

أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين

دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية

محمد صالح محمد الزهراني

الرقم الجامعي: 251002067



قضايا بحثية 2
Week 02

01

مقدمة



الولاء التنظيمي هو التزام وانتماء الموظف لمنظمته، ويؤثر بشكل كبير على أداء العاملين. يؤدي الولاء التنظيمي إلى زيادة الإنتاجية، وتحسين جودة العمل، وتقليل معدل دوران الموظفين، وتعزيز الابتكار والإبداع





أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين
دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إمرارو
أحمد جمال غزالي حسن رضوان
معيد بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة بنها

إشراف

د/ أحمد عبد المنعم شفيق
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة-جامعة بنها

أ.د/ أحمد إبراهيم عبد الحادي
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة-جامعة بنها

عنوان الدراسة

"أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين"

دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية

https://d1wqtxs1xzle7.cloudfront.net/48512030/%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D9%84%D8%A9-libre.pdf?1472816173=&response-content-disposition=attachment%3B+filename%3D48512030.pdf&Expires=1750173140&Signature=Nyqk2uEi~dQTUzyQ3hAN-PIQZV1E~I06ALTJ8Xz5HdaBOdDr5MymbwHHZPCeJw0R5-Mt3oxd980g9yfpw-4rAG-mE7geNDJ-W5tGgCpTDZO7N8pXnLND0m9TmZYJlIRf8VC0ePiAs~pVHXONLqbFZAAsPxuSu8SileGZNBjZ0FUWf7CNIGpRv10EnR2YI4YcdL0Q3j22PU4ghpJL4w9KX30PkFPd-R~S~H-GNwsyp9snOgE1oCgQUgs5UxENOKPBMc~Ji~FrHfH3AaGUbxFC52dgamqf83DOqNxCXOKYVjH78XmmQiDMJiFYsLPxAn8Yo7CVPIQujKBYvPKfGyw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

تقييم وضوح الموضوع وأهميته

- من حيث الوضوح:
 - **العنوان مُحدّد بدقة:** "أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين"، مع تحديد نطاق الدراسة (منظمات مصرية) والمتغيرات (الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة: العاطفي، الاستمراري، الأخلاقي) **كمتغير مستقل**، وأداء العاملين ببعديه (أداء المهمة، أداء الدور الإضافي) **كمتغير تابع**.
 - **الفصل الأول يقدم إطاراً مفاهيمياً متكاملاً** حيث يُعرّف الولاء التنظيمي كـ "اعتقاد نفسي داخلي متمثل في التوافق مع المنظمة في الثقافة والقيم"، ويوضح أداء العاملين عبر مهامه الأساسية والإضافية. وإطاراً منهجياً واضحاً يشمل : مشكلة الدراسة وأهميتها الأهداف، الفرضيات، حدود الدراسة ومصطلحاتها.
- من حيث الأهمية:
 - **سدّ الفجوة المعرفية:** أبرزت الدراسة ندرة الدراسات العربية المماثلة، خاصة في البيئة المصرية، مع الإشارة إلى أن ٨٥٪ من الدراسات السابقة أُجريت في بيئات غربية مثل (Hart & Thompson, 2007; Kumar & Shekhar, 2012)، قد لا تنطبق على الواقع المصري، وقد استخدمت الدراسة أدوات قياس مُعدّلة لتناسب البيئة المصرية.
 - **تمثلت الأهمية التطبيقية:** في الربط بين انخفاض الولاء التنظيمي ومشكلات عملية مثل: الغياب، تدني الأداء، زيادة دوران العمالة، مما يظهر تأثير الموضوع على كفاءة المنظمات المصرية.
 - **اتسم موضوع الدراسة بالجدة العلمية:** حيث أنها الدراسة الأولى في مصر والتي تربط أبعاد الولاء الثلاثة بأداء العاملين.



تقييم مناسبة الموضوع لاهتمامات الباحث

الخلفية الأكاديمية:

- من الواضح أن الباحث معيد بقسم إدارة الأعمال بجامعة بنها، مما يضمن تكاملاً وتلاؤماً بين تخصصه وموضوع الرسالة.

- لجنة الإشراف تضم خبراء في السلوك التنظيمي، مما يدعم مصداقية التوجيه العلمي، ويعزز مصداقية التكامل بين الموضوع وخبرة الباحث

- الدراسة الميدانية شملت منظمات في محافظة القليوبية (جامعة بنها، شركة توشيبا عربي) حيث يعمل الباحث، مما يشير إلى معرفته الميدانية ببيئة البحث.

- ذكر الباحث حرصه على "إسناد الفضل إلى أهله"، مما يعكس التزاماً أخلاقياً بموضوع الولاء التنظيمي.
- مما يدل على اهتمام الباحث في موضوع الدراسة استشهاده بدراساته السابقة حول سلوك العاملين والتي توضح اهتمامه واستمرارية بحثه في المجال.

وفي ضوء الدراسات السابقة وجد الباحث أن هناك فجوة بحثية في مجال الولاء التنظيمي حيث يوجد ندرة -على حد علم الباحث- في الأبحاث والدراسات العربية التي تعرضت لولاء العامل نحو منظمته، بالإضافة إلى تعدد أهم العوامل التي تؤثر في الولاء التنظيمي لدى العاملين. وعليه فإن هذه الدراسة هي محاولة لشد الضوء البحثية من خلال دراسة تأثير الولاء التنظيمي على أداء العاملين.

٣/١ مشقة البحث

مراجعة الدراسات السابقة تبين أن الباحث الولاء التنظيمي لدى العاملين يقود إلى العديد من التأثيرات مثل: الجواب، زيادة دوران المصالح، عدم الرضا، التمر في الموارد، وكذا الأداء. ويمكن لذلك في حال الولاء المرتفع مثل: تحسين الأداء، الانضباط في العمل، زيادة الإنتاجية، وتحقيق سلوكيات المنظمة التنظيمية (Niehoff, et al., 2001, p 96; Imitz, et al., 2013, p 17; إيمان، 2001، ص 9٧).

توافق العاملين لدى الولاء التنظيمي المرتفع تنحصر إدارة المنظمة من خلاله بأهمية المنظمة المستقلة، فالأداء التنظيمي يمكن تكميله بالتميز الإداري وإدارة الموارد البشرية بما يشهده لكونه بالمنظمة (Al-Qurashi, Fathi, 2009, p 5).

من الدراسات التي تؤكد التأثير الإيجابي للولاء التنظيمي على أداء مستوى الولاء للمنظمة بزيادة الجهد المبذول في العمل، ويرجع أداء العامل (إيمان، ٢٠٠١، ص ١٠١)، كما يميل العاملون مجال التركيز للعالية، كما أن هوية، جذابة، ولقاء، وإتقان العاملين من العوامل ذات الأهمية (Auer and Antonic, 2011, p 81).

تأثير المنظمة وما يرافق عليه من نوعها، يعني عليها أن تسعى إلى أن العاملين، ويرتبط شعور العامل بالانتماء، والقدرة بقول أحادي وقدم (Auer and Antonic)، والولاء للمنظمة له تأثير مباشر على الكفاءة العاملين في معدل إنتاج العاملين من المنظمات، وبذلك كفاءة إنتاجهم ورفع من الفعالية التنظيمية (Goodarzi, 2012, p 9993).

الفصل الأول

١/١ مفهوم الولاء

وفي ضوء استعراض الدراسات السابقة يمكن ملاحظة الدراسة بعدة خطوات شملت الدراسة للإجابة عليها وهي:

١- ما هو أثر الولاء التنظيمي بالمعنى المتخلفة (المعاني، الإشراف، الأخلاقي) على أداء العاملين بالمعنى المتخلفة (أداء، القيمة، أداء، الدور، الإشراف)؟

٢- كيف تؤثر الخصائص الديموغرافية التالية (الفرق، العمر، الدخل، الجنس، الحالة الاجتماعية) على الولاء التنظيمي للعاملين ومستويات أدائهم؟

٣- كيف تؤثر الخصائص التنظيمية التالية (نوع النشاط، ملكية المنظمة، التسمية الوظيفية، عدد سنوات الخدمة بالمنظمة) على الولاء التنظيمي للعاملين ومستويات أدائهم؟

١/٢ أهمية البحث

تم إعداد هذه الدراسة انطلاقاً من أهميتها العلمية والعملية على النحو التالي:

١/٣ الأهمية العلمية

١. مساهمة الدراسات العربية والتوسعية التي تعرضت لدراسة تأثير الولاء التنظيمي على أداء العاملين وذلك في حدود علم الباحث.
٢. تشر الدراسة إمكانية أهمية العلمية الخاصة مع وجود اختلاف بين الباحثين في تحديد طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والإنتاج التنظيمي.

١/٤ الأهمية العملية

١. محاولة لفتح آفاق التفكير لدى المسؤولين بالمنظمات محل الدراسة لأهمية التعرف على مدى ولقاء العاملين للمنظمة، وكذا ذلك على مستويات أدائهم.
٢. يساهم نتائج الدراسة بين أهم المنظمات الحكومية في نظر الرضا، وشركة تابعة للقطاع الخاص ذات أثر في القطاع الصناعي المصري.
٣. تقديم بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين ورفع مستوى الولاء التنظيمي وأداء العاملين في المنظمات محل الدراسة.
٤. تقدم هذه الدراسة للمسؤولين إطاراً علمياً يمكن من خلاله الإلمام بالمتغيرات التي قد تؤثر في الولاء للمنظمة، بما يمكن هؤلاء المسؤولين من إجراء التغييرات اللازمة من أجل تحسين مستويات أدائهم.

تقييم عرض الأسباب بشكل منطقي

• تم عرض المشكلة والأهداف بتسلسل منطقي واضح ومحدد حيث:

• تم صياغة مشكلة الدراسة بصورة أسئلة محددة تمثلت في:

• ما أثر الولاء التنظيمي (بأبعاده) على أداء العاملين؟

• كيف تؤثر الخصائص الديموغرافية والتنظيمية على الولاء والأداء؟

• الأهداف جاءت مترابطة مع المشكلة من حيث:

• قياس تأثير الولاء على الأداء.

• تحليل تأثير المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل)، والتنظيمية (نوع النشاط،

ملكية المنظمة).

• بالنسبة للفرضيات: فقد غطت العلاقات الرئيسية بين المتغيرات الأساسية والفرعية، وجاءت

متسقة مع المشكلة والأهداف بصياغة واضحة وعبارات محددة

• دعم الأسباب بالمراجع والبيانات:

• الاستشهاد بـ 67 مرجعاً (عربي وأجنبي) في الدراسات السابقة مثل: - (Freih, & Al-Qarioti,

2009) حول علاقة الولاء بالعدالة التنظيمية. (Goodarzi, 2012) حول تأثير الولاء على

الكفاءة المهنية.

• الجداول الإحصائية (مثل جدول الصدق والثبات) دعمت منهجية اختبار الفرضيات

بشكل علمي.

• بالإضافة إلى نموذج الدراسة الذي يوضح ربط المتغيرات بشكل واضح ومنطقي.

الإطار العام للبحث

الفصل الأول

٥/١ أهداف البحث

إتباعاً من مشكلة الدراسة تم صياغة مجموعة من الأهداف تسعى الدراسة إلى تحقيقها:

- ١- تحديد وفهم درجة تأثير الولاء التنظيمي للعاملين على مستويات أدائهم.
- ٢- تحديد وفهم تأثير العوامل الديموغرافية التالية (النوع، العمر، المؤهل التعليمي، الحالة الاجتماعية) على الولاء التنظيمي للعاملين ومستويات أدائهم.
- ٣- تحديد وفهم تأثير الخصائص التنظيمية التالية (نوع النشاط، ملكية المنظمة، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة بالمنظمة) على الولاء التنظيمي للعاملين ومستويات أدائهم.
- ٤- تقييم بعض الفرضيات المتوقعة من النتائج التي تم التوصل إليها.

٥/٢ فروض البحث

إتباعاً من الأهداف السابق ذكرها، تسعى الدراسة إلى إختبار مدى صحة الفروض التالية:

الفرض الرئيس الأول: "لا يوجد أثر معنوي لأبعاد الولاء التنظيمي على أداء العاملين في المنظمات متوسطة التطبيق"

يشتمل منه هذين الفرضين الفرعيين التاليين:

١- "لا يوجد أثر معنوي بين أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء العائلي، الولاء الاجتماعي، الولاء الأخلاقي) للعاملين وأداء المنظمة.

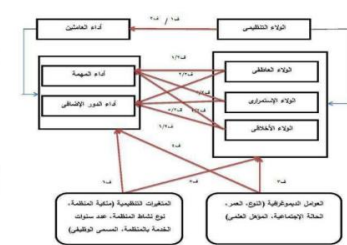
٢- "لا يوجد أثر معنوي بين أبعاد الولاء التنظيمي (الولاء العائلي، الولاء الاجتماعي، الولاء الأخلاقي) للعاملين وأدائهم للأداء الإجمالي."

الفرض الرئيس الثاني: "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين منهم فيما يتعلق بالولاء التنظيمي وفقاً لمجموعة الخصائص الديموغرافية التالية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل التعليمي).

الفرض الرئيس الثالث: "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين منهم فيما يتعلق بالولاء التنظيمي وفقاً لمجموعة الفرضيات التنظيمية التالية (ملكية المنظمة، نوع نشاط المنظمة، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة بالمنظمة).

الإطار العام للبحث

شكل رقم (١/١) - نموذج البحث



الصور: من إعداد الباحث

مجتمع وعينة البحث

قام الباحث بتحديد مجتمع الدراسة حيث شمل (مجموع العموم، مجموع الإدارات، رؤساء الأقسام، والإخصائيين) المتواجدون وقت إعداد الدراسة في كل من: مستشفى بنها الجامعي، مصلحة الضرائب على المبيعات، التأمينات الاجتماعية ببنها، ديوان عام المحافظة، شركة توشيا (فرع بنها)، وذلك بمحاطة الظهورية، وبناء على ما توصل إليه الباحث من معلومات متاحة لدى الإدارات المسؤولة بجهة الدراسة وما تسمح به من بيانات، فقد وجد أن مجتمع الدراسة في وقت عملية الإحصاء بلغ (٢٢٧٠) فرد، ويتضح ذلك من الجدول رقم (١/١) كما يلي.

الخلاصة

الرسالة تفي بالمعايير الأكاديمية المطلوبة بشكل ممتاز، وتُعدّ إضافة نوعية للأدب العربي في السلوك التنظيمي، حيث أن:

- **الموضوع واضح ومهم أكاديمياً** لسدّ الفجوة المعرفية في الأدب العربي، وعملياً من خلال توصيات قابلة للتطبيق في المنظمات المصرية.
- **تناسب مع خلفية الباحث** الأكاديمية والميدانية.
- **الأسباب مُقدّمة** بتسلسل منطقي مدعوم بأدلة ومراجع موثوقة.
- **إلا أن عدم** استكشاف حدود العوامل الخارجية المؤثرة على النموذج يعتبر أحد نقاط الضعف في هذه الدراسة.

المعيار	نقاط القوة	نقاط الضعف
وضوح الموضوع	• عنوان دقيق • إطار نظري متكامل • تحديد الفجوة البحثية بوضوح • أهمية تطبيقية مدعومة بالبيانات	• عدم توضيح حدود الدراسة النظرية (كالعوامل المؤثرة الأخرى في الأداء غير الولاء)
مناسب للباحث	• انسجام مع التخصص الأكاديمي • ارتباط بمحيط الباحث الجغرافي والمهني	• غياب ذكر خبرة سابقة للباحث في مجال الولاء التنظيمي
عرض الأسباب	• تسلسل هرمي منطقي • مشكلة → أهداف → فرضيات • دعم قوي بالمراجع والأدلة الإحصائية	• ضعف في تحليل بعض المتغيرات الوسيطة (كالدعم الإداري) التي تؤثر على العلاقة بين الولاء والأداء



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

