

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي

دراسة حالة الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة موارد بشرية

إعداد الطلبة :

❖ وسام صحور

❖ دنيازاد عبادة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة جيجل	عبد اللوش محمد
ممتحنا	جامعة جيجل	عمارة شريف
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	بوخلوط صورية

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا﴾

فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ

وَرَسُولُهُ

﴿وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

التوبة : 105



شكر

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء
والمرسلين

نبدأ بالشكر لله تعالى على توفيقه لنا ووصولنا لهذه الدرجة
العلمية

ونتقدم بالشكر لوالدينا على مساندة هم لنا في مشوارنا الدراسي
شكرا لكل من قدم لنا يد المساعدة في نجاح هذه المذكرة من
قريب أو من بعيد.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى أمي يانبع الحنان يا كل سعادتنا في الدنيا
إلى أبي الغالي الذي أفنى حياته كي أكون
لن أنسى أبداً كم كنتم عوناً لي في مسيرتي الدراسية
حفظكم الله ورعا كما وسدد خطاكم
إلى إخوتي سندي في الحياة "سارة، أميرة، صبرينة"
إلى إبنة أختي "دارين"

وسلام

أهدي هذا الجهد المتواضع
إلى روح أبي الغالية رحمة الله عليه
إلى والدي العزيزة أطال الله في عمرها
إلى سندي في الحياة زوجي الغالي فريد
إلى فلذة كبدي أبنائي ياسر وعبد الجليل
إلى كل من يحبني ويحب الخير لي سواء من قريب أو بعيد

دنيازاد

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده (الوظيفة، الأجر والمكافأة، أسلوب ونمط القيادة، مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية) على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل، حيث بلغ عدد أفراد العينة بـ 70 عامل، تم توزيع عليهم الإستبيان كأداة لجمع البيانات، كما تم الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للمعلومات الإجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة وإختبار الفرضيات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

- وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين.
 - يوجد أثر ذو دلالة احصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية محل الدراسة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لكل من بعد الرضا عن الأجر والمكافأة، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية، على العاملين بالإقامة محل الدراسة.
- الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، عمال الإقامة الجامعية بوخرص حسين.

Abstract

This study aimed to identify the impact of job satisfaction in its various dimensions (job, pay and reward, style of leadership, working group and social relations) on organizational loyalty among university residence workers of Boukhers Houcine jijel, where the number of sample members reached 70 workers, it was also used the social information statistical package program (SPSS) to analyze study data and test hypotheses.

One of the most important results of the study is:

- A high level of job satisfaction and organizational loyalty among employees.
- There is a statistically significant impact of job satisfaction on organizational loyalty among employees in university residence the subject of study.
- There is no statistically significant impact on those who are satisfied with the wage and reward, satisfaction with the style and style of leadership, satisfaction with the working group and social relations, on the staff of the residence in question.

Keywords: Job satisfaction, organizational loyalty, university residence workers of Boukhers Houcine.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ - ث	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
2	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي
5	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الولاء التنظيمي
10	المطلب الثالث: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي
10	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
10	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي
14	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي
17	المطلب الثالث: الدراسات السابقة التي ربطت بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي
22	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
25	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
26	المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة
27	المطلب الثالث: إختبار أداة الدراسة
31	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

31	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
31	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
34	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي
38	المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور الولاء التنظيمي
39	المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة
44	خلاصة
46	الخاتمة
50	قائمة المراجع
53	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
25	الإحصائيات المتعلقة بتوزيع الاستبيان	01
26	متغيرات الإستبيان	02
26	مقياس ليكرت الخماسي (likert)	03
27	فئات مقياس ليكرت (Likert) الخماسي	04
28	الصدق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد	05
29	الصدق الداخلي لأبعاد الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمحور	06
29	الصدق الداخلي لعبارات الولاء التنظيمي	07
30	الصدق الداخلي الكلي للمتغيرين	08
30	ثبات أداة الدراسة	09
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	10
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	11
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	12
33	توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	13
33	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	14
34	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن الوظيفة	15
35	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن الأجر والمكافأة	16
35	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن أسلوب ونمط القيادة	17
36	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية	18
37	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة	19
38	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الولاء التنظيمي	20
39	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	21
39	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	22
40	نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح	23
41	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الرضا الوظيفي	24

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ث	نموذج الدراسة	01

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
53	استبانة الدراسة في صورتها الأولية	01
57	استبانة الدراسة في صورتها النهائية	02
61	قائمة الأساتذة المحكمين	03
62	الهيكل التنظيمي للإقامة الجامعية بوخرص حسين	04
63	نتائج الصدق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي	05
65	نتائج الصدق الداخلي لأبعاد الرضا الوظيفي	06
66	نتائج الصدق الداخلي لعبارات الولاء التنظيمي	07
67	نتائج الصدق الداخلي الكلي للمتغيرين	08
68	نتائج الثبات الفاكرونباخ	09
69	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس	10
69	التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن	11
69	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي	12
70	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المنصب الوظيفي	13
70	التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة	14
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة	15
72	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة	16
82	نتائج الإنحدار الخطي	17
84	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	18
86	نتائج اختبار التعددية الخطية	19

مقدمة

يعد الفرد من أهم موارد المنظمة، بسبب قدرته على التفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية لها، ويمكن القول بأن قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير على نجاح الإدارة في تنمية العلاقة بينها وبين الأفراد العاملين لديها، وعلى هذا الأساس يعد رضا الفرد عن وظيفته ورغبته في الاستمرار في العمل إحدى المهمات التي تسعى إدارة المنظمة وبالخصوص إدارة الموارد البشرية لتحقيقه، فالرضا الوظيفي لدى الأفراد يعكس كيفية توجيه سلوكهم الذي بدوره يحقق الولاء التنظيمي.

يعد الرضا الوظيفي أحد أهم المواضيع التي إستحوذت على إهتمام الباحثين والمهتمين في الاتجاهات السلوكية للعاملين في التنظيمات الحديثة، حيث اعتبر البعض أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الرضا اتجاه عملهم سيكون لديهم الإستعدادات الكافية لتقديم المزيد من الجهد والتفاني والمثابرة في أعمالهم، وهؤلاء الأفراد يسعون بصورة دائمة للحفاظ على إستقرارهم وإستمرار إرتباطهم وولائهم لمنظمتهم.

إن الولاء التنظيمي للأفراد اتجاه منظماتهم، عاملاً هاماً يعطي المنظمة القدرة على التنبؤ ببقاء الأفراد أو تركهم لها والانتقال لمنظمات أخرى، فضلاً عن ذلك، إن زيادة شعور الأفراد بالولاء لوظائفهم ومنظماتهم يساعدهم على تقبل أي تغيير يكون في صالح المنظمة، إيماناً منهم بأن نجاح المنظمة وتقدمها هو نجاح لهم ول مستقبلهم.

أولاً: إشكالية الدراسة

نظراً لأهمية موضوع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بالنسبة للفرد والمنظمة، جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي من خلال إجراء دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل، وعليه تتمحور إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل؟

تندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر للرضا على الوظيفة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل؟
- هل يوجد أثر للرضا على الأجر والمكافأة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل؟
- هل يوجد أثر للرضا على أسلوب ونمط القيادة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل؟
- هل يوجد أثر للرضا على مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

تتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن الوظيفة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن الأجر والمكافأة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

الفرضية الفرعية الثالثة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن أسلوب ونمط القيادة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- تقديم إطار نظري لكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.
- تحديد مستوى الرضا الوظيفي وواقع الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية محل الدراسة.
- التعرف على ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل.
- الإجابة عن الإشكالية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية وإختبار فرضيات الدراسة.
- تقديم بعض الإقتراحات في إطار نتائج الدراسة.

رابعا: أهمية الدراسة

تتناول الدراسة بعدين مهمين وهما الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، من خلال التعرف على العوامل المحددة للرضا الوظيفي وكيف تؤثر على الولاء التنظيمي. حيث تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الفئة المبحوثة كون الموارد البشرية تمثل أهم مقاومات المنظمات وبقاءها في ظل المنافسة الحادة، وكذا

أهمية الرضا الوظيفي وما له من أثر على تحسين مستويات الأداء لدى الأفراد وزيادة درجة الولاء التنظيمي في هذه المنظمات، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في تقديم مجموعة من المقترحات العملية القابلة للتطبيق في المنظمات، والتي تساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما ينعكس بالإيجاب على المنظمة وعلى عموم المجتمع.

خامسا: أسباب إختيار الموضوع

تم اختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية:

- إعطاء نظرة علمية حول موضوع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.
- تماشي الموضوع مع التخصص المدروس.
- الرغبة في الاطلاع والبحث عن كل ما يمثل هذا الموضوع، والتي لها علاقة بإدارة الموارد البشرية.
- إبراز أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي والعلاقة بينهما لدى العاملين بالإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل.

سادسا: حدود الدراسة

يتحدد نطاق الدراسة على النحو التالي:

- **الحدود الموضوعية:** بحثت هذه الدراسة في أثر الرضا الوظيفي بأبعاده (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر والمكافأة، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية) على الولاء التنظيمي.
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة في الإقامة الجامعية بوخرص حسين - جيجل.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021 / 2022.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على عينة من العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل، والبالغ عددها 70 مفردة.

سابعا: المنهج المتبع

تم الاعتماد في هذه الدراسة على:

- **المنهج الوصفي التحليلي:** الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، بالاستعانة بمدخل دراسة الحالة، وهي حالة الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل.
- **المنهج الإحصائي:** من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان، وتم استعمال مجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية بإستخدام برنامج (SPSS).

ثامنا: هيكل الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة وإختبار فرضياتها وتحقيق أهدافها، اقتضت الضرورة إلى تقسيم بحثنا الى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي يعكس الدراسة الميدانية، تسبقهم مقدمة عامة وتليهم خاتمة عامة

تضم أهم النتائج المتحصل عليها، إضافة إلى بعض الاقتراحات.

بالنسبة للفصل الأول "الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة"، تم تقسيمه إلى مبحثين، حيث تناولنا في

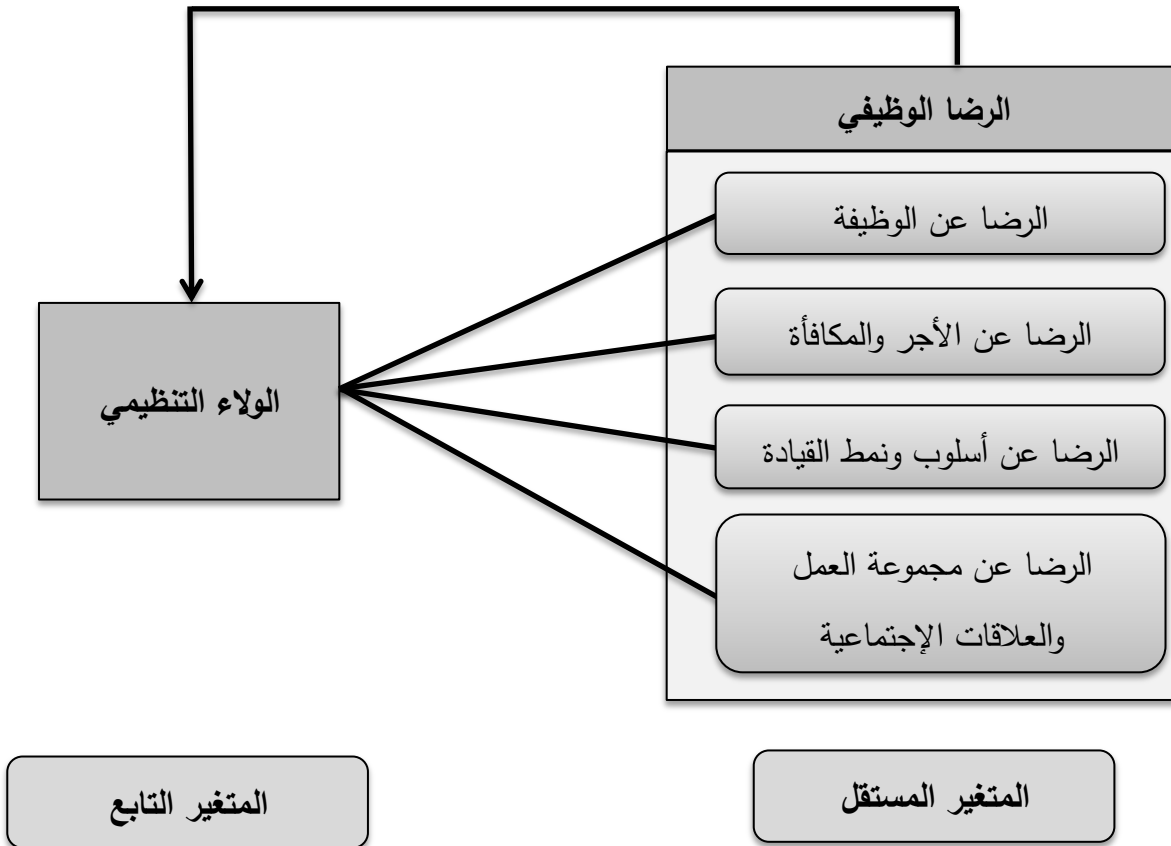
المبحث الأول الإطار النظري للدراسة، وقد تضمن بعض المفاهيم الأساسية حول الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، وأثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي. بينما المبحث الثاني كان حول الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.

أما الفصل الثاني فهو تحت عنوان "الدراسة الميدانية" تضمن مبحثين، ففي المبحث الأول قمنا بعرض طريقة وأدوات الدراسة وقد تضمن متغيرات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية. بينما المبحث الثاني فقد تضمن عرض نتائج الدراسة وتحليلها، من خلال تحليل خصائص العينة، وإجابات المبحوثين عن عبارات ومحاور الدراسة، وأخيرا اختبار فرضيات الدراسة.

تاسعا: نموذج الدراسة

يوضح المخطط التالي نموذج الدراسة، والذي يعبر عن تأثير الرضا الوظيفي كمتغير مستقل بأبعاده الأربعة (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر والمكافأة، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الاجتماعية) على الولاء التنظيمي كمتغير التابع.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على أدبيات الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد:

يعتبر العنصر البشري هو الدعامة الرئيسية لنجاح وتحقيق أهداف المنظمات ،لذلك تسعى أغلب المنظمات لزيادة الإهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه وذلك من أجل خلق الولاء التنظيمي في المنظمة.

وعلى هذا الأساس فمن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى الجانب النظري لموضوع الدراسة من خلال مبحثين ،حيث تم في المبحث الأول شرح المتغيرين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي كما تم تبيان أثر الرضا الوظيفي بمتغيراته على الولاء التنظيمي.

من ناحية أخرى، يتضمن المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية أي الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى الإطار النظري لموضوع دراستنا المتعلق بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من خلال تقديم مفاهيم أساسية لكلا منهما.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي

حضي موضوع الرضا الوظيفي بأهمية كبيرة، من قبل الباحثين والمختصين في الإدارة، لما له من أثر مهم على المنظمة باعتباره من المواضيع الحيوية المهمة التي تتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر من أهم موارد المنظمة إلى جانب الموارد الاقتصادية الأخرى. ولتوضيح هذا المفهوم أكثر سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم وخصائص الرضا الوظيفي وكذلك أهم النظريات المفسرة له والعوامل المؤثرة فيه وغيرها من العناصر الأخرى.

1- تعريف الرضا الوظيفي:

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي بإهتمام العديد من المفكرين والباحثين لكنه لم يتم الإتفاق على تعريف موحد له.

وعليه سوف نتناول مجموعة من التعاريف:

- رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وسمات شخصيته و قيمته، كما يتوقف أيضاً على موقفه العلمي و طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه و خبراته¹.

- يعرف ستون Stone الرضا عن العمل بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في العمل و التقدم و تحقيق أهدافه الإجتماعية².

- أما هانكين Hankin فقد عرف الرضا الوظيفي او عدم الرضا الوظيفي بأنه حالة ذهنية تنتج من خلال التأثير اليومي الذي ينتج عن كل شيء يواجهه الموظف في عمله³.

- وعرفه أشرف عبد الغني بأنه " تقبل العامل لعمله من جميع ظروفه وشروطه ونواحيه، وأن هذا الرضا يعكس شعور العاملين تجاه ما يقومون به من أعمال، وأن حالة الرضا هذه تؤدي إلى مزيد من الإنتاج والانجاز المصحوب بالتوتر الإيجابي، أما عدم الرضا يؤدي إلى التوتر السلبي وضعف الحافز للإنتاج"⁴.

¹ محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2012، ص134.

² محمد سعيد أنور، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص196.

³ سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي (أطر نظرية و تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص62.

⁴ أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص332.

- كما عرفه عبد المنعم عبد الحي على أنه " عملية ترتبط بالمشاعر النفسية للعامل تجاه عمله، ولا يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الإيجابية، التي تكون لدى الفرد أثناء إشباعه لحاجاته المختلفة، المادية والمعنوية"¹.
- إن الرضا الوظيفي هو شعور بالسعادة ناتج عن رضا الفرد عن عمله، و هو عملية تتداخل فيها قيم الفرد ونظريته الى عمله وبيئة ذلك العمل، و أن الرضا الوظيفي يتحقق بالفرق بين مايتوقع الفرد الحصول عليه وما حصل عليه فعلا من هذا العمل، وكلما زادت إحتياجات الفرد بقدر يفوق مايحصل فعلا فيكون هنا عدم الرضا².

مما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه حالة نفسية يتخللها مجموعة من المشاعر الإيجابية التي تبعث في الفرد حب العمل و إبراز قدراته العقلية و البدنية ، وذلك راجع إلى تلبية إحتياجاته في مكان عمله.

2- أهمية الرضا الوظيفي:

تكمن أهمية الرضا الوظيفي في مايلي:

- تنمية الموارد البشرية وتعزيز ولائها للمنظمة وشعورها بالمسؤولية عن طريق زيادة المشاعر الإنسانية السعيدة في مختلف الأعمال.
- دراسة الرضا الوظيفي يمكن الإدارة من معرفة نفسها من خلال آراء العاملين والتعرف على مشاعرهم واتجاهاتهم والتعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يصادفونها في أعمالهم مما يساعدها على وضع حلول مناسبة لمثل هذه المشاكل.
- تساهم دراسة الرضا الوظيفي في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي إلى النجاح في عمله.
- فهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة عمل تساعد على الإستغلال الأمثل للطاقة العمالية والتغلب على مشاعر السخط والإستياء لديهم.
- يساهم الرضا في الحفاظ على جدية ومثابرة العامل، وسلامة صحته العضوية والعقلية.

3- أنواع الرضا الوظيفي:

أشار Ginsberg أن هناك ثلاثة أنواع من الرضا الوظيفي هي:³

- **الرضا الداخلي:** يأتي هذا النوع من الرضا من مصدرين المتمعة النابعة عن انهماك الفرد في عمله وإحساسه بالإنجاز ومن إحساسه بقدراته الشخصية من خلال هذا الإنجاز.
- **الرضا الخارجي:** وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه.

¹ عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1984 ، ص213.

² محمد أحمد سليمان، نفس المرجع السابق، ص135.

³ بشرى عبد العزيز العبيدي، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013 ، ص261.

- الرضا الذاتي: ينتج هذا النوع من الرضا بالظروف النفسية والطبيعية وكذا الوظيفية التي تصاحب عمل الفرد.

4- أبعاد الرضا الوظيفي:

تتمثل أبعاد الرضا الوظيفي في العناصر التالية:

- الرضا عن الوظيفة: ويشمل أهمية العلاقات من واجبات و مسؤولية و ملائمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية و الذهنية و القدرة المهنية على إشباع دوافعه و حاجاته.

- الرضا عن الأجر: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية و الإجتماعية للأفراد و قد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل، حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد إرتفع رضاهم عن العمل و العكس صحيح.

- الرضا عن أسلوب و نمط القيادة: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل و المنظمة لدى الافراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز إهتمام القائد، والعكس يكون في ظل القيادة البيروقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تطور مشاعر الإستياء و عدم الرضا.

- الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية: وتشمل أهمية العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء والمرؤوسين و زملاء العمل.

5- مؤشرات الرضا و عدم الرضا الوظيفي:

هناك من يرى بأن مؤشرات الرضا أو عدم الرضا الوظيفي واحدة ولا فرق بينها، وهناك من يرى بأن هناك مؤشرات للرضا الوظيفي ومؤشرات مخالفة لعدم الرضا الوظيفي وهي كمايلي:

- مؤشرات الرضا الوظيفي: تظهر من خلال:

- الأداء: هو قيام الفرد بالمهام المختلفة التي يتكون منها العمل كما ونوعا.
- الولاء للمنظمة: يعكس طبيعة الشعور لدى الأفراد تجاه منظماتهم ومدى تعلقهم وتوحدتهم من أجل خدمتها، فيتأثر الولاء بدرجة الرضا وتأثرا واضحا.
- الصحة الجسمية والعقلية: يرى "ديبراي" بأن الحالة النفسية لها أثر على الصحة العضوية للعامل، وبالتالي تتأثر كل مؤشرات الرضا و عدم الرضا بذلك، سواء بالسلب أو بالإيجاب، وهذا ما أكده "بورك" حيث وجد ارتباطا بين الرضا وبعض الأعراض العضوية كالتعب، صعوبة التنفس، صداع الرأس... إلخ)¹.

¹ إبراهيم براهيم، الأدب الإسلامي، رابطة الأدب الإسلامي العالمية، المجلد 8، العدد 32، 2017، ص 70.

- مؤشرات عدم الرضا الوظيفي: تظهر من خلال:
- الغياب: نقص الملازمة في العمل يتطلب الحضور الدائم، ولقد أثبتت العديد من نتائج الدراسات وجود علاقة بين الغياب والرضا الوظيفي .
- دوران العمل: يقصد به الترك الإداري والإختياري للعمل، ولقد أثبتت العديد من نتائج الدراسات ارتباط كل من الرضا الوظيفي ودوران العمل، وبينت أن هناك عدة متغيرات تتحكم في الإستمرار أو ترك العمل، ومنها: الإتجاه نحو العمل، اختلاف أقسام العمل، اختلاف الرؤساء وطبيعة العمل، ظروف العمل، سن العامل، الفرصة المتاحة للإلتحاق بعمل آخر.
- التمارض: يفترض الباحثون وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظواهر بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا يكون أقرب الى الإصابة، وهناك من يرى بأن الإصابات مصدر من مصادر عدم الرضا وليس العكس.
- الشكاوي: يلجأ العامل لإستعمال وسيلة التظلم والشكوى كآخر إجراء للتعبير عن تدمره تجاه الأسباب التي جعلته في حالة عدم رضاه عن عمله.
- الإضراب: يعتبر الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا الوظيفي، حيث يعرب عن التذمر وحالة من الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المؤسسة، ويلجأ العمال الى هذا الشكل ردا على الوضعية التي يعيشونها، والمتمثلة في الأجر المنخفض، أساليب الإشراف، الترقية... الخ.
- التخريب واللامبالاة: إن انخفاض درجة الرضا الوظيفي ينعكس على مدى اهتمام العامل وانضباطه أثناء تأديته لواجباته، مما ينجر عنه وقوعه في حالات من الإهمال واللامبالاة¹.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الولاء التنظيمي

يعتبر موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة فهو يحظى بأهمية كبرى في تسيير المؤسسات ، لما له من علاقة بفعالية هذه الأخيرة ودرجة إنجاز العمل فيها ، كما يمثل العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي وهو البقاء والاستمرارية.

1- تعريف الولاء التنظيمي:

إن الولاء التنظيمي يعني الإلتحام النفسي للفرد مع المنظمة التي يعمل بها فكثير من الباحثين يرون أن الولاء التنظيمي هو مفهوم متعدد الأبعاد، حيث يحدد البعض ثلاث جوانب للولاء التنظيمي هي: الشعور بالانتماء المتمثل في الشعور بالفخر بالمنظمة والإقتناع بأهدافها وقيمها، والإنغماس والمشاركة الفعالة المنبثقة عن اقتناع الفرد الذي يقوم به ،والإخلاص المتمثل في الرغبة الأكيدة بالبقاء في المنظمة في جميع الأحوال².

¹ نفس المرجع السابق، ص 70-71.

² حنان عبد الرحيم الأحمدى، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 13، العدد 3، 2006، ص 308.

وهناك من عرف الولاء التنظيمي بأنه يتمثل في رد الفعل لدى الموظف اتجاه خصائص المنظمة التي ينتمي إليها، والإلتزام بالقيم الوظيفية من أجل المنظمة وليس من أجل مصالحه الخاصة¹.

فالولاء عند الفرد كما يرى كل من "شيلدون" و"تشاتمان" يقوم على ثلاث أسس هي الإلتحام وهو الذي يمثل الخضوع ولا يكون إلا بإلتزام الفرد بمجموعة القيم التي تحكم سلوكه، إضافة إلى التوحد والتدريب أي جعل المنظمة جزءاً من ذات الفرد².

ويعرف الولاء التنظيمي بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضوية هذه المنظمة، حيث أن المفهوم يتصف بالإيجابية والديناميكية، و يقوم على الإقتناع الداخلي بأهداف أو غايات التنظيم ليس لمجرد تقييم لما يحصل عليه الفرد من مزايا ومنافع مختلفة، بل للإرتباط الوجداني الذي يتمثل في ولائه للمنظمة ويعزز رغبته في البقاء للعمل والإستمرار فيه³.

مما سبق يمكن أن نلاحظ من خلال التعاريف المقدمة للولاء التنظيمي فنجد أنها تتدرج ضمن سياق واحد وهو سعي الفرد إلى تقوية العلاقة بينه وبين مؤسسته وفق ما يخدم المصلحة العامة وحفاظاً على الأهداف المسطرة لبلوغها على نحو معقول.

2- خصائص الولاء التنظيمي:

تتمثل خصائص الولاء التنظيمي في مايلي:

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

3- أهمية الولاء التنظيمي:

إن لكل منظمة مهما كان نوعها هدف تسعى إلى تحقيقه ولو على المستوى البعيد، وهذا لا يتحقق إلا من خلال تكاتف الجهود وتوحيد الهدف، وعليه فإن الولاء التنظيمي يعد من أهم العوامل التي تساهم في

¹ أسعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية، 2005، ص71.

² عبد الرحمن أحمد محمد الهيجان، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، مجلة أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 1998، ص18.

³ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص181.

استقرار المنظمة وبقائها.

وللولاة التنظيمي أهمية كبرى تتمثل في ما يلي:

- الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمة أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- كلما زاد شعور الأفراد بالولاء للمؤسسة ساعد ذلك على تقبلهم لأي تغيير يكون في صالح المؤسسة وتقدمها، وذلك إيماناً منهم بأن أي ازدهار للمنظمة يعود عليهم بالخير.
- يؤدي الولاء التنظيمي إلى تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد في المنظمة.
- إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعد عاملاً هاماً في تقدم وازدهار المنظمات وكذا يمكن التنبؤ ببقاء العمال في المنظمة أو تركها¹.
- ارتباط الولاء بالهيكل المعرفي مثل الرضا الوظيفي والغياب والفاعلية.
- وعلى اثر ما سبق يمكن القول بأن المؤسسة الناجحة هي التي تسعى إلى تطبيق منهج الإدارة القائم على الولاء، وتعتمد إلى اختيار موظفيها بنية الإبقاء عليهم وهذا يعني اختيار معايير دقيقة وتطبيق سياسات متوازنة للتدريب والرقابة وتوفير حوافز فعالة تكفل حفاظ المؤسسة على الموظفين .

4- أبعاد الولاء التنظيمي:

تتمثل أبعاد الولاء التنظيمي فيما يلي:

- **الهوية:** يسعى الولاء إلى توطيد الهوية وهي بالمقابل دليل على وجوده، ومن ثم تبرز سلوكيات الأفراد كمؤشرات للتعبير عن الهوية وبالتالي الولاء .
- **الجماعة:** إن الروابط الإنتمائية على الميل نحو الجماعة يعبر عنها بتوحد الأفراد مع الهدف العام للجماعة التي ينتمون إليها، وتؤكد الجماعة على كل من التعاون والتكافل والتماسك، والرغبة الوجدانية في المشاعر الدافئة للتوحد، وتعزز الجماعة كل من الميل إلى المحبة، والتفاعل والإجتماعية، وجميعها تساهم في تقوية الولاء من خلال الإستمتاع بالتفاعل للتأكيد على التفاعل المتبادل .
- **الإنتماء:** هذا المفهوم حاز على اهتمام الكثير من علماء الإدارة والسلوك التنظيمي، فهو يمثل إحدى المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل العمل، فمن المفترض أن الأفراد المنتمين تنظيمياً سيكونون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها لذلك فالإحساس الذي ينتاب الفرد بالإنتماء هو مؤشر قوة بالنسبة للمؤسسة حيث تهدف من خلال إستراتيجيتها إلى غرس حب البقاء والإستمرار في موظفيها وهو يعد ضمن أهدافها².

¹ سعد الدوسري، نفس المرجع السابق، ص80.

² عبد الباقي صلاح الدين، مبادئ في السلوك التنظيمي، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005، ص316.

- **الإلتزام:** يبرز الإلتزام عند التمسك بالمعايير والنظم الإجتماعية ، ومن هذا المنطلق تؤكد الجماعة على الإنسجام والإجماع ،لذا فإنها تولد ضغوطا فاعلة نحو الإلتزام بمعايير الجماعة لإمكانية الإقبال كآلية رئيسية لتحقيق الإجماع وتجنب النزاع .
- **التواد:** يشير التواد إلى مدى التعاطف الوجداني بين أفراد الجماعة والميل إلى المحبة، والعطاء والإيثار ، والتراحم بهدف التوحد وينمي لدى الفرد تقديره لذاته ، وإدراكه لمكانته، وكذلك مكانة جماعته بين الجماعات الأخرى ،ويدفعه العمل للحفاظ على الجماعة وحمايتها لإستمرار بقائها وتطورها كما يشعر بفخر الإنتساب إليها .
- **الديمقراطية:** هي أحد أساليب التفكير والقيادة وتشير إلى الممارسة والأقوال التي يرددها الفرد ليعبر عن إيمانه بثلاث عناصر وهي:
 - تقدير قدرات الفرد وامكاناته مع مراعاة الفروق الفردية وتكافؤ الفرص والحرية الشخصية في التعبير عن الرأي في إطار النظام العام ،وتنمية قدرات كل فرد بالرعاية الصحية والتعليمية والاجتماعية والاقتصادية
 - أن يشعر الفرد بالحاجة إلى التفاهم والتعاون مع الغير وأن تتاح له الفرصة للنقد وتقبل نقد الآخرين بصدر رحب، أن يكون الإلتخاب وسيلة اختيار القيادات ، مع الإلتزام باحترام النظم والقوانين والتعاون مع الغير في وضع الأهداف والمخططات التنفيذية وتقسيم العمل وتوزيعه ومتابعته.
 - إتباع الأسلوب العلمي في التفكير¹.

5- طرق قياس الولاء التنظيمي:

تنوعت طرق قياس الولاء التنظيمي حيث تم تقسيمها الى مقاييس موضوعية و مقاييس نوعية هي

كالتالي:

- المقاييس الموضوعية:

وهي من الطرق البسيطة والشائعة والتي يتم من خلالها تحليل عدد من الظواهر الناتجة عن الولاء التنظيمي، وعادة ما تعتمد على وحدات قياس لرصد السلوك لذا يمكن اعتبارها مقاييس سلوكية ونذكر على سبيل المثال:

- رغبة الفرد في البقاء بالمؤسسة.
- مستوى أداء العاملين.
- معدلات الغياب ودوران العمل.
- مستوى ثقة الأفراد بالإدارة.
- عدد حوادث العمل.

¹خضر لطيفة إبراهيم، دور التعليم في تعزيز الانتماء، عالم الكتب، 2000، ص30.

ويرى "عبوي" أن هذه المقاييس السلوكية في التنبيه على المشكلات الخاصة بالولاء التنظيمي التي قد تحدث ، لا توفر بيانات تفصيلية تبين أسباب المشكلات أو علاجها¹.

- المقاييس الذاتية:

يقيس هذا النوع من المقاييس ولاء الأفراد مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية وذلك عن طريق تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه للأفراد للحصول على تقدير من جانبهم ودرجة ولائهم.

يعد هذا النوع الأكثر قدرة على تشخيص درجة الولاء وأفضل طريقة لتطبيق هذه المقاييس هو الإستبيان ،وفي هذا الصدد طور بعض المهتمين بدراسة الولاء وتحليله عدد من الإستبيانات بهدف رصد الولاء التنظيمي للفرد بالمؤسسة ، وقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها وكان أبرزها:

• مقياس بورتير 1969:

وقد أطلق عليه استبيان الولاء التنظيمي "OCQ" وهو يتكون من 15 فقرة تستهدف قياس درجة ولاء الأفراد بالمؤسسة وولائهم وإخلاصهم لها ،والرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة ، وقبولهم لقيامها والإستعانة بمقياس (Likert) الخماسي لتحديد درجة الإستجابة، ويستخدم المقياس لوصف الولاء الولاء بشكل عام.

• مقياس مارش ومانري 1977:

وهو الذي يقدم مقياساً للولاء التنظيمي مدى الحياة (الأعراف والقيم) ويتكون من (04) فقرات، وقد استخدم أداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الولاء التنظيمي مدى الحياة وتعزيز استحسان المنظمة وحث الفرد على الالتزام بقيم العمل والولاء له حتى إحالته على التقاعد.

• مقياس جوش 1978:

هو قياس الولاء التنظيمي من خلال (06) فقرات عبرت كل منها على واحدة من القيم التالية: استخدام المعرفة والمهارة، زيادة المعرفة في التخصص، العمل مع الزملاء بكفاءة عالية ،بناء سمعة جيدة للعمل على مواجهة الصعوبات والتحديات المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص.

• مقياس سكوردن:

ساهم في بناء هذا المقياس ثلاثة مصادر هي:

- المقابلات مع عدد من الأفراد لتحديد خصائص الإتجاه السلوكي للفرد.

- القيم والمعتقدات.

- الأعمال المتعلقة بالإنتماء للمؤسسة.

وتم ذلك من خلال 22 فقرة خماسية الإستجابة ركزت على قياس الولاء والخروج منها بـ20 فقرة

استهدفت ولاء الأفراد بالمؤسسة.

¹سعود العتيبي، الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبدالله والعوامل المؤثرة عليه، مجلة الإداري، العدد70، الأردن، 1997، ص81.

المطلب الثالث: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي

يعتبر الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى الموظفين أحد أهم التحديات التي يواجهها المدراء اليوم عندما يتعلق الأمر بإدارة موظفيهم. فقد أثبتت العديد من الدراسات بأن هناك تأثير للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي، و أن مستوى التحفيز له تأثير واضح على الإنتاجية، وبالتالي على الأداء الكلي للمنظمة. يقول البعض أن هناك رأيين حول علاقة كل من الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي ببعضهما وأي منها يؤثر في الآخر. فالرأي الأول يقول: أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى الشعور بالولاء التنظيمي وحسب هذا الرأي فإن الولاء التنظيمي يأخذ وقتاً طويلاً نسبياً حتى يتكون، ومن ثم يستمر مع الإنسان فترة أطول من الرضا الوظيفي لذا فإن الرضا الوظيفي قد يستخدم لتحقيق الولاء التنظيمي وبعد فترة من الزمن سيكون الموظف الراضي عن عمله أكثر ولاء للمنظمة .

أما الرأي الثاني فيقول: أن التأثير بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي هو في الإتجاه المعاكس بمعنى أن شعور الموظف بالإنتماء للمنظمة و الولاء لها يولد لديه شعور بالرضا عن وظيفته، فالإنتماء للمنظمة يولد شعوراً ايجابياً اتجاه المنظمة، وهذا الرأي يشير إلى أن الولاء للمنظمة قد يتشكل قبل أن ينظم الموظف أو على الأقل في المراحل الأولى لعمله في المنظمة¹.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، حيث نتطرق في المطلب الأول للدراسات التي تناولت المتغير المستقل الرضا الوظيفي، في حين خصص المطلب الثاني للمتغير التابع الولاء التنظيمي، أما في المطلب الثالث سوف نتناول الدراسات السابقة عن أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

سنتناول في هذا المطلب أهم الدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل الرضا الوظيفي .
الدراسات باللغة العربية: من بين هذه الدراسات نذكر ما يلي:

(1) دراسة شابونية عمر، بعنوان: الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر،
2013.

حيث هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة المكونة من 60 موظف من حيث: العوامل الوظيفية (الأجر، الترقيّة، الحوافز)، العوامل التنظيمية (القيادة، الاتصال، زملاء

¹راشد شبيب العجمي، الولاء التنظيمي و الرضا عن العمل مقارنة بين القطاع العام و القطاع الخاص في دولة الكويت، جامعة الملك عبد العزيز مركز النشر العلمي، جدة، السعودية، 1999، ص56.

العمل وإجراءات وطبيعة العمل، باستخدام الإحصاء الوصفي للمتغيرات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، معامل الثبات ألفا كرونباخ، تحليل التباين. وتوصلت نتائج الدراسة الى:

- تؤثر كل من العوامل الوظيفية والتنظيمية على الرضا الوظيفي للعاملين .

-لا يوجد تأثير للخصائص الشخصية والديمغرافية على درجة الرضا الوظيفي.

2) دراسة بونوة علي، بعنوان: العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي (دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الإجتماعي- وكالة الجلفة)، 2016.

اجريت هذه الدراسة على عينة بلغت 373 عاملا بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

بمدينة الجلفة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، للتعرف على مدى استخدام العلاقات الإنسانية، والعلاقة بين هذا الأسلوب وبين شعور العمال بالرضا عن العمل. وقد توصل الى وجود تأثير على الرضا الوظيفي من مستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

3) دراسة د/عادل بن احمد الشلفان، بعنوان: دور المناخ التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على موظفي الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس في مدينة الرياض.

أجريت هذه الدراسة سنة - لم تذكر - عدد أفراد العينة 350 موظف، استخدم الباحث المنهج الوصفي

التحليلي بأسلوبه المسحي وقد توصلت الى النتائج الآتية:

- بالنسبة لمستوى المناخ التنظيمي المتوسط العام (2.97) وهي قيمة متوسطة.
- بالنسبة لمستوى الرضا الوظيفي المتوسط العام (3.11) وهي قيمة متوسطة.
- بالنسبة لعلاقة المناخ التنظيمي برضا العاملين أظهرت البيانات أن هناك علاقة ايجابية بين مستوى المناخ التنظيمي من جهة ورضا العاملين من جهة أخرى، وأن المناخ التنظيمي (38.4%) من التباين في الرضا الوظيفي¹.

4) دراسة منصور، بعنوان: الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني، 1996.

لقد دلت الدراسة التي وضعها (منصور) عام 1996، اختار لها عينة من مديري العلاقات العامة بأنهم راضون عن علاقاتهم مع أقرانهم وعن المراتب الوظيفية، وعن طبيعة الأعمال والإنجازات المتحققة ودرجة التقدير والإحترام التي يحظى بها العاملون. لكنه لم يكشف عن وجود علاقة جوهرية بين كل من الرضا الوظيفي والجنس وسنوات الخبرة والتحصيل العلمي والراتب. كذلك بينت النتائج وجود فروق بين استعداد الفرد للعمل في ظل منظمة بيروقراطية وعدم رضاه الوظيفي. وإن الموظفين لا يشعرون برضا عن أعمالهم وإن كانوا على استعداد للعمل في مؤسسة ذات هيكل تنظيمي بيروقراطي.

¹عبد الحليم الفاعوري وآخرون، التنظيم الإداري في الأجهزة الحكومية وأثره على الرضا والولاء الوظيفي، بحوث محكمة منتقاة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2014، ص3.

(5) دراسة عبد الله المدلج، بعنوان: قياس منسوبي الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة: دراسة ميدانية على مستشفى القوات المسلحة بالرياض، 2009.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة، وكذا التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بعواملها الشخصية. حيث تكونت عينة الدراسة من 190 عامل فني، وأشارت النتائج إلى النقاط التالية:

- هناك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور.

- عدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي، وفرص حضور الندوات والمؤتمرات، وفرص الترقية الرضا عن الوقت المتاح لإتمام العمل بكفاءة.
الدراسات باللغة الأجنبية:

(1) دراسة Ssegawa Godfrey، تحت عنوان: العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي و تأثيرها على أداء الموظف دراسة حالة جامعة كينيا، مشروع بحث مقدم إلى مدرسة Business of Chandara للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الولايات المتحدة، كينيا، 2014.

تهدف هذه الدراسة على تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في المنظمات الكينية و أثر العوامل الخارجية و الجوهرية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في كينيا و تأثيره على أداء الموظف، وتلخصت أبرز نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

- أن نمط القيادة له تأثير قوي على الرضا الوظيفي مقارنة بالعوامل الخارجية (بيئة العمل، الأجور، زملاء العمل... إلخ).

- أن المسؤولية في العمل لها تأثير قوي على الرضا الوظيفي مقارنة بالعوامل الداخلية (استقلالية الموظف، التطوير، المشاركة... إلخ).

-تظهر النتائج حول تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف أن الارتياح في العمل له تأثير كبير على أداء الموظف مقارنة بالعوامل الفردية (التغيب، كمية العمل... إلخ).

(2) دراسة Jessie L. Grant، بعنوان: قياس مدى الرضا الوظيفي لدى المدراء في المستوى المتوسط للعاملين بقسم شؤون الطلبة، 2006.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الرضا لدى المدراء في المستوى المتوسط بقسم شؤون الطلاب في اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية، وما هو أثر عوامل الرضا وعدم الرضا على ترك مكان العمل، كما هدفت إلى معرفة تأثير العوامل التالية: (الاعتراف بالجهد والترقية والإشراف الجيد والعلاقة مع الزملاء والسياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والراتب والأمان) على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وأظهرت النتائج أن هناك نسبة (83 %) من موظفي أعضاء اتحاد الكليات المتوسطة الأمريكية راضيين عن عملهم، وأن (2.2 %) يخططون عملياً لتغيير مكان عملهم خلال السنة القادمة، وأن العوامل التي تتعلق بتغيير العمل ومرتبطة به هي تقدم العمل نفسه، الأمان الوظيفي، العمر، العنصر، وأن المدراء في المستوى المتوسط

والذين تتراوح أعمارهم بين (21 - 30) سنة والأفارقة الأمريكيان كانوا أكثر احتمالاً لترك وظائفهم، وقد أوصت الدراسة بوضع آلية مناسبة للترقيات ونظام الحوافز.

(3) دراسة Raziqa & Maulabakhsh ، بعنوان: أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي، 2015.

Impact of Working Environment on Job Satisfaction

الهدف من هذه الدراسة هو تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي، حيث تكون مجتمع الدراسة من المعاهد التعليمية والقطاع المصرفي والاتصالات في مدينة كويتا، باكستان، واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان استقصائي واستخدمت عينة عشوائية بسيطة لجمع البيانات مكونة من 114 موظف. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للموظف وتخلص الدراسة مع بعض آفاق وجيزة بأن الشركات تحتاج إلى إيجاد بيئة عمل جيدة لتعظيم مستوى الرضا الوظيفي.

(4) دراسة سارة سميث، بعنوان: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، 1986¹.

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك خمس جوانب رئيسية تحدد الرضا الوظيفي وهي: الراتب، الإشراف، طبيعة العمل، زملاء العمل والتقدم الوظيفي.

(5) دراسة Sarwar، بعنوان: أثر المكافآت والرضا الوظيفي على العاملين في صناعة الخدمات، جامعة سوانسي، 2013.

The Influence of Rewards and Job Satisfaction on Employees in the Service Industry, University of Swansea.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مكافآت الموظفين ورضاهم الوظيفي في قطاع الخدمات بافتراض أن المكافأة تلعب دوراً مهماً في رضا الموظفين الذي يؤثر بدوره على الرضا الوظيفي، شملت عينة الدراسة مجموعة من موظفي شركتين من القطاع الخاص من أكبر شركات الخدمات في غينيا، حيث تكونت من 114 موظفين. وكانت أبرز نتائج هذه الدراسة أن المكافآت لهما أثر إيجابي على الرضا الوظيفي بالإضافة إلى أن الرضا الوظيفي للموظفين قد حفز ولاءهم للمنظمة.

(6) دراسة Ismail and razak، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي، 2016.

أجريت هذه الدراسة في قسم الإنفاذ في ماليزيا واكتشف من خلالها ثلاث نتائج هامة وهي أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً كبيراً بالإلتزام التنظيمي، والرضا الجوهري كان مرتبطاً بشكل كبير بالإلتزام التنظيمي، وكان الارتياح مرتبطاً ارتباطاً كبيراً بالإلتزام التنظيمي، وتؤكد هذه النتائج أنه عندما يكون الموظفون راضين عن أنفسهم سيؤدي هذا الرضا إلى الإلتزام تنظيمي في المنظمة.

¹ Termbyl-Barrelte, Lise. Etude de la Satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère Québécois au Sagunay-Lac-ST-Jean, University of Quebec 1990.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي

سنتناول في هذا المطلب أهم الدراسات السابقة التي تناولت المتغير التابع الولاء التنظيمي.

الدراسات باللغة العربية:

1) دراسة كرمي كريمة، بعنوان: التغيير التنظيمي وأثره على الولاء لدى موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز بعنابة، الجزائر، 2010.

أجريت الدراسة بمؤسسة الكهرباء والغاز بولاية عنابة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومنهج

قياس الاتجاهات، وقد اقتصر البحث على عينة الدراسة التي تم اختيارها بطريقة عشوائية وعددها 12 موظفاً، وتضمنت الأدوات المستخدمة في الجانب الميداني كلا من الملاحظة والمقابلة والاستمارة، وخلصت الدراسة أنه توجد اتجاهات سلبية لدى الموظفين نحو سياسة التنظيم والتغيير المعتمد داخل المؤسسة، وجود ولاء لدى الموظفين اتجاه المؤسسة وذلك لنفور مقومات الولاء التنظيمي لدى الموظفين ما عدا قبول عنصر أهداف وقيم المنظمة الإدارية.

2) دراسة صلاح بن معاذ المعيوف، بعنوان: أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في القطاع العام السعودي، 2002¹.

تهدف دراسته إلى قياس درجة الولاء التنظيمي لموظفي القطاع العام بالمملكة السعودية وتحديد الاختلافات الموجودة بين الموظفين في مستوى الولاء التنظيمي، تبعاً للم تغيرات الشخصية والتنظيمية مع تحديد مصادر الاختلاف لكل متغير من المتغيرات السابقة، وقد انطلقت أبحاثه من التساؤلات الآتية : ما مدى ولاء موظفي القطاع العام بالمملكة السعودية اتجاه المنظمات التي يعملون فيها؟ وهل يختلف الولاء التنظيمي لدى موظفي القطاع العام تبعاً للصفات الشخصية التالية : العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية ومدة الخدمة، وهل يختلف الولاء التنظيمي (الكادر) ، ما يسمى جهاز المهام الإشرافية، المستوى التنظيمي للوحدة الإدارية، مناسبة الموظفين لحاجة العمل، طبيعة المهام الإشرافية، المستوى التنظيمي للوحدة الإدارية، طبيعة المهام التي يؤديها الموظف .وقد تم استخدام أسلوب الاستقاء لجمع البيانات اللازمة عن موضوع الدراسة على عينة عشوائية عددها 15 موظف من الأجهزة الإدارية الحكومية وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، أما عن البيانات فقد عولجت بأساليب إحصائية متنوعة من بينها : النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى الولاء التنظيمي للموظفين واختبار test.T لتحديد طبيعة الاختلافات الموجودة بين الولاء التنظيمي والتغيرات التنظيمية واختبار تحليل التباين لتحديد طبيعة الاختلافات الموجودة في مستوى الولاء التنظيمي، والمتغيرات

¹صلاح بن معاذ المعيوف، أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في القطاع العام السعودي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد108، الرياض، (د ت)، 2002، ص114.

الشخصية والديموغرافية، وقد أسفرت النتائج على وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى موظفي القطاع السعودي، إلا أن سبب اختلاف درجاته يعود إلى اختلاف العوامل الشخصية والتنظيمية.

3) دراسة هبريو دزاير، بعنوان: النمط القيادي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الموظفين في المؤسسة الناقلة للطاقة الكهربائية سونلغاز بعنابة، الجزائر، 2005-2006¹.

هدفت دراستها إلى دراسة النمط القيادي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الناقلة للطاقة الكهربائية سونالغاز - عنابة -، وقد انطلقت الباحثة في دراستها من مجموعة من التساؤلات الهامة تدور حول طبيعة النمط القيادي السائد في منظمة البحث وعلاقته بالولاء التنظيمي لموظفي المؤسسة تبعا لخصائصهم الشخصية (السن، الجنس، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة). وقد اعتمدت الباحثة في ذلك على مجموعة من الفرضيات، وللتحقق من هذه الأخيرة اعتمدت الباحثة على استبيان ضم 48 سؤال، مقسم على ثلاثة محاور، تبعا لمتغيرات الدراسة وطبق على عينة مكونة 75 موظف من الجنسين بنسبة 25% من مجتمع الدراسة تقريبا، والتي تمس كل من: الإطارات، المشرفين، المنفذين. وخلصت الباحثة في نهاية الدراسة إلى: وجود علاقة إيجابية قوية بين النمط القيادي الديمقراطي و الولاء التنظيمي في حين العلاقة سلبية بين النمط القيادي الأوتوقراطي و الولاء التنظيمي، أما فيما يخص الفروقات بين المتغيرات الشخصية والولاء التنظيمي فقد أسفرت النتائج على وجود اختلافات وفروقات ذات دلالة إحصائية بين الموظفين ما عدا متغير الجنس حيث دلت النتائج على عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس والولاء التنظيمي لموظفي منظمة البحث.

4) دراسة بن موسى سمير، بعنوان: الأنماط القيادية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال ديوان الترقية والتسيير العقاري بتيارت، الجزائر، 2016.

تهدف دراسته إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية ومستوى الولاء التنظيمي لدى عمال قسم الموارد البشرية التابع لديوان الترقية والتسيير العقاري بتيارت -الجزائر. ولتحقيق ذلك استخدم الباحث استبيان يقيس الأنماط القيادية المكون من ستة وعشرين (26) فقرة، والذي تضمن ثلاث أنماط قيادية (التسلطي، التسبيبي، والديمقراطي). كما تم اقتباس سبعة عشر (17) فقرة من مقياس لين وماير للولاء التنظيمي. وقد طبقت الدراسة على موظفي قسم الموارد البشرية، والبالغ عددهم 130 عاملاً، تمت الدراسة على نحو ستون (60) موظفاً بنسبة 46% من حجم المجتمع الأصلي، ومن أهم النتائج المحصل عليها: - وجود ارتباط دال إحصائياً قدر بـ 0.477 عند مستوى الدلالة 0.01 بين النمط القيادي الديمقراطي ومستوى الولاء التنظيمي لدى عمال قسم الموارد البشرية التابع لديوان الترقية والتسيير العقاري بتيارت.

¹دراسة هبريو دزاير، النمط القيادي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الموظفين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، شعبة علم النفس الاجتماعي في التنظيم والتسيير، جامعة باجي مختار عنابة، قسم علم النفس، 2005، 2006، ص115.

- وجود ارتباط دال إحصائياً قدر بـ 0.527 عند مستوى الدلالة 0.01 بين النمط القيادي التسلسلي ومستوى الولاء التنظيمي.
- وجود ارتباط دال إحصائياً قدر بـ 0.609 عند مستوى الدلالة 0.01 بين النمط القيادي التسيبي ومستوى الولاء التنظيمي.
- كما كشفت الدراسة أن أثر النمط القيادي التسيبي مرتفع مقارنة بكل من النمط القيادي التسلسلي والديمقراطي.

وقد اقترحت الدراسة على ضرورة تكوين الإطارات القيادية في مجال العلوم النفسية، والاستفادة من تجارب المؤسسات الوطنية والدولية الناجحة في مجال إعداد واختيار القادة الأنسب من يملكون الكفاءة القيادية القادرة على أداء دورها التسيبي وفق مبادئ العقلانية والواقعية والتوقعية، بحيث يمكنهم للارتقاء بالعنصر البشري لتحقيق مستوى عالي من الولاء التنظيمي.

(5) دراسة مزوار منوية، بعنوان: أثر الحوافز على الولاء التنظيمي "دراسة حالة عينة من المؤسسة العمومية بيومرداس، الجزائر، 2012، 2013¹.

هدفت الدراسة إلى اكتشاف الاختلاف بين نوع معين من الحوافز عن آخر في كسب ولاء العمال و معرفة درجة ولاء العمال في المؤسسات محل الدراسة (المجمع الصناعي للإسمنت الجزائر، الشركة الوطنية لمنشآت السكة الحديدية) و هل للحوافز التي يتلقونها دور في الولاء، من أهم التساؤلات التي تناولتها الباحثة ما يلي: ما مدى تأثير الحوافز على الولاء التنظيمي في المؤسسات عينة الدراسة؟ و ما هو مستوى رضا مفردات العينة المدروسة على الحوافز الممنوحة لهم؟ ما مستوى الولاء التنظيمي لدى مفردات العينة المدروسة؟ و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، أما عينة البحث فقدت بـ 182 مفردة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، اعتمدت على الاستبانة كأداة مناسبة، حيث توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا عن الحوافز المقدمة متوسط و كذلك مستوى الولاء التنظيمي، إضافة إلى ذلك توصلت إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين الحوافز و الولاء التنظيمي.

الدراسات باللغة الأجنبية:

(1) دراسة Salah، بعنوان: أثر تصميم مكان العمل على أداء الموظفين، دراسة تطبيقية لمبنى إدارة الجامعة الإسلامية بغزة، 2010.

“ The impact of workplace design on employees’ performance , An Empirical study of the Administration Building of Islamic University of Gaza”.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تصميم مكان العمل كأحد مهام إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين بما في ذلك تأثيرها على الولاء التنظيمي للموظفين في الجامعة الإسلامية. و أظهرت النتائج أن

¹مزوار منوية، أثر الحوافز على الولاء التنظيمي، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية ، رسالة ماجستير، شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة أحمد بوقرة، يومرداس، 2012، 2013 ، ص 168 ، 166.

هناك علاقة مباشرة بين تصميم مكان العمل و أداء الموظفين حيث كان هناك ارتباط بين كل عنصر ضمن متغير تصميم مكان العمل و هي. و قد أظهرت النتائج أن تصميم بيئة العمل منخفض من وجهة نظر العاملين إلا أن النتائج أظهرت أن ولاء الموظفين بالجامعة الإسلامية جيد و أن نسبة الأداء مرتفعة و لكنها لم تصل لحد الإبداع.

(2) دراسة Chai and Ussahawnitchaklt، بعنوان: دور ممارسات الموارد البشرية والعدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي وأداء العمل في عدد من المنظمات في تايلاند، 2008.

تألفت عينة الدراسة من 161 مديرا لأقسام المحاسبة في المنظمات المبحوثة. وقد أظهرت النتائج المتعلقة بالعلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وكل من العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية. وقد أوصت الدراسة المنظمات المبحوثة بالاهتمام برفع مستوى إحساس العاملين بالعدالة لرفع مستوى ولاء العاملين بها.

(3) دراسة karim، بعنوان: الولاء التنظيمي كمتغير وسيط بين العدالة التنظيمية ودوران العمل بباكستان، 2009.

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي لمعرفة أي من مكونات العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية و عدالة الإجراءات) له التأثير الأكبر على مستوى الولاء التنظيمي ودوران العمل. شملت الدراسة 198 مديرا من مدرء الإدارة الوسطى في منطمتين باكستانيتين. وقد دلت النتائج على أن العدالة التنظيمية تزيد من مستوى الولاء التنظيمي وتقلل من معدل دوران العمل. كما أظهرت النتائج أن العدالة التنظيمية كان لها الأثر الأكبر في التأثير على مستوى الولاء التنظيمي.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بأثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي

سنتناول في هذا المطلب أهم الدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي .

الدراسات باللغة العربية:

(1) دراسة العمري، بعنوان: بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، 1992.

استهدفت هذه الدراسة اختبار نموذج سببي لدراسة تأثير كل من بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية. تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية بمدينة الرياض لعام 1422هـ. وقد بلغ العائد من الاستبانات 611 استبانة تشكل عينة الدراسة، استخدم أسلوب تحليل المسار لاختبار النموذج السببي المقترح. وقد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج. حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي. كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الرضا الوظيفي. أما متغير ضغوط

العمل فتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الولاء التنظيمي .
كما اتضح بان مغير الأداء الوظيفي يتحدد بكل من الولاء التنظيمي و متغير ضغوط العمل والعمر والخدمة .
وأخيرا كشفت النتائج أن متغير الفعالية التنظيمية كمتغير نهائي في النموذج يتحدد بكل من الرضا الوظيفي
والولاء التنظيمي وضغوط العمل و متغير الأداء الوظيفي.

2) دراسة إيهاب احمد عويضة، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية (غزة)، 2008.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي ، ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين الولاء والرضا لدى العاملين للمنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي، وذلك طبقا للمتغيرات الشخصية ومعرفة المشاكل والعوامل التي تعيق وجود ولاء تنظيمي في المنظمات الأهلية لمحافظة غزة، والبحث عن كيفية تحسين الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية. نتجت الدراسة إلى أن هناك مستوى عالي من الولاء التنظيمي، كما يوجد مستوى جيد نسبيا لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية لمحافظة غزة، كما خلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل بالمنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم الأخرى ، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين حول أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الأهلية الفلسطينية لمحافظة غزة.

أوصت الدراسة على تعزيز الرضا على الوظيفة من خلال العمل على تحسين نظام الأجور ووضع نظام للحوافز وإعادة صياغة نظام الترقيات المطبق كذلك وضع نظام عادل لتقييم الموظفين، والعمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين كذلك تعزيز اهتمام إدارة الموظفين الأهلية بالأساليب الأهلية الحديثة في التعامل مع الموظفين وتفعيل وتعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين في هذه المنظمات، وضرورة العمل على تحسين بيئة العمل، ووضع نظام خاص يعالج مشاكل الموظفين وشكاويهم، وتعزيز ثقافة الإلتزام للعمل والولاء للمنظمة.

3) دراسة عبد الفتاح صالح خليفات و منى خلف الملاحمة، بعنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، جامعة مؤتة، 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة، وقد توصلت نتائج الدراسة بعد تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة الأردنية، وكذلك وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس لمتغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة في

الجامعة والكلية. وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع نظام مكافئات وحوافز لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة بحيث لا يتم اللجوء إلى البحث عن الفرص البديلة.

(4) دراسة قاسم حاجم صاحب، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين بمدينة بابل، 2012¹.

- أجريت هذه الدراسة سنة 2012 في بابل على 35 عامل وعاملة في الشركة العامة للمستلزمات الطبية، مصنع الحقن الطبية ببابل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت الى النتائج الآتية :
- مستوى الرضا الوظيفي مرتفع لدى العاملين في المنظمة بنسبة 76.71%.
- مستوى الرضا عن الأجر لدى العاملين في المنظمة مقبول بنسبة 53.29% ومستوى الرضا عن أسلوب القيادة ونمط الإشراف جيد بنسبة 68.23%.
- مستوى الرضا عن مجموعات العمل والعلاقات الاجتماعية ايجابي جدا بنسبة 70.23% ومستوى الرضا عن بيئة العمل جيد بنسبة 75.96%.
- هناك مستوى عال وجيد من الولاء التنظيمي معبر عنه من خلال الموافقة على سياسة المنظمة ومصير المنظمة والعضوية في المؤسسة على المدى البعيد.
- أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما 54.00
- أشارت نتيجة التحليل الإحصائي الى وجود علاقة تأثير معنوية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل التحديد 53.7

(5) دراسة عويضة، بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة على المنظمات الأهلية في قطاع غزة، 2008.

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء التنظيمي والرضا لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي وذلك طبقا للمتغيرات الشخصية ومعرفة العوامل التي تعيق وجود الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية في محافظات غزة والبحث في كيفية تحسين الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية بمحافظات غزة والتي عددها 1061 منظمة، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قدرها 80 منظمة أهلية أي حوالي 6% من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 360 موظف تراوحت بين (مدير المؤسسة، مدير الفرع، رئيس قسم أو منسق، وموظف إداري وفني، وعامل). وقد توصلت

¹قاسم حاجم صاحب، اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين، متطلبات نيل شهادة البكالوريوس، جامعة بابل، العراق، 2012، ص75.

الدراسة إلى أنه يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة يقدر ب % 81 عبرت عنه العينة المستطلعة عن آراءها، يوجد مستوى جيد نسبيا لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة يقدر ب % 72 ، ووجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم الأخرى ، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الأهلية الفلسطينية بمحافظة غزة.

وقد أوصلت الدراسة إلى ضرورة تعزيز الرضا عن الوظيفة من خلال العمل على تحسين نظام الأجور ووضع نظام الحوافز كذلك إعادة صياغة نظام الترقيات المطبق ، وضع نظام عادل لتقييم الموظفين ، العمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين وكذلك تعزيز اهتمام إدارة المنظمات الأهلية بالأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع الموظفين ، تفعيل وتعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين في المنظمات وضرورة العمل على تحسين بيئة العمل ووضع نظام خاص يعالج مشاكل الموظفين وشكاويهم وتعزيز ثقافة الانتماء للعمل والولاء للمنظمة.

الدراسات باللغة الأجنبية:

(1) دراسة **Khuong and Tien**، بعنوان: **العوامل المؤثرة في ولاء الموظفين بشكل مباشر وغير مباشر من**

خلال الرضا الوظيفي: دراسة القطاع المصرفي في مدينة هوتشي منه، 2013.

Factors Influencing Employee Loyalty Directly and Indirectly Through Job Satisfaction: A Study of Banking Sector in Ho Chi Minh City.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الصناعة المصرفية في مدينة (هوتشي منه)، وكذلك معرفة العوامل التي تساهم في زيادة الولاء للعاملين لعملهم من خلال اجراء مسح ميداني على عينة من 201 مفردة من العاملين في 10مصارف، خلصت النتائج إلى أن 2.73% من عينة الدراسة يرون أن الرضا الوظيفي يزداد بازدياد دعم المشرفين وتقديم المزايا للموظفين، وتوفير بيئة للعمل الجماعي، وعقد دورات تدريبية للموظفين، كما يزيد ذلك من مستوى الولاء التنظيمي، فقد كانت أبرز العوامل التي تؤثر على ولاء الموظف بتأثير مباشر وغير مباشر هي: العمل ضمن فريق، بيئة العمل، دعم المشرف. حيث اتضح أن هذه العوامل لها تأثير إيجابي أقوى على الولاء الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي.

(2) دراسة **كانشانا شيوتما**، بعنوان: **العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، 2002.**

هدفت الدراسة إلى البحث عن مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بشركة (سيامين) والعوامل الشخصية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، وكذلك بين كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، وطبقت الدراسة على 154 عامل من خلال الاستبيان الذي قسم إلى ثلاثة أجزاء وهي البيانات الشخصية، الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى العاملين، انخفاض مستوى الولاء التنظيمي، ويختلف مستوى كل من

الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي باختلاف السن عند مستوى معين 0,05، كما توجد علاقة معينة عند مستوى 0,05 بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

(3) دراسة Dramstad، بعنوان : الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بين المدارس العامة والخاصة في النرويج، 2004.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بين المعلمين في النرويج، كما هدفت إلى مقارنة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بين المدارس العامة والخاصة، تكونت عينة الدراسة من (469) مدرسا من المدارس العامة و 58 مدرسا من المدارس الخاصة، ثم اختيرهم بالطريقة العشوائية، وأظهرت نتائج الدراسة أن فقرات الرضا المتعلقة بالمناخ التنظيمي التربوي تساهم في زيادة الولاء العاطفي، وأن المعلمين لديهم مستوى عال من الولاء التنظيمي، وأن التركيز على تطوير المناخ الإيجابي والكفاءة بين المعلمين تساهم في زيادة الولاء العاطفي والذي يشير إلى الانجذاب العاطفي للمعلمين تجاه مدارسهم، وأن المناخ والكفاءة يمثلان التأثيرات الرئيسية التي تساهم في زيادة رغبة المعلمين للبقاء في المنظمة.

التعقيب عن الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة في مجملها موضوعي الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ونستخلص من هذه

الدراسات ما يلي:

أولاً: الاستفادة من الدراسات السابقة

تكوين فكرة عن الإطار النظري للدراسة الحالية.

الاطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل التي طبقتها.

التعرف على أهداف كل دراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها.

تحديد المفاهيم بالنسبة للرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

ثانياً: أوجه التشابه مع الدراسة الحالية

استخدمت جميع الدراسات المنهج الوصفي وهو المنهج الذي سيتم تطبيقه في هذه الدراسة.

استخدمت الدراسات السابقة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وهي الأداة التي سيتم استعمالها في هذه الدراسة.

توجد من بين الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها من أبرزت أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي.

ثالثاً: أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية

تناولت الدراسة الحالية أثر الرضا الوظيفي من حيث الأبعاد (الوظيفة، الأجر، والمكافأة)، أسلوب ونمط

القيادة، مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية) على الولاء التنظيمي، حيث أن الدراسات السابقة التي تم

الاطلاع عليها لم تجمع بين هذه الأبعاد.

بينما من حيث مجتمع الدراسة أجريت كل الدراسات السابقة على مجتمعات مختلفة.

خلاصة

يعد موضوع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من أهم المواضيع في مجالات مختلفة خاصة منها المجال المهني، إذ يساعدان على الاستقرار النفسي والمهني للعامل في محيط عمله. حيث توصلنا من خلال دراستنا لهذا الفصل أن الرضا الوظيفي هو مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله المورد البشري لوظيفته، والولاء التنظيمي يعد عنصراً أساسياً في الربط بين الفرد ومؤسسته، فكلاهما لهما أهمية بالغة في حياة المنظمات ونجاحها و نجاح الأفراد العاملين بها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

لا تخلو أي دراسة من جانب نظري، والذي يعتبر كأساس قاعدي لها، يكمله الجانب التطبيقي الذي يعد بدوره من أهم خطوات البحث العلمي، حيث يمكن الباحث من استثمار معلوماته النظرية، ويوسع من مجال تطلعاته.

فبعد تطرقنا في الجانب النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، سنحاول في هذا الفصل التعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لعينة من العاملين بالإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل، من خلال جملة من الأبعاد التي يمكن أن تؤثر على تحقيق الولاء التنظيمي للعمال.

لذا سنتناول في هذا الفصل مبحثين سنتطرق من خلالهما الى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وعرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، وأخيراً أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً- مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة ذلك المحيط الذي تنمو أو تظهر فيه الظاهرة المراد دراستها، لكونها ناتجة منه وعائدة له، ولمزيد من الدقة يمكن الاعتماد على التعريف الآتي في تحديد مفهوم مجتمع البحث، حيث يعرف بأنه: "مجموعة من المشاهدات أو المفردات ضمن إطار معين تتصف فيما بينها بصفة، سمة، أو أكثر".¹ ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين التابعين للإقامة الجامعية للنبات بوخرص حسين بجيجل، والذين بلغ عددهم إلى غاية إجراء هذه الدراسة 133 فرد، ونظراً لصعوبة دراسة المجتمع ككل وإجراء المسح الشامل، تم طريقة المسح الجزئي أو ما تسمى بطريقة المعاينة (العينة).

ثانياً- عينة الدراسة

تعد العينة إحدى دعائم البحث العلمي، التي تسمح بالحصول على المعلومات المطلوبة مع اقتصاد في التكلفة والوقت والجهد، دون الابتعاد عن الواقع المراد معرفته.² وتم اختيار عينة عشوائية قدرها 70 مفردة من المجتمع الأصلي، والتي تحقق أغراض الدراسة وتستطيع تقديم المعلومات التي تخدم أغراض البحث، حيث تم توزيع 70 استمارة، تم إسترجاها كلها دون استبعاد أي منها. وعليه بلغ حجم العينة 52.63% من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة إحصائياً، كون حجم العينة المقبولة في العلوم الاجتماعية والإنسانية يجب أن يتجاوز 10%.

الجدول رقم (01): الإحصائيات المتعلقة بتوزيع الاستبيان

النسبة المئوية	العدد	الاستبيانات
100%	70	الاستبيانات الموزعة
100%	70	الاستبيانات المسترجعة
00%	00	الاستبيانات المستبعدة
100%	70	الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين.

¹ فوزي عبد الخالق، علي إحسان شوكت، طرق البحث العلمي (المفاهيم والمنهجيات)، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014، ص156.

² سلاطينة بلقاسم، حسان الجلاي، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، قسنطينة، 2004، ص168.

المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة

تم الإعتماد في الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وهو أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات من خلال مجموعة من الأسئلة التي تمس موضوع الدراسة، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث أجزاء كالتالي:

- **الجزء الأول:** ويتضمن البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، من حيث: الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة.

- **الجزء الثاني:** ويتضمن العبارات الخاصة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي)، وبضم 16 عبارة موزعة على أربعة أبعاد، وكل بعد يحتوي 4 عبارات، هي كالتالي:

- الرضا عن الوظيفة: يتكون من 4 عبارات.
- الرضا عن الأجر والمكافأة: يتكون من 4 عبارات.
- الرضا عن أسلوب ونمط والقيادة: يتكون من 4 عبارات.
- الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية: يتكون من 4 عبارات.

- **الجزء الثالث:** يضم العبارات الخاصة بالمتغير التابع، أي الولاء التنظيمي، ويقاس من خلال 10 عبارات.

الجدول رقم (02): متغيرات الإستبيان

العبارات	متغيرات الدراسة	طبيعة المتغير
من 1 إلى 4	الرضا عن الوظيفة	المستقل
من 5 إلى 8	الرضا عن الأجر والمكافأة	
من 9 إلى 12	الرضا عن أسلوب ونمط والقيادة	
من 13 إلى 16	الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية	
من 1 إلى 16	الرضا الوظيفي	التابع
من 17 إلى 26	الولاء التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على أدبيات الدراسة حسب الملحق رقم (2).

ولمعالجة قائمة الاستبيان تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي (Likert) ذو التدرج الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وتم إعطاء درجة لكل إجابة من الإجابات

الخمس لقياس استجابات المبحوثين عن عبارات الاستبيان. كما هو موضح في الجدول التالي¹:

الجدول رقم (03): مقياس ليكرت (likert) الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

¹ محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص23.

ولاستخدام هذا المقياس تم حساب المدى، وهو الفرق بين أكبر قيمة واصغر قيمة لدرجات مقياس ليكرت (Likert) (4=1-5)، ثم تقسيم النتيجة المتحصل عليها (المدى) على عدد الدرجات للحصول على طول الفئة (0.8=5/4)، حيث يتم إضافة طول الفئة الذي هو (0.8) إلى اقل قيمة في المقياس وهي (1) وهذا من اجل تحديد الحد الأعلى للفئة الأولى، أي: $1.8 = 0.8 + 1$ ، وهكذا يتم إضافة طول الفئة إلى القيم التي تليها وعلى هذا الأساس تتشكل فئات مقياس (Likert)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): فئات مقياس ليكرت (Likert) الخماسي

الفئة	طول الفئة	الدرجات	الأوزان	درجة الموافقة
الأولى	من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة	1	ضعيفة جدا
الثانية	من 1.81 إلى 2.60	غير موافق	2	ضعيفة
الثالثة	من 2.61 إلى 3.40	محايد	3	متوسطة
الرابعة	من 3.41 إلى 4.20	موافق	4	مرتفعة
الخامسة	من 4.21 إلى 5	موافق بشدة	5	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (3).

المطلب الثالث: إختبار أداة الدراسة

سنتناول في هذا المطلب اختبار أداة الدراسة، وذلك من حيث صدقها وثباتها.

أولاً- صدق أداة الدراسة

تم تقدير صدق عبارات الاستبيان باستخدام طريقتين هما:

1- الصدق الظاهري:

بعد الإنتهاء من تصميم الإستبانة وللتأكد من صدقها تم عرضها على الأساتذة المشرفة ومجموعة من المحكمين (الملحق رقم (02))، وتألفت من أربعة (4) أساتذة من كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الإستجابة لأراء السادة المحكمين والقيام بما يلزم من تغيير وتعديل، حيث في الأخير تم الحصول على الاستبانة في صورتها النهائية (الملحق رقم (01))، ليتم تطبيقها على العينة المبحوثة.

2- الصدق البنائي للإستبانة (الداخلي):

للتأكد من الصدق الداخلي للإستبانة، تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Person)، لدراسة مدى إرتباط كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه، ومدى ارتباط كل بعد بالمحور الذي ينتمي إليه.

- الصدق البنائي لعبارات محور الرضا الوظيفي:

يبين الجدول الموالي معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارات من عبارات الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	رقم العبارة	البعد
0.000	0.807**	01	الرضا عن الوظيفة
0.000	0.588**	02	
0.000	0.863**	03	
0.000	0.842**	04	
0.000	0.845**	05	الرضا عن الأجر والمكافأة
0.000	0.780**	06	
0.000	0.686**	07	
0.000	0.811**	08	
0.000	0.654**	09	الرضا عن أسلوب ونمط القيادة
0.000	0.839**	10	
0.000	0.632**	11	
0.000	0.683**	12	
0.000	0.456**	13	الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية
0.000	0.763**	14	
0.000	0.707**	15	
0.000	0.690**	16	

** دالة عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (5). من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الرضا الوظيفي مع البعد الذي تنتمي إليه تتراوح بين (0.456) و(0.863)، وهي جميعها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، هذا يعني أنه يوجد اتساق داخلي، وبذلك تعتبر عبارات الرضا الوظيفي صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق البنائي لأبعاد محور الرضا الوظيفي:

يبين الجدول الموالي معاملات الارتباط بيرسون بين كل بعد من ابعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لأبعاد الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمحور

الرقم	البعد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	الرضا عن الوظيفة	0.844**	0.000
02	الرضا عن الأجر والمكافأة	0.747**	0.000
03	الرضا عن نمط الإشراف والقيادة	0.777**	0.000
04	الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية	0.657**	0.000

** دالة عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (6). من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن معاملات الارتباط لأبعاد الرضا الوظيفي تتراوح بين القيمتين (0.657) و(0.844)، جميعها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، هذا يعني أنه يوجد اتساق داخلي، وبذلك تعتبر أبعاد الرضا الوظيفي صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق البنائي لعبارات محور الولاء التنظيمي:

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات الولاء التنظيمي

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
17	0.613**	0.000
18	0.734**	0.000
19	0.693**	0.000
20	0.425**	0.000
21	0.643**	0.000
22	0.662**	0.000
23	0.700**	0.000
24	0.616**	0.000
25	0.651**	0.000
26	0.804**	0.000

** دالة عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (7). من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن معاملات الارتباط لبعد الولاء التنظيمي تتراوح بين القيمتين (0.425) و(0.804)، جميعها موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، هذا يعني أنه يوجد اتساق داخلي ، وبذلك تعتبر فقرات الولاء التنظيمي صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق البنائي الكلي للمحورين:

الجدول رقم (08): الصدق الداخلي الكلي للمتغيرين

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الرضا الوظيفي	0.894**	0.000
الولاء التنظيمي	0.795**	0.000

** دالة عند مستوى الدلالة (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (8). يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن معامل الارتباط لكلا البعدين (الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي) هي على الترتيب (0.894) و(0.795)، كلاهما دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لكلا البعدين، وبذلك تعتبر فقرات البعدين صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً- ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة (الاستبانة) "التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم"، و من أجل التحقق من صدق وثبات فقرات الاستبانة تم حساب معامل "ألفا كرونباخ" (Alpha s' Cronbach) للأبعاد المكونة لمتغيرات الدراسة، وهي الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. وهناك قاعدة للتعامل مع قيمة معامل كرونباخ ألفا مفادها:¹

- إذا كان المعامل أقل من (0.60) فهذا يعني أن الأداة تتمتع بثبات ضعيف مما يتطلب إعادة النظر فيها.
 - إذا كان المعامل يتراوح بين (0.60-0.70) فهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول.
 - إذا كان المعامل يتراوح بين (0.70-0.80) فهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بثبات جيد.
 - إذا كان المعامل أكبر من (0.80) فهذا يعني أن أداة الدراسة تتمتع بثبات ممتاز.
- والجدول الموالي يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة والأداة ككل.

الجدول رقم (09): ثبات أداة الدراسة

محاور الاستبانة	عدد العبارات	معامل الثبات	درجة الثبات
الرضا الوظيفي	16	0.853	ممتاز
الولاء التنظيمي	10	0.850	ممتاز
الثبات الكلي	26	0.884	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (9). يتضح من الجدول رقم (09) أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة مرتفعة، وقد تراوحت بين (0.850) و(0.853)، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ممتازة من الثبات لجميع محاورها، كما

¹أوما سيكاران، طرق البحث في الإدارة، ترجمة: إسماعيل على بسبوني وعبد الله بن سليمان العزاز، المنشورات العلمية لجامعة الملك سعود، الرياض، 1998، ص445.

أن معدل الثبات العام للاستبانة ممتاز فقد بلغ (88.4%)، وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الإستبانة، مما يعني يمكن الإعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

لغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات ومعالجتها، قمنا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences)، والذي يرمز له اختصاراً بـ (SPSS)، ومن أجل ذلك قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

- **المدى:** يعبر عن الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في مقياس (Likert) المستخدم في الاستبانة.¹
- **التكرارات والنسب المئوية:** تم لاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي:** تم استخدام المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة عن عبارات وأبعاد متغيرات الدراسة.
- **الإنحراف المعياري:** يعتبر من أهم مقاييس التشتت، واستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.
- **معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach):** استخدم لقياس درجة الثبات الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة، وبالتالي ثبات أداة الدراسة ككل.
- **معامل الارتباط بيرسون (Pearson):** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي والمتغير التابع الولاء التنظيمي.
- **الانحدار الخطي المتعدد:** الغرض منه هو دراسة وتحليل أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر.
- **معامل تضخم التباين والتباين المسموح:** تم استخدامه لتقييم قوة العلاقة بين المتغيرات .
- **معامل الإلتواء والتفرطح:** عبارة عن تمثيل تكرارات القيم على طرفي المتغير وهو يمثل أيضاً درجة علو قمة التوزيع بالنسبة للتوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

بعد التطرق لمختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الجانب التطبيقي، سنقوم في هذا المبحث بعرض النتائج وتحليلها، وكذا اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

سنحاول في هذا المطلب التعرف على كيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لكل متغير، وهي كالاتي: الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة.

¹ عبد الحميد عيد المجيد البداوي، أساليب البحث العلمي الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الشروق، الأردن، 2007، ص155.

1- الجنس:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
45.7%	32	ذكور
54.3%	38	إناث
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (10). من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة إناث بنسبة 54.3%، بينما بلغت نسبة الذكور 45.7%، وهذا راجع إلى التوجه النسوي إلى العمل الإداري كوظيفة مناسبة للمرأة في مجتمعنا.

2- السن:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية (%)	التكرار	السن
55.7%	39	من 30 إلى أقل من 40 سنة
21.4%	15	من 40 إلى أقل من 50 سنة
22.9%	16	50 سنة فما فوق
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (11). من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب العمال تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بنسبة 55.7%، تليها الفئة العمرية من 50 سنة إلى ما فوق بنسبة 22.9%، بينما الفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة بلغت النسبة 21.4%، وبالتالي نلاحظ أن الإقامة الجامعة تتجه بشكل كبير إلى توظيف الفئة العمرية الشابة لأنها تملك الحيوية والنشاط والقدرة أكثر على العمل.

3- المؤهل العلمي

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المؤهل العلمي
34.3%	24	بكالوريا فأقل
42.9%	30	جامعي
10.0%	07	تقني سامي
12.9%	09	شهادة أخرى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (12).

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المؤهل العلمي الغالب على فئة الدراسة هو جامعي بنسبة 42.9%، في حين كانت نسبة العمال لمستوى بكالوريا فأقل في المرتبة الثانية بنسبة 34.3%، تليها نسبة الأفراد الذين لديهم شهادات أخرى بـ 12.9% ثم آخر نسبة كانت لتقني سامي بـ 10%، وبالتالي نلاحظ أن الفئة الغالبة هي المستوى الجامعي وذلك راجع إلى أن أغلب المناصب الإدارية يشترط فيها شهادات جامعية.

4- المنصب الوظيفي

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المنصب الوظيفي
47.1%	33	عون مهني
42.9%	30	إطار
10%	07	رئيس مصلحة
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (13). من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة صنفهم عون مهني بنسبة 47.1%، تليها صنف إطار بنسبة 42.9%، ثم صنف رئيس مصلحة بنسبة 10% كأدنى نسبة، من خلال هذه النتائج نستنتج أن أغلب العمال ذو منصب عون مهني وذلك راجع إلى طبيعة العمل في الإقامة الجامعية.

5- سنوات الخبرة

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات الخبرة
7.1%	05	أقل من 5 سنوات
30.0%	21	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
40.0%	28	من 10 إلى أقل من 15 سنة
22.9%	16	15 سنة فما فوق
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (14). من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العينة الغالبة هي فئة العمال الذين لديهم خبرة مهنية من 10 إلى أقل من 15 سنة وذلك بنسبة 40%، تليها الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 30%، ثم من 15 سنة فما فوق بنسبة 22.9%، بعدها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 7.1% وهي أدنى نسبة، تشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة ذو خبرة مهنية وذلك راجع إلى سياسة التوظيف في الإقامة الجامعية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي

سيتم في هذا المطلب تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي بأبعاده الأربعة المتمثلة في : الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر والمكافأة، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية، حيث قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل درجة ولكل بعد.

1- تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن الوظيفة:

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الرضا عن الوظيفة، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن الوظيفة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
4	مرتفعة	0.925	3.898	تشعر بأنك في الوظيفة التي تتناسب مع مؤهلك العلمي.	1
1	مرتفعة	0.648	3.985	أنت راضي عن الحجم الساعي لعملك.	2
3	مرتفعة	0.819	3.900	تشعر بالفخر والإعتزاز في مكان عملك.	3
2	مرتفعة	0.799	3.913	تشعر بالمتعة خلال أدائك لعملك.	4
/	مرتفعة	0.624	3.925	القيم الكلية للبعد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستهيبان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (15). يظهر من خلال الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الرضا عن الوظيفة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.898) و(3.985)، فالمرتبة الأولى للعبرة رقم 2 ثم العبرة رقم 4 تليها العبرة رقم 3 ثم 1، والانحرافات المعيارية بين (0.648) و(0.925)، ففي المرتبة الأولى العبرة رقم 1 ثم العبرة رقم 3 تليها العبرة رقم 4 ثم 2، وبلغ المتوسط الكلي (3.925) وهي قيمة تنتمي للفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي [3.41 - 4.20]، وهو يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة. والانحراف الكلي (0.624) وهو أقل من الواحد، مما يدل على أن الأفراد العاملين لديهم رضا وظيفي اتجاه وظيفتهم، حيث يلعب شعور الموظف بالرضا والسرور من الوظيفة دوراً هاماً في تشجيع الموظف وزيادة دوافعه نحو العمل، وهذا ماينعكس بدوره على الرضا الوظيفي لدى الموظفين داخل الإقامة الجامعية محل الدراسة.

2- تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن الأجر والمكافأة:

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الرضا عن الأجر والمكافأة، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن الأجر والمكافأة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
4	ضعيفة	0.937	2.300	أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتقاضاه.	5
3	متوسطة	0.967	2.614	يتناسب راتبك مع الجهد الذي تبذله في العمل.	6
1	متوسطة	0.709	3.300	تتم الترقية وفق أسس عادلة وموضوعية.	7
2	متوسطة	0.884	3.159	سياسة الأجور والمكافآت المتبعة عادلة.	8
/	متوسطة	0.686	2.842	القيم الكلية للبعد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (15).

يظهر من خلال الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول

بعد الرضا عن الأجر والمكافأة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (2.300) و(3.300)

والانحرافات المعيارية بين (0.709) و(0.967)، وبلغ المتوسط الكلي (2.842) وهي قيمة تنتمي للفئة

الرابعة من سلم ليكرت الخماسي [2.61 - 3.40] وهو يعبر عن درجة متوسطة من الموافقة، والانحراف

الكلي (0.686) وهو أقل من الواحد، مما يدل على أن الأفراد العاملين لديهم رضا وظيفي اتجاه الأجر

والمكافأة.

3- تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن أسلوب ونمط القيادة:

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، كما في الجدول

الآتي:

الجدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن أسلوب ونمط القيادة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
4	متوسطة	0.807	3.014	يتم توزيع المهام بين الموظفين بشكل عادل.	9
3	متوسطة	0.894	3.391	تحفزك إدارتك لتقديم أفضل ما عندك.	10
1	مرتفعة	0.473	3.914	يتعامل معك المسؤولين بشكل ودي.	11
2	مرتفعة	0.728	3.814	لا تتعرض لضغوطات أثناء أداء المهام الموكلة إليك من طرف الإدارة.	12
/	مرتفعة	0.517	3.534	القيم الكلية للبعد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (15).

يظهر من خلال الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.014) و(3.914) والانحرافات المعيارية بين (0.473) و(0.894)، وبلغ المتوسط الكلي (3.534) وهي قيمة تنتمي للفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي [3.41 - 4.20] وهو يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة، والانحراف الكلي (0.517) وهو أقل من الواحد، مما يدل على أن الأفراد العاملين لديهم رضا وظيفي اتجاه أسلوب ونمط القيادة.

4- تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية:

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات بعد الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات

الإجتماعية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
13	يتم العمل بينك وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل.	4.157	0.470	مرتفعة	1
14	لا تؤثر ضغوطات العمل على حياتك الشخصية.	3.471	1.003	مرتفعة	4
15	أشعر بتعاون الإدارة معي في أصعب الظروف.	3.500	0.737	مرتفعة	3
16	تربطني علاقات جيدة مع المسؤولين في العمل.	3.942	0.586	مرتفعة	2
/	القيم الكلية للبعد	3.767	0.476	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (15). يظهر من خلال الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.471) و(4.157) ففي المرتبة الأولى كانت للعبرة رقم 13 ثم العبرة رقم 16 تليها العبرة 15 ثم 14، والانحرافات المعيارية بين (0.470) و(1.003) ففي المرتبة الأولى العبرة رقم 14 ثم 15 تليها العبرة 16 ثم 13، وبلغ المتوسط الكلي (3.767) وهي قيمة تنتمي للفئة الرابعة من سلم ليكرت الخماسي [3.41 - 4.20] وهو يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة، والانحراف الكلي (0.476) وهو أقل من الواحد، مما يدل على أن الأفراد العاملين لديهم رضا وظيفي اتجاه مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية داخل الإقامة الجامعية محل الدراسة.

5- عرض وتحليل أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة:

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة والترتيب لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	الرضا عن الوظيفة	3.925	0.624	مرتفعة	1
02	الرضا عن الأجر والمكافأة	2.842	0.686	متوسطة	4
03	الرضا عن أسلوب ونمط القيادة	3.534	0.517	مرتفعة	3
04	الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية	3.767	0.476	مرتفعة	2
	القيم الكلية لمحور الرضا الوظيفي	3,5170	0,44170	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (15). على ضوء النتائج في الجدول أعلاه رقم (19) يتضح من نتائج تحليل أفراد العينة نحو أبعاد الرضا الوظيفي، أن أفراد العينة المشمولين بالدراسة يؤكدون على وجود مستوى مرتفع للرضا الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي بقيمته الكلية لهذه الأبعاد (3,5170)، وبلغ الإنحراف المعياري الكلي (0,44170) وهو أقل من الواحد.

كما يتضح من الجدول التفاوت في ابعاد الرضا السائدة على الرغم من التقارب فيما بينها، حيث يأتي بعد الرضا عن الوظيفة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.925) وانحراف معياري (0.624) ، وهو الأكبر بين متوسطات درجة الموافقة على كل من بعد الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية الذي جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.767) وانحراف معياري (0.476)، والرضا عن أسلوب ونمط القيادة الذي جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.534) وانحراف معياري (0.517)، وبعد الرضا عن الأجر والمكافأة الذي جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.842) وانحراف معياري (0.686).

ومن النتائج السابقة يتضح أن درجة موافقة أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي كانت جاءت بدرجة مرتفعة، مما يدل على أن هناك انسجام عام في آراء أفراد العينة، ويشير أيضا على أن الكلية محل الدراسة تولي اهتماما مقبولا بالرضا الوظيفي، حيث يوجد اهتمام بدرجة مرتفعة ببعد الرضا عن الوظيفة، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة و الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية، ويوجد اهتمام بدرجة متوسطة ببعد الرضا عن الأجر والمكافأة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور الولاء التنظيمي

سيتم في هذا المطلب تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني الولاء التنظيمي، حيث يتضمن 10 عبارات (من 17 إلى 26).

والجدول الموالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كذلك درجة الموافقة لكل عبارة من العبارات و ترتيبها، لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المتغير التابع الولاء التنظيمي.

الجدول رقم (20): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة نحو بعد الولاء التنظيمي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	مرتفعة	0.607	4.085	أنا مستعد لتقديم مجهودات كبيرة لتحقيق النجاح في العمل.	17
7	مرتفعة	1.094	3.700	لدي الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في الوظيفة التي أعمل بها.	18
9	متوسطة	0.969	2.957	أنظر إلى مشكلات العمل على أنها جزء من مشاكل الشخصية.	19
3	مرتفعة	0.710	3.957	أبذل جهد إضافي عند الضرورة لإنجاز العمل المطلوب.	20
2	مرتفعة	0.634	4.057	لديك استعداد لزيادة أدائك المهني وتطويره.	21
10	متوسطة	0.866	2.728	ترك العمل دون إعلام مسبق غير مقبول قانونياً وأخلاقياً.	22
6	مرتفعة	0.740	3.785	شعوري بالانتماء يمنعني من البحث عن بدائل لعملتي.	23
4	مرتفعة	0.675	3.914	تشعر بأن هناك واجب أخلاقي مهني يلزمك بالبقاء في مقر عملك.	24
5	مرتفعة	0.692	3.885	أشعر بالأمان الوظيفي في مقر عملي.	25
8	متوسطة	0.870	3.228	مستعد للعمل خارج أوقات العمل.	26
/	مرتفعة	0.521	3.630	القيم الكلية لمحور الولاء التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستهيبان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (15).
 يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول بعد المتغير التابع الولاء التنظيمي، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (2.728) و (4.085)، والانحرافات المعيارية بين (0.607) و (1.094)، وبلغ المتوسط الكلي (3.630) وهي قيمة

تنتمي للفئة الرابعة من فئات سلم ليكرت الخماسي [3.41- 4.20] وهو يعبر عن درجة مرتفعة من الموافقة، والانحراف الكلي (0.521) وهو أقل من الواحد، مما يدل على أن الأفراد العاملين لديهم ولاء تنظيمي.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

قبل التطرق لاختبار فرضيات الدراسة لا بد أولاً من التأكد من صحتها، حيث قمنا بالإعتماد على اختبار التوزيع الطبيعي واختبار التعددية الخطية.

الجزء الأول: اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality)

يستخدم هذا الاختبار لتحديد مدى اعتدالية البيانات (تتبع التوزيع الطبيعي) أم لا، وإجراء هذا الاختبار ضروري لتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم حساب معامل معامل الالتواء و التفرطح، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	الأبعاد	معامل الالتواء	معامل التفرطح
المستقل	الرضا عن الوظيفة	-1,014	1,593
	الرضا عن الأجر والمكافأة	-0,043	-0,184
	الرضا عن أسلوب ونمط والقيادة	-1,419	2,457
	الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية	-0,545	2,132
	الرضا الوظيفي	-0,795	1,309
التابع	الولاء التنظيمي	-0,698	1,485

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستهيبان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (18). يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الالتواء بالنسبة للمتغير المستقل الرضا الوظيفي و المتغير التابع الولاء التنظيمي تتراوح بين (-0,795) و (-1,419) وهي أقل من (3)، وتقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين [3, -3]، و تراوحت قيم معاملات التفرطح بين (-0,184) و (2,457) وهي أقل من (20)، وتشير هذه النتائج إلى أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

الجزء الثاني: اختبار التعددية الخطية

من أجل التأكد من عدم وجود ارتباط عال (multicollinearity) تم استخدام معامل تضخم التباين (VIF-Factor Inflation Variance) واختبار التباين المسموح به (Tolérance) للمتغير المستقل الرضا الوظيفي بأبعاده الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر والمكافأة، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغير المستقل	الأبعاد	معامل تضخم التباين	التباين المسموح
الرضا الوظيفي	الرضا عن الوظيفة	1,902	0,526
	الرضا عن الأجر والمكافأة	1,561	0,640
	الرضا عن أسلوب ونمط والقيادة	1,823	0,549
	الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية	1,571	0,637

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات (SPSS) حسب الملحق رقم (19).
يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم (22) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل الرضا الوظيفي تقل عن (10) وتتراوح ما بين (1,561) و(1,902) ، كما يتضح لنا أن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolérance) تراوحت ما بين (0,526) و (0,640) وهي أكبر من (0.1)، ويعد هذا مؤشرا على عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل.

وانطلاقا من هذين الاختبارين يمكن متابعة الدراسة واختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات.

الجزء الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

لإختبار فرضية الدراسة الرئيسية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية، قمنا باستخدام لهذا الغرض الانحدار الخطي المتعدد، وتمثلت قاعدة القرار فيمايلي:

- قبول الفرضية الصفرية (H_0): اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة Sig لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0.05، نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1).
- رفض الفرضية الصفرية (H_0): اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة Sig لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0.05، نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على مايلي:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل".

ولغرض إعطاء قرار دقيق بشأن صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
الإنحدار (A)	3,622	1	3,622	16,238	0,000	0,193	0,439
الخطأ المتبقي	15,165	68	,223	/	/	/	/
المجموع	18,787	69	/	/	/	/	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج SPSS حسب الملحق رقم (17).

على ضوء نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوبة Sig=0,000 وهو أقل من مستوى المعنوية Sig=0.05 ، وهذا دلالة على أن نموذج الدراسة دال احصائياً، وهو ما يؤكد وجود أثر للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي في الإقامة محل الدراسة.

وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية التي مفادها "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فائق" وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فائق".

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

تم اختبار صحة فرضيات كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر والمكافأة، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة، الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية) على الولاء التنظيمي حسب قاعدة القرار المعتمدة و من خلال ما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	المعاملات الغير نمطية		قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري		
البعد الأول	0,414	0,122	3,391	0,001
البعد الثاني	-0,084	0,101	-0,831	0,409
البعد الثالث	0,171	0,144	1,185	0,240
البعد الرابع	-0,053	0,145	-0,366	0,716

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج SPSS حسب الملحق رقم (17).

من الجدول الموضح رقم (24) يمكن استنتاج مايلي:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على مايلي:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن الوظيفة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل".

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن مستوى الدلالة لبعء الرضا عن الوظيفة يساوي (0.001) وهو

أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن الوظيفة على الولاء التنظيمي في الإقامة محل الدراسة.

وبناء على ذلك يتم رفض الفرضية الصفرية التي مفادها " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا

عن الوظيفة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى

الدلالة 0.05 فأقل"، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن

الوظيفة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة

0.05 فأقل".

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على مايلي:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن الأجر والمكافأة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل".

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن مستوى الدلالة لبعء الرضا عن الأجر والمكافأة يساوي

(0,4090) وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء

الرضا عن الأجر والمكافأة على الولاء التنظيمي في الإقامة محل الدراسة.

وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن

الأجر والمكافأة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى

الدلالة 0.05 فأقل"، ورفض الفرضية البديلة التي مفادها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن

الأجر والمكافأة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى

الدلالة 0.05 فأقل".

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على مايلي:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن أسلوب ونمط القيادة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في

الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل".

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن مستوى الدلالة لبعء الرضا عن أسلوب ونمط القيادة يساوي (0,2400) وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن أسلوب ونمط القيادة على الولاء التنظيمي في الإقامة محل الدراسة. وبناء على ذلك تقبل الفرضية الصفرية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن أسلوب ونمط القيادة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل"، و ترفض الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن أسلوب ونمط القيادة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل".

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على مايلي:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل". من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن مستوى الدلالة لبعء الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية يساوي (0,7160) وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية على الولاء التنظيمي في الإقامة محل الدراسة.

وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل"، ورفض الفرضية البديلة التي مفادها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل".

خلاصة

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية، حيث تم دراسة أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين بالإقامة الجامعية -بوخرص حسين- بجيجل، حيث اعتمدنا على الاستبانة كأداة أساسية للدراسة وجمع البيانات، وتم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، حيث تم التوصل الى نتيجة مفادها وجود أثر للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين.

خاتمة

يعد الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من المواضيع التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة عند القادة و مشرفي الإدارات و المهتمين بالتطوير الإداري في العمل.

وعلى هذا الأساس قامت دراستنا التي تهدف الى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين، وقد اخترنا الإقامة الجامعية -بوخرص حسين- بجيجل لإجراء الدراسة الميدانية فيها كونها مناسبة لبحثنا.

ولذلك فإن من أهم النتائج و الإقتراحات التي توصلت اليها دراستنا موضحة في النقاط التالية:

أولاً: نتائج الدراسة

1- النتائج النظرية:

- سياسة المنظمة المتبعة من شأنها ان تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الذي بدوره يؤثر على ولائهم التنظيمي.
- ان فعالية المنظمة مبنية على أساس الثقة المتبادلة بين العمال والإدارة، وهذا ما تحققه العلاقات الإنسانية من خلال تحقيق التكامل بين الافراد في محيط العمل.
- الاهتمام بالرضا الوظيفي يؤدي الى رفع نسبة الولاء التنظيمي لدى العاملين ويزيد من رغبتهم في البقاء في المنظمة مما يخفف من دوران العمل.
- هناك أثر للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي، فكلما زاد الرضا الوظيفي لدى الموظفين يزيد الولاء التنظيمي.

2- النتائج التطبيقية:

- بالنسبة لمتغيرات الدراسة:

تم استخلاص النتائج الآتية:

- مستوى بعد الرضا عن الوظيفة مرتفع لدى العاملين بالإقامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.925، وهذا يدل على أن معظمهم راضون عن وظائفهم ويشعرون بالفخر والإعتزاز بعملهم.
- مستوى بعد الرضا عن الأجر والمكافأة متوسط لدى العاملين بالإقامة الجامعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.842، وهذا يدل على أن بعض العاملين غير راضين عن راتبهم، ويعود ذلك الى أن الأجر الذي يتقاضاه الموظف لايلبي احتياجاته الأساسية، كذلك لا يشعر بوجود سياسة عادلة في توزيع الحوافز والمكافآت.
- مستوى بعد الرضا عن أسلوب ونمط القيادة مرتفع لدى العاملين بالإقامة الجامعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3.534، وهذا يدل على وجود علاقات جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- مستوى بعد الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية مرتفع لدى العاملين بالإقامة الجامعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 3.767، وهذا يدل على وجود جو من التفاهم والتعاون بين

الموظفين مع بعضهم البعض و كذلك مع الإدارة، اضافة الى مراعاة الإدارة لمشاكل وظروف العاملين.

- بينت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لمحور الرضا الوظيفي لدى العاملين بالإقامة محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 3.517
- بينت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع لمحور الولاء التنظيمي لدى العاملين بالإقامة محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 3.630
- أشارت نتائج الدراسة الى وجود أثر بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة محل الدراسة حيث $R^2=0.193$
- وجود علاقة قوية ايجابية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية بوخرص حسين.
- وجود علاقة طردية بين متغيرات الدراسة، حيث كلما زاد الرضا الوظيفي لدى العاملين زاد ولائهم لعملهم.

- بالنسبة لفرضيات الدراسة:

تم التوصل الى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن الوظيفة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية - بوخرص حسين - عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن الأجر والمكافأة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن أسلوب ونمط القيادة على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية على الولاء التنظيمي لدى العاملين في الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

ثانياً: الإقتراحات

من خلال نتائج الدراسة توصلنا الى الإقتراحات التالية:

- تعزيز الرضا عن الوظيفة لدى العاملين من خلال اثراء الوظيفة وزيادة الصلاحيات الممنوحة لهم وتمكينهم من العمل بحرية.

- العمل على تحسين نظام الأجور والحوافز حتى يزيد الرضا لدى العاملين ويتم إشباع احتياجاتهم بما يتناسب مع جهودهم في العمل، والحرص على توزيع الحوافز بعدالة، حيث يتم مكافأة العاملين المميزين ومعاقبة المخالفين.
- العمل على تعزيز العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وفق التفاهم والإحترام المتبادل.
- تشجيع العمل الجماعي المبني على التفاهم والتعاون بين العاملين لما له من تأثير ايجابي سواء على العاملين أو على الإدارة أو الإقامة ككل.
- حرص الإدارة على القيام باستمرار بدراسات موسعة وشاملة للوقوف على مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين.
- حرص الإدارة على توفير المناخ المناسب لتحقيق الرضا الوظيفي لما له من تأثير على الولاء التنظيمي.

ثالثاً: آفاق الدراسة

لغرض كتابة بحوث مستقبلية أو صنع أفكار جديدة تكمل مختلف زوايا هذه الدراسة، قمنا باقتراح المواضيع التالية:

- إجراء دراسات مماثلة على مستوى الإقامات الجامعية كدراسة مقارنة.
- أثر الولاء التنظيمي على ضغوط العمل.
- أثر الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي على انتاجية المنظمة.
- أثر الرضا الوظيفي على انتاجية الأفراد في العمل.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

– الكتب

- أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.
- اوما سيكاران، طرق البحث في الإدارة، ترجمة: إسماعيل على بسيوني وعبد الله بن سليمان العزاز، المنشورات العلمية لجامعة الملك سعود، الرياض، 1998.
- خضر لطيفة إبراهيم، دور التعليم في تعزيز الانتماء، عالم الكتب، 2000.
- راشد شبيب العجمي، الولاء التنظيمي و الرضا عن العمل مقارنة بين القطاع العام و القطاع الخاص في دولة الكويت، جامعة الملك عبد العزيز مركز النشر العلمي، جدة، السعودية، 1999.
- سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي (أطر نظرية و تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- سلاطينة بلقاسم، حسان الجلاي، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، قسنطينة، 2004.
- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004.
- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ في السلوك التنظيمي، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005.
- عبد الحميد عيد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الشروق، الأردن، 2007.
- عبد الحليم الفاعوري وآخرون، التنظيم الإداري في الأجهزة الحكومية وأثره على الرضا والولاء الوظيفي، بحوث محكمة منتقاة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2014.
- عبد الرحمن أحمد محمد الهيجان، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1998.
- عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1984.
- فوزي عبد الخالق، علي إحسان شوكت، طرق البحث العلمي (المفاهيم والمنهجيات)، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014.
- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، عمان، 2012.
- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- محمد سعيد أنور، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2004.

– المقالات

- إبراهيم براهيم، الأدب الإسلامي، مجلة رابطة الأدب الإسلامي العالمية، المجلد8، العدد32، 2017.
- بشرى عبد العزيز العبيدي، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد36، 2013.
- حنان عبد الرحيم الأحمدى، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد13، العدد3، 2006.
- راشد شبيب العجمي، الولاء التنظيمي و الرضا عن العمل مقارنة بين القطاع العام و القطاع الخاص في دولة الكويت، مجلة جامعة الملك عبد العزيز مركز النشر العلمي، جدة، السعودية، 1999.
- سعود العتيبي، الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد الله والعوامل المؤثرة عليه، مجلة الإداري، العدد70، الأردن، 1997.
- صلاح بن معاذ المعيوف، أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في القطاع العام السعودي، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد107، الرياض، (د ت)، 2002.

– الرسائل الجامعية

- سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية، 2005.
- قاسم حاجم صاحب، اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين، متطلبات نيل شهادة البكالوريوس، جامعة بابل، العراق، 2012.
- مزوار منوبة، أثر الحوافز على الولاء التنظيمي، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، رسالة ماجستير، شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2012، 2013.
- دراسة هبريو دزاير، النمط القيادي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الموظفين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، شعبة علم النفس الاجتماعي في التنظيم والتسيير، جامعة باجي مختار عنابة، قسم علم النفس، 2005، 2006 .

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- Termby-Barrelte .Lise, **Etude de la Satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs oeuvrant dans un ministère Québécois au Sagunay-Lac-ST-Jean**, University of Quebec, 1990.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير:

إستبيان بحث:

أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي

إعداد الطالبتين:

- صحور وسام
- عبادة دنيازاد

تحية طيبة وبعد،

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي " .

تم تصميم هذه الإستمارة للتعرف على مستوى رضاك عن وظيفتك وولائك التنظيمي لذا نأمل منك قراءة فقرات الإستبيان بتأني ثم الإجابة عنها جميعا بشكل صريح و موضوعي ، كما نحيطكم علما بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا لتعاونكم معنا

ملاحظة : الرجاء وضع علامة (x) التي تعبر عن مدى موافقتكم على العبارة الواردة في الإستبيان حسب الواقع الذي تعيشونه في العمل.

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى منكم إفادتنا ببياناتكم الشخصية والوظيفية بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة.

1.الجنس:

ذكر أنثى

2.السن:

أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة
من 40 إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فما فوق

3.المؤهل العلمي:

بكالوريا فأقل جامعي
تقني سامي شهادة أخرى

4.المنصب الوظيفي:

عون مهني إطار رئيس مصلحة

5.سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات
من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق

ثانيا : معلومات حول عناصر الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة عالية جدا		
أبعاد الرضا الوظيفي						
أولا: الرضا عن الوظيفة						
					تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي.	01
					أنت راضي عن الحجم الساعي لعملك.	02
					تشعر بالفخر والإعتزاز في مكان عملك.	03
					تشعر بالمتعة خلال أدائك لعملك.	04
ثانيا: الرضا عن الأجر والمكافأة						
					أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتقاضاه.	05
					يتناسب راتبك مع الجهد الذي تبذله في العمل.	06
					تتم الترقية على أساس الأقدمية.	07
					سياسة الأجور و المكافآت المتبعة عادلة.	08
ثالثا: الرضا عن أسلوب ونمط القيادة						
					يتم توزيع المهام بين الموظفين بشكل عادل.	09
					تحفزك إدارتك لتقديم أفضل ما عندك.	10
					يتعامل معك المسؤولين بشكل ودي.	11
					لا تتعرض لضغوطات أثناء أداء المهام الموكلة إليك من طرف الإدارة.	12
رابعا: الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية						
					يتم العمل بينك و بين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل.	13
					تؤثر ضغوطات العمل على حياتك الشخصية.	14
					أشعر بتعاون الإدارة معي في أصعب الظروف.	15
					تربطني علاقات جيدة مع المسؤولين في العمل.	16

الولاء التنظيمي					
					17 أنا مستعد لتقديم مجهودات كبيرة لتحقيق النجاح في العمل.
					18 لدي الرغبة في قضاء ماتبقى من حياتي المهنية في الوظيفة التي أعمل بها.
					19 أنظر الى مشكلات العمل على أنها جزء من مشاكلي الشخصية.
					20 أبذل جهد إضافي عند الضرورة لإنجاز العمل المطلوب.
					21 لديك إستعداد لزيادة أدائك المهني وتطويره.
					22 الإنتقال من مؤسسة الى أخرى عمل غير أخلاقي.
					23 اشعر بالذنب اذا غادرت هذه المؤسسة.
					24 تشعر بأن هناك واجب أخلاقي مهني يلزمك بالبقاء في مقر عملك.
					25 أشعر بالخوف من ترك العمل لصعوبة الحصول على عمل آخر.
					26 مستعد للعمل خارج أوقات العمل.

الملحق رقم (02): استبانة الدراسة في صورتها النهائية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير:

إستبيان بحث:

أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي

إعداد الطالبتين:

- صحور وسام
- عبادلة دنيازاد

تحية طيبة وبعد،

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي " .

تم تصميم هذه الإستمارة للتعرف على مستوى رضاك عن وظيفتك وولائك التنظيمي لذا نأمل منك قراءة فقرات الإستبيان بتأني ثم الإجابة عنها جميعا بشكل صريح و موضوعي ، كما نحيطكم علما بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا لتعاونكم معنا

ملاحظة : الرجاء وضع علامة (x) التي تعبر عن مدى موافقتكم على العبارة الواردة في الإستبيان حسب الواقع الذي تعيشونه في العمل.

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى منكم إفادتنا ببياناتكم الشخصية والوظيفية بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة.

1.الجنس:

ذكر أنثى

2.السن:

أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة
من 40 إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فما فوق

3.المؤهل العلمي:

بكالوريا فأقل جامعي
تقني سامي شهادة أخرى

4.المنصب الوظيفي:

عون مهني إطار رئيس مصلحة

5.سنوات الخبرة:

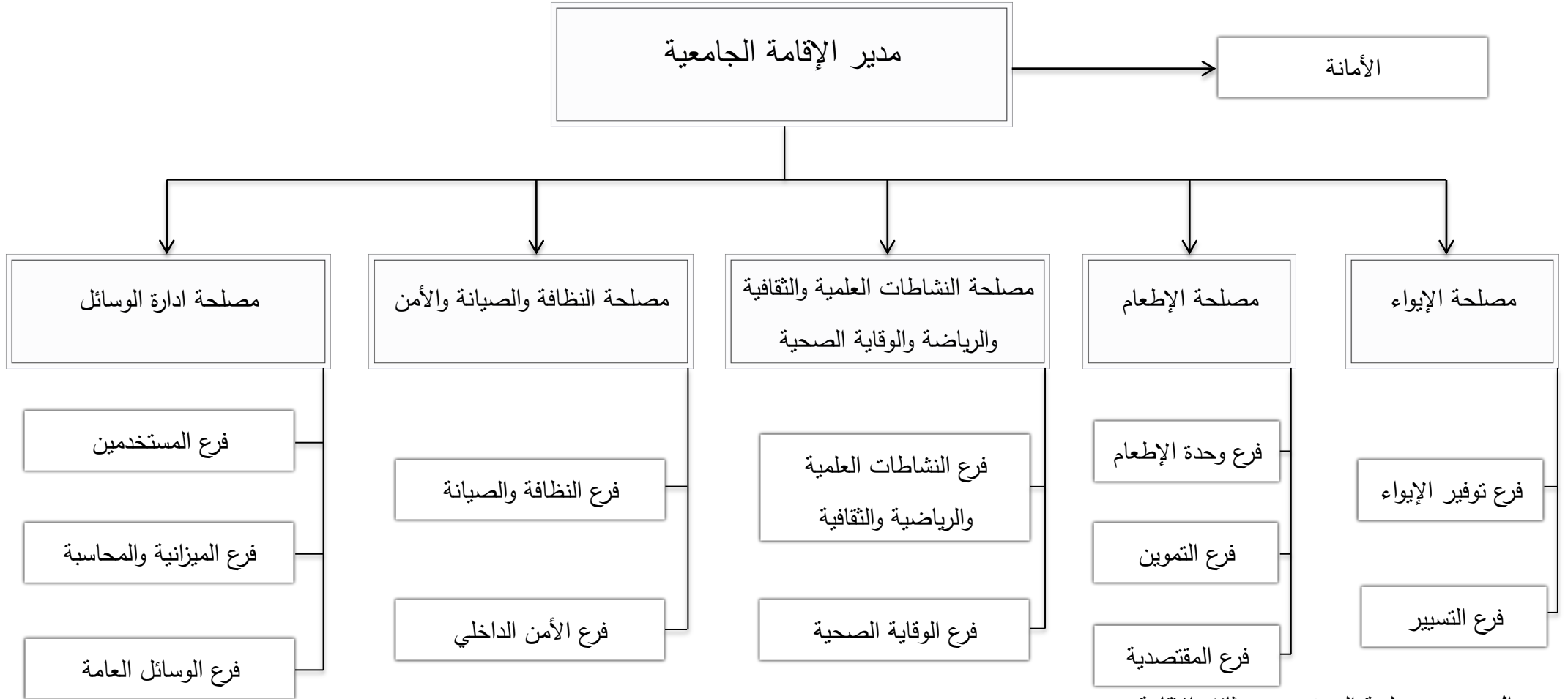
أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات
من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فما فوق

ثانيا : معلومات حول عناصر الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي

درجة الموافقة					العبارات	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة عالية جدا		
أبعاد الرضا الوظيفي						
أولا: الرضا عن الوظيفة						
					تشعر بأنك في الوظيفة التي تتناسب مع مؤهلك العلمي.	01
					أنت راضي عن الحجم الساعي لعملك.	02
					تشعر بالفخر والإعتزاز في مكان عملك.	03
					تشعر بالمتعة خلال أدائك لعملك.	04
ثانيا: الرضا عن الأجر والمكافأة						
					أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتقاضاه.	05
					يتناسب راتبك مع الجهد الذي تبذله في العمل.	06
					تتم الترقية وفق أسس عادلة وموضوعية.	07
					سياسة الأجور و المكافآت المتبعة عادلة.	08
ثالثا: الرضا عن أسلوب ونمط القيادة						
					يتم توزيع المهام بين الموظفين بشكل عادل.	09
					تحفزك إدارتك لتقديم أفضل ما عندك.	10
					يتعامل معك المسؤولون بشكل ودي.	11
					لا تتعرض لضغوطات أثناء أداء المهام الموكلة إليك من طرف الإدارة.	12
رابعا: الرضا عن مجموعة العمل والعلاقات الإجتماعية						
					يتم العمل بينك و بين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل.	13
					لا تؤثر ضغوطات العمل على حياتك الشخصية.	14
					أشعر بتعاون الإدارة معي في أصعب الظروف.	15

					16 تربطني علاقات جيدة مع المسؤولين في العمل.
الولاء التنظيمي					
					17 أنا مستعد لتقديم مجهودات كبيرة لتحقيق النجاح في العمل.
					18 لدي الرغبة في قضاء ماتبقى من حياتي المهنية في الوظيفة التي أعمل بها.
					19 أنظر الى مشكلات العمل على أنها جزء من مشاكي الشخصية.
					20 أبذل جهد إضافي عند الضرورة لإنجاز العمل المطلوب.
					21 لديك إستعداد لزيادة أدائك المهني وتطويره.
					22 ترك العمل دون إعلام مسبق غير مقبول قانونيا وأخلاقيا.
					23 شعوري بالإنتماء يعني من البحث عن بدائل لعملي.
					24 تشعر بأن هناك واجب أخلاقي مهني يلزمك بالبقاء في مقر عملك.
					25 أشعر بالأمان الوظيفي في مقر عملي.
					26 مستعد للعمل خارج أوقات العمل.

رقم	اسم ولقب الأستاذ	الكلية	اسم الجامعة
01	جبلي حسيبة	علوم التسيير	جامعة - محمد الصديق بن يحي - جيجل
02	عزيزي وداد	علوم التسيير	جامعة - محمد الصديق بن يحي - جيجل
03	بلجازية عمر	علوم التسيير	جامعة - محمد الصديق بن يحي - جيجل
04	بوهالي رتيبة	علوم التسيير	جامعة - محمد الصديق بن يحي - جيجل



المصدر: مصلحة المستخدمين وثائق الإقامة

الملحق رقم (05): نتائج الصدق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي

Corrélations		
أولا الرضا عن الوظيفة		
أولا الرضا عن الوظيفة	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
QA1	Corrélation de Pearson	,807**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	69
QA2	Corrélation de Pearson	,588**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QA3	Corrélation de Pearson	,863**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QA4	Corrélation de Pearson	,842**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	69

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

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

Corrélations		
ثانيا الرضا عن الأجر		
ثانيا الرضا عن الأجر	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
QB5	Corrélation de Pearson	,845**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QB6	Corrélation de Pearson	,780**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QB7	Corrélation de Pearson	,686**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QB8	Corrélation de Pearson	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	69

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

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

Corrélations

		ثالثا الرضا عن نمط القيادة
ثالثا الرضا عن نمط القيادة	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
QC9	Corrélation de Pearson	,654**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QC10	Corrélation de Pearson	,839**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	69
QC11	Corrélation de Pearson	,632**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QC12	Corrélation de Pearson	,683**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

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

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

Corrélations

		رابعا الرضا عن مجموعة ا لعمل
رابعا الرضا عن مج موعة العمل	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
QD13	Corrélation de Pearson	,456**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QD14	Corrélation de Pearson	,763**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QD15	Corrélation de Pearson	,707**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QD16	Corrélation de Pearson	,690**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

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

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

الملحق رقم (06): نتائج الصدق الداخلي لأبعاد الرضا الوظيفي

Corrélations		الرضا_الوظيفي
الرضا_الوظيفي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
أولا_الرضا_عن_الوظيفة	Corrélation de Pearson	,844**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
ثانيا_الرضا_عن_الأجر	Corrélation de Pearson	,747**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
ثالثا_الرضا_عن_نمط_القيادة	Corrélation de Pearson	,777**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
رابعا_الرضا_عن_مجموعة_العمل	Corrélation de Pearson	,657**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

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

الملحق رقم (07): نتائج الصدق الداخلي لعبارات الولاء التنظيمي

		الولاء التنظيمي
الولاء_التنظيمي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
QI17	Corrélation de Pearson	,613**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QI18	Corrélation de Pearson	,734**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QI19	Corrélation de Pearson	,693**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QI20	Corrélation de Pearson	,425**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QI21	Corrélation de Pearson	,643**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QI22	Corrélation de Pearson	,662**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
QI23	Corrélation de Pearson	,700**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
Q24	Corrélation de Pearson	,616**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
Q25	Corrélation de Pearson	,651**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
Q26	Corrélation de Pearson	,804**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

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

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

الملحق رقم (08): نتائج الصدق الداخلي الكلي للمتغيرين

Corrélations

		المتوسط الكلي
المتوسط الكلي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	70
الرضا الوظيفي	Corrélation de Pearson	,894**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70
الولاء التنظيمي	Corrélation de Pearson	,795**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	70

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

ألفا كرونباخ الكلى : Echelle

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	67	95,7
	Exclue ^a	3	4,3
	Total	70	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,884	26

Echelle : ألفا كرونباخ الرضا الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,853	16



Echelle : ألفا كرونباخ الولاء التنظيمي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	10

Echelle : ألفا كرونباخ البعد الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,785	4

Echelle : ألفا كرونباخ البعد الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,795	4

Echelle : ألفا كرونباخ البعد الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,658	4

Echelle : ألفا كرونباخ البعد الرابع

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,557	4

الملحق رقم (10): التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	32	45,7	45,7	45,7
	أنثى	38	54,3	54,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

الملحق رقم (11): التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 30 إلى أقل من 40 سنة	39	55,7	55,7	55,7
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	21,4	21,4	77,1
	سنة فما فوق 50	16	22,9	22,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

الملحق رقم (12): التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي

		المؤهل_العلمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا فأقل	24	34,3	34,3	34,3
	جامعي	30	42,9	42,9	77,1
	تقني سامي	7	10,0	10,0	87,1
	شهادة أخرى	9	12,9	12,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

الملحق رقم (13): التكرارات والنسب المئوية لمتغير المنصب الوظيفي

		المنصب_الوظيفي		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	عون مهني	33	47,1	47,8	47,8
	إطار	30	42,9	43,5	91,3
	رئيس مصلحة	6	8,6	8,7	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,4		
Total		70	100,0		

الملحق رقم (14): التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة

		سنوات_الخبرة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من 5 سنوات	5	7,1	7,1	7,1
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	21	30,0	30,0	37,1
	من 10 إلى أقل من 15 سنوات	28	40,0	40,0	77,1
	سنة فما فوق 15	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

الملحق رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الجنس	70	1,00	2,00	1,5429	,50176
السن	70	2,00	4,00	2,6714	,82920
المؤهل_العلمي	70	1,00	4,00	2,0143	,98530
المنصب_الوظيفي	69	1,00	3,00	1,6087	,64665
سنوات_الخبرة	70	1,00	4,00	2,7857	,88289
QA1	69	1,00	5,00	3,8986	,92585
QA2	70	1,00	5,00	3,9857	,64814
QA3	70	1,00	5,00	3,9000	,81915
QA4	69	1,00	5,00	3,9130	,79962
QB5	70	1,00	4,00	2,3000	,93793
QB6	70	1,00	4,00	2,6143	,96748
QB7	70	1,00	5,00	3,3000	,70915
QB8	69	1,00	4,00	3,1594	,88489
QC9	70	1,00	5,00	3,0143	,80744
QC10	69	1,00	5,00	3,3913	,89471
QC11	70	2,00	5,00	3,9143	,47374
QC12	70	1,00	5,00	3,8143	,72817
QD13	70	3,00	5,00	4,1571	,47045
QD14	70	1,00	5,00	3,4714	1,00320
QD15	70	1,00	5,00	3,5000	,73721
QD16	70	1,00	5,00	3,9429	,58695
QI17	70	2,00	5,00	4,0857	,60775
QI18	70	1,00	5,00	3,7000	1,09478
QI19	70	1,00	4,00	2,9571	,96962
QI20	70	2,00	5,00	3,9571	,71090
QI21	70	2,00	5,00	4,0571	,63442
QI22	70	1,00	4,00	2,7286	,86680
QI23	70	2,00	5,00	3,7857	,74001
Q24	70	1,00	5,00	3,9143	,67551
Q25	70	1,00	5,00	3,8857	,69246
Q26	70	1,00	5,00	3,2286	,87097
الرضا_الوظيفي	70	2,13	4,38	3,5170	,44170
أولا_الرضا_عن_الوظيفة	70	2,00	5,00	3,9250	,62460
ثانيا_الرضا_عن_الأجر	70	1,25	4,00	2,8429	,68653
ثالثا_الرضا_عن_نمط_القيادة	70	1,75	4,50	3,5345	,51789
رابعا_الرضا_عن_مجموعة_العمل	70	2,00	5,00	3,7679	,47648
الولاء_التنظيمي	70	2,10	4,70	3,6300	,52180
المتوسط_الكلّي	70	2,38	4,23	3,5604	,40258
N valide (liste)	66				

الملحق رقم (16): التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

QA1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	4,3	4,3	4,3
	غير موافق	4	5,7	5,8	10,1
	محايد	3	4,3	4,3	14,5
	موافق	46	65,7	66,7	81,2
	موافق بشدة	13	18,6	18,8	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,4		
Total		70	100,0		

QA2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	2	2,9	2,9	4,3
	محايد	3	4,3	4,3	8,6
	موافق	55	78,6	78,6	87,1
	موافق بشدة	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QA3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	5	7,1	7,1	8,6
	محايد	6	8,6	8,6	17,1
	موافق	46	65,7	65,7	82,9
	موافق بشدة	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QA4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	4	5,7	5,8	7,2
	محايد	7	10,0	10,1	17,4
	موافق	45	64,3	65,2	82,6
	موافق بشدة	12	17,1	17,4	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,4		
Total		70	100,0		

QB5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	14,3	14,3	14,3
	غير موافق	42	60,0	60,0	74,3
	محايد	5	7,1	7,1	81,4
	موافق	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QB6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	30	42,9	42,9	52,9
	محايد	16	22,9	22,9	75,7
	موافق	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QB7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	6	8,6	8,6	10,0
	محايد	35	50,0	50,0	60,0
	موافق	27	38,6	38,6	98,6
	موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QB8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	7,1	7,2	7,2
	غير موافق	7	10,0	10,1	17,4
	محايد	29	41,4	42,0	59,4
	موافق	28	40,0	40,6	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,4		
Total		70	100,0		

QC9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	4,3	4,3	4,3
	غير موافق	12	17,1	17,1	21,4
	محايد	37	52,9	52,9	74,3
	موافق	17	24,3	24,3	98,6
	موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QC10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	5,7	5,8	5,8
	غير موافق	6	8,6	8,7	14,5
	محايد	19	27,1	27,5	42,0
	موافق	39	55,7	56,5	98,6
	موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,4		
Total		70	100,0		

QC11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1,4	1,4	1,4
	محايد	8	11,4	11,4	12,9
	موافق	57	81,4	81,4	94,3
	موافق بشدة	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QC12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	5	7,1	7,1	8,6
	محايد	5	7,1	7,1	15,7
	موافق	54	77,1	77,1	92,9
	موافق بشدة	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QD13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	4,3	4,3	4,3
	موافق	53	75,7	75,7	80,0
	موافق بشدة	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QD14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	17	24,3	24,3	25,7
	محايد	6	8,6	8,6	34,3
	موافق	40	57,1	57,1	91,4
	موافق بشدة	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QD15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	4	5,7	5,7	7,1
	محايد	27	38,6	38,6	45,7
	موافق	35	50,0	50,0	95,7
	موافق بشدة	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

QD16

قائمة الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	محايد	8	11,4	11,4	12,9
	موافق	54	77,1	77,1	90,0
	موافق بشدة	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q117

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	2,9	2,9	2,9
	محايد	4	5,7	5,7	8,6
	موافق	50	71,4	71,4	80,0
	موافق بشدة	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q118

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	7,1	7,1	7,1
	غير موافق	7	10,0	10,0	17,1
	محايد	4	5,7	5,7	22,9
	موافق	42	60,0	60,0	82,9
	موافق بشدة	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q119

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	5,7	5,7	5,7
	غير موافق	22	31,4	31,4	37,1
	محايد	17	24,3	24,3	61,4
	موافق	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q120

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

قائمة الملاحق

Valide	غير موافق	5	7,1	7,1	7,1
	محايد	4	5,7	5,7	12,9
	موافق	50	71,4	71,4	84,3
	موافق بشدة	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q121

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	4,3	4,3	4,3
	محايد	3	4,3	4,3	8,6
	موافق	51	72,9	72,9	81,4
	موافق بشدة	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q122

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	7,1	7,1	7,1
	غير موافق	23	32,9	32,9	40,0
	محايد	28	40,0	40,0	80,0
	موافق	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q123

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	10,0	10,0	10,0
	محايد	7	10,0	10,0	20,0
	موافق	50	71,4	71,4	91,4
	موافق بشدة	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

قائمة الملاحق

Valide					
	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	2	2,9	2,9	4,3
	محايد	7	10,0	10,0	14,3
	موافق	52	74,3	74,3	88,6
	موافق بشدة	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,4	1,4	1,4
	غير موافق	2	2,9	2,9	4,3
	محايد	9	12,9	12,9	17,1
	موافق	50	71,4	71,4	88,6
	موافق بشدة	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Q26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,9	2,9	2,9
	غير موافق	13	18,6	18,6	21,4
	محايد	23	32,9	32,9	54,3
	موافق	31	44,3	44,3	98,6
	موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

الرضا_الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,13	1	1,4	1,4	1,4
	2,31	1	1,4	1,4	2,9
	2,56	1	1,4	1,4	4,3
	2,69	2	2,9	2,9	7,1
	2,81	2	2,9	2,9	10,0
	2,88	1	1,4	1,4	11,4
	3,06	1	1,4	1,4	12,9
	3,07	1	1,4	1,4	14,3

قائمة الملاحق

3,13	2	2,9	2,9	17,1
3,19	1	1,4	1,4	18,6
3,25	2	2,9	2,9	21,4
3,31	2	2,9	2,9	24,3
3,38	2	2,9	2,9	27,1
3,44	4	5,7	5,7	32,9
3,50	8	11,4	11,4	44,3
3,56	10	14,3	14,3	58,6
3,63	5	7,1	7,1	65,7
3,69	3	4,3	4,3	70,0
3,75	3	4,3	4,3	74,3
3,81	5	7,1	7,1	81,4
3,87	1	1,4	1,4	82,9
3,88	2	2,9	2,9	85,7
3,94	2	2,9	2,9	88,6
4,00	2	2,9	2,9	91,4
4,06	1	1,4	1,4	92,9
4,19	2	2,9	2,9	95,7
4,31	1	1,4	1,4	97,1
4,38	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

أولا_الرضا_عن_الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,00	1	1,4	1,4
	2,25	1	1,4	2,9
	2,50	2	2,9	5,7
	2,75	3	4,3	10,0
	3,00	2	2,9	12,9
	3,25	2	2,9	15,7
	3,50	1	1,4	17,1
	3,75	4	5,7	22,9
	4,00	35	50,0	72,9
	4,25	9	12,9	85,7
	4,50	3	4,3	90,0
	4,75	2	2,9	92,9
	5,00	5	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

ثانياً الرضا عن الأجر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,25	1	1,4	1,4	1,4
	1,50	3	4,3	4,3	5,7
	1,75	3	4,3	4,3	10,0
	2,00	3	4,3	4,3	14,3
	2,25	3	4,3	4,3	18,6
	2,50	11	15,7	15,7	34,3
	2,75	14	20,0	20,0	54,3
	3,00	14	20,0	20,0	74,3
	3,25	3	4,3	4,3	78,6
	3,50	5	7,1	7,1	85,7
	4,00	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

ثالثاً الرضا عن نمط القيادة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,75	1	1,4	1,4	1,4
	2,00	1	1,4	1,4	2,9
	2,25	2	2,9	2,9	5,7
	2,50	1	1,4	1,4	7,1
	2,75	2	2,9	2,9	10,0
	3,00	4	5,7	5,7	15,7
	3,25	6	8,6	8,6	24,3
	3,50	16	22,9	22,9	47,1
	3,67	1	1,4	1,4	48,6
	3,75	20	28,6	28,6	77,1
	4,00	13	18,6	18,6	95,7
	4,25	2	2,9	2,9	98,6
	4,50	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

رابعاً_الرضا_عن_مجموعة_العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,00	1	1,4	1,4	1,4
	2,75	1	1,4	1,4	2,9
	3,00	3	4,3	4,3	7,1
	3,25	7	10,0	10,0	17,1
	3,50	13	18,6	18,6	35,7
	3,75	13	18,6	18,6	54,3
	4,00	21	30,0	30,0	84,3
	4,25	5	7,1	7,1	91,4
	4,50	4	5,7	5,7	97,1
	4,75	1	1,4	1,4	98,6
	5,00	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

الولاء_التنظيمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,10	2	2,9	2,9	2,9
	2,30	1	1,4	1,4	4,3
	2,70	1	1,4	1,4	5,7
	2,80	2	2,9	2,9	8,6
	3,00	3	4,3	4,3	12,9
	3,10	1	1,4	1,4	14,3
	3,30	3	4,3	4,3	18,6
	3,40	7	10,0	10,0	28,6
	3,50	9	12,9	12,9	41,4
	3,60	6	8,6	8,6	50,0
	3,70	5	7,1	7,1	57,1
	3,80	5	7,1	7,1	64,3
	3,90	8	11,4	11,4	75,7
	4,00	7	10,0	10,0	85,7
	4,10	3	4,3	4,3	90,0
	4,20	1	1,4	1,4	91,4
	4,30	1	1,4	1,4	92,9
	4,40	2	2,9	2,9	95,7
	4,70	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

الانحدار الخطي (régression linéaire)

المتغير التابع : الولاء التنظيمي
المتغير المستقل : الرضا الوظيفي

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الرضا الوظيفي ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,439 ^a	,193	,181	,47225

a. Prédictors : (Constante), الرضا_الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,622	1	3,622	16,238	,000 ^b
	de Student	15,165	68	,223		
	Total	18,787	69			

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Prédictors : (Constante), الرضا_الوظيفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta	t		
1	(Constante)	1,806	,456		3,959	,000
	الرضا_الوظيفي	,519	,129	,439	4,030	,000

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

المتغير التابع : الولاء التنظيمي
المتغيرات المستقلة :

- الرضا عن الوظيفة
- الرضا عن الأجر
- الرضا عن أسلوب ونمط القيادة
- الرضا عن مجموعة العمل

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	رابعاً الرضا عن مجموعة العمل، ثانياً الرضا عن الأجر، ثالثاً الرضا عن نمط القيادة، أولاً الرضا عن الوظيفة	.	Introduire

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,521 ^a	,272	,227	,45880

a. Prédicteurs : (Constante), رابعاً الرضا عن مجموعة العمل،

ثانياً الرضا عن الأجر، ثالثاً الرضا عن نمط القيادة، أولاً الرضا عن الوظيفة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	5,105	4	1,276	6,062	,000 ^b
	de Student	13,682	65	,210		
	Total	18,787	69			

a. Variable dépendante : الولاء التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), رابعاً الرضا عن مجموعة العمل، ثانياً الرضا عن الأجر، ثالثاً الرضا عن نمط القيادة،

أولاً الرضا عن الوظيفة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,841	,489		3,766	,000
	أولا_الرضا_عن_الوظيفة	,414	,122	,495	3,391	,001
	ثانيا_الرضا_عن_الأجر	-,084	,101	-,110	-,831	,409
	ثالثا_الرضا_عن_نمط_القيادة	,171	,144	,169	1,185	,240
	رابعا_الرضا_عن_مجموعة_العمل	-,053	,145	-,049	-,366	,716

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

الملحق رقم (18): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Erreur standard
رقم_الاستبيان	70	,000	,287	-1,200	,566
الجنس	70	-,176	,287	-2,028	,566
السن	70	,687	,287	-1,197	,566
المؤهل_العلمي	70	,813	,287	-,251	,566
المنصب_الوظيفي	69	,589	,289	-,591	,570
سنوات_الخبرة	70	-,211	,287	-,697	,566
QA1	69	-1,626	,289	3,089	,570
QA2	70	-1,959	,287	7,877	,566
QA3	70	-1,277	,287	2,392	,566
QA4	69	-1,262	,289	2,647	,570
QB5	70	,768	,287	-,302	,566
QB6	70	,161	,287	-1,063	,566
QB7	70	-,507	,287	,631	,566
QB8	69	-,978	,289	,409	,570
QC9	70	-,366	,287	,349	,566
QC10	69	-1,248	,289	1,018	,570
QC11	70	-1,119	,287	4,580	,566
QC12	70	-1,784	,287	4,122	,566
QD13	70	,506	,287	,892	,566
QD14	70	-,629	,287	-,744	,566
QD15	70	-,670	,287	1,060	,566
QD16	70	-1,764	,287	8,862	,566
QI17	70	-,837	,287	3,029	,566
QI18	70	-1,213	,287	,824	,566
QI19	70	-,305	,287	-1,184	,566

قائمة الملاحق

QI20	70	-1,184	,287	2,419	,566
QI21	70	-1,097	,287	3,477	,566
QI22	70	-,123	,287	-,675	,566
QI23	70	-1,179	,287	1,451	,566
Q24	70	-1,639	,287	5,597	,566
Q25	70	-1,463	,287	4,602	,566
Q26	70	-,604	,287	-,392	,566
الرضا_الوظيفي	70	-,795	,287	1,309	,566
أولا_الرضا_عن_الوظيفة	70	-1,014	,287	1,593	,566
ثانيا_الرضا_عن_الأجر	70	-,043	,287	-,184	,566
ثالثا_الرضا_عن_نمط_القيادة	70	-1,419	,287	2,457	,566
رابعا_الرضا_عن_مجموعة_العمل	70	-,545	,287	2,132	,566
الولاء_التنظيمي	70	-,698	,287	1,485	,566
المتوسط_الكلّي	70	-1,007	,287	,814	,566
N valide (liste)	66				

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الرضا_الوظيفي ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,439 ^a	,193	,181	,47225

a. Prédicteurs : (Constante), الرضا_الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,622	1	3,622	16,238	,000 ^b
	de Student	15,165	68	,223		
	Total	18,787	69			

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), الرضا_الوظيفي

الملحق رقم (19): نتائج اختبار التعددية الخطية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,806	,456		3,959	,000	
	الرضا_الوظيفي	,519	,129	,439	4,030	,000	1,000

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance	
				(Constante)	الرضا_الوظيفي
1	1	1,992	1,000	,00	,00
	2	,008	16,102	1,00	1,00

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	رابعًا الرضا_عن_مجموعه العمل, ثانيًا الرضا_عن_الأجر, ثالثًا الرضا_عن_نمط_القيادة, أولًا الرضا_عن_الوظيفة		Introduire

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,521 ^a	,272	,227	,45880

a. Prédicteurs : (Constante), رابعًا الرضا_عن_مجموعه العمل, ثانيًا الرضا_عن_الأجر,

ثالثًا الرضا_عن_نمط_القيادة, أولًا الرضا_عن_الوظيفة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,105	4	1,276	6,062	,000 ^b
	de Student	13,682	65	,210		
	Total	18,787	69			

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

b. Prédicteurs : (Constante), رابعا_الرضا_عن_مجموعة_العمل, ثانيا_الرضا_عن_الأجر, ثالثا_الرضا_عن_نمط_القيادة, أولا_الرضا_عن_الوظيفة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta	t		Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,841	,489		3,766	,000		
	أولا_الرضا_عن_الوظيفة	,414	,122	,495	3,391	,001	,526	1,902
	ثانيا_الرضا_عن_الأجر	-,084	,101	-,110	-,831	,409	,640	1,561
	ثالثا_الرضا_عن_نمط_القيادة	,171	,144	,169	1,185	,240	,549	1,823
	رابعا_الرضا_عن_مجموعة_العمل	-,053	,145	-,049	-,366	,716	,637	1,571

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	(Constante)	Proportions de la variance			
					أولا_الرضا_عن_الوظيفة	ثانيا_الرضا_عن_الأجر	ثالثا_الرضا_عن_نمط_القيادة	رابعا_الرضا_عن_مجموعة_العمل
1	1	4,935	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,038	11,401	,03	,00	,64	,02	,04
	3	,011	21,389	,52	,38	,16	,19	,01
	4	,010	22,425	,14	,61	,17	,38	,05
	5	,006	27,596	,32	,01	,02	,42	,90

a. Variable dépendante : الولاء_التنظيمي