

تنمية الولاء المؤسسي واثره في رفع اداء الموظفين: دراسة تطبيقية
على الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

(عبدالرحمن زكي عبدالقادر أبوجبارة)

2021204942

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

مقدمة:

يعتبر جودة المورد البشري وكفاءته بمثابة مفتاح النجاح الأساسي لأي مؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث بات يمثل الركيزة الأساسية لأي مؤسسة في القيام بمهامها، كما يعد الأداء الفعال والتميز للموظفين مؤشراً حيوياً لنجاح الشركة وازدهاره، ولكي تستطيع المؤسسة تحقيق ذلك يتوجب عليها إيلاء اهتماماً كبيراً بدراسة سلوك الموظفين بها، الأمر الذي جعل العلاقة بين الموظف والمؤسسة من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين في الفترة الأخيرة، وذلك في ظل سعي المؤسسات لإستخدام مواردها البشرية بشكل أكثر فاعلية لتحقيق أهدافها وإرضاء عملاءها (رضوان، 2019)

ويعد الولاء المؤسسي من أهم الموضوعات التي تحظى بالدراسة في الوقت الحالي لتأثيرها على أداء وسلوك الموظفين وكذلك أداء المؤسسات بشكل عام، فهو من أهم العوامل التي تهتم بها إدارة الموارد البشرية في المؤسسات لكي تصبح أكثر استقراراً وأطول بقاءً وأقدر على تحقيق أهدافها، فلقد أشار Bostjan & Auer (2011) إلى أن الولاء المؤسسي يدفع العاملين نحو العمل داخل المؤسسة بدافع الولاء الذي يعتبر بمثابة محركاً لدوافعهم الداخلية للنهوض بتلك المؤسسة التي تقدم لهم العديد من المميزات والخدمات بجانب عملهم، مما يستوجب السعي نحو تنمية وتدعيم الولاء المؤسسي للعاملين من قبل المنظمات، وأشار إلى أن مستوى الولاء المؤسسي يتعلق بالثقة والقبول للأهداف والقيم الخاصة بالمؤسسة، كما أنه يكون مصحوباً برغبة الموظفين في بذل المزيد من الوقت والجهد لتحقيق تلك الأهداف، الأمر الذي يؤدي بالضرورة إلى تحسين مستوى أداء الموظفين

وفي هذا السياق؛ ذكر الحمادي (2019) أن الولاء المؤسسي يعتبر من العوامل الرئيسية لتحسين مستوى أداء الموظفين في أي مؤسسة، حيث يشعر الموظفون بأهمية أهداف المؤسسة وانسجامها وتكاملها وتوافقها مع أهدافهم الخاصة، وقد أفادت معظم الدراسات التي أجريت في مجال الولاء المؤسسي والانتماء الوظيفي كدراسة رضوان (2016) ودراسة سمية (2016) ودراسة الميلودي (2022) أن أكثر الأفراد انتماءً وولاءً لمؤسساتهم هم الذين تقل نسب غيابهم وتركهم للعمل ويكون مستوى رضاهم الوظيفي في ازدياد دائم ومستمر، مما يقلل من نسب الاضطرابات في العمل، فالولاء للمؤسسة التي يعمل بها الأفراد له تأثير مباشر على الكفاءة المهنية، كما أنه يقلل

من معدلات انتقال العاملين بين المؤسسات، ويزيد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة مما يحقق مستويات مرتفعة من الفعالية التنظيمية للمؤسسة، الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على تحسين مستوى الأداء للعاملين والمؤسسة بشكل عام.

ورغم أهمية موضوع تنمية الولاء المؤسسي وتأثيره على أداء الموظفين، إلا أن هناك فجوات بحثية توجد نتيجة قلة الدراسات السابقة في هذا المجال بالنسبة للشركات في المملكة العربية السعودية، إذ تقتصر الأبحاث السابقة إلى تحليل عميق للسياق السعودي وتطبيقاته المحلية، مما يؤدي إلى نقص في الفهم الكامل للتحديات والفرص التي تواجه الشركات في المملكة العربية السعودية.

ولذلك جاء هذا البحث ليعالج تلك المشكلة من خلال التعرف على تأثير تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين في الشركات السعودية، وذلك لمعالجة نقص المعرفة لدى العديد من قادة الشركات حول كيفية بناء بيئة داعمة للولاء المؤسسي وتطبيقها بشكل فعال لتحسين أداء الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية. إذ يتناول هذا البحث تأثير الولاء المؤسسي على قيام العاملين بأداء مهامهم المكلفين بها، فضلاً عن قيامهم بالمهام الأخرى مثل تقديم الأفكار الابتكارية للشركة أو قضاء وقت أطول للانتهاء من الأعمال وغير ذلك من السلوكيات التي تظهر مدى ارتباط العاملين بمكان عملهم.

ومن ثم تتبع أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة لتعزيز فهمنا لعلاقة تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين في المملكة العربية السعودية، فهو قد يكون عاملاً رئيسياً في تحسين الإدارة وتعزيز النجاح المؤسسي، وبالتالي المساهمة في تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي في المملكة العربية السعودية.

مشكلة البحث:

في بيئة العمل الحالية، يتطلب تحقيق النجاح والتميز تركيزاً كبيراً على أداء الموظفين وتطوير العلاقة بينهم وبين المؤسسة، ويعتبر توفير بيئة عمل تساعد على تعزيز درجة الولاء المؤسسي لديهم أمراً حيوياً لتحقيق هذه الأهداف، حيث يمكن أن يؤدي الولاء العاطفي والاستمراري والأخلاقي لدى الموظفين إلى تحسين أداء المهام الأساسية

وتشجيعهم على أداء المهام الإضافية بشكل أكبر. ومع ذلك، هناك فجوة في الدراسات التي تتناول تأثير تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين، ولاسيما في سياق الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

الفجوات النظرية:

رغم وجود العديد من الدراسات السابقة التي تتناول العلاقة بين تنمية الولاء المؤسسي وأداء الموظفين، إلا أن هناك فجوة في الدراسات التي تتطرق إلى السياق السعودي والتحديات الفريدة التي يواجهها الموظفون والشركات في المملكة، ويعتبر التعرف على هذه التحديات وتحليل كيفية تأثيرها على العلاقة بين تنمية الولاء المؤسسي وأداء الموظفين جانباً مهماً لتعبئة هذا الفجوة في البحث، ويمكن تحديد الفجوات النظرية فيما يلي:

- **نقص البحوث حول تأثير تنمية الولاء المؤسسي على أداء المهام:** تفتقر الدراسات السابقة إلى التركيز بشكل كافٍ على كيفية تأثير الولاء المؤسسي، بمختلف أبعاده، على أداء المهام الأساسية للموظفين في الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية.
- **قلة الدراسات التي تبحث في تأثير الولاء المؤسسي على أداء المهام الإضافية:** هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تستكشف كيفية تأثير تنمية الولاء المؤسسي على قيام الموظفين بالمهام الإضافية التي تتعدى مجرد المهام الأساسية المطلوبة منهم.

الفجوات التطبيقية:

بالنظر إلى السياق الجغرافي للمملكة العربية السعودية، فإن هناك احتياجاً حاداً لدراسة تأثير تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين في هذه المنطقة بشكل محلي. ويمكن تحديد الفجوات التطبيقية من خلال ما يلي:

- **ضرورة دراسة تأثير تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين في المملكة العربية السعودية:** تفتقر الدراسات التطبيقية إلى فهم عميق لكيفية تأثير تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين في البيئة السعودية، مما يشير إلى الحاجة الملحة لدراسات تطبيقية تفصيلية في هذا السياق.

- تحليل تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على علاقة التنمية الولائية وأداء الموظفين: يجب أن تركز الدراسات التطبيقية على فهم تأثير الثقافة والقيم المحلية على تنمية الولاء المؤسسي وكيفية تأثير ذلك على أداء الموظفين في المملكة العربية السعودية.

ويمكن تحديد مشكلة البحث في التسؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى يمكن لتنمية الولاء المؤسسي أن يؤثر على أداء الموظفين في الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث الحالي في تناوله لموضوع هام وهو موضوع تنمية الولاء المؤسسي واثره في رفع أداء الموظفين، حيث يساعد ولاء الفرد للمؤسسة في قيامه بعمله بكفاءة، فضلاً عن وجود استعداد للقيام بأكثر من هذه المهام لتحقيق أهداف المؤسسة، ويمكن تلخيص أهمية البحث في الاعتبارات العلمية والعملية التالية:

- الأهمية العلمية:

1. إثراء المكتبة العربية بالمعلومات اللازمة عن أثر تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين في المنظمات والمؤسسات بشكل عام.
2. إلقاء الضوء على أهمية تنمية الولاء المؤسسي في تحسين مستوى أداء الموظفين بشكل عام.
3. احتواء الدراسة على متغيرات هامة بالإضافة إلى أن مجتمع الدراسة ذات ثقل في المجتمع السعودي

- الأهمية العملية:

1. تقييم وتحليل الجوانب المتعلقة بأثر تنمية الولاء المؤسسي على أداء الموظفين في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

2. تفيد هذه الدراسة كلا من واصفي السياسات والمسؤولين في الشركات الخاصة في الإلمام بالمتغيرات التي قد تؤثر في الولاء للمنظمة واتخاذ القرارات الإدارية التي تعمل على تحسين مستوى الأداء من خلال تنمية الولاء المؤسسي لدى العاملين، كما أنها تفيد جميع الباحثين والدارسين في هذا المجال.
3. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن الاستفادة منها في رفع مستوى الولاء المؤسسي لدى العاملين وتحسين مستوى أداءهم.

أسئلة البحث:

يسعى هذا البحث إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر تنمية الولاء المؤسسي في رفع أداء الموظفين في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:
- التعرف على واقع الولاء المؤسسي لدى العاملين في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- تحديد تأثير الولاء المؤسسي على رفع أداء الموظفين في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- الكشف عن تأثير الخصائص الديمغرافية التالية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) على الولاء المؤسسي للعاملين ومستوى أداءهم في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد في تعزيز درجة الولاء المؤسسي للعاملين وتحسين أداءهم.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع الولاء المؤسسي لدى العاملين في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- تحديد تأثير الولاء المؤسسي على رفع أداء الموظفين في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- الكشف عن تأثير الخصائص الديمغرافية التالية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) على الولاء المؤسسي للعاملين ومستوى أداءهم في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد في تعزيز درجة الولاء المؤسسي للعاملين وتحسين أداءهم.

فرضيات البحث:

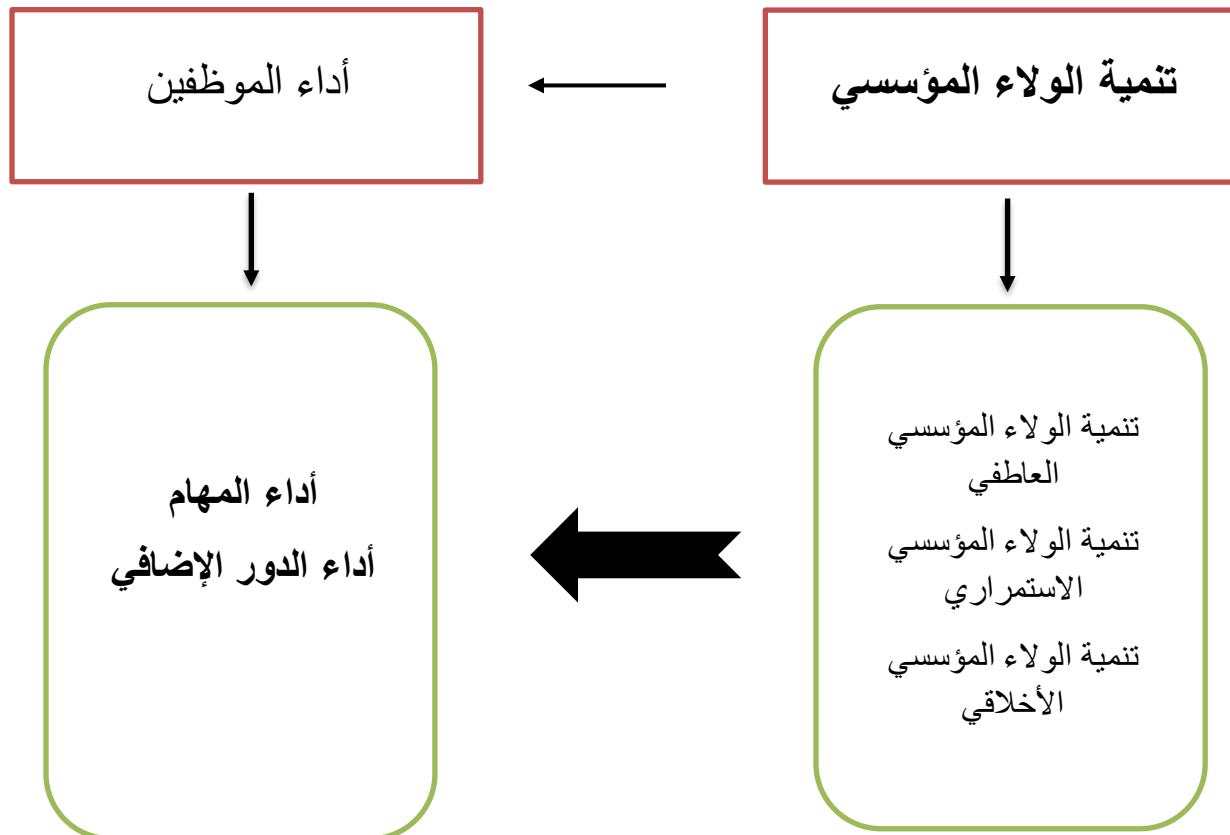
بناء على طبيعة مشكلة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، صاغ الباحث الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتنمية الولاء المؤسسي في رفع أداء الموظفين.

وينتق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتنمية الولاء المؤسسي العاطفي في رفع أداء الموظفين (أداء المهام، أداء الدور الإضافي) في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتنمية الولاء المؤسسي الاستمراري في رفع أداء الموظفين (أداء المهام، أداء الدور الإضافي) في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتنمية الولاء المؤسسي الأخلاقي في رفع أداء الموظفين (أداء المهام، أداء الدور الإضافي) في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الديموغرافية التالية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة) على درجة الولاء المؤسسي للموظفين ومستويات أدائهم في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

نموذج متغيرات البحث:



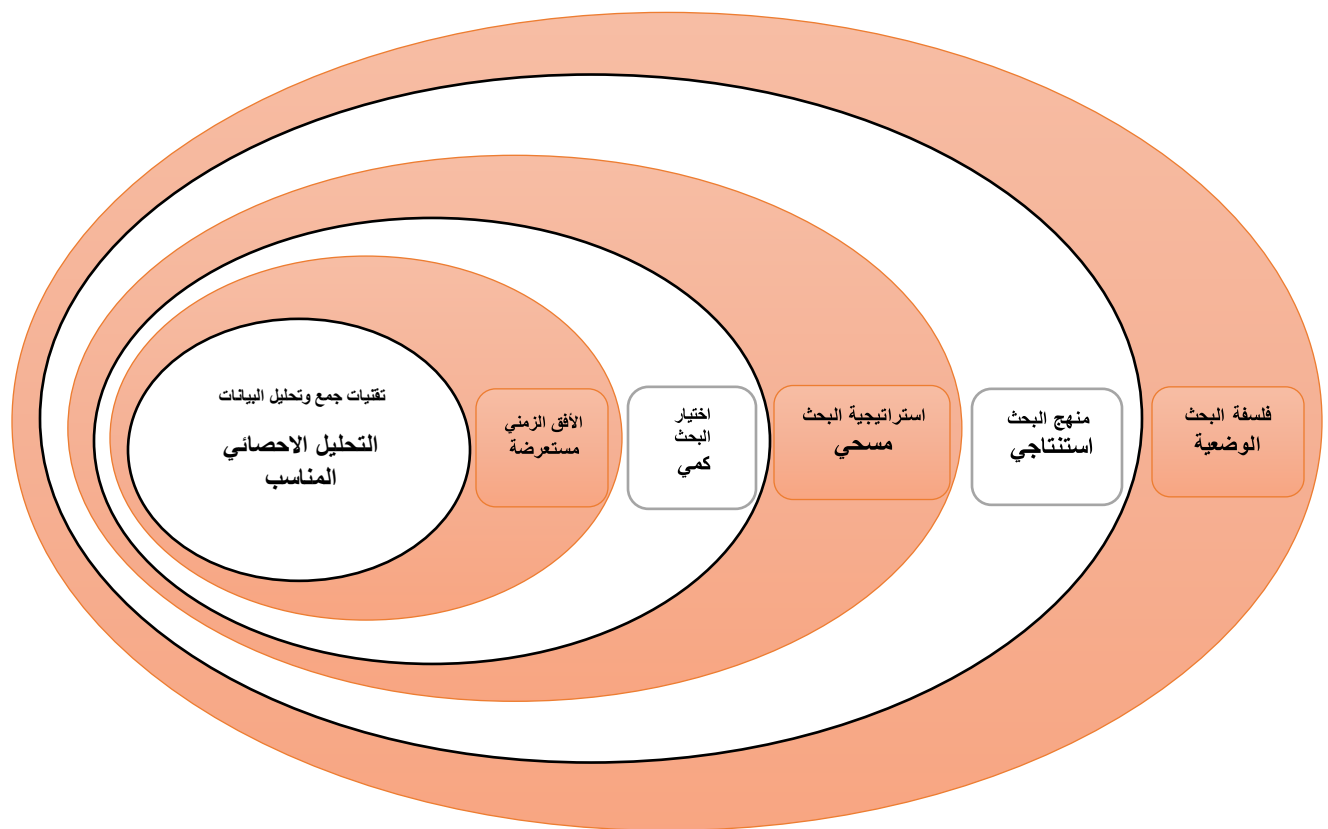
الدراسة الميدانية:

سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، حيث سيتم التعرف من خلال هذه الدراسة على درجة الولاء المؤسسي لدى العاملين، وتحديد مدى تأثير الولاء المؤسسي على مستوى أداءهم في

العمل، وذلك من خلال جميع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، ومن ثم تحليلها لاستخراج النتائج منها، وتقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في معالجة مشكلة الدراسة.

منهجية البحث:

أولاً: نموذج البصلة:



ثانيًا: فلسفة البحث:

إن البحث حول تنمية الولاء المؤسسي وأثره في رفع أداء الموظفين في الشركات السعودية يتطلب تبني الفلسفة الوضعية في إطار دراسته وتحليله، حيث تقوم الفلسفة الوضعية على فهم الظروف والسياقات الفعلية التي يعيشها الأفراد والمؤسسات، وفي سياق البحث المقترح، يجب فهم الواقع المحلي والثقافي والمؤسسي في المملكة العربية السعودية وكيفية تأثيره على تنمية الولاء المؤسسي وأداء الموظفين في الشركات الخاصة. وتعتمد هذه الفلسفة على استخدام منهج تطبيقي يجمع بين النظرية والتطبيق العملي، حيث يتم التركيز على جمع البيانات الفعلية من الشركات وتحليلها لتقديم رؤية شاملة ومتكاملة لكيفية تأثير السياق الثقافي والمؤسسي على تطوير الولاء وأداء الموظفين، مما يساعد في تقديم توصيات واقتراحات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز التنمية في الشركات السعودية.

هيكل البحث:

الفصل الأول: المقدمة.

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة.

فهرس المحتويات:

2.....	مقدمة:
3.....	مشكلة البحث:
5.....	أهمية البحث:
6.....	أسئلة البحث:
6.....	أهداف البحث:
7.....	فرضيات البحث:
8.....	نموذج متغيرات البحث:
8.....	الدراسة الميدانية:
9.....	منهجية البحث:
10.....	هيكل البحث:

المراجع:

1. الحمادي، حسين علي محمد (٢٠١٩). الولاء المؤسسي لدى العاملين بوزارة العدل الكويتية في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ع183، ج٢، مصر
2. رضوان، أحمد (2019). أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها.
3. سمية، فاضل (2016). الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " دكتور صالح زرداني، جامعة بن مهدي - أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، الجزائر.
4. الميلودي، وجدان أبو القاسم (2022). الانتماء الوظيفي وأثره على أداء العاملين بالمؤسسات الليبية دراسة ميدانية في جامعة الزاوية، الجمعية الليبية لعلوم التربية، ع6، ليبيا.

5. Auer,J.& Bostjan ,A. (2011). Employee Loyalty And Its Impact On Firm Growth, International Journal Of Management & Information Systems – FirstQuarter, 15(1), 81–88.