

عنوان المشروع
أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي
دراسة حالة (لشركة عبداللطيف جميل) جدة-السعودية

اسم الطالب : سعيد حسين علي الكديم

الرقم الجامعي : 2021203715

المشروع النهائي-2

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي - 2024

الشكر والتقدير

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

أود أن أعبر لك عن امتناني العميق دكتورة د. منى مصطفى العشري

.وتقديري الكبير لجهودك القيّمة والمساهمة الفعّالة التي قدمتها خلال عملية البحث العلمي

ومن خلال معرفتك وخبرتك الواسعة، ساهمت بشكل كبير في توجيهي وتوجيه فريق البحث نحو الأفكار الصحيحة والمسارات

الصائبة لإتمام البحث بنجاح. كانت ملاحظاتك القيّمة واقتراحاتك البناءة لها دور كبير في تطوير العمل وتحسينه

لا يمكنني إبداء كمية الامتنان الكافية لك على الوقت والجهد الذي قمت به لدعمنا وتوجيهنا خلال هذه الرحلة البحثية. فإن تفانيك

في مساعدتي لم يكن فقط ملحوظاً، بل كان مفيداً للغاية وأسهم بشكل كبير في نجاح البحث

أتطلع إلى مزيد من التعاون والعمل المشترك في المستقبل، وكلمة شكرا لا تكفي على الدروس والمعرفة التي اكتسبتها من هذه

التجربة وسأستمر في استخدامها في مشاريعي القادمة

شكراً لك مرة أخرى على كل ما قدمته، وأتمنى لك كل التوفيق والنجاح في جميع مساعيك العلمية والمهنية

مع خالص التقدير والاحترام

الأهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والاهمية :

الكلمات المفتاحية :

المحتويات

2.....	الشكر والتقدير
3.....	الاهداء
4.....	مستخلص الدراسة
4.....	الفصل الأول : الاطار
	1 العام للدراسة
4.....	1.1 المقدمة
7	1.2 مشكلة البحث
7.....	1.2.1. الفجوة النظرية
7.....	2.2.1. الفجوة التطبيقية
8.....	3.1. أهمية الدراسة
8.....	1.3.1. الأهمية النظرية
8.....	2.3.1. الأهمية التطبيقية
9.....	4.1. أسئلة الدراسة
9.....	5.1. أهداف الدراسة
10.....	6.1. فرضيات الدراسة
11.....	7.1. نموذج الدراسة
12.....	8.1. الدراسة الميدانية
13.....	9.1. منهجية الدراسة
14.....	10.1. هيكل الدراسة المقترح
14.....	2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة
15.....	1.2 المقدمة
16.....	2.2 المتغير الأول
17.....	3.2 المتغير الثاني
18.....	4.2 العلاقة بين المتغيرات
22.....	5.2 الخاتمة

23	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
	3.1. المقدمة
24	
25	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
25	3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)
26	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات
27	3.5. طريقة جمع البيانات
28	3.6. أنواع البيانات
28	3.7. إجراءات التحليل الاحصائي
28	3.8. الخاتمة
29	4. الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
29	4.1. المقدمة
29	4.2. توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة البحث)
29	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
29	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
29	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
	4.6. الخاتمة
29	
30	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستبيانات
	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
30	
30	5.2. توصيات الدراسة
	5.3. الخاتمة
31	
32	6. قائمة المراجع
33	7. الملاحق

الاطار العام للدراسة

1. المقدمة

في بيئة العمل الحديثة التي تشهد تحولات متسارعة وتطورات متلاحقة، أصبحت *جودة الأداء الوظيفي* أحد المعايير الرئيسية التي تحدد مدى قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وضمان استمراريتها في السوق. إن تحسين جودة الأداء الوظيفي لا يقتصر على تعزيز إنتاجية الأفراد فقط، بل يشمل أيضاً تحسين فعالية العمليات التنظيمية والارتقاء بمستوى الخدمات والمنتجات المقدمة. ومن هنا، يُعتبر *الالتزام التنظيمي* من العوامل المحورية التي تسهم بشكل كبير في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

الالتزام التنظيمي هو مفهوم يشير إلى مدى ارتباط الموظفين بقيم وأهداف المنظمة، ويعبر عن استعدادهم للعمل بجدية والمساهمة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة (Meyer & Allen, 1991). يتجلى هذا الالتزام في أشكال متعددة مثل الالتزام العاطفي، حيث يشعر الموظف بالولاء والانتماء

للمنظمة، والالتزام التوافقي، الذي يرتبط بالموظف بالمنظمة بسبب التزامات وظيفية أو مهنية (Meyer et al., 1993). وقد أظهرت الدراسات أن مستويات الالتزام التنظيمي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على جودة الأداء الوظيفي، التي تشمل معايير مثل الكفاءة، والفعالية، والتحفيز، ورضا العملاء (Becker, 1960; Allen & Meyer, 1990)

يعرف الالتزام التنظيمي بأنه ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته ويهكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة ويعرف كذلك أنه الحالة النفسية التي تربط الفرد بالمنظمة وهو يتعلق بدرجة اندماجه بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها (المصاروة والخفاجي، 2015)

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف *أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي* من خلال تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين. يهدف البحث إلى فحص كيفية تأثير مستويات الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي، مع التركيز على فهم الأبعاد المختلفة للالتزام وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي من خلال إطار نظري يعتمد على الأدبيات السابقة والدراسات التجريبية.

أظهرت الأبحاث السابقة أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين الالتزام التنظيمي وجودة الأداء الوظيفي. على سبيل المثال، وجدت دراسة قام بها * (Meyer & Herscovitch, 2001) أن الالتزام التنظيمي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز دوافع الموظفين وزيادة جهودهم في العمل. في حين أن * (Rich et al., 2010) أظهرت أن الموظفين الملتزمين تنظيمياً يميلون إلى تحقيق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي مقارنةً بغيرهم. وعلاوة على ذلك، تبين من دراسة * (Vandenberghe & Tremblay, 2008) أن الالتزام العاطفي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة الأداء الوظيفي، مما يعزز من أهمية التركيز على تعزيز هذا النوع من الالتزام في بيئات العمل. وتُعتبر جودة الأداء الوظيفي واحدة من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات واستدامتها في بيئة العمل المعاصرة. يشير مصطلح جودة الأداء الوظيفي إلى مدى كفاءة وفعالية الموظف في أداء المهام الوظيفية، وتحقيق الأهداف المحددة، ورضا العملاء والمجتمع حول خدمات المنظمة. (Campbell, 1990).

وفقاً لدراسة Campbell ، فإن جودة الأداء الوظيفي تشمل عدة جوانب تتعلق بالكفاءة والإنتاجية والسلوك المهني. ويتضمن الأداء الوظيفي المهام الأساسية التي يُطلب من الموظف إنجازها والسلوكيات التي يعرضها في مكان العمل (Campbell, 1990).

وتتمثل أهمية جودة الأداء الوظيفي في تأثيرها المباشر على نجاح المؤسسة واستمراريتها. أداء الموظفين بشكل جيد يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، تحسين الرضا الوظيفي، وزيادة الرضا لدى العملاء. من خلال تحسين جودة الأداء، تستطيع الشركات تعزيز كفاءتها الإنتاجية وتحقيق تنافسية أعلى في السوق (Schneider & Schmitt, 1986).

Schneider and Schmitt (1986) يؤكدان أن جودة الأداء الوظيفي تؤثر بشكل مباشر على النتائج التنظيمية، حيث يُعتبر الأداء الفعال من العوامل الرئيسية التي تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ورفع مستويات الرضا الوظيفي بين الموظفين والعملاء على حد سواء.

تشمل جودة الأداء الوظيفي عدة أبعاد يمكن قياسها وتحليلها، وهذه الأبعاد تتضمن:

الكفاءة والإنتاجية: قدرة الموظف على تنفيذ المهام بكفاءة وفعالية، والتأكد من تحقيق نتائج العمل المطلوبة في الوقت المحدد وبالطريقة الصحيحة. التفاني في العمل: مدى اهتمام الموظف بالتحسين المستمر في أدائه وحرصه على تحقيق أهداف العمل بنجاح.

السلوك المهني: التصرفات والسلوكيات التي يظهرها الموظف في مكان العمل، والتي تشمل الالتزام بالمواعيد، التعاون مع الزملاء، واحترام سياسات المنظمة (Borman & Motowidlo, 1993). ومن العوامل المؤثرة في جودة الأداء الوظيفي تتعدد العوامل التي تؤثر على جودة الأداء الوظيفي، منها: الالتزام التنظيمي: يعد الالتزام التنظيمي من العوامل الأساسية التي تؤثر على جودة الأداء الوظيفي. الموظف الذي يشعر بالولاء والالتزام تجاه المنظمة يكون أكثر دافعية للعمل بجد وتحقيق أهداف المؤسسة (Meyer & Allen, 1997). التحفيز والتقدير: برامج التحفيز والمكافآت تلعب دورًا هامًا في تعزيز الدافع الوظيفي وزيادة جودة الأداء. التقدير والاعتراف بجهود الموظفين يمكن أن يرفع من مستوى أدائهم (Ryan & Deci, 2000).

الارتباط بين الالتزام التنظيمي وجودة الأداء الوظيفي تشير الدراسات إلى أن الالتزام التنظيمي له تأثير كبير على جودة الأداء الوظيفي. الموظف الملتزم يكون عادة أكثر إلتزامًا بأهداف المنظمة، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة أدائه الوظيفي (Meyer et al., 2002). Meyer et al (2002) يوضحون أن مستويات عالية من الالتزام التنظيمي ترتبط ارتباطًا إيجابيًا بجودة الأداء الوظيفي، حيث أن الموظفين الملتزمين يظهرون مستويات أعلى من الأداء وكفاءة أعلى في إنجاز المهام.

2. مشكلة الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحليل مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية حول كيفية تأثير أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي في بيئات العمل المختلفة. على الرغم من أن هناك دراسات سابقة تناولت العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، إلا أن هذه الدراسات غالبًا ما تركز على أبعاد محددة للالتزام أو سياقات معينة وتظل هناك فجوة في فهم كيف يمكن للعوامل الشخصية والتغيرات الاقتصادية العالمية أن تؤثر على جودة الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة. تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوات من خلال فحص تأثير أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي في سياقات ثقافية متنوعة، ومراحل حياة الموظف المهنية".

. لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الأبعاد المختلفة للالتزام التنظيمي (العاطفي، التوافقي، والمعرفي) على جودة الأداء الوظيفي، وتحديد التحديات التي تواجهها المنظمات في تعزيز هذا الالتزام، بهدف تقديم استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التنظيمية. كالاتي :

1- الفجوة النظرية:

الفجوات النظرية في بحث "أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي"

تتمثل الفجوة النظرية في عدم استكشاف كيفية تأثير أبعاد الالتزام التنظيمي المختلفة بشكل منفصل على جودة الأداء الوظيفي، وعدم دراسة العلاقة بين هذه الأبعاد وسياقات ثقافية ومؤسسية متنوعة. كما أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تستعرض تأثير التغيرات التكنولوجية والاقتصادية على العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الأداء الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك،

1-عدم التمييز بين أبعاد الالتزام التنظيمي وتأثيراتها المختلفة المشكلة:

2 - هناك نقص في البحث حول كيف يمكن أن يختلف تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي في سياقات ثقافية أو مؤسسية متنوعة، مثل في المؤسسات الصغيرة أو في دول غير غربية

3-توجد فجوة في الفهم الدقيق لكيفية تأثير كل بُعد من أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي بطرق منفصلة، مما يجعل من الصعب تطوير استراتيجيات مُصممة خصيصاً لكل نوع من أنواع الالتزام.

2-الفجوة التطبيقية:

الفجوة التطبيقية:

1-يوجد نقص في الأدوات والممارسات العملية التي يمكن للمديرين استخدامها لتعزيز الالتزام التنظيمي في بيئات العمل المتنوعة

2-نقص الأدوات والمقاييس التي يمكن استخدامها لتقييم أثر البرامج والسياسات المطبقة على الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي

3-توجد حاجة إلى استراتيجيات مخصصة يمكن تطبيقها على أنواع مختلفة من المنظمات، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة.

تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة عبداللطيف جميل

. تكمن أهمية الدراسة في الأهمية النظرية والتطبيقية التالية :

الأهمية النظرية للدراسة:

1. تعميق الفهم الأكاديمي للعلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الأداء الوظيفي

تسعى هذه الدراسة إلى توسيع المعرفة النظرية حول كيفية تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي. غالباً ما تقتصر الأبحاث السابقة على فهم عام لهذه العلاقة دون التعمق في تفاصيلها وأبعادها المختلفة. من خلال استكشاف العلاقة بين أنواع مختلفة من الالتزام التنظيمي (الالتزام

العاطفي، الالتزام المستمر، والالتزام المعياري) وجودة الأداء الوظيفي، تساهم الدراسة في تعزيز النماذج النظرية الموجودة وتقديم رؤى جديدة لهذه العلاقة.

مثال على ذلك: تحليل تأثير الالتزام العاطفي على جودة الأداء مقارنة بالالتزام المعياري، وكيف يمكن أن تساهم هذه الأنواع المختلفة في تحسين الأداء الوظيفي بطرق مختلفة

الأهمية التطبيقية للدراسة :

تتعلق بالنتائج العملية التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسات والشركات لتحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين. تركز الأهمية التطبيقية على كيفية تطبيق المعرفة البحثية في ممارسات العمل اليومية وتطوير استراتيجيات فعالة

- تطوير سياسات إدارية تعزز التزام الموظفين وتدعم جودة الأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى بيئة عمل إيجابية ومستدامة

تسعى الدراسة إلى تطوير استراتيجيات لتحسين جودة الأداء الوظيفي

تحسين بيئة العمل في المؤسسات

أسئلة لدراسة

: لدراسة الحالية تهدف الى الاجابة على سؤال الرئيسي كيف يؤثر مستوى الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين في البيئة العملية لشركة عبداللطيف جميل؟

1- كيف يؤثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفي تجاه المنظمة ؟

2- الى اي مدى يؤثر الالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة عبداللطيف جميل؟

3- بماذا يساهم الالتزام العاطفي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين ؟

2- كيف يمكن للالتزام الاستمراري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي تعزيز جودة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة عبداللطيف جميل ؟

6. أهداف الدراسة

استنادًا إلى الخلفية النظرية والتجارب السابقة، يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

تحديد مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي شركة عبداللطيف جميل: قياس مدى التزام الموظفين تجاه الشركة من خلال تقييم الأبعاد المختلفة للالتزام.

استكشاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الأداء الوظيفي: تحليل كيفية تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي.

فيما يلي أهداف الدراسة المخصصة للبحث في موضوع "أثر الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة عبداللطيف جميل".
هذه الأهداف مصممة لتوجيه البحث نحو تحقيق نتائج فعالة ومفيدة لتحسين الأداء المؤسسي

1-تحليل مدى تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفي تجاه المنظمة ؟

2- استكشاف كيف يؤثر الالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة عبداللطيف جميل

3-تحليل مدى تأثير الالتزام العاطفي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة عبداللطيف جميل

4- تحديد كيف يمكن ان يسهم الالتزام الاستمراري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي تعزيز جودة الأداء الوظيفي للموظفين في شركة عبداللطيف جميل ؟

تحليل تأثير بيئة العمل على مستويات الالتزام التنظيمي: دراسة العوامل البيئية التي تؤثر على التزام الموظفين بالشركة.

تقييم فعالية استراتيجيات التحفيز والتقدير: قياس مدى نجاح برامج التحفيز في تعزيز الالتزام التنظيمي.

تقديم توصيات استراتيجية لزيادة الالتزام التنظيمي: تطوير استراتيجيات لتحسين الالتزام التنظيمي وزيادة جودة الأداء الوظيفي في الشركة.

فرضيات الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى تحليل عدة فرضيات لفهم تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي وبناء على ذلك تم افتراض الاتي :

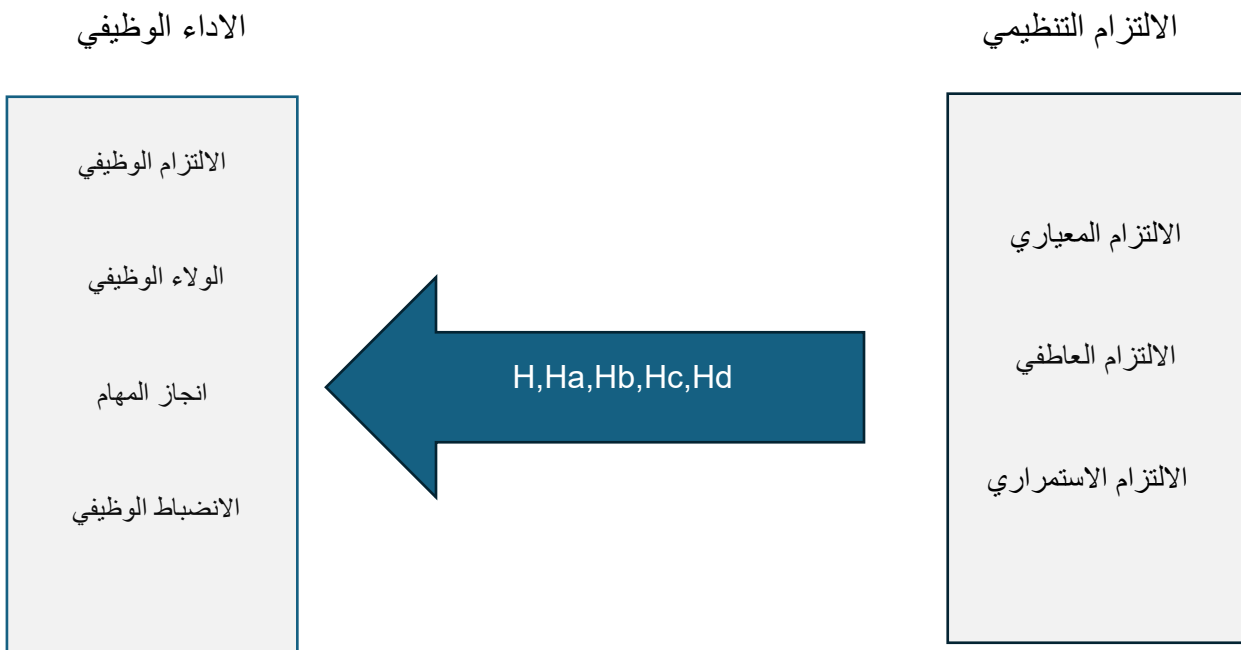
1- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الالتزام التنظيمي و جودة الأداء الوظيفي

2 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين

- 3 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين الالتزام العاطفي كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للموظفين
- 4- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الاستمراري كأحد أبعاد الالتزام التنظيمي لتعزيز جودة الأداء الوظيفي للموظفين

7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي :



"الشكل 2"

نموذج الدراسة المقترح المصدر : الطالب

8. الدراسة الميدانية

شركة عبداللطيف جميل هي إحدى الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية وهي معروفة بتاريخها الطويل وتنوع أعمالها. تأسست الشركة في عام 1945 على يد الرجل التجاري السعودي عبداللطيف عبدالله الجميل، ومنذ ذلك الحين نمت الشركة لتصبح واحدة من أبرز الشركات العائلية والتجارية في المملكة والمنطقة.

تشمل أعمال شركة عبداللطيف جميل مجموعة واسعة من القطاعات، بما في ذلك السيارات والشاحنات، والخدمات المالية، والعقارات، والتجزئة، والخدمات اللوجستية. وتمتلك الشركة وكالات حصرية لبعض العلامات التجارية العالمية المعروفة في مجال السيارات مثل تويوتا ولكزس، وهي تشغل أيضًا عددًا من الشركات التابعة والمشاريع الاستثمارية.

بالإضافة إلى أعمالها التجارية، تلتزم شركة عبداللطيف جميل بالمسؤولية الاجتماعية من خلال مجموعة من المبادرات والبرامج التي تدعم التعليم والصحة والبيئة والمجتمع المحلي.

يعتبر الاسم عبداللطيف جميل رمزًا للثقة والجودة في السوق السعودي والمنطقة، وتستمر الشركة في تقديم الابتكار والتطوير في مختلف قطاعات أعمالها من أجل تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رؤيتها في أن تكون الشركة الرائدة والموثوقة في كل قطاع تعمل فيه كقطاع السيارات وتعتبر شركة عبداللطيف جميل وكيلاً حصريًا لعدة علامات تجارية عالمية للسيارات وغيرها، و مجموعة واسعة من المركبات للأفراد والشركات وتلبي احتياجات السوق المحلية.

هذه نبذة مختصرة عن شركة عبداللطيف جميل حيث انها بهذه الأدوار المتعددة، تسهم بشكل عام في دعم الاقتصاد المحلي وتعزيز التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

10. هيكل الدراسة المقترح



"الشكل 3 "

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

الالتزام التنظيمي

مفهوم الالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي هو مفهوم يشير إلى الالتزام العاطفي والمعنوي للموظف تجاه منظمة العمل التي ينتمي إليها. يُعرّف على أنه الارتباط القوي بين الموظف وأهداف وقيم المنظمة، والذي يدفع الموظف إلى بذل جهد أكبر لتحقيق تلك الأهداف والالتزام بالقيم المؤسسية (Meyer & Allen, 1991).

وقد أشار العمري الى ان الالتزام التنظيمي عبارة عن مجموعة من السلوكيات التي تظهر على شكل قناعة الفرد بقيم وأهداف المنظمة واستعداده لبذل مجهودات إضافية من اجل المنظمة ويعرف الالتزام التنظيمي بأنه العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة وارتباطه بها والتزامه بالاهداف والوسائل (حسن وخميس، 2020)

وهو العامل النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة من خلال الارتباط الوثيق بينه وبين ماتسعى له المنظمة والالتزام التنظيمي يلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين. الموظفون الذين يشعرون بالالتزام تجاه المنظمة يميلون إلى الاستمرار في العمل، الاجتهاد في أداء المهام، والمساهمة في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية (Mathieu & Zajac, 1990)

ويقول Schneider تؤدي زيادة الالتزام التنظيمي إلى تحسين بيئة العمل من خلال تطوير ثقافة مؤسسية إيجابية وتعزيز العلاقات بين الإدارة والموظفين (Schneider, 2000).

ويعرف لدى ماثيو وزاجاك ان الالتزام التنظيمي يلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين. الموظفون الذين يشعرون بالالتزام تجاه المنظمة يميلون إلى الاستمرار في العمل، الاجتهاد في أداء المهام، والمساهمة في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية (Mathieu & Zajac, 1990).

الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي

يعرف بأنه الشعور الذي يدفع إلى القيام بأفعال معينة أو العمل من أجل تحقيق هدف معين وعليه فإن حرية الاختيار تعتبر محدودة إزاء هذا التعهد، وكذلك الأمر بالنسبة للبدائل المتاحة أمام الفعل (1) الاجتماعي. أي أنّ هذا التعريف ينظر إلى أنّ الالتزام شعور نفسي يدفع بالأفراد إلى القيام بسلوكيات بناء على حرية اختيار نسبي محمد (عاطف، 2004)

يعرفه "بوشنان" بأنه: "انجذاب الأفراد وتعلقهم بأهداف التنظيم بغض النظر عما له من قيم مادية." (زيد منير، 2006)

يركز هذا التعريف على أنّ الالتزام يتعلق بتثبيت وتعلق وشعور الفرد بالانتماء وانجذابه نحو التنظيم بصفة عامة وأهدافه بصفة خاصة. كما يعرف على أنه: "شعور بالالتزام يدفع الأشخاص إلى القيام بأفعال معينة أو العمل من أجل (تحقيق هدف محدد". يفهم من هذا التعريف أنّ المحرك الأساسي لقيام الأفراد بسلوكيات وأفعال معينة في سبيل تحقيق أهداف التنظيم هو شعور الفرد في حد ذاته أنّه ملتزم أو ملزم اتجاه التنظيم الذي ينتمي إليه .

9. منهجية الدراسة

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

في هذا الفصل، سأقدم نظرة عامة على منهجية الدراسة التي تم اتباعها في هذا البحث، الذي يهدف إلى فهم العلاقة بين تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي. استخدمت في هذه الدراسة أسلوب البحث الوصفي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات ستوزع على عينة من الموظفين في عدة شركات. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى تأثير الالتزام التنظيمي ومقوماته كمتغير مستقل، وكذلك فهم جودة الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

سأقدم أيضًا تفاصيل حول تصميم الأدوات المستخدمة في الاستبيان، بما في ذلك الأبعاد المختلفة للالتزام التنظيمي وطريقة تحليل البيانات التي سيتم جمعها. هدفي من هذا الفصل هو توضيح الإطار الذي سيتم اتباعه لتحقيق أهداف البحث وضمان دقة وموضوعية النتائج التي سيتم التوصل إليها.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: الالتزام التنظيمي تتمحور فكرته بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظمتهم تعتبر ضمن السياق الاجتماعي الاوسع والتي تشمل (الالتزام العاطفي والالتزام المعياري والالتزام الاستمراري) (نوال، 2021).

المتغير التابع: الأداء الوظيفي : وهو التفاعل بين السلوك والانجاز انه مجموع السلوك والنتائج تحققت معا والتي تشمل (الالتزام الوظيفي- الولاء الوظيفي - الانضباط الوظيفي - انجاز المهام) (تجاني، 2020)

تصميم البحث (بصلة البحث)

تصميم الدراسة:

1. فلسفة الدراسة Philosophies: المنهج الوضعي Positivism

تعريف المنهج الوضعي: المنهج الوضعي هو نهج فلسفي يعتمد على القياس والعقل، حيث يفترض أن المعرفة تأتي من خلال ملاحظات محايدة وقابلة للقياس للأنشطة والتفاعلات. يقول المنهج الوضعي إنه إذا كان شيء غير قابل للقياس بهذه الطريقة، فلا يمكننا معرفته بشكل مؤكد. يتم اكتساب المعرفة العلمية من خلال تجميع البيانات من غير نظريات مسبقة وخالية من القيم (Understanding Pragmatic Research).

2. منهج الدراسة Approaches: استنتاجي Deductive

تعريف المنهج الاستنتاجي: البحث الاستدلالي هو أسلوب في العلوم يستخدم لتأكيد النظريات الموجودة أو اختبار الفرضيات. يختلف عن البحث الاستقرائي الذي يهدف إلى إنشاء نظريات جديدة أو تطوير النظريات الحالية. تجمع كلا الأسلوبين معًا لتمكين الباحثين من استخلاص استنتاجات حول السلوك البشري والنظريات الاجتماعية وفهماها بشكل أكبر (atlas.ti/).

3. استراتيجيات الدراسة Strategies: دراسة حالة Case Study

تعريف دراسة الحالة: هي دراسة تفصيلية لموضوع معين، مثل شخص أو مجموعة أو مكان أو حدث أو منظمة أو ظاهرة. تُستخدم دراسات الحالة بشكل شائع في الأبحاث الاجتماعية والتعليمية والسريرية والتجارية (Scribbr).

4. نوع الدراسة Research Method: دراسة كمية Quintet Study + أداة واحدة Mono Method

تعريف الأداة الواحدة: تشير الأساليب الأحادية كاستراتيجية بحث إلى نهج استخدام طريقة أو تقنية بحث واحدة لإجراء الدراسة. وهذا يعني أن الباحثين يعتمدون على أسلوب واحد محدد، مثل النوعي أو الكمي، لجمع البيانات وتحليلها (Typeset.io).

5. الافق الزمني Time horizon: دراسة مقطعية Sectional-Cross

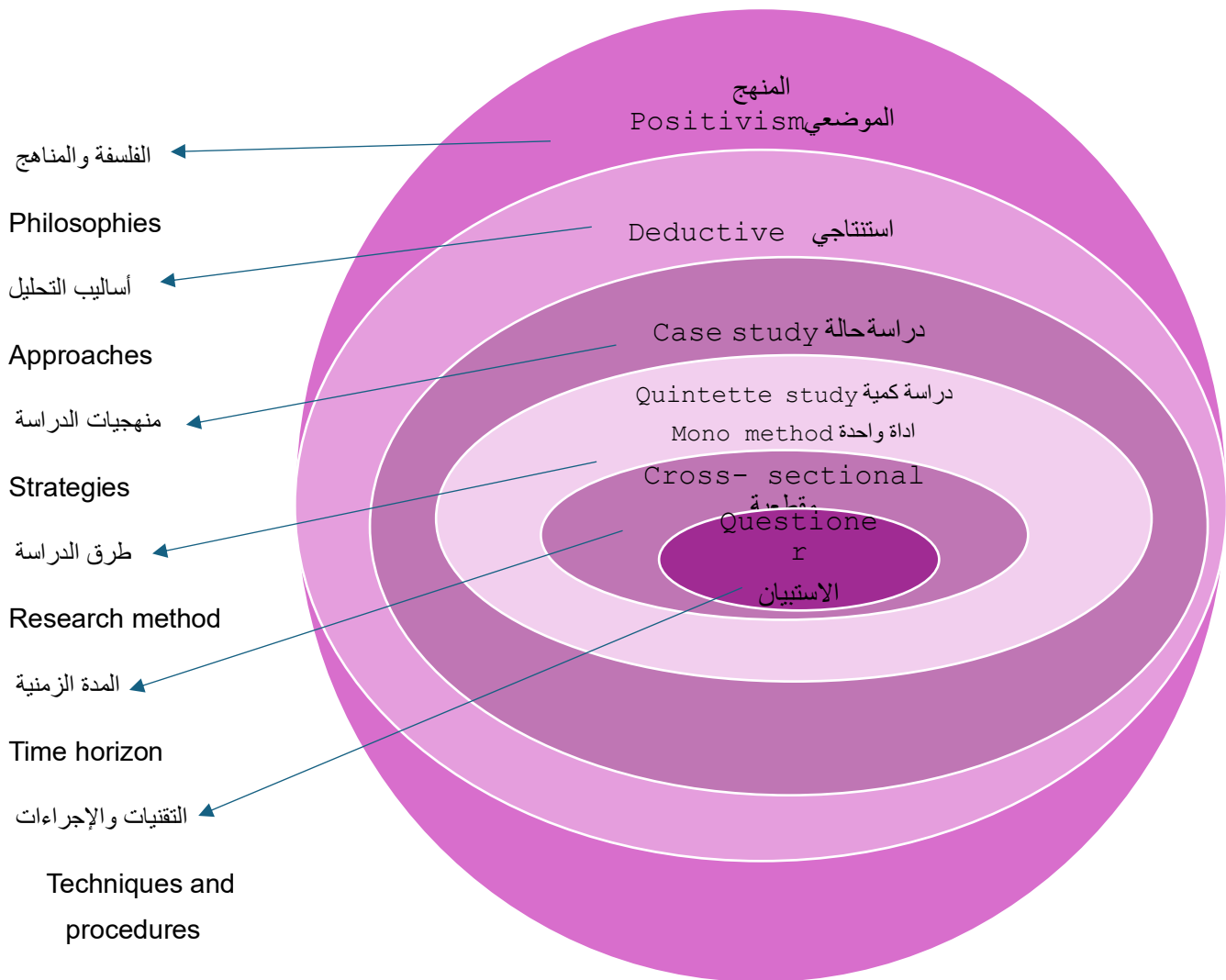
تعريف الدراسة المقطعية: تبحث الدراسة المقطعية في البيانات في نقطة زمنية واحدة. يتم اختيار المشاركين في هذا النوع من الدراسة بناءً على متغيرات معينة. تُستخدم الدراسات المقطعية عادةً في علم نفس النمو، ولكنها مفيدة في العديد من المجالات الأخرى أيضاً، بما في ذلك العلوم الاجتماعية والتعليم.

6. طرق جمع وتحليل البيانات: Techniques and procedures: الاستبيان والتحليل الاحصائي

Questionnaire and statistical analysis

تعريف تحليل البيانات: هو عملية جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات من أجل تحديد الاتجاهات وتطوير رؤى قيمة.

تعريف الاستبيان: الاستبيان عبارة عن قائمة من الأسئلة أو العناصر المستخدمة لجمع البيانات من المشاركين حول مواقفهم أو تجاربهم أو آرائهم. يمكن استخدام الاستبيانات لجمع معلومات كمية و/أو نوعية (Scribbr).



"الشكل 1"

ملخص منهجية الدراسة المصدر : الطالب

مجتمع الدراسة

في هذا القسم، سأقدم معلومات مفصلة عن مجتمع البحث في دراستي، التي تم تطبيقها على شركة عبداللطيف جميل الشركة والقطاع: تم تنفيذ هذه الدراسة في شركة عبداللطيف جميل ، وهي إحدى الشركات الشهيرة في قطاع السيارات في المملكة العربية السعودية.

حجم مجتمع الدراسة :يتألف مجتمع الدراسة من 100 فرد، يعملون في مختلف الأقسام والمستويات داخل الشركة.

تصنيف المجتمع : لا يوجد تصنيف محدد لأفراد المجتمع، حيث يشملون مجموعة واسعة من الموظفين من مختلف التخصصات والمستويات الإدارية داخل الشركة وتم اختيار العينة لتمثيل مختلف الأقسام والمستويات وهذا يشمل العاملين في الإدارة العليا، والمتوسطة، والفنية، مما يضمن تمثيلاً شاملاً للمجتمع العامل داخل الشركة..

المنطقة الجغرافية :في جميع مناطق المملكة العربية السعودية، مما يجعل المجتمع المدروس يمثل تنوعاً جغرافياً كبيراً وتعدداً في الخلفيات الثقافية والتجارب العملية.

عينة الدراسة

استخدمت لتحديد حجم العينة المناسب لهذه الدراسة. بناءً على حجم الشركة وحسب الجدول، تم اختيار عينة تتكون من 100 مشارك.

العاملين في الشركة	حجم مجتمع الدراسة	حجم العينة
	100	30

طرق وتقنيات اخذ العينة

تم استخدام أسلوب الاحتمالية لاختيار مجتمع الدراسة العينة، وتحديدًا العينة العشوائية الممنهجة. تم اختيار هذه الطريقة لضمان تمثيلية العينة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة بشكل شامل. بفضل هذه الطريقة، تمكنت من جمع عينة كبيرة تتألف من عدد متنوع من المشاركين في مختلف مناطق المملكة، مما يساهم في زيادة الدقة والموضوعية للنتائج المستنتجة.

طريقة جمع البيانات

يوضح هذا القسم الأدوات التي استخدمت لجمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته. استخدم الباحث المنهج المسحي لجمع البيانات الكمية من خلال استخدام استبيانات.

نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي، حيث يعبر الرقم 1 عن "غير موافق بشدة"، في حين يعبر الرقم 5 عن "موافق بشدة".

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	1	2	3	4	5

سيتم تقديم الأقسام التالية لعرض الأدوات المستخدمة لقياس المتغيرات التالية:

المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)،

تم استخدام استبيان من أجل قياس المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)، الذي يتكون من ثلاثة أبعاد: الالتزام المعياري والالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري مع إجمالي 12 فقرة للمتغير ككل. يتكون بعد الالتزام المعياري من 3 عناصر ومرفق الجدول للتوضيح :

جدول (1): المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الالتزام التنظيمي	الالتزام المعياري	4	(نوال، 2021)
	الالتزام العاطفي	4	
	الالتزام الاستمراري	4	

جدول (2): المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

المتغير التابع	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الأداء الوظيفي	الولاء الوظيفي	4	(الجماصي، 2016)
	الإنضباط الوظيفي	4	
	الالتزام الوظيفي	4	
	انجاز المهام	4	

أنواع البيانات

البيانات الأولية

هذه البيانات تم جمعها مباشرة من الموظفين في الشركة عبر استخدام استبيانات مصممة خصيصًا لقياس تأثير الالتزام التنظيمي لديهم على جودة الأداء الوظيفي . تم توزيع الاستبيانات وجمع البيانات بشكل عشوائي ممنهج من مجموعة متنوعة من الموظفين في جميع مناطق المملكة، مما يساهم في تمثيلية أوسع وزيادة دقة النتائج.

البيانات الثانوية

تشمل هذه البيانات مصادر سابقة مثل الأبحاث السابقة التي تناولت الالتزام التنظيمي ، بالإضافة إلى الكتب والمقالات والرسائل العلمية التي تتناول هذه المواضيع. هذه المصادر تساهم في إثراء الدراسة بالنظريات والنتائج التي سبق أن تم نشرها والتي قد تؤكد أو تكمل النتائج الخاصة بالدراسة الحالية.

إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، يصبح من الضروري تحليل المعلومات المستخلصة للوصول إلى استنتاجات ذات معنى. في هذا السياق، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

- تم إجراء اختبار توصيف العينة باستخدام التحليل الوصفي، للحصول على فهم شامل لخصائص مجتمع العينة. هذا التحليل يساعد الباحثين على التعرف على التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

الخاتمة

تتوقف هذه الخاتمة على توضيح مجتمع البحث المدروس والطرق المستخدمة في أخذ العينات، بالإضافة إلى شرح عمليات جمع البيانات التي تم تنفيذها. ومع ذلك، لم يتم عرض النتائج في هذا الفصل، حيث أن النتائج المحللة والمستخلصة من البيانات لم تكتمل بعد. يخطط الباحث لتقديم النتائج النهائية في الفصول القادمة بعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة. من المتوقع أن تساهم هذه النتائج في توضيح العلاقات المكتشفة بين المتغيرات المدروسة وإكمال الصورة الكاملة للدراسة، مما يساهم في تحقيق الأهداف البحثية بدقة وشمولية أكبر.

المراجع

1. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment." *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89 ([https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z))
2. Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences." *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52 (<https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>) -
3. Becker, H. S. (1960). "Notes on the concept of commitment." *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40 (<https://www.jstor.org/stable/2772798>)
4. Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization." *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18 (<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>)

- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). "Commitment in the workplace: Towards a general model." *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326
([https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X))
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). "Job engagement as a moderator of the performance—job satisfaction relationship." *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 617-628
(<https://doi.org/10.1037/a0018947>)
- Vandenberghe, C., & Tremblay, M. (2008). "The role of organizational commitment in the turnover process: A review and meta-analysis." *Journal of Vocational Behavior*, 72(3), 346-357
(<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.11.003>)
- Campbell, J. P. (1990). "Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology." *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 687-732
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). "Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being." *American Psychologist*, 55(1), 68-78
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89
- Schneider, B. (2000). "The Psychological Contract and Organizational Climate." In *Organizational Climate and Culture*. Jossey-Bass
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences." *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). "Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance." In N. Schmitt, S. Highhouse, & I. B. Weiner (Eds.), *Personnel Selection in Organizations*. Jossey-Bass.

Schneider, B., & Schmitt, N. (1986). "Staffing Organizations." Central Atlantic Publications.

محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004 ص

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد نضع بين ايديكم هذا الاستبيان حول تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي لدى الموظفين وذلك استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة البكالوريوس تخصص إدارة المشاريع لذا الرجاء منكم التكرم بالاجابة على أسئلة الاستبيان المرفقة بابداء الرأي بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من عبارات الاستبيان بما ترونه مناسباً علماً بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط شاكرين ومقدرين لكم حسن التعاون مرفق لكم رابط الاستبيان :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfe4utvvnvLOzxuvyviO2uU9teqSFa8LzNxnN3GzCvuqxZZXEw/viewform?usp=sf_link

البيانات الشخصية :

1- الجنس : ☐ ذكر ☐ انثى

2-العمر : ☐ 29-20 ☐ 39-30 ☐ 49-40 ☐ أكثر من 50

3-المستوى التعليمي : ☐ جامعي ☐ ثانوي ☐ متوسط

4-الخبرة : ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 14-5 ☐ 20-15 ☐ أكثر من 20

5-الحالة العائلية : ☐ متزوج ☐ أعزب ☐ أخرى

المنصب : ☐ مدير عام ☐ مهندس شبكات ☐ فني صيانة ☐ اخصائي دعم فني ☐ ممثل خدمة عملاء

المحور الأول : الالتزام التنظيمي ويعكس جوانب التزام الافراد بأبعاده الثلاثة ويشمل (الالتزام المعياري الأخلاقي ، الالتزام العاطفي ، الالتزام الاستمراري)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الالتزام المعياري الأخلاقي						
01	هناك توافق بين مؤهلات العاملين والمنصب الذي يشغلونه					
02	يحترم العاملين أوقات ومعايير وبرامج العمل					
03	يحافظ العاملين على سمعة الجامعة لدى المجتمع					
04	يقوم العاملين بأعمالهم حسب الأهداف المخططة					
الالتزام العاطفي						
01	اريد البقاء في الشركة					
02	اشعر بانتماء شديد للشركة					
03	اشعر بأنني عضو فعال في الشركة					
04	اشعر ان مشكلات الشركة هي جزء من مشاكلي الخاصة					
الالتزام الاستمراري						
01	مستعد للقيام بأي مهمة من اجل الاستمرار بالعمل في الشركة					
02	هناك حوافز وترقية في الشركة تشجع العمال على الاستمرار في الشركة					
03	اريد الالتزام في عملي ولكني اجد صعوبات					
04	ان بقائي في عملي الحالي يعكس حاجتي للعمل					

المحور الثاني : جودة الأداء الوظيفي ويعكس جوانب التحكم في الجودة والتحسينات ويشمل (الولاء الوظيفي ، الالتزام الوظيفي ، انجاز المهام ، الانضباط الوظيفي)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الالتزام الوظيفي						
01	توفر الشركة ظروف عمل جيدة للعمال					
02	تشجع الشركة عمالها على بذل أقصى جهد من أجل تحقيق أهداف الشركة					
03	تقدم الشركة حوافز وترقيات للعمال مما يشجعهم على القيام بأي مهمة إضافية توجه لهم					
04	تشجع بيئة الشركة الرغبة لدى العاملين في البقاء					
الولاء الوظيفي						
01	تؤدي عملك بكل حب ووفاء وإخلاص					
02	يحرص العاملون على الحفاظ على ممتلكات الشركة					
03	تشعر بالفخر والاعتزاز كوني اعمل في هذه الشركة					
04	أتمنى ان اواصل مشواري المهني في هذه الشركة					
انجاز المهام						
01	ينجز العاملون عملهم بشكل مثالي وفي الوقت المحدد					
02	تحدد الاعمال بشكل مصنف بين الاعمال					
03	المهام والبرامج واضحة					
04	يسود روح التعاون بين العمال من أجل ضمان جودة العمل					
الانضباط الوظيفي						
01	يلتزم العاملون بالقواعد والقوانين الداخلية للشركة					
02	ينجز العاملون المهمة الموكلة اليهم					
03	ينفذ العاملون القرارات والتعليمات الصادرة فور إعلانها					
04	أؤدي عملي بشكل جيد					

Project Title

The impact of organizational commitment on the quality of job performance

Case study (Abdul Latif Jameel Company), Jeddah - Saudi Arabia

Student Name : Saeed Hussein Ali Al-Kadim

University ID : 2021203715

Graduation Project – 1

School of Management – Midocean Universit

Supervision

Dr. Mona Mustafa Al-Ashry

Faculty Member – School of Management – Midocean University

First Term - 2024