655	5,30171
	Equal variances not assumed	-,67949	5,01465

الملحق رقم (09): نتائج متغير المؤهل العلمي

T-TEST GROUPS=VAR00002(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=VAR00001

/CRITERIA=CI(.95).

T-Test

[DataSet0]

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1,00	33	71,6364	8,58712	1,49483
	2,00	104	72,1827	9,15748	,89797

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
VAR00001	Equal variances assumed	,008	,928	-,303	135
	Equal variances not assumed			-,313	56,958

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
VAR00001	Equal variances assumed	,762	-,54633	1,80327
	Equal variances not assumed	,755	-,54633	1,74380

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	-4,11264	3,01998
	Equal variances not assumed	-4,03829	2,94563