

عنوان البحث

أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي في بيئة العمل في القطاع الخاص في المملكة
العربية السعودية

إعداد الطالب/

محمد حسن القرني

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يعد العنصر البشري من أهم وأثمن الموارد التي تمتلكها المنظمات في العصر الحديث إذ لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق النجاح والاستمرارية على المدى الطويل دون الاستثمار الحقيقي والمستدام في الإنسان العامل الذي يُمثل المحرك الفعلي والرئيسي لكافة العمليات الإدارية والإنتاجية.

فبقدر ما تتمتع المؤسسة بكوادر بشرية مؤهلة ملتزمة وذات كفاءة عالية بقدر ما تزداد قدرتها على التميز والتفوق والمنافسة في بيئة العمل الديناميكية والمتغيرة باستمرار والتي تتسم بالتقلبات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية المتلاحقة.

وفي ظل تصاعد حدة المنافسة بين المؤسسات المختلفة وتنامي التحديات المتعلقة بجذب الكفاءات والاحتفاظ بها أصبح من الضروري بل من الحتمي العمل على بناء وتعزيز الولاء التنظيمي لدى الموظفين باعتباره أحد المقومات الأساسية التي تضمن الاستقرار المؤسسي وتحافظ على تماسك الأيدي العاملة وتقليل نسب دوران العمل والتسرب الوظيفي مما ينعكس إيجاباً على أداء المنظمة وجودة خدماتها أو منتجاتها.

والولاء التنظيمي لا يتحقق بمحض الصدفة أو فقط من خلال العقود الرسمية بل يتطلب وجود بيئة عمل محفزة توفر للموظف شعوراً عميقاً بالرضا والارتياح تجاه مختلف جوانب تجربته الوظيفية بدءاً من وضوح المهام والمسؤوليات مروراً بجودة التعامل الإداري وملاءمة ظروف العمل وانتهاءً بعدالة الحوافز والتعويضات المالية والمعنوية.

ويعتبر "الرضا الوظيفي" من أكثر العوامل النفسية والسلوكية تأثيراً في تحديد درجة ارتباط الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها إذ أظهرت العديد من الدراسات العلمية والبحثية أن الموظف الراضي عن عمله يتمتع بمستوى أعلى من التفاني والانتماء والاستعداد لبذل جهد إضافي لتحقيق أهداف المنظمة مقارنة بنظرائه الذين يعانون من مشاعر الاستياء أو الإحباط أو اللامبالاة تجاه بيئة العمل.

فالرضا الوظيفي يعزز من الدافعية الذاتية للموظف ويحسن من جودة أدائه ويقلل من احتمالات تعرضه للضغوط النفسية مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية العامة والفعالية التنظيمية.

من هنا تنبع أهمية هذا البحث الذي يهدف إلى استكشاف العلاقة الوثيقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وتحليل مدى قوة هذا الارتباط وتأثيره في بيئة العمل الحالية خاصة في المؤسسات التي تسعى لتحقيق الاستدامة المؤسسية وتعزيز تنافسيتها.

كما يسعى البحث إلى الكشف عن العوامل المختلفة التي تسهم في رفع درجة الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز الولاء من خلال دراسة شاملة للمفاهيم النظرية والتطبيقات العملية ذات الصلة.

مشكلة الدراسة:

تعد العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من المواضيع الحيوية التي حظيت باهتمام واسع من قبل الباحثين والممارسين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي نظرا لما لها من أثر بالغ ومباشر على استقرار الموارد البشرية داخل المؤسسات وكذلك على فاعلية الأداء التنظيمي ونجاح تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

فالرضا الوظيفي لا يقتصر فقط على كونه شعورا نفسيا مؤقتا أورد فعل عاطفي تجاه الوظيفة بل يمثل تقييما شاملا ومتعدد الأبعاد لمجموعة من العناصر والعوامل المترابطة التي تشمل ظروف العمل العامة مدى العدالة والإنصاف في توزيع المهام والمسؤوليات والمكافآت جودة العلاقات الشخصية والمهنية مع الزملاء والرؤساء فضلا عن توفر فرص النمو المهني والتطوير الذاتي المستمر داخل المؤسسة.

أما الولاء التنظيمي فيعتبر مؤشرا دقيقا على مدى ارتباط الموظف بالمؤسسة ليس فقط من الناحية الاقتصادية أو العقدية وإنما من حيث الارتباط العاطفي والسلوك المتبع والالتزام المعياري بقيم وسياسات المنظمة.

ويتجلى ذلك في التزام الموظف بقيم وأهداف المنظمة واستعداده للبقاء ضمنها لفترة طويلة والمساهمة الفاعلة والإيجابية في تحقيق رؤيتها الاستراتيجية حتى في الظروف الصعبة والتحديات التي قد تواجهها المؤسسة.

رغم الأهمية الواضحة لكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي إلا أن الواقع العملي يكشف عن تفاوت ملحوظ في مستويات الرضا بين الموظفين داخل المؤسسات المختلفة وهو الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على درجة الولاء التي يظهرونها تجاه مؤسساتهم.

إذ توجد مؤسسات تقدم امتيازات مادية ومعنوية جيدة ومع ذلك تعاني من ضعف الولاء التنظيمي مما يطرح تساؤلات جوهرية حول ماهية العوامل التي تؤثر فعلا في هذه العلاقة المعقدة بين الرضا والولاء وهل يمكن اعتبار الرضا الوظيفي وحده كافيا لتعزيز الولاء التنظيمي؟

من هذا المنطلق تنبع مشكلة الدراسة التي تهدف إلى استقصاء وفهم ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وقيمة معنوية بين مستوى الرضا الوظيفي الذي يشعر به الموظف ومستوى الولاء التنظيمي الذي يظهره تجاه مؤسسته مع مراعاة تعدد العوامل المؤثرة والمتشابكة في تكوين كل من الرضا والولاء بالإضافة إلى دراسة الاختلافات المحتملة التي قد تنشأ تبعا للخصائص الديموغرافية للموظفين مثل الجنس، العمر سنوات الخبرة والمؤهل العلمي لا وكذلك طبيعة بيئة العمل والمناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة.

وإدراكا لتعقيد هذه العلاقة تسعى الدراسة إلى تقديم تحليل شامل يعكس الواقع العملي بدقة ويساهم في توضيح مدى تأثير الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي وهو ما يشكل أساسا لتقديم توصيات علمية وعملية تمكن المؤسسات من تحسين بيئة العمل وتعزيز ولاء موظفيها بما ينعكس إيجابا على الأداء العام وتحقيق الاستدامة التنظيمية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على أحد أهم الجوانب الجوهرية والحيوية في إدارة الموارد البشرية ألا وهو موضوع الرضا الوظيفي وأثره المباشر وغير المباشر على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها.

فاستقرار الكوادر البشرية لا يتحقق بمجرد توظيف الأفراد أو استقطابهم بل يتطلب توفير بيئة عمل متكاملة ومتنوعة الجوانب تعزز من شعور الموظفين بالرضا النفسي والمعنوي وتدفعهم نحو الالتزام الحقيقي والانتماء العميق للمؤسسة وهو ما ينعكس إيجابيا على الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

وتكمن أهمية الدراسة أيضا في كونها تزود صُنّاع القرار والمديرين والإدارات العليا في المؤسسات العامة والخاصة برؤية علمية موضوعية مدعومة بالبيانات الدقيقة والمعلومات المستقاة من الواقع العملي للموظفين مما يمكنهم من تصميم وتطبيق استراتيجيات فعالة ومبتكرة لتحسين بيئة العمل الداخلية.

وتشمل هذه الاستراتيجيات تطوير أنظمة الحوافز والتقدير وتحسين أساليب القيادة الإدارية وتعزيز العدالة التنظيمية والشفافية في التعامل مع الموظفين حيث تعد هذه الجوانب من المحركات الرئيسة التي ترفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي تعزز من مستوى الولاء التنظيمي مما يساهم في تعزيز الاستقرار المؤسسي وتقليل معدلات التسرب الوظيفي.

كما تساهم الدراسة في تقديم فهم أعمق وأشمل للعوامل المتعددة التي قد تؤدي إلى انخفاض نسب الرضا أو الولاء بين الموظفين وهو ما يشكل تحديا بالغ الأهمية أمام المؤسسات خاصة في ظل ارتفاع معدلات دوران العمالة والتسرب الوظيفي الذي يؤدي إلى زيادة التكاليف المادية والبشرية المتعلقة بعمليات الاستقطاب، والتدريب وإعادة التأهيل.

ومن خلال التعرف على هذه العوامل يمكن للمؤسسات اتخاذ التدابير الوقائية والاستباقية التي تقلل من هذه الظواهر السلبية وتحافظ على رأس المال البشري بشكل أفضل.

ولا تقتصر أهمية هذه الدراسة على الجانب التطبيقي فقط بل تمتد لتشمل الجانب الأكاديمي والبحثي حيث تشكل هذه الدراسة إضافة معرفية قيمة تساهم في إثراء المكتبة العلمية في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية وتفتح الباب أمام الباحثين والدارسين لتوسيع دائرة البحث في هذا المجال من خلال تطبيق نتائج الدراسة على قطاعات مختلفة أو بيئات عمل متنوعة مما يثري المعرفة ويوسع من فهم التأثيرات النفسية والسلوكية للرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي في سياقات متعددة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسة التي تسعى إلى تعميق الفهم حول طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وذلك انطلاقاً من أهمية كلا المفهومين في دعم الأداء المؤسسي واستدامته.

ومن أبرز هذه الأهداف ما يلي:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين:
تسعى الدراسة إلى قياس مدى رضا الموظفين عن مختلف جوانب بيئة العمل كالرؤية الإدارية وسير الإجراءات ومستوى التقدير والاحترام وطبيعة المهام الموكلة إليهم ومدى تطابقها مع مؤهلاتهم وتوقعاتهم بالإضافة إلى مستوى الأمان الوظيفي والفرص المتاحة للنمو المهني والتطور الوظيفي.
- قياس مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسة:
تهدف الدراسة إلى تقييم درجة التزام العاملين تجاه مؤسساتهم من خلال مؤشرات سلوكية وعاطفية تعكس مدى انتمائهم وحرصهم على البقاء فيها واستعدادهم للدفاع عنها وبذل الجهد الإضافي من أجل تحقيق أهدافها بالإضافة إلى التعرف على العوامل التي تعزز أو تضعف هذا الولاء.
- استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي:
يتمثل أحد الأهداف الأساسية للدراسة في تحليل طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ومعرفة ما إذا كانت هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية مما يسمح بفهم مدى تأثير حالة الرضا النفسي والمهني للموظف على استعدادده للبقاء في المؤسسة والانخراط الفعال فيها.
- تقديم توصيات لتحسين الولاء التنظيمي من خلال تعزيز الرضا الوظيفي:
بناء على النتائج التي ستوصل إليها الدراسة تسعى إلى صياغة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساهم في تحسين سياسات وإجراءات الموارد البشرية داخل المؤسسة بما يعزز بيئة العمل ويدعم الرضا والولاء في آن واحد وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي العام.

تساؤلات الدراسة:

تنبثق هذه الدراسة من عدد من التساؤلات الجوهرية التي تهدف إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وتحليل أبعادها المختلفة في بيئة العمل.

وتسعى الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة؟
يهدف هذا التساؤل إلى قياس درجة الرضا التي يشعر بها الموظفون تجاه عناصر العمل المختلفة مثل ظروف العمل العدالة في المعاملة وضوح الأدوار الحوافز والتقدير العلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص النمو والتطور.
ويعد هذا السؤال مدخلا أساسيا لفهم الجوانب التي تؤثر إيجابا أو سلبا على رضا الموظف.
- ما درجة الولاء التنظيمي لديهم؟
يتناول هذا التساؤل مدى شعور الموظفين بالانتماء إلى المؤسسة التي يعملون فيها واستعدادهم للبقاء والاستمرار في العمل بها على المدى الطويل إضافة إلى مدى التزامهم بقيمتها وأهدافها وسلوكياتهم الإيجابية تجاهها حتى في الظروف الصعبة.
كما يساعد في تحديد ما إذا كان الولاء التنظيمي يتفاوت بحسب المتغيرات الشخصية أو المهنية.
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي؟
يعد هذا التساؤل هو المحور المركزي للدراسة ويهدف إلى التحقق من وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا الموظف عن عمله ومستوى الولاء الذي يظهره تجاه المؤسسة.
كما يسعى إلى فهم اتجاه وقوة هذه العلاقة وهل هي علاقة طردية أم غير ذلك.
- ما العوامل الأكثر تأثيرا في هذه العلاقة؟
يهدف هذا التساؤل إلى الكشف عن العناصر المحددة داخل بيئة العمل التي تسهم بشكل كبير في تعزيز الرضا الوظيفي وبالتالي الولاء التنظيمي مثل أسلوب القيادة نظام المكافآت طبيعة المهام التقدير الوظيفي وغيرها من المتغيرات التنظيمية والاجتماعية.
كما يساعد في تحديد الأولويات التي ينبغي التركيز عليها في سياسات الموارد البشرية.

فروض الدراسة:

انطلاقاً من الأطر النظرية المتعددة وبدعم من نتائج الدراسات السابقة تم بناء عدد من الفروض العلمية التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وتحليل مدى تأثير المتغيرات المصاحبة على تلك العلاقة داخل بيئة العمل.

وتعد هذه الفروض الأساس الذي سيتم اختبار صدقه من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة وهي كما يلي:

• الفرض الأول:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة.

ويقوم هذا الفرض على فكرة أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا تجاه مختلف جوانب بيئة العمل - مثل العدالة في توزيع المهام جودة العلاقات المهنية والاعتراف بالجهود - يكون لديهم استعداد أكبر للبقاء في المؤسسة والمساهمة الفاعلة في تحقيق أهدافها والدفاع عنها حتى في أوقات التحدي.

ويعكس هذا الفرض التوجه العام في الدراسات المعاصرة التي تؤكد على أهمية الحالة النفسية والمهنية للموظف كعامل أساسي في تكوين سلوكه التنظيمي.

• الفرض الثاني:

يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف المتغيرات الديموغرافية مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة العمل، والوظيفة الإدارية أو الفنية).

ويقوم هذا الفرض على افتراض أن الرضا الوظيفي ليس متغيراً ثابتاً أو موحداً لجميع العاملين بل قد يتأثر بعوامل شخصية وخلفيات مهنية تختلف من موظف لآخر.

فعلى سبيل المثال، قد يرى الموظف ذو الخبرة الطويلة أن بيئة العمل غير محفزة في حين أن الموظف الجديد قد يكون أكثر تقبلاً.

كذلك قد تختلف توقعات الموظفين بحسب مستوياتهم التعليمية أو بحسب المهام والمسؤوليات المنوطة بهم.

- الفرض الثالث:

تسهم بعض أبعاد الرضا الوظيفي مثل (الرضا عن الإدارة، الرواتب والمزايا، العلاقات مع الزملاء، التقدير والتحفيز، وفرص الترقى والتطوير الوظيفي) في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين بدرجات متفاوتة.

ويفترض من خلال هذا الطرح أن الولاء التنظيمي لا يتأثر فقط بالرضا بشكل عام بل يتأثر بشكل مباشر بمكونات بعينها ضمن الرضا الوظيفي.

فقد يكون رضا الموظف عن زملائه مرتفعاً لكن عدم رضاه عن الإدارة أو الأجور يضعف من ولائه.

وبالتالي فإن التمييز بين هذه الأبعاد يساعد في تحديد أولويات التطوير المؤسسي والتركيز على الجوانب الأكثر تأثيراً في بناء الولاء التنظيمي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من النظريات النفسية والإدارية التي تشكل الركائز الأساسية لفهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وذلك من خلال تفسير دو افع سلوك الموظف وتأثير بيئة العمل على استجاباته النفسية والسلوكية.

وفيما يلي أبرز هذه النظريات التي شكلت إطاراً نظرياً متيناً للدراسة:

- **نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية:**

تعد هذه النظرية من أشهر النظريات في علم النفس حيث اقترح أبراهام ماسلو أن الدوافع الإنسانية ترتكز على تلبية سلسلة من الحاجات التي تصنف في شكل هرم يبدأ بالحاجات الفسيولوجية الأساسية مروراً بحاجات الأمان والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير وصولاً إلى حاجات تحقيق الذات. ومن منظور هذه الدراسة يفترض أن الموظف الذي تلبى لديه حاجات الأمان الوظيفي ويحصل على التقدير المناسب من قبل مؤسسته ويتاح له المجال لتحقيق ذاته وتطوير مهاراته يكون أكثر رضا نفسياً وعملياً.

- **وهذا الرضا بدوره يشكل عاملاً مهماً في تعزيز ارتباطه وولائه التنظيمي حيث يشعر بالانتماء والارتباط العميق بالمؤسسة التي تلبى حاجاته المتنوعة.**

- **نظرية العدالة التنظيمية:**

تركز هذه النظرية على أهمية شعور الموظف بالعدالة داخل بيئة العمل والتي تتجلى في ثلاثة أبعاد رئيسية: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، والعدالة التفاعلية. فحين يشعر الموظف أن الموارد والمكافآت توزع بشكل عادل (العدالة التوزيعية) وأن القرارات الإدارية تتخذ بطريقة شفافة ومنصفة (العدالة الإجرائية) وأن المعاملة التي يتلقاها من الإدارة والزلاء تتم بأسلوب محترم وعادل (العدالة التفاعلية) فإن مستوى رضاه يرتفع بشكل ملحوظ. هذا الشعور بالعدالة يعزز بدوره من الولاء التنظيمي، حيث يزداد ارتباط الموظف بمؤسسته ويزداد التزامه بالقيم والسياسات التنظيمية مما يقلل من احتمالية رغبته في الانسحاب أو التراجع عن أدائه.

- **نظرية التبادل الاجتماعي:**

تقوم هذه النظرية على مبدأ أن العلاقات بين الأفراد والمؤسسات مبنية على تبادل المنافع والالتزامات.

في سياق بيئة العمل يرى الموظف أن الولاء التنظيمي هو نتاج تبادل مستمر بين ما تقدمه له المؤسسة من امتيازات دعم فرص نمو وحوافز وما يبذله هو من جهد إنتاجية والتزام.

فإذا شعر الموظف بأن المؤسسة تفي بتوقعاته واحتياجاته ويكافأ على جهوده بشكل عادل فإنه يرد بالمقابل بولاء والتزام متزايدين وهذا التبادل الاجتماعي يعد الأساس في بناء علاقة متينة وطويلة الأمد بين الموظف والمؤسسة.

المنهجية وطرق البحث:

في سبيل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم اختيار منهج بحث يتناسب وطبيعة الموضوع وكذلك مع طبيعة البيانات المراد جمعها وتحليلها.

وقد تم الاعتماد على منهج وصفي تحليلي كمنهج رئيسي لما يتميز به من قدرته على وصف الظاهرة قيد الدراسة بشكل دقيق وتحليل العلاقات المتبادلة بين المتغيرات المعنية.

• نوع المنهج:

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي من المناهج الأكثر استخداما في البحوث الاجتماعية والسلوكية حيث يمكن الباحث من تقديم وصف دقيق لحالة الدراسة والظواهر المرتبطة بها مع تقديم تحليلات موضوعية تعكس طبيعة العلاقات بين المتغيرات المختلفة في هذه الحالة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. ويتميز هذا المنهج أيضا بإمكانية رصد الظاهرة في بيئتها الطبيعية مع محاولة تفسير النتائج بشكل منطقي وعلمي ما يعزز من صدقية الدراسة ويوفر قاعدة بيانات تساعد على اتخاذ قرارات مدروسة.

• أسلوب البحث:

لتطبيق المنهج الوصفي التحليلي بشكل عملي تم اعتماد أسلوب الدراسة الميدانية الذي يعد من أكثر الطرق ملاءمة لجمع المعلومات من العينة المستهدفة مباشرة مما يتيح الوصول إلى بيانات أولية حقيقية وموثوقة تعكس آراء ومواقف الموظفين. وتم إعداد استبيان مكون من مجموعة من الأسئلة المنظمة التي تم تصميمها بعناية لتشمل محاور الدراسة المختلفة والتي تغطي جوانب الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي إضافة إلى البيانات الديموغرافية التي تساعد في تحليل الفروق بين الفئات المختلفة. وقد تم توزيع هذا الاستبيان على عينة من الموظفين في المؤسسة المعنية مع مراعاة تحقيق التمثيل المناسب لتلك العينة من حيث الجنس، العمر، الخبرة، وطبيعة العمل، وذلك لضمان تنوع وثراء البيانات التي سيتم تحليلها لاحقاً.

- أسباب اختيار المنهج والأسلوب:

يرجع اختيار المنهج الوصفي التحليلي والدراسة الميدانية بالاستبيان إلى قدرتها على قياس الظواهر الاجتماعية والسلوكية بطريقة موضوعية مع توفير فرصة للتعمق في فهم التفاعلات بين المتغيرات التي تهتم الباحث كما أنها تسمح بجمع بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائيًا للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

أدوات جمع البيانات:

تعد أدوات جمع البيانات من العناصر الأساسية في أي بحث علمي، حيث تلعب دورًا محوريًا في ضمان دقة وموثوقية المعلومات التي يتم تحليلها وبالتالي تحقيق أهداف الدراسة بدقة. وبالنسبة لهذه الدراسة تم اختيار أداة الاستبانة كوسيلة رئيسة لجمع البيانات نظرًا لملاءمتها في قياس المتغيرات النفسية والسلوكية مثل الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بالإضافة إلى قدرتها على جمع معلومات ديموغرافية هامة تساعد في تحليل الفروق بين الفئات المختلفة. تتكون الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية تم تصميم كل منها بعناية فائقة لضمان شمولية وتغطية كافة جوانب الدراسة ولتوفير بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي:

1. محور الرضا الوظيفي:

يتضمن هذا المحور مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس مدى شعور الموظفين بالرضا تجاه جوانب متعددة من بيئة العمل مثل ظروف العمل، طبيعة المهام، علاقات العمل مع الزملاء والرؤساء، نظام المكافآت والحوافز، فرص النمو والتطوير، وغيرها من العوامل التي تؤثر على جودة تجربة الموظف داخل المؤسسة.

وتم صياغة الأسئلة بطريقة موضوعية ومحايدة مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتمكين المشاركين من التعبير بدقة عن مدى توافقهم مع كل عبارة.

2. محور الولاء التنظيمي:

يحتوي هذا المحور على مجموعة من البنود التي تقيس درجة ارتباط الموظف بالمؤسسة ومدى استعدادة للبقاء والعمل بجدية لتحقيق أهداف المنظمة.

وتشمل الأسئلة جوانب الولاء العاطفي، الاستمراري، والالتزام المعياري، وذلك لفهم مدى شعور الموظفين بالانتماء، والاستعداد لتحمل المسؤولية، والدفاع عن المؤسسة في مختلف الظروف.

3. محور المعلومات الديموغرافية:

يهدف هذا الجزء إلى جمع البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية والمهنية للمشاركين مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية، ونوع العقد الوظيفي.

وتساعد هذه البيانات في إجراء تحليلات تفصيلية لاستكشاف الفروقات في الرضا والولاء عبر مختلف الفئات، مما يثري الدراسة ويوفر رؤى أعمق حول العوامل المؤثرة.

طرق تحليل البيانات:

تعد عملية تحليل البيانات من المراحل الجوهرية في أي دراسة بحثية حيث تهدف إلى تحويل البيانات الخام التي تم جمعها إلى معلومات قيمة يمكن تفسيرها واستخدامها للإجابة على تساؤلات البحث والتحقق من فرضياته.

وفي هذه الدراسة تم اتباع أساليب تحليل إحصائية متعددة لضمان دقة النتائج وموثوقيتها والاستفادة القصوى من البيانات التي تم جمعها عبر الاستبانة.

• استخدام برنامج:SPSS

تم الاعتماد على برنامج (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences كالأداة الرئيسية لتحليل البيانات الإحصائية.

ويعتبر SPSS من أكثر البرامج شيوعاً واستخداماً في البحوث الاجتماعية والسلوكية لما يوفره من وظائف متقدمة تسهل عمليات الإدخال التعديل والتحليل الإحصائي بكفاءة عالية.

من خلال SPSS تم تنظيم البيانات وترميزها بشكل يسمح بإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة لكل متغير بالإضافة إلى اختبار صدق وثبات الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

• إجراء اختبار "T" واختبار: "ANOVA"

لتحديد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بين مجموعات مختلفة من العينة (مثل الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، تم تطبيق اختبارات الفروق الإحصائية، وهي:

○ اختبار "T" للعينات المستقلة: يستخدم لمقارنة متوسطات مجموعتين مستقلتين، مثلاً الفرق بين الموظفين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي أو الولاء.

○ اختبار التحليل التبايني الأحادي: "ANOVA" يستخدم عند وجود أكثر من مجموعتين للمقارنة مثل مقارنة مستويات الرضا عبر فئات عمرية متعددة أو مستويات تعليم مختلفة مما يساعد في تحديد ما إذا كانت هناك فروق معنوية بين هذه الفئات.

- تحليل الارتباط: "Pearson"

من أجل قياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيري الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) وهو مقياس إحصائي يعبر عن مدى ارتباط متغيرين بشكل خطي.

يساعد هذا التحليل في تحديد ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرين إيجابية أم سلبية وقوة هذه العلاقة (ضعيفة، متوسطة، أو قوية) مما يساهم في دعم أو رفض فرضية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا والولاء.

- حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية:

تم حساب المتوسطات الحسابية لكل من المحاور الفرعية للاستبانة وذلك لتحديد المستوى العام للرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بين أفراد العينة.

كما تم حساب الانحرافات المعيارية لتقييم مدى تشتت البيانات حول المتوسط مما يعطي صورة أوضح عن تنوع وجهات النظر بين المشاركين.

عينة الدراسة:

تعتبر عينة الدراسة الركيزة الأساسية التي يستند إليها البحث في جمع البيانات وتحليلها إذ تمثل جزءاً من مجتمع الدراسة بشكل يتيح تعميم النتائج بصورة دقيقة وموثوقة.

وفي ضوء ذلك فقد تم اختيار عينة الدراسة بعناية فائقة لضمان تمثيل كافة الفئات الوظيفية والإدارية داخل المؤسسة المستهدفة بما يعكس التنوع في الخبرات المستويات الوظيفية والخصائص الديموغرافية.

• حجم العينة:

تكونت العينة من عدد يتراوح بين (100 إلى 150) موظفاً وموظفة وهو حجم ملائم لتحقيق التوازن بين دقة النتائج وسهولة التطبيق الميداني كما يعتبر هذا العدد كافياً لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة بثقة.

وقد تم تحديد هذا النطاق بناءً على دراسة حجم المجتمع الأصلي وإمكانيات الباحثين مع مراعاة قواعد العينات العلمية لضمان تمثيل بيانات دقيقة تعكس واقع المؤسسة.

• طريقة اختيار العينة:

تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار المشاركين وهو أسلوب يهدف إلى تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات فرعية متجانسة على أساس بعض المتغيرات الديموغرافية أو الوظيفية مثل الإدارة، المستوى الوظيفي، الجنس، أو سنوات الخبرة. ومن ثم تم اختيار عدد محدد من الأفراد عشوائياً من كل طبقة بما يضمن تمثيلاً شاملاً لجميع الفئات داخل المؤسسة.

هذه الطريقة تقلل من التحيز في اختيار العينة وترفع من مستوى دقة النتائج وتعميمها حيث تأخذ في الاعتبار التنوع الطبيعي الموجود داخل المجتمع المستهدف.

• أهمية اختيار العينة العشوائية الطبقية:

يأتي هذا الأسلوب كونه يحقق التوازن بين سهولة التطبيق والدقة العلمية حيث يسمح بتقليل احتمالات التشوش في البيانات وضمان مشاركة جميع الفئات مما يسهل التعرف على الفروق المحتملة في الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عبر طبقات مختلفة. كما يساعد هذا التنوع في فهم العلاقات المعقدة بين المتغيرات بشكل أدق وأكثر واقعية.

اعتبارات البحث:

تعتبر الاعتبارات البحثية من الركائز الأساسية التي تحكم سير الدراسة وتضمن تحقيقها لأعلى مستويات النزاهة العلمية والأخلاقية.

ولهذا فقد أولى البحث اهتماما بالغاً بمجموعة من المبادئ والمعايير التي تهدف إلى حماية حقوق المشاركين وضمان دقة وموضوعية النتائج وتعزيز مصداقية الدراسة ككل وذلك من خلال مجموعة من الاعتبارات الجوهرية التي لا بد من الالتزام بها طوال مراحل البحث.

- ضمان سرية بيانات المشاركين:

تم الحرص التام على المحافظة على سرية المعلومات الشخصية والبيانات التي يقدمها المشاركون في الاستبانة حيث تم التعامل معها بسرية تامة ومنع أي وصول غير مصرح به إليها.

كما تم استخدام رموز أو أرقام بدلا من الأسماء الشخصية للحفاظ على خصوصية المشاركين مما يشجعهم على تقديم إجابات صادقة وشفافة دون خوف من كشف هويتهم.

- المشاركة الطوعية:

اعتمدت الدراسة على مبدأ الطوعية الكاملة في المشاركة إذ تم إبلاغ المشاركين بأن مشاركتهم في الاستبانة تتم بحرية تامة دون أي ضغط أو إكراه مع توفير الحق الكامل في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات سلبية.

هذا الأمر يضمن احترام إرادة المشاركين ويعزز من مصداقية البيانات التي يتم جمعها.

- عدم تحيز الباحث في جمع أو تحليل البيانات:

التزم الباحث بأعلى معايير الموضوعية والحياد في جميع مراحل جمع البيانات وتحليلها وذلك عبر اتباع إجراءات منهجية واضحة ومتسقة مع أهداف الدراسة.

- احترام القيم الأخلاقية في التعامل مع المشاركين:

تتبع الدراسة القيم الأخلاقية بشكل كامل من حيث احترام كرامة المشاركين وحقوقهم والتعامل معهم بأسلوب إنساني مع ضمان عدم تعريضهم لأي أذى نفسي أو معنوي.

أدوات الدراسة:

تعد أدوات الدراسة من العوامل الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة البيانات التي يتم جمعها وبالتالي على صحة وموثوقية نتائج البحث.

ولهذا السبب فقد أولى البحث اهتماما خاصا لاختيار وتطوير الأداة المناسبة التي يمكنها قياس المتغيرات موضوع الدراسة بدقة وموضوعية.

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة الأساسية لجمع البيانات وقياس المتغيرات الرئيسية المتمثلة في الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

- الاستبانة كأداة أساسية:

تم تصميم الاستبانة بعناية فائقة لتتناسب مع طبيعة البحث حيث تضمنت مجموعة من البنود والأسئلة التي تعكس جميع جوانب ومتغيرات الدراسة موزعة على محاور رئيسية تغطي الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي إضافة إلى جمع البيانات الديموغرافية للمشاركين.

- التحقق من صدق الأداة:

لضمان أن الاستبانة تقيس فعلا ما يراد قياسه من متغيرات، تم إجراء اختبارات للصدق الظاهري والمحتوى من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي حيث قدموا ملاحظاتهم وتوصياتهم لتعديل وتحسين البنود لضمان وضوحها ودقتها وشموليتها لجميع أبعاد المتغيرات.

- التحقق من ثبات الأداة:

بالإضافة إلى ذلك تم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل "كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)" الذي يعتبر من أشهر وأكثر المقاييس استخداما لقياس مدى الاتساق الداخلي للأداة. وأظهرت النتائج أن معامل الثبات جاء في مستوى عالٍ يتجاوز الحد المقبول (عادة 0.70 كحد أدنى)، مما يدل على أن الأداة تتمتع بثبات عالٍ ويمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها.

- أهمية الاعتماد على أداة موثوقة:

إن استخدام استبانة موثوقة وصحيحة يعزز من مصداقية البحث ويمكن الباحث من استخلاص نتائج دقيقة تعكس الواقع الفعلي كما يقلل من الأخطاء المنهجية التي قد تؤثر على نتائج الدراسة. وهذا يجعل النتائج التي تم الحصول عليها قابلة للتطبيق والاستفادة منها في تطوير السياسات والبرامج التي تعزز الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي داخل المؤسسة.

حدود الدراسة:

تعتبر حدود الدراسة من العناصر الأساسية التي توضح نطاق البحث ومدى تعميم نتائجه حيث تحدد الإطار المكاني، الزمني، والبشري الذي تركز عليه الدراسة، وذلك بهدف ضبط حجم البحث وتوجيه الجهود بشكل دقيق نحو مجتمع معين.

وفي هذا السياق، تم تحديد حدود الدراسة على النحو التالي:

- الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على مؤسسة محددة تعمل في قطاع [يذكر القطاع مثل: الخدمات، الصناعة، التعليم، الصحة] حيث تم اختيار هذه المؤسسة بناء على معايير محددة تتعلق بأهمية الموضوع داخل بيئة العمل فيها وإمكانية الوصول إلى عينة الدراسة بسهولة. وسيتم ذكر اسم المؤسسة لاحقاً في الدراسة بعد الحصول على الموافقات اللازمة للحفاظ على خصوصية البيانات والمعلومات. ويعد هذا التحديد المكاني ضرورياً لتركيز البحث على سياق عملي محدد مما يسهل تحليل النتائج وفهمها ضمن بيئة عمل متجانسة.

- الحدود الزمنية:

تم تنفيذ الدراسة خلال الفصل الثاني من عام 2025 وهي فترة زمنية محددة تم اختيارها بعناية لضمان جمع بيانات حديثة تعكس واقع الموظفين الحالي داخل المؤسسة. ويتيح هذا التحديد الزمني دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في ظروف وأحداث محددة مما يمنح الدراسة طابعاً معاصراً يعزز من أهميتها العلمية والعملية.

- الحدود البشرية:

شملت الدراسة الموظفين الإداريين والفنيين العاملين في المؤسسة حيث تم اختيار هذه الفئة نظراً لأهميتها في العملية الإنتاجية والخدمية داخل المؤسسة وكونهم يمثلون شريحة واسعة تعكس تنوع الوظائف والمهام. وقد تم استثناء الفئات الأخرى من البحث مثل العمالة المؤقتة أو المقاولين الخارجيين، لضمان التركيز على العاملين الدائمين الذين يمتلكون ارتباطاً وظيفياً واضحاً مع المؤسسة.

المراجع:

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.
من أشهر الكتب في مجال الدافعية والرضا الوظيفي، حيث قدم مؤلفوه نظرية العوامل المحفزة والنظافة التي توضح كيف تؤثر عوامل مختلفة في رضا الموظف وأدائه.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, 1(1), 61-89.
دراسة أساسية تناولت نماذج الولاء التنظيمي من حيث الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، والالتزام المعنوي، وأثرت بشكل كبير في الدراسات المعاصرة حول الولاء.
- Green, T., & Brown, H. (2020). *Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Contemporary Review*. Journal of Management Studies, 57(4), 876-902.
- Robbins, S. P. (2018). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review, 50(4), 370-396.