



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم .

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

مذكرة تخرج نيل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

تحت عنوان :

محددات الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين

دراسة ميدانية بجامعة عبد الحميد ابن باديس . كلية العلوم الاجتماعية

تحت إشراف الأستاذ

د . مناد سميرة

من إعداد الطالبة :

بلغوتي ليلي

لجنة المناقشة :

الصفة	الرتبة	الأستاذ
. مؤظرا	أستاذ محاضر أ	د . مناد سميرة
. رئيسا	أستاذ محاضر أ	د . كيم صبيحة
. مناقشا	أستاذ محاضر أ	د . عثمان عز الدين

السنة الجامعية : 2021/2020



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم .

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

مذكرة تخرج نيل شهادة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

تحت عنوان :

محددات الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين

دراسة ميدانية بجامعة عبد الحميد ابن باديس . كلية العلوم الاجتماعية

تحت إشراف الأستاذة:

د . مناد سميرة

من إعداد الطالبة :

بلغوتي ليلي

لجنة المناقشة :

الصفة	الرتبة	الأستاذ
مؤطرا	أستاذ محاضر أ	د . مناد سميرة
رئيسا	أستاذ محاضر أ	د . كيم صبيحة
مناقشا	أستاذ محاضر أ	د. عثمان عز الدين

السنة الجامعية: 2021/2020

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أهدي هذا العمل لمن كان لهما الفضل بعد الله سبحانه وتعالى

إلى الوالدين اللذان كان لهما الفضل إلى ما وصلت إليه بتحفيظهم لي وأيضا إلى
إخوتي الكرام

وأیضا إلى أساتذة الجامعة وخاصة أستاذة " مناد سميرة " التي ساعدتني وكانت

مشرفة علي لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم و العمل

وشكر لكل من كان له دور في مساعدتي في اخذ الشهادة بعد مصاعب وثغرات

التي واجهتني في إعداد مذكرة التخرج

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة محددات الولاء التنظيمي ، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية - جامعة عبد الحميد ابن باديس ، استخدمت المنهج الكمي وطبقت تقنية الاستبيان على عينة قصدية مكونة من 34 إداري.

توصلت الدراسة إلى أنّ العلاقات في العمل وبيئة العمل هي من محددات الولاء التنظيمي في الإدارة الجامعية ، ويعتبران الأساس لتحقيق وتنمية الشعور بالولاء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الولاء التنظيمي، علاقات العمل، بيئة العمل، الإدارة الجامعية.

Summary :

This study aims to know the determinants of organizational loyalty , a field study at the faculty of social science –Abdhamid Ben Badis university –Mostaganem ; used the quantitative approach and applied the questionnaire technique to an intentional sample of 34 administrators .

The study concluded that relationships at work and the work environment among the determinants of organizational loyalty in university administration , and are considered the basis for achieving and developing a sense of organizational loyalty.

Key words: organizational loyalty –university administration- work's relationships-work environment.

فهرس المحتويات

الإهداء

مقدمة

الفصل الأول : الإطار المنهجي لدراسة

تمهيد:

1. الإشكالية.....ص7-9
2. فرضيات الدراسة.....ص9
3. أهمية الدراسة.....ص10
4. أهداف الدراسة.....ص10
5. تحديد المفاهيم.....ص11-14
6. المنهج المستخدمص14-15
7. التقنية المستخدمة.....ص15
8. الدراسات السابقة.....ص15-21
9. المقاربة النظريةص22-23

خلاصة

الفصل الثاني: الولاء التنظيمي أهميته وخصائصه، والعوامل المشجعة لتقويته.

تمهيد

1. مفهوم الولاء التنظيمي.....ص25-27
2. المفاهيم المتعلقة بالولاء التنظيمي.....ص28
3. أهمية الولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسسة.....ص29
4. مراحل تكوين الولاء التنظيمي وتطوره.....ص30
5. العوامل المشجعة لتقوية الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة..ص31-32
6. أبعاد الولاء التنظيمي.....ص32
7. النماذج المفسرة للولاء التنظيمي.....ص33-34

خلاصة

الفصل الثالث : الإدارة الجامعية خصائصها والوظائف المتعلقة بها.

تمهيد

1. مفاهيم حول الإدارة.....ص36
2. مفهوم الجامعةص37
3. خصائص الإدارة الجامعيةص38
4. الوظائف المتعلقة بالجامعة.....ص38-39
5. دور الجامعة الجزائرية في تحقيق الأهداف المخطط لها....ص39-40
6. الأهداف المراد تحقيقها من قبل الإدارة الجامعية.....ص40-41

7. نظريات المفسرة للإدارة.....ص41-44

خلاصة

الفصل الرابع: الإطار الميداني لدراسة

تمهيد

1. مجتمع الدراسة.....ص46

2. عينة البحث.....ص46-47

3. الإطار المكاني و الزماني لدراسة.....ص47

4. عرض وتحليل الجداول.....ص48

1.4 عرض و تحليل الفرضية الأولى المتعلقة ببيئة العمل.....ص53-57

2.4 عرض تحليل الفرضية الثانية المتعلقة بعلاقات العمل.....ص58-62

5. استخلاص نتائج الدراسة.....ص63-64

خاتمة.....ص65

قائمة المراجع.....ص66-70

الملاحق.....ص71-73

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم الجدول
48	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
49	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	02
50	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
51	يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	04
52	يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	05
53	يبين مواقف أفراد العينة من عبارة " تشعر أنك جزء من الجامعة التي تعمل فيها"	06
54	يبين مواقف أفراد العينة من عبارة " تجد مكان عملك مناسب لتأدية الأعمال الموكلة لك"	07
55	يبين مواقف أفراد العينة من عبارة "توفر الجامعة لك جو مريح في العمل"	08
56	يبين مواقف أفراد العينة من عبارة" مكان العمل المنظم يساعد على التأقلم في وسط الإدارة الجامعية"	09
57	يبين مواقف أفراد العينة من عبارة" الجامعة هي أسرتك الثانية"	10

58	يبين مواقف أفراد العينة من عبارة " تقوم بإنجاز المهام المؤكدة لك بشكل إنفرادي "	11
59	يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة "تنجز الأعمال المؤكدة لك مع زملائك في العمل"	12
60	يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة "تتحترم زملائك في العمل"	13
61	يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة "تتشارور أنت وزملائك في أمور العمل "	14
62	يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة " علاقتك برئيسك علاقة عمل وإحترام"	15

مقدمة:

تمارس المنظمات المعاصرة نشاطها في بيئة تتميز بدرجة عالية من التعقد والسرعة الأمر الذي فرض على هذه المنظمات البحث عن الموارد إستراتيجية لتحقيق أهدافها .

ما أدى إلى تزايد الأهمية الإستراتيجية للموارد البشرية من خلال الاستثمار في تنمية وتطوير هذه كفاءات باعتبارها أساس القوة لتمييز المنظمات، وضمن هذا التوجه طبقت الكثير من المنظمات المعاصرة عدة مداخل وإستراتيجيات إدارية حديثة تعمل على إيجاد بيئة عمل داعمة تلبي حاجات ورغبات وطموحات الموارد البشرية.¹ إذ يتحدد السلوك الإنساني في أي منظمة بمجموعة من العوامل الشخصية والاجتماعية والتنظيمية .

حيث يعتبر مفهوم الولاء التنظيمي قديما في العلوم الاجتماعية وكان أول من بحث فيه علماء الاجتماع، الذين يرون أنّ الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع أفراد آخرين في بيئة اجتماعية منظمة تربط بينهم علاقات تساهم في تنمية مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعيش فيه، فمن الضروري أن تحرص كلّ منظمة على بذل جهد لتلبية حاجاتهم ذلك لضمان استمرار نجاح المنظمة فيتطلب قوة عاملة ذات التزام وانتماء كبير لها .

هذا الأخير يعد من الأهداف الإنسانية التي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما له من آثار ايجابية على الفرد والمنظمة في الوقت نفسه، حيث يساعد على

¹ - مسعود هريکش، جهيد بو طالب، أثر الدعم التنظيمي في الولاء التنظيمي للعاملين بالشركة المغربية للميكانيكا الدقيقة و الصيانة "مجلة نماء الاقتصاد والتجارة"، العدد 01، 2019، ص132.

استقرار العمل وقد اعتمدت التنظيمات على الموارد البشرية في تحقيق أهدافها وزيادة فعاليتها وبالرغم من تزايد عدد المهتمين بموضوع الولاء التنظيمي إلا أنه لا يوجد اتفاق على تعريف الولاء التنظيمي.

الولاء التنظيمي هو استعداد الموظف لبذل درجات عالية من الجهد لصالح التنظيم والرغبة القوية في البقاء والقبول للأهداف والقيم الرئيسية لها ،وهو يدل على مدى تشابه أهداف الفرد مع أهداف المؤسسة كما يشير إلى الالتزام والانتماء لها وهو الأساس لنجاحها.

تعد الجامعة من أهم المؤسسات التي تعنى بتطوير وتحديث الفرد لخدمة المجتمع في معظم دول العالم . إذ أنّ الإدارة الجامعية من ابرز هياكلها الفعالة ومن أهم عناصرها ، و تعتبر الإدارة في الوقت الحاضر القاعدة التي يعتمد عليها نجاح أي منظمة سواءً كانت تعمل في مجال الصناعة أو قطاع الخدمات نظراً لأهمية الجامعة والدور المرسوم لتطوير المجتمع .

و لها الدور الأكبر في القيام بهذه المهام والعمل على تحقيقها على أكمل وجه حيث يقع على عاتقها معرفة المستجدات والتطورات في المجتمع ككل،

والعمل على مواكبة التطورات والاستفادة منها خاصة في ظل الثورة العملية والمعرفية ،وسعي إلى تحقيق أهدافها من خلال تفعيل استخدام هذه المعارف والاستفادة منها لما فيها خدمة للمجتمع، فالإدارة بمثابة المحرك الأساسي في كيان المنظمات وأداة تغيير أساسية فنجاح المنظمات في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها يعتمد إلى حد كبير على كفاءة إدارتها.

حيث تحتاج كل منظمة مهما تنوعت وتعددت أنشطتها إلى إدارة فعالة قادرة على ملاحظة التغيرات المجتمعية السريعة للاستجابة لمتطلبات المستقبل ومواكبة تغيراته

وأصبح من الضروري الاهتمام بالموارد البشرية في المنظمات باعتباره مصدر العمل والأداء والإبداع .

باعتبار أنّ الجامعة إحدى هذه المنظمات فقد أصبح لازماً عليها أن تجد لنفسها مكانة مرموقة إذ يقع على عاتقها مسؤولية تطوير نفسها وتطوير مجتمعها حيث بنيت وتأسست وفق معايير ومواصفات معينة جعلت منها مؤسسة تعليمية موجودة في جميع المجتمعات ، وهدف الإدارة الجامعية أن تتبنى فكراً إدارياً حديثاً يعمل على تطوير أداء العاملين وتحسينه على جميع الأصعدة والمستويات .

إنّ الولاء التنظيمي عنصر هام في المؤسسة بالنسبة للعاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة. إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي.

قمت بتقسيم دراستي إلى أربعة فصول بحيث أن كل فصل ينقسم إلى عناصر، بحيث الفصل الأول بالإطار المنهجي يبدأ أول بالإشكالية ثم فرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة المراد الوصول إليها ثم تحديد المفاهيم التي تعتبر بمثابة الكلمات المفتاحية، وقد تناول العديد من الباحثين موضوع الولاء التنظيمي لهذا أدرجت بعض الدراسة التي تناولت الولاء من جوانب متعددة مثل تأثير بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي للعاملين ومقاربات النظرية البنائية الوظيفية ونظرية دوجلاس .

أما النظري قسمته إلى فصلين الفصل الأول على الولاء التنظيمي وينقسم إلى عناصر أولاً مفهوم الولاء التنظيمي ، مفاهيم لها علاقة بالولاء التنظيمي ، أهمية الولاء

التنظيمي، عوامل تكوين الولاء التنظيمي وبناءه، العوامل مشجعة لتقوية الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة، أبعاد الولاء التنظيمي، النماذج المفسرة للولاء التنظيمي.

أما الفصل الثاني الإدارة الجامعية وأيضاً ينقسم إلى عناصر أولاً مفهوم

الإدارة ثم مفهوم الجامعة وخصائص الإدارة الجامعية والوظائف المتعلقة بالجامعة و الأهداف المراد تحقيقها من قبل الإدارة الجامعية وأيضاً دور الجامعة الجزائرية في تحقيق الأهداف وتعريف الإدارة ونظريات المفسرة. الفصل التالي وهو الفصل الرابع الذي يحتوي على الإطار الميداني لدراسة وأيضاً تم تقسيمه إلى عناصر أولاً مجتمع البحث ثم عينة البحث و إطار الدراسة المكاني والزمني، ثم عرض الجداول وتحليلها لفرضيتين تتمثل في المحور الأول المتعلق ببيئة العمل والمحور الثاني متعلق بعلاقات العمل وفي الأخير استخلاص النتائج ثم خاتمة الدراسة و أخيراً قائمة والمراجع والملاحق.

الفصل الأول : الإطار المنهجي لدراسة

تمهيد:

1. الاشكالية.....ص7-9
2. فرضيات الدراسة.....ص9
3. أهمية الدراسة.....ص10
4. أهداف الدراسة.....ص10
5. تحديد المفاهيم.....ص11-14
6. المنهج المستخدمص14-15
7. التقنية المستخدمة.....ص15
8. الدراسات السابقة.....ص15-21
9. المقاربات النظريةص22-23

خلاصة

تمهيد :

يعد الإطار المنهجي لدراسة مرحلة أساسية للبحث العلمي والاجتماعي إذ أنّ أي دراسة تتوجب طرح إشكالية للموضوع وصياغة فرضيات الدراسة وتحديد المفاهيم وأهم الأهداف المراد تحقيقها و الأهمية التي يتسم بها هذا البحث عن غيره من البحوث.

1.الإشكالية :

يعتبر الولاء التنظيمي من أهم المواضيع التي تطرق لها الباحثون لما له من انعكاسات ايجابية على كل من العامل والمؤسسة والعلاقة التي تربط بينهما .

إذ يرى العديد من العلماء أنّ فعالية المنظمة تكمن في القدرة على الاحتفاظ بالعاملين لديها من خلال إشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم عن طريق إيجاد مناخ تنظيمي ملائم وسليم وخلق ولاء لدى هؤلاء العمال وشعور بالانتماء للمؤسسة يمثل هدفا أساسيا تعمل العديد من المنظمات لتحقيقه .

إذ يرتبط مفهوم الولاء بالكثير من المفاهيم ومن بينها الالتزام والانتماء والمواطنة ولكي تضمن أي مؤسسة الاستمرار في أداء أعمالها بنجاح يجب عليها أن توازن بين أهدافها من جهة وبين أهداف العاملين بالمؤسسة من جهة أخرى .

حيث يعد العنصر البشري من أهم المقومات الجوهرية والأساسية لنجاح المؤسسات وتمييزها وسير أعمالها لما له من أهمية كبيرة بالنسبة لها ، فهو يدلّ على الالتزام بالمشاركة في العمل وأيضا الانسجام القائم بين الأفراد ومؤسساتهم ، ويشير إلى مستوى الشعور الايجابي المتولد عند الموظف إزاءها والإخلاص والارتباط الدائم بها ولا يمكن

أن يتحقق الولاء لفترة قصيرة وإثما يكون لمدة طويلة وهذا نتيجة ما إذا تقبل العامل أهداف هذه المؤسسة واستطاع بناء مكان له فيها .

لهذا تحاول المؤسسات جاهدة إلى تلبية كل الاحتياجات العمال وتهيئة المكان المناسب وهذا لكي تقلل من المشاكل التي تتعرض لها من غياب ودوران العمل من أجل أن تنمي لديهم انتماء و الولاء مما يجعلهم يشعرون جزءاً منها .

مع التطورات الحاصلة في المجتمع أدى إلى تعقد المنظمات وظهر العديد منها كالمنظمات الخدمائية التي أصبحت المسيطرة بعدما كانت مؤسسة الأسرة هي المؤسسة آنذاك التي تقوم بتنشئة أفرادها وتقسيم الأدوار أما في الوقت الراهن برزت مؤسسات أخرى أدت إلى تغير في الأدوار وأصبحت تقسم معها العديد الأدوار كتنشئة الأفراد .

وأصبحت أساس بناء المجتمع لتسيير الأمور ومن أهم هذه المؤسسات الجامعة وهي القاعدة التي يرتكز عليها تطور وتقدم المجتمع فتقوم بتسيير الأمور المتعلقة بالطلبة والأساتذة وكل الكيان المتعلق بها إذ أنها لا تستطيع أن تسيير كل المهام إلا بالاعتماد على الإدارة التي تعتبر أساس العمليات التي تقوم بها ولها أهمية كبيرة في تسيير وتنظيم وتخطيط كل الأمور المتعلقة بالجامعة .

لهذا فإن هذه الأخيرة لما لها من وظائف متعددة التي تسعى جاهدة إلى تحقيقها إلا من خلال الإدارة حيث لا يمكن أن يتحقق شيء من العملية الإدارية دون الاعتماد على المورد البشري الذي يعتبر الأساس والعنصر المهم في أي مؤسسة لأن هدفها هو الاهتمام بهذا المورد فتحاول أن تحقق كل احتياجاته وبالمقابل التمسك بها وتحقيق أهدافها ، وتحاول كل المؤسسات تحقيق الولاء لعمالها لأنه يعتبر الأساس نجاحها وسير الأمور المتعلقة بها من الإدارية .

إذ أثبتت البحوث على أن الولاء التنظيمي يساعد على التنبؤ بما يتعلق بدوران العمل والأداء، ويبين لمنظمة ما إذا كان العامل قد تبني أهدافها وقيمها وبالتالي كلما كان الولاء التنظيمي للعاملين اتجاه العمل والمؤسسة فهذا سيؤدي إلى استقرار وعدم قدرته على تركها أو تخلي عنها ويحاول جاهد أن تكون الأمور تسير بشكل جيد تحقيق أهدافها التي سطرت عليها المؤسسة ومن هنا أ طرح الإشكال التالي:

ما هي محددات الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بجامعة عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية؟

وقد تفرع السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل بيئة العمل من محددات الولاء التنظيمي للعمال الإداريين بالجامعة؟
- هل تعتبر علاقات العمل من المحددات الولاء التنظيمي للعمال الإداريين بالجامعة؟

2. فرضيات الدراسة:

- بيئة العمل تعتبر من محددات الولاء التنظيمي للعمال الإداريين بالجامعة.
- تعتبر علاقات العمل من المحددات الولاء للعمال الإداريين بالجامعة.

3. أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع الولاء التنظيمي من أهم المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين وعلماء الاجتماع والنفس وهذا نظرا للأهمية البالغة التي يحويها بالنسبة للعمال والمؤسسة لذلك اعتمدت في هذه الدراسة على موضوع " محددات الولاء التنظيمي بالإدارة الجامعية " نظرا لأنّ الجامعة كمؤسسة خدمتية تسعى إلى تطوير المجتمع من خلال تنمية الكفاءات والقدرات العالية ، حيث تسعى الدراسة الحالية إلى إضافة معارف حول الولاء التنظيمي ليستفيد منه الطلاب في البحث العلمي ، ولمعرفة أهم المحددات التي تنمي لدى العمال الولاء التنظيمي من أجل استخدامها في وضع إستراتيجيات لتطوير الإدارة الجامعية وتحقيق الأهداف المخطط لها . وأيضاً لاهتمام بالعنصر البشري الذي يعد العنصر المهم في الجامعة نظر لأنه أساس في سير الأمور والأعمال المسطرة لهذا كانت دراستي حول محددات الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين بجامعة عبد الحميد بن باديس .

4. أهداف الدراسة:

تعتبر أهداف الدراسة من أهم الخطوات التي يجب أن يضعها الباحث من أجل التوصل إلى نتائج الدراسة و تحقق منها في الميدان.ولهذا سطررت مجموعة من الأهداف المتمثلة فيما يلي :

- معرفة ما مدى تقبل العامل للأهداف المؤسسة.
- تعرف على محددات الولاء التنظيمي لعمال الإداريين .
- معرفة ما إذا تتوافق قيم وأهداف العامل مع أهداف وقيم المؤسسة.

5. تحديد المفاهيم:

إن كل خطوة من خطوات الدراسة تنطوي على جملة من مفاهيم تحتاج إلى تحديد دقيق، حيث هذا التحديد هو الذي يرشدنا إلى تلمس الخصائص الأولية لظاهرة التي سوف أقوم بدراستها، حتى يمكن التمييز بينها وبين الظواهر الأخرى التي تتشابه معها لهذا تعتبر عملية تحديد المفهوم مسار حقيقي الذي يهتدي به كل باحث، ولإزالة أي لبس بين المفاهيم التي شملتها الدراسة فقامت بتحديد مفاهيم التالية:

1.5 مفهوم الولاء التنظيمي:

. لغة: الولاء يعني العهد والقرب والنصرة والمحبة والالتزام .

. اصطلاحا:

عرفه "ماري شيلدون": "الولاء التنظيمي على أنه اتجاه الفرد نحو المنظمة والذي يربط بدوره ذات الفرد مع المنظمة التي يعمل بها".²

ويعرفه "بورتو وآخرون": "أنّ الولاء التنظيمي هو قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ، وأنّ الفرد الذي يظهر مستوى عالي من الولاء اتجاه منظمة لديه صفات مماثلة التالية وهي:³

الاعتماد القوي بقبول أهداف وقيم المنظمة ، والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن من أجل المنظمة والرغبة القوية في المحافظة على استمرار هذه المنظمة .

. إجرائيا :

²-خلف سليمان الرواشدة، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2007، ص86.

³-نوال الأحوال، أثر المناخ التنظيمي على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة تعاونية الحبوب، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد1، 2020، ص81.

الولاء التنظيمي من المفاهيم الأساسية التي تدل على شعور العامل بقبول أهداف وقيم المنظمة كما يشير إلى فعالية المنظمة في تحقيق احتياجاتهم ورغباتهم مما يتطلب عليهم الالتزام والانتماء لها ،والشيء الأساسي الذي يسعى إليه العامل داخل المنظمة هو السهر على تحقيق أهدافها المخطط لها .

2.5 مفهوم العمل: travail

اصطلاحا :

يعرفه "ماركس" العمل من خلال تحديد العلاقة الدينامكية بين الإنسان والطبيعة فهو العقد القائم بين الإنسان والطبيعة حيث يلعب الإنسان ذاته اتجاه الطبيعة إحدى القوى الطبيعية ، فالقوى الممنوحة للجسد يصفها كلها في حركة تهدف إلى دمج الطبيعة الخارجية والطبيعة الخاصة منميا مواهبه الكامنة فيه .⁴

إجرائيا:

إنّ العمل هو عبارة عن جهد عضلي وعقلي يقوم به العامل من أجل تحقيق احتياجاته وبذل قصارى جهده من اجل تحقيق أهداف المنظمة وذلك باستخدام الأمثل للموارد المادية التي تساعد في العمل .

3.5 مفهوم الإدارة: Administration

في اللغة العربية:تعني معالجة الشؤون بالمعنى العام ومن رسم مسار يدفع بها إلى الأرقى والأفضل.

اصطلاحا:

⁴عائشة تايب، علم الاجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية لنشر والتوزيع، مصر، ط1، 2011، ص15.

يعرف " سببسيك":على أن الإدارة هي عبارة عن تنسيق الموارد من خلال عمليات تخطيط والتنظيم والتوجيه،والرقابة حتى تتمكن من تحقيق أهداف المحددة.⁵

إجراءات:

تعرف الإدارة على أنها العملية الأساسية في الجامعة بحيث تسعى هذه الأخيرة إلى تحقيق أهدافها وتقوم الإدارة على تخطيط وتنظيم الجيد وشيء الأساسي لتسير الأمور المتعلقة بالجامعة هو وجود العنصر البشري في أي إدارة.

4.5 مفهوم الجامعة:

اصطلاحا :

عرفها " عبد الله عبد الرحمان":الجامعة هي مؤسسة اجتماعية ثقافية وعلمية ، فهي بمثابة تنظيمات معقدة تتغير بصفة مستمرة مع طبيعة البيئة الخارجية ⁶

إجراءات :

تعتبر الجامعة مؤسسة عالية المستوى غرضها التدريس والبحث وفتح شهادات أكاديمية لمن يرتادها إذ تعرف على أنها مجتمع مصغر تسعى إلى بناء المجتمع وهي مصدر لتطور الاجتماعي .

⁵-الفضيل رتيمي،أسماء رتيمي،عقلنة المنظمة ونظريات التنظيم،الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية،قسم العلوم الاجتماعية،العدد10،البليدة، 2013،ص13.

⁶-سالمي مسعودة،الإدارة الجامعية في الجزائر ومعايير جودتها،"مجلة العلوم الاجتماعية،جامعة الوادي،العدد02، 2018-2020،ص122.

4.5 مفهوم العامل :

اصطلاحاً:

يعرف "زكي بدوي" : هو كل فرد كان إما ذكراً أو أنثى يؤدي عملاً يدوياً أو غير يدوي مقابل الحصول على أجر معين إزاء العمل الذي قام به ،حيث يكون في خدمة صاحب العمل وتحت إشرافه وسلطته .⁷

إجرائياً :

يعتبر العامل مورد بشري مهم في أي منظمة ،أمّا بالنسبة للعامل في الإدارة الجامعية فهو موكل بتأدية مهام وأدوار المنصوص عليها في التنظيم الرسمي وهذا من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

6. المنهج المستخدم:

إن طبيعة بناء الموضوع والهدف منهما هما اللذان يحددان المنهج المناسب وبحيث يعتبر المسلك والطريق للوصول إلى الحقائق.

يعرف محمد بدوي: بأنه مجموعة القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول إليها.

لهذا توجب في دراستي الاستعمال المنهج الكمي لأنه يهدف أساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة، في سبيل الحصول على فهم متعمق ووضع شمولي لظاهرة.⁸

⁷-وردة شاوش، تحليل سوسيولوجي لوضعية العامل في إطار الشركة الأجنبية لمؤسسة أرسولور، شهادة ماجستير في علم اجتماع عمل وتنظيم ، 2010-2011، ص17.

7. التقنية المستخدمة:

اعتمدت في دراستي على أداة الاستبيان التي تدخل ضمن المنهج الكمي. وهذا نظرا لأهميتها في البحث العلمي إذ تعتبر تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد، وذلك بطريقة موجهة من أجل الحصول على معلومات تفيد دراستي.⁹

8. الدراسات السابقة:

1.8 الدراسة الأولى:

مختار حديد ، مسعود هريكش ، جهيد بو طالب بعنوان: " أثر الدعم التنظيمي في الولاء التنظيمي للعاملين بالشركة المغربية للميكانيك الدقيقة والصيانة – جيجل-الجزائر¹⁰

مشكلة الدراسة تتمثل في سؤال الرئيسي وهو ما أثر الدعم التنظيمي في الولاء التنظيمي لدى العاملين بالشركة المغربية؟ والأسئلة الفرعية تتدرج ضمن سؤال الرئيسي وهي كالتالي ما مستوى إدراك الدعم التنظيمي لدى العاملين بالشركة؟ وما طبيعة أثر الدعم التنظيمي بأبعاده المختلفة في الولاء التنظيمي ؟

أما فرضية الدراسة هي يسود مستوى متوسط الولاء التنظيمي لدى العاملين بالشركة، والفرضية الثانية تقول أنه يوجد أثر إيجابي للدعم التنظيمي في الولاء التنظيمي لدى العاملين بالشركة المغربية .

⁸-نبيل أحمد عبد الهادي، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، الأهلية لنشر والتوزيع، الأردن، ط01، 2006، ص112.

⁹-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العوم الإنسانية، دار الفضة للنشر والتوزيع، ط01، 2004، ص204.

*أنظر إلى دراسة(مختار حديد- مسعود هريكش- جهيد بو طالب بعنوان أثر الدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي للعاملين بالشركة المغربية للميكانيك الدقيقة و الصيانة)- جيجل (الجزائر)- مجلة النماء للإقتصاد و التجارة العدد1 2019 .

تهدف الدراسة التعرف على واقع الدعم التنظيمي بالشركة المغاربية، إضافة إلى اختبار أثر الدعم التنظيمي في الولاء التنظيمي بهذه الشركة. أما المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الكمي ويدخل ضمنه أداة الاستمارة وهذا لجمع المعلومات التي تفيد الدراسة وعينة فقد كانت مكونة من 34 عاملا في الشركة، وفي أخير الدراسة سجلت أهم النتائج البحث المتوصل إليها وتتمثل فيما يلي:

1- يوجد مستوى متوسط لدعم التنظيمي بالشركة محل الدراسة.

2- وجود أثر ايجابي للدعم التنظيمي في الولاء التنظيمي لدى العاملين بالشركة.

2.8 الدراسة الثانية:

- محمد خثير- محمد زبير- حكيم بن جروة بعنوان تأثير الثقافة التنظيمية على مستوى الولاء التنظيمي للعاملين بهيئة التمريض بالمؤسسات الإستشفائية.¹¹

تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيسي المتمثل فيما يلي ما أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الولاء التنظيمي؟، ويتفرع السؤال الرئيسي إلى أسئلة فرعية وهي ما مستوى الولاء التنظيمي السائد لدى أعضاء هيئة التمريض؟، وما هي أكثر أبعاد الثقافة التنظيمية السائدة لدى هيئة التمريض؟ وتمت صياغة الفرضيات وفق الأسئلة مطروحة في الدراسة وذلك للإجابة مؤقت وتتمثل فيما يلي الولاء التنظيمي لدى العاملين بقطاع الصحة لا يرتقي إلى المستوى المطلوب، وأكثر أبعاد الثقافة التنظيمية قوة وانتشارا في المؤسسات هي ثقافة جماعة العمل.

*أنظر إلى دراسة محمد خثير- محمد زبير- حكيم بن جروة (تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بهيئة التمريض بالمؤسسات الإستشفائية عين الدفلى، مجلة الباحث، العدد 17، 2017).

تهدف الدراسة إلى قياس أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الولاء التنظيمي للأفراد العاملين بقطاع الصحة وقصد الوصول إلى معرفة الدقيقة لعناصر إشكالية .

اعتماد على المنهج الوصفي المسحي أما أداة الدراسة فقد كانت الاستمارة كوسيلة أساسية في حصول على معلومات تفيد الدراسة أما العينة الدراسة فقد كانت مكونة من 805-فرد من العاملين بهيئة التمريض.

توصلت دراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود ثقافة تنظيمية قوية نوعا ما في المؤسسات العمومية الإستشفائية محل الدراسة.

مستوى الولاء التنظيمي متوسط و وجود علاقة تأثير بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي.

3.8 الدراسة الثالثة:

وليد شلابي، نوال حمريط بعنوان "مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، دراسة ميدانية بولاية المسيلة"¹².

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية: ما مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين الإدارة المحلية.، هل توجد فروق ذات إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس، هل توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى الأفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الأقدمية المهنية.

*أنظر إلى دراسة وليد شلابي-نوال حمريط-(بعنوان مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية دراسة ميدانية بولاية المسيلة -مجلة الجامع في الدراسات النفسية وعلوم التربية-العدد 2. 2016).

فرضيات مقترحة في الدراسة هي:نتوقع مستوى الولاء التنظيمي متوسط لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى أفراد تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية.

أما هدف الدراسة هو التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية،وانطلاقاً من طبيعة وأهداف هذه الدراسة تم تبني المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الذي يسعى إلى جمع المعلومات من بيئتها مباشرة وتم تصميم استبيان لقياس الولاء التنظيمي ،ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي الإدارة وتكونت عينة البحث من 249 موظف وموظفة.

توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس.

- وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى موفي الإدارة المحلية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لكل من مستوى التعليمي والأقدمية المهنية.

4.8 الدراسة الرابعة:

فريدة زيني بعنوان "الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء

الوظيفي، دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس - الجزائر والمغرب"¹³

قامت الدراسة على الإشكالية التالية من خلال طرح السؤال الرئيسي المتمثل فيما

يلي: ما مستوى الولاء التنظيمي لدى الأساتذة في جامعات إذ يتم إجابة على سؤال

الرئيسي من خلال مجموعة الأسئلة فرعية التالية :

ما العوامل المكونة له؟ وما المقصود بالولاء التنظيمي؟ ما هي اتجاهات أساتذة الجامعة نحو العوامل التنظيمية المؤثرة في الولاء التنظيمي والمتمثلة في النمط القيادي والعلاقات بين الأفراد ولغرض تحقيق هدف من الدراسة وصياغة مجموعة من الفرضيات وتمثل فيما يلي:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للأساتذة العاملين في الجامعات وهناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعوامل التنظيمية والعوامل الخارجية.

أهداف موقعة التي اقترحتها الباحثة لكي تساعد في بحثها وتمثلة فيما يلي :

➤ معرفة العوامل التي تؤثر في مستوى الولاء التنظيمي لدى الأساتذة الجامعة وأيضا المزيد من الفهم عن طبيعة الولاء التنظيمي وأهميته في الجامعات وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي وضمن هذا المنهج اعتمد على الاستمارة كأداة لجمع معطيات الأساسية، وقد بلغ أفراد مجتمع الدراسة من 281.

*أنظر إلى دراسة -فريدة زيني(بعنوان الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على أداء الوظيفي، دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس-الجزائر والمغرب -شهادة دكتورة في علوم التسيير إدارة الأعمال جامعة الشلف- 2012-

➤ بينت الدراسة إلى استعداد الأساتذة لتقديم جهود أكبر من المطلوب لإنجاح عمل الجامعة .

➤ مستوى الولاء للجامعة من قبل الأساتذة .وأظهرت أيضا نتائج أن اتجاهات الأساتذة في إنجاز العمل المكلفين بتأديته بشكل عال.

➤ ويرون أن جو العمل يتحقق بالود والتعاون بدرجة متساوية .

5.8 الدراسة الخامسة:

ليلة سايب بعنوان "الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني" ¹⁴.

قامت الدراسة على مشكلة التي أساسها السؤال الرئيسي المطروح :هل توجد علاقة بين الولاء التنظيمي و الضغط المهني؟

وقد تفرعت إلى أسئلة فرعية وهي هل توجد علاقة بين الولاء التنظيمي و الخصائص الشخصية لأفراد العينة؟.حيث قامت الدراسة على مجموعة من الفرضيات تتمثل :أولا توجد علاقة بين الولاء التنظيمي والخصائص الشخصية لأفراد الدراسة و الثانية توجد علاقة بين الولاء التنظيمي و الضغط.

أما الأهداف الموارد الوصول إليه من هذه الدراسة هو التعرف على أثر السن والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة في الولاء التنظيمي وتحديد العلاقة بين الولاء التنظيمي والضغط المهني.

المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي أيضا المنهج التحليلي،وأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستمارة وعينة البحث مكونة من 200 عامل في سلك حماية مدنية.

*أنظر إلى دراسة-ليلة سايب"الولاء التنظيمي وعلاقته بالضغط المهني" شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم،جامعة الجزائر ،2009-2010.

نتائج متوصل إليها المتمثلة فيما يلي :

- أنه لا توجد أي علاقة بين الولاء التنظيمي و الأقدمية.
- وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والمستوى التعليمي وأن عدد سنوات الخبرة لا تؤثر على الرغبة في التغير حيث أن المستوى التعليمي له علاقة بالولاء التنظيمي لأنه يجعلهم أكثر وعيا لأهمية مهام التي يقومون بها أكثر تفهما مما يجعلهم يقدرون المنظمة.

تقييم العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

موضوع الدراسة المشترك هو الولاء التنظيمي وكما أن كل الدراسات اعتمدت على المنهج الكمي في الدراسة الميدانية والتقنية المستخدمة هي الاستمارة. لكن في التحليل اعتمدت على الفروض الإحصائية وفي مقابل الدراسة الحالية اعتمدت على النسب المئوية في المقارنة وعلى أساسها قمت بتحليل وهدفي الأساسي التعرف على محددات الولاء التنظيمي أما الدراسات السابقة فكان الهدف التعرف على العلاقة وأيضا التأثير.

9. المقاربات النظرية

1.9 النظرية البنائية:

من خلال روبرت ميرتون إذ انطلق من تفقده لنموذج البيروقراطي لماكس فيبر التنظيم إذ طرح فكرته جوهرية عن الوظائف التنظيمية التي تتمثل في الوظائف الظاهرة والكامنة وأيضا نسق العلاقات ولقد أستعد اللوائح الرسمية للتنظيم وتعامل بعلاقات الرسمية. أما بارسونز فيرى في التنظيم على أنه عبارة عن مجموعة من الأنساق التي يتم من خلالها ترابطها و انسجامها ،وهذا لغاية تحقيق الهدف العام لهذا التنظيم و بالتالي يرى بارسونز السلوك الاجتماعي للعامل داخل التنظيم يرى أنه يصدر من التفاعلات مع الآخرين ويترشح عندهم عن طريق القيم والمعايير المكتسبة من خلال المؤسسات كالأ أسرة وجماعة العمل .و بالتالي فإن ولاء العامل للمنظمة يكون موجه من طرف الأنساق الأخرى.¹⁵

إنّ الولاء التنظيمي يتحرك من خلال معايير وقيم النسق الذي يعطي الشرعية للهدف العام و بالتالي بذل كل الجهود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.الولاء التنظيمي لسلوك العامل هو نتاج التطبيع لقيم المؤسسات والتفاعل مع العامل.

إذ يرى بارسونز أن التنظيم له أهداف يسعى لتحقيقها من خلال التكامل والانسجام بين الأدوار والوظائف للوصول إلى هذه الأهداف بحيث تؤكد في أن النسق القيمي والعلاقات

¹⁵-عبد الرحمان الهيجان -"الولاء التنظيمي لمدير السعودي"،مركز الدراسات والبحوث أكاديمية نايف للعلوم الاجتماعية،السعودية ،ط1، 1998،ص49.

العمل التي تنتج بينهم بحيث توحد أعضاء المؤسسة ويوجه سلوكياتهم ،أما ميرتون فيرى
الولاء التنظيمي في وظيفة الظاهرة.¹⁶

2.9 نظرية ماكريجور لدوجلاس:

يرى أن العامل لديه نظرة إيجابية وكذلك طموح بعمل ونجاح .وهذا نظرا لتحمله مسؤولية
ويرى أن العامل داخل مؤسسة هو دافع العمل ،وأیضا تأدية واجبه ما يدل على أن العامل
لديه الشعور بالانتماء وتمسك بأهدافها أي يحاول جاهدا في بذل مجهود حتى تسيير المؤسسة
على أكمل وجه ممكن والعمل يشعره بالراحة والطمأنينة.

أي غاية العامل هو البحث عن عمل يحقق كل رغباته وتحقيق أهداف المؤسسة لما لها
من دور في تطوير كفاءات العمال .

الغاية الأساسية أن العامل داخل المؤسسة يراقب نفسه بنفسه ويبحث عن العمل نظرا
لحبه للعمل.¹⁷

اعتماد على نظرية ماسلو للحاجات وضع نظريته التي ترى أن العامل يحب العمل
ويحاول جاهدا لبحث عنه،ولحل مشكلات السلوكية التي تتعلق بالدافعية أن العمل ليس
مكروها وأن الأهداف التنظيمية تشبع الدافع الأعلى للعاملين حيث أن عمل الإدارة هو
تطوير الإجراءات التنظيمية التكاملية التي تعطي للعامل الشعور بمسؤولية اتجاه العمل
المكلف به وهذا نظر إلى أنه لديه الشعور بالانتماء والولاء والصدق في العمل والذي
يحقق ذلك هو الظروف الملائمة التي توفرها المؤسسة مما يدل على فعاليتها وبهذا
يصبح العامل الشخص الذي يحاول جاهدا إلى تحقيق أهداف مؤسسته ويكون نتيجة
تقبل قيم وأهداف المؤسسة.¹⁸

¹⁶-عبد المالك مجادية -أشكال العلاقات الاجتماعية وأثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية،رسالة
ماجستير قسم العلوم الاجتماعية ،البلدية،سنة 2010،ص 50.

¹⁷-ليلى بن صويلح -مدخل لعلم الاجتماع التنظيم والعمل،مطبوعة موجهة لطلبة الماستر تخصص تنظيم
والعمل،جامعة قلمة ،2015-2016،ص106.

¹⁸-إبراهيم لطفي طلعت-علم الاجتماع التنظيم والعمل، دار غريب لنشر والتوزيع،القاهرة،2007،ص 108.

الفصل الثاني: الولاء التنظيمي أهميته وخصائصه، والعوامل المشجعة لتقويته.

تمهيد

1. مفهوم الولاء التنظيمي.....ص25-27
2. المفاهيم المتعلقة بالولاء التنظيمي.....ص28
3. أهمية الولاء التنظيمي بالنسبة للمؤسسة.....ص29
4. مراحل تكوين الولاء التنظيمي وتطوره.....ص30
5. العوامل المشجعة لتقوية الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة.....ص31
6. أبعاد الولاء التنظيمي.....ص32
7. النماذج المفسرة للولاء التنظيمي.....ص33-34

خلاصة

تمهيد :

لدى كل منظمة غاية من تواجدتها في أرض الواقع. بحيث تحمل جملة من الأهداف وتحاول جاهدة إلى تحقيقها باعتماد على الموارد خصتا المورد البشري الذي لديه أهمية كبيرة في مؤسسة، لهذا تحاول المؤسسة جاهدة إلى تحقيق الولاء التنظيمي للموظفين فيها وزيادة ارتباط بها. لهذا أصبح الولاء التنظيمي موضع البحث في علم الاجتماع وعلم النفس والسلوك الإداري، خصتا أنه قد ارتبط بشكل أكبر مع المنظمات والمؤسسات نتيجة أنه موضوع الدراسة في المؤسسات نظرا لأهميته بالنسبة للعامل والمؤسسة. إذ تناولت في هذا الفصل مفهوم الولاء التنظيمي، وأهميته، العوامل تكوين الولاء التنظيمي وأيضا نماذج المفسرة للولاء التنظيمي الخ.

1. مفهوم الولاء التنظيمي:

مفهوم الولاء التنظيمي في معجم اللغة العربية:

الولاء مفرد. المحبة وصدقة "المعاهدة ولاء، قرب وقرابة" بينهما - بيني وبين جاري.¹⁹

الولاء "محبة وصدقة - مساعدة - قرب وقرابة - ملك.

¹⁹ -2021/04/29 13:22-<https://www.arabdict.com>.

1.1 مفهوم الولاء التنظيمي اصطلاحاً:

عرفه العجمي: الولاء التنظيمي يدل على ردة فعل الموظف اتجاه خصائص منظمة التي ينتمي إليها، الإحساس وشعور بارتباط وتمسك بها وتقبل الأهداف المرسومة لها ومدى توافق القيم وأهداف المنظمة مع أهداف وقيم الموظف.²⁰

يرى "أورلي" و "جاتمان": "بأنه قوة ارتباط التي تربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة".²¹

يعرف "ستبرز": "مدى شعور الموظف بانتماء لمؤسسة ويحاول جاهداً إلى تقديم الأفضل لمؤسسته، وأيضاً المساهمة الفعالة في تحقيق أهدافها.

كما يعرف "شيلدون": "الولاء التنظيمي على أنه التقويم الإيجابي للمنظمة والنية للعمل وهذا من أجل تحقيق أهدافها".²²

تعريف "الرواشد": "على أنه هو ما مدى تشابه أهداف الفرد مع أهداف المؤسسة والرغبة للعامل في البقاء فيها، وإعطاء جزء من حريته الانتماء لها. و محاولة لتحقيق أهدافها وصهر على نجاحها".²³

²⁰- خالد زحراح "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة البليدة، العدد 3، 2018، ص 9

²¹- بشير عشوش، سماعيل بوعمامة- الولاء التنظيمي وعلاقته بحوادث العمل، دراسة ميدانية بالمؤسسة سوناطراك، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، جامعة الجزائر، العدد 04، 2017، ص 9-10.

²²- خلف سليمان الرواشدة، صناعة القرار المدرسي و الشعور بالأمن و الولاء التنظيمي، دار الحامد لنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2017، ص 86.

²³- بركة بلاغماس- خالد زحراح "الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين و أثره على الفعالية التنظيمية" مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية "جامعة الجزائر، العدد 7، 2016، ص 47.

تعريف " بروس": أن الولاء التنظيمي بوصفه مناصرة وتأييد للجماعة من قبل العامل في منظمة والمودة والصداقة المؤثرة في إنجازها. و أن الولاء التنظيمي نتاج لتفاعل عناصر ثلاثة التالية وهي: تبني أهدافها وقيمها، سياسة التنظيم، وهو الإخلاص والوفاء أي الشعور بالارتباط ورفض ترك هذه المؤسسة²⁴

2.1 مفهوم الإجمالي للولاء التنظيمي:

يعتبر مفهوم الولاء التنظيمي من المفاهيم الأكثر شيوعا في المنظمات وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي يشغلها عند الموظف و المؤسسة خصوصا. الولاء التنظيمي هو الانتماء و شعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة، وبالتالي يحاول الموظف الصهر لتحقيق أهدافها وعدم تركها وهذا نتيجة تقبل قيمها، وتوافق بين الأهداف ومدى الإخلاص في العمل، وتحمل المسؤولية تجاه المهنة، والولاء نتيجة العمل الجماعي داخل الإدارة وتقبل الرأي الآخر وهذا محاولة لجعل مؤسسة في أحسن الأحوال و أيضا لسير الأمور المتعلقة بها، كما أن الولاء في مؤسسة يدل مدى فعاليتها.

24-سمية بن دحو-سهيل مقدم، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بالمدرسة الوطنية للجمارك، "مجلة التنمية البشرية"، العدد 07، 2017، ص 216.

2. مفاهيم لها علاقة بالولاء التنظيمي:

1.2 الالتزام التنظيمي:

هو التزام الموظف بتحقيق أهداف وظيفته والقسم الذي يعمل فيه ومنظّمته حيث أنه مرتبط بالاحترام وتحقيق النتائج.²⁵

يعرفه "كانتر" بأنه الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الج من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط.²⁶

2.2 الانتماء التنظيمي:

يدل على مدى الإخلاص والاندماج و المحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله، وهو الاعتقاد قوي وقبول من جانب الأفراد بالقيم وأهداف المنظمة التي يعملون بها.²⁷

3.2 المواطنة التنظيمية:

يعتمد سلوك المواطنة على الصدق والثقة والتعاون بين العاملين حيث أنه سلوك يقوم على علاقة تعاونية فصفة المواطنة تختلف على درجة التزام العاملين وولائهم للمؤسسة، ومدى شعورهم بالانتماء.²⁸

²⁵ - عبد المالك مجادية، محمد بشار، واقع قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية الولاء التنظيمي نموذجا، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للتأنيث "مجلة دراسات"، البلدة، العدد 01، 2018، ص 172.

²⁶ - بوشلواش عبد الحليم، مردواي عبد الحليم، أثر التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة قسنطينة "مجلة دراسات الاقتصادية"، جامعة قسنطينة وأم البواقي، العدد 03، 2017، ص 55.

²⁷ - أمير محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير في الأعمال، 2003، ص 57.

²⁸ - عبد العالي مجمع، دور نظام الحوافز في تحسين الولاء التنظيمي للعاملين، دراسة حالة بلدية المخزون "مجلة الجزائرية للسانيات العامة"، البلدة، العدد 01، 2010، ص 61 - 68.

3. أهمية الولاء التنظيمي:

تتبع أهمية الولاء التنظيمي من تأثيره الإيجابي على مجموعة من الظواهر السلبية وتخفيف من أثارها. بحيث أن ارتفاع مستويات الولاء في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض في مستويات الغياب والتهرب عن أداء العمل.

- يؤدي إلى التوافق بين أهداف العاملين وقيمهم و أهدافهم التنظيمية.²⁹
- يساعد المنظمة في زيادة فعالية المنظمة ،والى الرغبة للبقاء فيها و مؤشراتنا في التنبؤ بفعالية المنظمة.³⁰
- يمثل عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها ،لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد لتحقيق الأهداف المسطرة.³¹
- كلما زاد الشعور بالأفراد بالولاء ساعد ذلك على تقبلهم لأي تغير يكون في صالح المنظمة .
- يؤدي إلى الاستقرار العمالة،والانتظام في العمل ،وتحقيق النمو وسير الأمور المتعلقة بالمؤسسة.

²⁹ -فريدة زيني،الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة و أثره على الأداء الوظيفي ،دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس-الجزائر-المغرب،شهادة الدكتوراة في علوم التسيير ، 2012،ص4.

³⁰ -إياد فتحي العالول،أثر التسويق الداخلي على الولاء التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة حوال في قطاع غزة،شهادة دكتوراة في إدارة الأعمال،جامعة السودان ، 2016،ص40.

³¹ -<https://hrdiscussion.com>:25-18/30/2021-2021

4.مراحل تكوين الولاء التنظيمي وتطوره:

من خلال الدراسات التي أقيمت حول الولاء التنظيمي و خاصة دراسة بوكلمان (1974) التي أشارت إلى أن الولاء التنظيمي يتطور لدى الفرد في ثلاث مراحل متتالية.

- المرحلة الأولى تبدأ هذه المرحلة بعد التعيين مباشرة وتستمر لمدة عام واحد. حيث يكون الفرد فيها خاضعا للإعداد و التدريب والاختيار، وينصب اهتمامه في هذه المرحلة على أن يتم قبوله في المنظمة و فيها يتعرض لتوتر والقلق و هذا نظرا لمحاولة إظهاره إمكانياته و التكيف مع الوضع الجديد و يكون فيها في فترة تحدي مع العمل.³²
- المرحلة الثانية و هي مرحلة العمل والإنجاز إذ أن في هذه الفترة يكون العامل في حالة تجربة إذ تكون لمدة سنتين أو أربعة بحيث يحاول أن يثبت نفسه من خلال الإتيان عمله، ويشعر بالخوف ما إذ كان العمل غير منجز بشكل صحيح وعدم قدرة على إنجازه و بالتالي يبدأ العامل بمحاولة إنجاز العمل و تأكد ما إن حققه بشكل صحيح و هذا ما يؤدي إلى إظهار قيم الولاء التنظيمي والعمل.³³
- المرحلة الثالثة أي أن العامل يتمسك بالقيم وقبول بالعمل في تلك المؤسسة و أيضا تطابق أهداف العامل أو الفرد الموظف في المؤسسة مع أهدافها وقيمتها

³²-محمد عبد الله الحسيني الشريف، الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت ،رسالة ماجستير في علم المكتبات المعلومات،الجامعة الأردنية، 2010، ص9.

³³-رزين عكاة- فاطمة بورقعة، تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بتوسط الولاء التنظيمي لدى بريد الجزائر بوحدة الولائية للبريد بالنعامة،"مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد2،سنة 2020،ص11.

و يؤدي إلى الالتزام بمسؤوليات و التوافق بين قيم الفرد وقيم المؤسسة وشعور بالانتماء لها.³⁴

5.العوامل المشجعة لتقوية الولاء التنظيمي لعاملين بالمؤسسة.

➤ إن احتواء المنظمة على إدارات قيادية ذات مستوى ثقافي عالي و تمتلك القدرة على التأثير في الآخرين بما يخدم العمل ويحقق طموح العاملين، وذلك في تحقيق رغباتهم الشخصية إلى جانب أدائهم لواجباتهم الوظيفية بكل مهارة وكفاءة.³⁵

➤ وضوح الأهداف والأدوار :إن كلما كانت أهداف المؤسسة واضحة داخل التنظيم زادت درجة الولاء لدى العامل، ويجعلهم أكثر قدرة على فهمها و تحقيقها.³⁶

➤ كذلك بالنسبة للأدوار لأن عملية التحديد تساعد وتعمل على خلق الولاء عند العاملين ومما يترتب عنها نوع من استقرار وتجنب الصراع إما إذا كان هناك غموض في الأدوار و التشتت فإن هذا يؤدي إلى صراع و عدم الاستقرار.³⁷

➤ تمتع العمال بجو يسوده الوئام والتعاون والمساواة للوصول إلى الأهداف المشتركة يعزز الثقة بالعاملين ومما يرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي، وهذا ما يعزز شعورهم بالولاء التنظيمي للمؤسسة.³⁸

³⁴-منوبة مزوار، أثر الحوافز على الولاء التنظيمي دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة محمد بوقرة بومرداس ، 2013، ص61.

³⁵-نفس المرجع السابق، إباد فتحي العالول، أثر التسويق الداخلي على الولاء التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي، ص40.

³⁶-محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع عزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2009، ص47.

³⁷-نفس المرجع السابق، محمد صلاح أبو العلا، ضغوط العمل أثرها على الولاء التنظيمي، ص47.

³⁸-فريدة زيني، عوامل تحقيق الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على العاملين في مجمع سيم بعين الدفلى الجزائر "مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية"، العدد 08، 2012، ص170.

➤ فإن المناخ التنظيمي يلعب دور مهم في تحقيق الولاء بمعنى أن بيئة العمل مهياة بشكل جيد يجعل العامل يعمل بارتياح والحرية.³⁹

6. أبعاد الولاء التنظيمي.

تشير الدراسات الأكاديمية في العلوم السلوكية و التنظيمية إلى أن هناك أبعاد للولاء التنظيمي وإذا يحدد ماير وألن وسميث ثلاثة أبعاد للولاء هي.⁴⁰

1.6 الولاء العاطفي:

يشير إلى درجة ارتباط العامل عاطفيا بالمنظمة التي يعمل بها إذا يتأثر بإدراكه للخصائص المميزة لعمله من حيث درجة الاستقلالية، وقرب المشرفين وتوجيههم .

2.6 الولاء المعياري:

الإحساس العامل بالتعهد والالتزام بمتطلبات العمل و الاستمرار فيه ، والحرص على مصلحة المؤسسة وأهدافها.

3.6 الولاء المستمر:

إذ تتحكم قيم الاستثمارية في تحديد درجة الولاء التنظيمي وهذا لأن العامل يسعى لعمله من أجل حسن المنفعة وتحقيق مصالحه .وهو بحاجة إلى هذا العمل فيحاول الاستمرار فيه وعدم تركه.

35- نفس المرجع السابق، فريدة زيني، ص170.

⁴⁰-وليد شلابي، نوال حمريط، مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، "مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية"، المسيلة، العدد02، 2016، ص20.

7. النماذج مفسرة للولاء التنظيمي:

1.7 نموذج شبير ريشارد:

أن الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبرات العمل هي التي تتفاعل معا كمدخلات للاندماج بمنظمة ومشاركته لها، وبالتالي يكون اعتماد القوي بأهداف وقيمها وقبول هذه الأهداف وبالتالي تكون لديه الرغبة الكبيرة في بذل جهدا لتحقيق أهدافها، وأيضا محاولة تجاوز ترك المنظمة وهذا ما يبين الولاء العامل للمؤسسة، ويكون هناك الغياب قليل بالنسبة للعامل.⁴¹

2.7 نموذج إيتزيومي:

تعتبر كتابات الرائدة حول الولاء التنظيمي عن قوة المنظمات فيرى أن القوة التي تمتلكها المنظمة على حساب الفرد، وهذا ناتج وتابع عن طبيعة اندماج الفرد مع المنظمة وهذا ما يسمى بالولاء والالتزام ويأخذ عدة أنواع.

الولاء المعنوي: غذ هو مرتبط بالفرد في مدى اندماجه مع منظمة وتكون لديه قناعة بأهداف وقيم ومعايير المنظمة ويعمل ويمتثل بها. أما على أساس حساب المزايا المتبادلة والتي تكون على المنظمة أن يتوجب عليها تحقيق كل احتياجات الفرد العامل وهذا من أجل تحقيق له جو العمل الجيد.

⁴¹ - محمد الصاح بوطوطن، الولاء التنظيمي وعوامل تعزيزه في التنظيمات الحديثة، "حوليات جامعة الجزائر، باجي مختار

عناية، العدد 03، 2018، ص 344

أما الاغترابي: فهو الجانب السلبي الذي يرتبط الفرد بالمنظمة وهذا نتيجة أنه يكون خارج عن إرادته وهذا لمحاولة تحقيق أهدافه الشخصية دون النظر إلى المؤسسة التي يعمل بها.⁴²

خلاصة:

من خلال ما تطرقت إليه في الفصل الأول الخاص بالولاء التنظيمي فقد تبين أن للولاء التنظيمي أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة بحيث يبين مدى فعالية المؤسسة في تحقيق الجو الملائم للعاملين بها مما يجعله يتمسك بالمؤسسة ويحاول جاهدا في محاولة تحقيق أهدافها. ولا يستطيع أن يتحقق الولاء عنده إلا لفترة من زمن يقضيها في المؤسسة، وبالتالي يتوجب على هذه الأخيرة الاهتمام بالعنصر البشري لما له أهمية كبيرة في سير الأمور المتعلقة بها. لا يمكن أن يتحقق الولاء التنظيمي إلا إذا توفرت الظروف الملائمة للعمل بها، وتقبل الأفراد العاملين بها قيمها وأهدافها بمعنى التوافق الموجود بين المؤسسة والموظف لسير الأمور الإدارية.

⁴² -زيان عاشور، المناخ التنظيمي وعلاقته بالولاء لدى العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، 'مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، الجلفة، العدد 05، 2015، ص ص 180-181.

الفصل الثالث : الإدارة الجامعية خصائصها والوظائف المتعلقة بها.

تمهيد

1. مفاهيم حول الإدارة.....ص36
2. مفهوم الجامعةص37
3. خصائص الإدارة الجامعيةص38
4. الوظائف المتعلقة بالجامعة.....ص38-39
5. دور الجامعة الجزائرية في تحقيق الأهداف المخطط لها....ص39-40
6. الأهداف المراد تحقيقها من قبل الإدارة الجامعية.....ص40-41
7. نظريات المفسرة الإدارة.....ص41-44

خلاصة

تمهيد:

تعتبر الجامعة من أهم المنظمات التعليمية في الحياة المعاصرة، وتعد ركن أساسيا في النظام التعليمي نظرا للمهام التي تقوم بها في إعداد الكوادر المهنية والأكاديمية المؤهلة للعمل، فإن الإدارة الجامعية بنيت وتأسست وفق معايير وموصفات معينة جعلت من الجامعة مؤسسة تعليمية موجودة في جميع المجتمعات، وبالتالي أصبحت الشيء الأساسي في تسير الأمور المتعلقة بالمؤسسة وتحقيق أهدافها المسطرة لهذا حاولت في هذا الفصل تكلم عن الإدارة الجامعية وما هي الأهداف المراد تحقيقها من قبل الإدارة الجامعية.

1. مفاهيم حول الإدارة:

تعريف الإدارة في اللغة العربية:

بأنها عملية تحقيق الأهداف من خلال إدارة الآخرين.

تعني معالجة الشؤون بالمعنى العام ومن رسم مسار يدفع بها إلى الأرقى والأفضل.⁴³

تعريف الإدارة اصطلاحا:

إن الإدارة هي فن وعلم له أصوله وقواعده، إذ أنه علما تحكمه القوانين الثابتة.

الإدارة هي نشاط الخاص إذ يقوم على إتباع سياسة محددة من خلال الاعتماد على كل من وضوح الأهداف التنظيمية والقيادة العقلانية وتنمية الموارد والطاقات وذلك من أجل تطوير فاعلية كفاءة المؤسسات.⁴⁴

⁴³ - <https://www.almaany.com> - 27 : 18-29/5/2021 - 43

⁴⁴ - عمر محمد دره - مدخل إلى الإدارة، ماجيستر إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2009، ص 13.

تعريف الجامعة في اللغة العربية:الجمع الجوامع وجامعات،الجامعة مجموعة معاهد علمية وتسمى كليات ،تدرس فيها الاداب والفنون والعلوم.⁴⁵

2. مفهوم الجامعة:

يعرفها عبد الله عبد الرحمان:"الجامعة هي مؤسسة اجتماعية ثقافية وعلمية ،فهي بمثابة تنظيمات معقدة تتغير بصفة مستمرة مع طبيعة البيئة الخارجية."⁴⁶

1.2 مفهوم الإدارة الجامعية:

عمل ذهنية أساسا تسعى إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج في المنظمات وهي الموارد البشرية .⁴⁷

تعريف الإحرائي للإدارة الجامعية :

إن الإدارة الجامعية تعتبر هي أساس لبناء المجتمع بحيث تعتمد في تسيورها على مجموعة من عمليات الإدارية وذلك باستخدام الأمثل للموارد البشرية وهذا لأن العنصر البشري هو أساس لنجاح المؤسسة أيضا لتسير الأمور المتعلقة بالجامعة التي يعمل بها وتكون في أحسن أحوالها ولا يمكن أن تحقق الأهداف المخطط لها إلا إذا كانت الإدارة الحجر الأساسي في سير الأمور الجامعية،من الوظائف التي تقوم بها الإدارة هي التخطيط المسبق أيضا التنظيم الجيد والتنسيق وأيضا التسيير الجيد لمنظمة.

⁴⁵ -[https:// www.almaany.com](https://www.almaany.com) :23-17-2021/5/30

⁴⁶-سالمي مسعود ،الإدارة الجامعية في الجزائر ومعايير جودتها"مجلة العلوم الاجتماعية "،جامعة الوادي،العدد18،

2016، ص128

⁴⁷-نفس المرجع السابق،128.

3. خصائص الإدارة الجامعية:

ذكر " عبد الحي " : أن الإدارة الجامعية مجموعة من الخصائص والسمات التي تتسم بها أهمها.⁴⁸

- أنها عملية إنسانية تهدف إلى تحقيق أقصى ما يمكن من الرغبات والحاجات الإنسانية وتتفوق كفاءتها ونجاحها إلى حد كبير على نوعية الجهد البشري المبذول
- عملية هادفة لبناء غايتها الأساسية لتحقيق الأهداف التعليم العالي والاجتماعية والمعرفية.
- عملية جامعية تعاونية يقتضي المشاركة والتعاون والاحترام المتبادل من كل الأفراد العاملين بالمؤسسة الجامعة.
- تشمل على جميع الجهود والأعمال والعمليات المختلفة التي يتطلبها العمل الإداري.
- عملية اجتماعية ،تحدث في إطار اجتماعي تؤثر فيه وتتأثر به،وهي وليدة حاجة أو قيامها من أجل تقديم فائدة عامة للمجتمع.

4.وظائف الجامعة:

إن للجامعة دور محوري وأساسي في المجتمع،بحيث أن دور الجامعة لا يمكن في تكوين وتخرج إطارات بشرية فقط وإنما يتعدى ذلك إلى صناعة وإنتاج المعرفة . إذ تقوم الجامعة على ثلاث وظائف رئيسية:⁴⁹

⁴⁸-محمد سمير حنان موسى-دور الإدارة الجامعية في تفعيل ضوابط المنظمة في جامعات الضفة الغربية العامة في فلسطين،شهادة ماجستير الإدارة التربوية ،جامعة القدس ، 2008،ص11.

⁴⁹-عربي بومدين-دور الجامعة الجزائرية في التنمية الاقتصادية الفرص والقيود،"مجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية"،جامعة الشلف،العدد07، 2016،ص251.

- قيام الجامعة بتقديم المعرفة ونشرها، وذلك من خلال التعليم والتدريس وتزويد الطلاب بمختلف المعارف والمهارات، بغية إعداد إطارات بشرية في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع.
- تقوم بدور أساسي ومحوري في عملية البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية .
- يكمن دور الجامعة في خدمة المجتمع في دورها التثقيفي والإرشادي.
- المشاركة في تقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية ونشر الوعي بين طلاب، وتعزيز القيم والحفاظ عليها.

5. دور الجامعة الجزائرية في تحقيق الأهداف المخطط إليها:

- تسعى الجامعات الجزائرية على اختلاف تخصصاتها على تطوير هياكلها التنظيمية والإدارية والعمل على إحداث صيغ إستراتيجيات جديدة في مجال تطوير مقرر مشاريع ومذكرات التخرج.⁵⁰
- تعمل الجامعة على توجيه مشاريع وبحوث التخرج لخدمة قضايا التنمية والتصدي لمشكلاتها.
- العمل على منع التكرار والتطابق في العناوين وتجاوز العناوين التي قتلت بحثا والموضوعات الافتراضية التي ليس لها قيمة معرفية أو علمية.
- العمل على اعتماد معايير موحدة لكل الجامعات الجزائرية على أن تعنى بمنهجية كتابة وإخراج مشاريع ومذكرات التخرج .

⁵⁰- رايح عماري -نعاس عماري- واقع التكوين بالجامعة الجزائرية من خلال مشاريع ومذكرات التخرج ،دراسة ميدانية لمعوقات التجسيد ومقومات التجربة،"مجلة أفاق العلوم،العدد03، 2016، صص،234،235.

- واجهة المشروع يستحسن أن تكون موحدة في الإخراج ومنهجية البحث تتم عملية كتابة مشروع البحث بأي لغة حسب التخصص.
- العمل على ربط هذه شبكة بشبكة الإنترنت فضلا عن تنزيل البحوث والمشاريع .
- تشجيع البحوث المتميزة بنشرها في المجالات العلمية التي تصدرها الكليات.

6. أهداف الجامعة المراد تحقيقها من قبل الجامعة:

هناك ثلاث مجموعات متمثلة فيما يلي:⁵¹

- الأهداف المعرفية:
- حيث ترتبط بالمعرفة وتطوير وانتشار، وإذ تعمل على استقرار المجتمع وتماسكه.
- الأهداف الاجتماعية:
- تعمل على إحداث استقرار المجتمع وتماسكه.
- الأهداف الاقتصادية:
- إذ تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع والعمل على تزويد بما يحتاج إليه من خدمة بشرية وما يحتاج إليه من خبرات ومهارات.
- حيث يرى بوفن 1992 أن التعليم الجامعي إلى تحقيق عدة أهداف يحددها في أهداف التالية وهي:
- تنمية قدرات الطلاب المعرفية والاجتماعية وكذلك مساعدة الطلاب على اكتساب المعارف والمهارات المفيدة في حياتهم المهنية والعلمية.
- تطوير البحث العلمي والإسهام في تعديل وتطوير الاتجاهات في المجتمع المحيط .
- دراسة مشكلات المجتمع المحيط وفهمها وتحليلها.

⁵¹-أحمد فلوح -دور الجامعة في خدمة المجتمع "مجلة الإنسان والمجتمع"،المركز الجامعي عليان،العدد12، 2016،ص،ص218،219.

➤ تدريب وإعادة تدريب أصحاب الكفاءات لمواكبة الجديد والمستجدات في مجالات تخصصاتهم.

7. النظريات المفسرة للإدارة:

7.1 نظرية تيلور:

اعتمدت نظرية تيلور في كتابه مبادئ الإدارة العلمية سنة 1911 بأن أسلوب التسيير والإدارة هو أسلوب المتبع في المصانع الأمريكية القائم على مبدأ أساسي وهو المكافأة المالية تكون حسب المبادرة الشخصية ولكن لم تعطي فعالية.⁵² وكان هدف التaylorية الاستخدام الأفضل للكائن العضوي الإنساني في التنظيمات الصناعية، وأيضاً من خلال تحليل التفاعل بين خصائص الأفراد البيئة المحيطة بهم فهي المسلم أن العامل إذا ترك بدون الرقابة فإنه لن يصل بنفسه إلى أمثل الطرق الأداء عملية يدوية، ولا يمكن اختيار العمال للصدفة المحضة وإنما بتنظيم هذه العملية بوضع الشخص في المكان المناسب في مكان المناسب الذي يتلاءم مع قدراته و استعداداته .

-حاول دراسة الحركات اللازمة لأداء الأعمال الصناعية وتسجيل الزمن الذي تستغرقه كل حركة منها.

حيث يرى أن الخبرة والتدريب على الحركات الصحيحة كفيلاً بإيصال العامل من تلقاء نفسه إلى الطرق المثمرة.

و بالتالي تقدير الزمن اللازم لكل حركة من الحركات الضرورية تقدير دقيقاً و استخلص مبادئ الأساسية متمثلة فيما يلي:

⁵²-الفضيل رتيمي-أسماء رتيمي: عقلنة المنظمة ونظريات التنظيم، "الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية" قسم العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة، العدد 10، 2013، ص 13.

تقسيم العمل وتحديد كمي و أيضا ينبغي أن يكون اختيار العمل قدر الإمكان مطابق لمستلزمات ومتطلبات الأعمال التي يقومون بها ،وأیضا تدريبهم لمهامهم وفق ما تتطلبه خطط تحليل العمل.

المكافأة المالية اليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق امتثالهم للأوامر .

2.7 نظرية هنري فايول " Henry fayal :

يرى أن الإدارة تعني بالنسبة للمدير أن يتنبأ بالمستقبل ويخطط بناء عليه ويصدر الأوامر ،ينسق ويراقب.⁵³

اهتم هنري فايول بمحاولة دراسة مجموعة من المبادئ الإدارية التي ينبغي على المدير إتباعها وتطبيقها أثناء ممارسته للعملية الإدارية وحيث أن هذه المبادئ والقواعد هي مبدأ تقسيم العمل أي تجزئة العمل الواحد إلى مجموعة من الأجزاء

حيث يرى أن العامل كلما تخصص في العمل ارتفعت درجة الأداء بصورة أكثر كفاءة حيث تمثل فيما يلي:⁵⁴

السلطة والمسؤولية إذ يرى أن صلاحية إعطاء الأوامر للآخرين وإصدارها من قبل مدير وذلك تعيه تنفيذ عمل محدد والزامهم بها ،إذ أن السلطة مستمدة من المركز الوظيفي وتكون رسمية أيضا مستمدة من الصفات الخاصة التي يتمتع بها الإنسان وتكون شخصية كما أن تطبق مجموعة من القواعد والأوامر التي يجب أن يتقيد بها المرؤوسون وأيضا أن يكون في كل مصلحة مسؤول واحد بتلقي منه الأوامر ومما سماها بوحدة القيادة وأيضا التوجيه يكون على رئيس واحد،وبرنامج أو خطة عمل واحدة إن مصلحة الفردية تكون خاضعة لمصلحة العامة أي يجب التوفيق بينهما وفي حالة حدوث أي

⁵³-السعيد لوصيف -محاضرات في مقياس المناجمت،كلية العلوم السياسية والإعلام ،جامعة الجزائر ، 2007-2008،ص7.

⁵⁴-فاطمة بدر -معاد الصباغ-أساسيات الإدارة ،منشورات الجامعية الافتراضية السورية، 2020،ص 10.

حادث يكون هناك تعويض والأجور العادلة للعاملين أما المركزية القرار تكون من قبل مرؤوس واحد .وترتيب منظم أي في وضع الشخص المناسب في مكان المناسب أما مبدأ الاستقرار فيشجع إلى روح المبادرة والابتكار وروح الفريق العمل والتعاون وتدرج السلطة أي تسلسل المهام الإدارية من مهام العليا إلى المهام الأدنى.⁵⁵

3.7 نظرية ماكس فيبر:

انطلقت أعمال ماكس من خلال تساؤل التالي ما الذي يصنع أفراد المجتمع وقد أكد فيبر أن العقلانية هي السمة الأساسية لهذه المجتمعات .وجاء تحليلات فيبر للتنظيمات كفضاء لممارسة السلطة ،وجوهر العملية العقلانية هو النزوع المتزايد للفاعلين الاجتماعيين في استخدام المعرفة في إطار علاقات غير شخصية بهدف سيطرة . إذ يعتقد فيبر أن أهم الأسباب التي ساعدت أوروبا في الانتقال من مرحلة النظام الإقطاعي إلى مرحلة الدولة في صورتها الديمقراطية بعد مرورها من الملكيات المطلقة هو تجريد السلطة من طابعها إقطاعي وإضفاء الطابع المؤسسي العقلاني.

حيث تمثل الإدارة البيروقراطية النمط الخالص للهيمنة الشرعية إذ تتدرج السلطة المبنية على الكفاءة وليس على الأصل الاجتماعي وينقسم تنفيذ المهام إلى الوظائف متخصصة ذات حدود بشكل منهجي ،وهي تتصف بنمط إداري وبنمط التنظيم مؤسس على عقلنت الأهداف ولتكون الإدارة المسيرة في صيغتها الجيد لتسير . يتوجب اختيار الأفراد وفق المواصفات بحيث يتوزعون حسب المراتب الوظيفية .

⁵⁵-زهير بوضرسة -التنظيم الحديث "منشورات جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013، ص 38.

إذ يرى فيبر على أن الإدارة تقوم تدرج الهرمي للوظائف بحيث تأتي الأوامر من أعلى أي من السلطة العليا وتكون العلاقات فيها رسمية.⁵⁶

خلاصة :

يتبين من خلال فصل الإدارة الجامعية والعناصر التي تناولتها فيه تبين أن الجامعة لها من مهام متعددة تحاول جاهدة لتحقيقها أهدافها. ويتحقق ذلك من خلال الإدارة باعتبارها العلم الذي يهتم بالتنظيم والتخطيط وتسير كل الأمور المتعلقة بالجامعة بحيث أن الهدف الأساسي التي ترمي إليه الجامعة هو إعداد كفاءات المجتمع يتكل عليهم. ولهذا فإنها تعتمد على الإدارة من تسير الأمور المتعلقة بجامعة ويمكن القول عنها بأنها الحجر القاعدي التي تقف عليه وهذا تفسره النظريات الإدارية لما لها من متعددة كالتنظيم هو أساس لنجاح وسير الأمور بشكل جيد و بالتالي لا يمكن الاستغناء عنها لأن أصبحت مهمة ولا تجد أي مؤسسة بدون الإدارة وخاصة الجامعة التي تعتبر المستقبل لنجاح المجتمع أو فشله. يمكن القول عنها أنها عملية الاجتماعية، وهي عملية هادفة .

⁵⁶-مروان لمدير-سوسيولوجيا التنظيمات من ماكس فيبر إلى ميشيل كروزي،"مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية"، العدد 34، 2017، ص8.

الفصل الرابع: الإطار الميداني لدراسة

1. مجتمع الدراسة.....ص46
2. عينة البحث.....ص46-47
3. الإطار المكاني و الزماني لدراسة.....ص47
4. عرض وتحليل الجداول.....ص48
- 1.4 تحليل الفرضية الأولى المتعلقة ببيئة العمل.....ص53-57
- 2.4 تحليل الفرضية الثانية المتعلقة بالعلاقات العمل.....ص58-62
5. استخلاص نتائج الدراسة.....ص63-64
- خاتمة.....ص65
- قائمة المراجع.....ص66-70
- الملاحق.....ص71-73

تمهيد:

قمت بتخصيص هذا الفصل للجانب الميداني للدراسة حيث تم من خلال التطرق لعينة البحث وخصائصها وأيضا عرض الجداول البحث الميدان وتحليلها ،وفي الأخير توصل إلى نتائج الدراسة.

1.مجتمع البحث:

جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وهذه مفردات خاضعة للدراسة أو للبحث من قبل الباحث.⁵⁷

مجتمع البحث في اللغة العلوم الإنسانية "هو مجموعة منتهية وغير منتهية من العناصر المحددة مسبق والتي تركز عليها الملاحظات."⁵⁸

مجتمع البحث في دراستي العمال الإداريين بجامعة عبد الحميد ابن باديس بحيث هم عبارة موظفون في الإدارة ويشغل كل واحد منصب عمل بحيث أن هدفهم تسيير الجامعة وتحقيق للأهدافها .

2.عينة البحث:

تمثل مجتمع الأصلي وتحقيق أغراض البحث ويغني الباحث عن مشقات دراسة وأيضا تسهل عليه الوصول إلى مجتمع البحث .⁵⁹

⁵⁷-دلال القاضي- محمود البياني،أساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام الإحصائي spss،دار الحامد لنشر والتوزيع،عمان ،ط1،سنة 2008،ص149.

⁵⁸-موريس أنجريس -منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،دار القصبه لنشر والتوزيع،الجزائر،ط1، 2004،ص298.

⁵⁹-سليم ماني-زواوي مكرم،محاضرات في إحصاء الاستدلالي ،سنة العلوم الاجتماعية ،جامعة محمد البشير الإبراهيمي ،سنة2019-2020،ص04.

وقد قامت الدراسة على العينة الغير الاحتمالية بحيث تعتبر من أهم العينات البحث العلمي، وبحيث أن العينة القصدية تدخل ضمن العينة غير الاحتمالية.

1.2 تعريف العينة القصدية :

سحب عينة من مجتمع البحث يليق بالباحث. وتستخدم في الدراسات الاستطلاعية التي تتطلب القياس واختيار فرضيات محددة وبخاصة إذا كان مجتمع البحث غير مضبوط الأبعاد⁶⁰. لهذا اعتمدت على العينة القصدية نتيجة الصعوبات في الوصول إلى عينة البحث وضيق الوقت كما أنها لا تحتاج إلى وقت كبير في الوصول إلى مجتمع البحث، وساعدتني في دراستي.

عينة الدراسة مكونة من 34 عامل في الإدارة الجامعية بجامعة مستغانم كلية العلوم الاجتماعية

3. الإطار المكاني والزمني لدراسة :

تمت الدراسة من 29 جانفي إلى 30 جوان بالجامعة عبد الحميد ابن باديس كلية العلوم الاجتماعية .

تمت الدراسة الميدانية من 24 ماي التي قمت فيها بتقسيم الاستبيان واستلمتها في 25 ماي.

⁶⁰ نفس المرجع السابق سليم، زواوي مكرم، ص05.

4. عرض وتحليل الجداول:

1.4 البيانات الشخصية

الجدول رقم 01 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكور	9	26.5
إناث	25	73.5
المجموع	34	100

من خلال الجدول رقم 01 نجد أن نسبة الإناث أخذت النسبة التي تقدر 73.5% وفي مقابل نسبة الذكور تقدر 26.5%.

من خلال النسب المئوية التي تبين أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور وهذا دلالات على أن مجتمع الدراسة أنثوي أكثر منه ذكور وهذا ما يدل على أن الإدارة الجامعية أغلبية العاملون في الإدارة هم إناث .

لهذا نستنتج من الجدول أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور وهذا يدل على أن المجتمع الجزائري تجاوز فكرة منع خروج المرأة لتعليم و بتالي تولي عمل في الإدارة.

الجدول رقم 02 يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية:

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
]32_27]	5	14.7
]37_32]	7	20.6
]42_37]	13	38.2
]47_42]	4	11.8
]52_47]	3	8.8
52 فما فوق	2	5.9
المجموع	34	100

من خلال جدول الفئات العمرية يتبين من خلال النسبة المئوية أن الأعلى في الجدول هي الفئة التي بين [37-42] بحيث كانت النسبة هي 38.2% أما النسبة الثانية فهي 20.6% وهذا يدل على أن مجتمع البحث أغلبيتهم شباب و بالتالي فإن أغلبية الموظفين في سن الشباب مما يدل على أنها مؤسسة شبابية وهذا أما التي أخذت نسبة ضعيفة فهي الفئة التي تتراوح من (52 فما فوق هي نسبة 5.9% وهذه النسبة تدل على أن نسبة الموظفين القدامى في حالة تقاعد نسبة قليلة بالمقارنة مع الفئات الأخرى. وفي الأخير نستنتج أن الجدول يبين أن نسبة الموظفين الشباب لقد أخذت أعلى نسبة في الجدول وهذا ما يدل على أن المجتمع الجزائري أغلبيتهم شباب. ونسب الشيخوخة تقل .

الجدول رقم 03 يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
38.2	13	ثانوي
61.8	21	جامعي
100	34	المجموع

من خلال الجدول أعلاه أن المستوى التعليمي قائم على مستويين بحيث نرى من خلال الجدول أن مستوى الجامعي أخذ نسبة المئوية الأعلى في الجدول وأما مستوى الثانوي فقد كانت النسبة أقل مقارنة بمستوى الجامعي نسبة 61.8% و أما نسبة الثانوي هي 38.2%.

نستنتج من خلال الجدول أن المستوى الجامعي أخذ أعلى نسبة مئوية وهذا ما يدل على أن أغلب الموظفين في إدارة لديهم مستوى تعليم ممتاز مقارنة بمستوى الثانوي كما أن الإدارة الجامعية تتطلب الكفاءات التي تستطيع الاتكال عليها في سير أمور الإدارة الجامعية أو أن نوع المنصب يتطلب مستوى تعليم عالي. أما الثانوي إما يكون أكمل مساره في تكوين المهني لزيادة في كفاءته كالإعلام الذي تحتاجه بأكثر في الجامعات والإدارات

ولكن نرى أن كافة موظفين في الإدارة أخذوا دراسات عليا تساعدهم في الحياة المهنية وكذلك أكملوا في المسار الدراسي حتى المستوى التعليم العالي و بالتالي هنالك تفاوت في المستوى التعليم بين الموظفين.

الجدول رقم 04 يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

النسبة المئوية%	التكرار	الحالة الاجتماعية
35.3	12	أعزب
55.9	19	متزوج
8.8	3	مطلق
100	34	المجموع

من خلال الجدول الذي يمثل النسب المئوية للحالة الاجتماعية للموظفين بالإدارة الجامعية إن النسبة المئوية للمتزوج أخذت أكبر نسبة 55.9% وهي أعلى نسبة مئوية، و35.3% فهي تمثل نسبة الحالة الاجتماعي للأعزب و 8.8% التي تمثل الحالة الاجتماعية للمطلق.

نستنتج من خلال الجدول الذي يحمل النسب المئوية للموظفين بالإدارة ،و بالتالي فإن نسبة المتزوجين هي أعلى نسبة مئوية وهذا ما يدل على أن جميع الموظفين الإداريين في حالة استقرار الأسري مما يتطلب على العامل العمل من أجل تحقيق كل احتياجات عائلته .

الجدول رقم 05 يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية %
2-6 سنوات	6	17.6
6-10 سنوات	5	14.7
10-14 سنة	13	38.2
14-18 سنة	6	17.6
18-22	3	8.8
22 فما فوق	1	2.9
المجموع	34	100

الجدول أعلاه يبين السنوات التي قضاها ،بحيث أن هناك تفاوت في النسب بحيث أنهم في فترات تأقلم مع مكان العمل.

فنرى أن نسبة المئوية العالية في الجدول هي من 10-14 ونسبة هي 38.2 وأما سنوات الخدمة من 2-6 سنوات فهي تتشابه سنوات 14-18 أما أقل نسبة هي سنوات 22 فما فوق.

يستنتج من الجدول ونسب المئوي أن السنوات من 10-14 هذا يدل على أن الموظفين لديهم ذلك الوعي وتمسك بالعمل والمؤسسة التي يعمل فيها. وسنوات العمل من 22 فما فوق فإن يدل على أن الإدارة أغلبيتهم في حالة التكوين وهذا يدل على أن معظم الموظفين قد أخذوا تقاعد.

عرض وتحليل جداول الفرضية الأولى المتعلقة ببيئة العمل:

الجدول رقم 06 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة تشعر بأنك جزء من الجامعة التي تعمل بها:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	29	85.3
غير موافق	5	14.7
المجموع	34	100

يتبين من خلال الجدول الذي يعبر عنها بالنسبة المئوية لعبارتي موافق وغير موافق بحيث نسبة 85.3% تمثل عبارة موافق و 14.7% فهي تمثل عبارة غير موافق.

نستنتج في الأخير ومن خلال عبارة أنت جزء من الجامعة فالنسبة تبين ذلك وهذا ما يدل على أن معظم الموظفين يرون فيها أنها جزء منهم نظرا إلى أنهم يقضون معظم أوقاتهم في المؤسسة مما يرى فيها المكان للعمل وتكوين علاقات مع الموظفين. أما في عبارة غير موافق فكانت النسبة قليلة مقارنة بعبارة موافق وهذا يدل على أن بعض الموظفين وهذا لأن الجامعة عندهم مكان فقط ويحاولون بعد الانتهاء من العمل يحاول الخروج من قوقعة المؤسسة ويرفض التكلم عليها في أماكن أخرى لأنه لا يعطيها أهمية. وهذا يدل على أنه لا يشعر بالانتماء لها.

رقم 07 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة تجد مكان عملك مناسب لتأدية الجدول الأعمال الموكلة لك:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	30	88.2
غير موافق	4	11.8
المجموع	34	100

يبين الجدول أعلاه النسب والتكرارات الخاصة بالعبارة موافق وغير موافق فنرى أن موافق أخذت نسبة 88.2% وغير موافق أخذت نسبة 11.8% و هذا ما يدل على هناك فارق كبير بين عبارتين.

نستنتج أن النسبة الكبيرة هي نسب عبارة موافق فهذا يدل على أن العامل يجد المكان الذي يعمل فيه مجهز مما يعطيه الحافز للعمل وأما العبارة الثانية فنرى أن الموظف لا يعطيه ذلك الحافز للعمل لأن يعمل ليس من أجل تحقيق أهداف المؤسسة إنما من تحقيق أهدافه الشخصية ولا يعطي أهمية كبيرة لمكان الذي يعمل فيه.

وإن بيئة العمل هي أمر أساسي في تحقيق الولاء ، فيرى العامل أن المؤسسة تهتم به و بالتالي يحاول إرجاع إليها المثل .

الجدول رقم 08 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة توفر الجامعة جو مريح في العمل:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	23	67.6
غير موافق	11	32.4
المجموع	34	100

من خلال القراءة الإحصائية للأرقام المتحصل عليها من الجدول أعلاه نلاحظ أن عبارة موافق أخذت نسبة 67.6% وعبارة غير موافق أخذت نسبة 32.4%.

نقول في هذا الصدد أن عبارة موافق أخذت النسبة الأكبر مقارنة بالعبارة غير موافق.

نستنتج من الجدول وحسب آراء المبحوثين أن العبارة التي أخذت النسبة الأعلى هي عبارة موافق حول عبارة توفر الجامعة لك الجو المريح فهذا يدل على أن الجامعة توفر مكان المناسب للعمل أيضا تهيئة الظروف الملائمة للعامل وتكون كحافز من أجل العمل، وأيضا تكون داعمة ومساندة ومحفزة لتجديد والابتكار بحيث تعطي للموظف الارتياح أثناء العمل وهذا ما يدل على أن الجامعة فيها الجو يسوده الأمن ولا يوجد ذلك الصراع داخل الإدارة فهذا دال على أن المؤسسة تحاول جاهدة في محاولة تهيئة مكان الذي يناسب الموظف وأيضا يشجعهم على العمل ومحاولة لتحقيق أهداف الجامعة والسير كل الأمور على أكمل وجه.

الجدول رقم 09 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة مكان العمل المنظم يساعد على التأقلم في وسط الإدارة الجامعية :

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	31	91.2
غير موافق	3	8.8
المجموع	34	100

من خلال القراءة الإحصائية للجدول فنرى أن أعلى نسبة مئوية هي 91.2% وهي تمثل عبارة موافق أما نسبة 8.8% فهي تمثل عبارة غير موافق.

نستنتج أن أعلى نسبة أخذتها عبارة موافق وهذا ما يدل على أن الجامعة تهيأ مكان العمل وتنظمه ويرون أنها تحاول أن تجعل مكان العمل منظم حتى يعطي ذلك الانطباع الجيد للموظف أما عبارة غير موافق فقد كانت أدنى مقارنة بعبارة موافق وهذا ما يدل على أن مبحوث يرى أن هناك فوضى ولا يوجد مكان منظم ولا يعطيه ذلك الحافز للعمل. وبالتالي نرى أنهم يتمسكون بمكان العمل ويرون أن الجامعة تحاول جاهدة لتحقيق كل متطلبات العمال وهذا ما يدل على أن العامل يتمسك بالعمل ومؤسسته. وإن الموظف كلما وجد مكان العمل منظم يعطيه السهولة في تأدية الأعمال الموكلة إليه بشكل أسرع.

الجدول رقم 10 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة الجامعة هي أسرته الثانية:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	32	94.1
غير موافق	2	5.9
المجموع	34	100

من خلال الجدول أعلاه وحسب عبارة الجامعة هي أسرته الثانية فإن الجدول يمثل نسب المئوية لأراء المبحوثين فنلاحظ أن 94.1% تمثل عبارة موافق ونسبة 5.9% من المبحوثين الذين أدلو بغير موافق. وهذا ما يدل على أن أغلبية الموظفون بالإدارة الجامعية يرون أن المؤسسة التي يعملون فيها تعتبر كالأسرة الثانية وهذا نظرا على أن الجامعة تلبي احتياجاتهم وتعتبر المكان الثاني الذي يجد فيه أسرته من الأصدقاء وزملاء العمل، وأيضا نتيجة ذلك فإنه ينظر إليها على أنها أسرته لأنه يقضي معظم وقته فيها مما يعطيه ذلك الشعور بالتمسك بها ويحاول جاهدا على أن تسيّر كل الأمور والأعمال على أكمل وجهها، وأما عبارة غير موافق فكانت نسبة قليلة وهذا نتيجة أن بعض المبحوثين لا يرون في الجامعة تلك الأسرة الثانية وإنما يرى فيها أنها مكان العمل ويحاول أن ينهي العمل بشكل أسرع ويحاول أن يغادرها.

عرض وتحليل جداول الفرضية الثانية المتعلقة بعلاقات العمل:

الجدول رقم 11 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة تقوم بإنجاز المهام الموكلة لك بشكل إنفرادي:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	23	67.6
غير موافق	11	32.4
المجموع	34	100

يبين الجدول النسب المئوية لعبارة تقوم بإنجاز المهام الموكلة لك بشكل إنفرادي إذ نلاحظ أن النسبة الأعلى هي نسبة 67.6% وهي تمثل عبارة موافق وأما نسبة 32.4% فهي تمثل عبارة غير موافق. نستنتج أن النسبة أكبر أخذتها عبارة موافق و بالتالي يرون أن العمل الإنفراد هو شيء الأحسن وهذا نظر إلى معظم الموظفين يحاولون أن يؤدي الأعمال موكلة لهم بشكل إنفرادي وهذا حتى يكون العمل متقن على يديه أو أن الجامعة فيها المكاتب التي يعمل فيها كل موظف لوحده ولا يحاول أن العمل بشكل جماعي وهذا ما يدل على أن كل موظف منفرد في عمله، أما نسبة التي أخذتها غير موافق يرون أن العمل الجماعي هو الشكل الأساسي لنجاح المؤسسة وبالتالي هنالك علاقات بين العمال ويحاولون أن يعملوا العمل الموكل إليهم في شكل المجموعات وهذا حتى ينجز العمل في وقت محدد وإن العمل الجماعي يعطي للموظف شعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وتعاون يعطيه القوة في بذل الجهد من أجل العمل.

الجدول رقم 12 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة تنجز المهام الموكلة لك مع زملائك في العمل:

النسبة المئوية%	التكرار	العبارة
52.9	18	موافق
47.1	16	غير موافق
100	34	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم 12 الذي يعبر عن النسب المئوية للعبارة تنجز المهام الموكلة لك مع زملائك في العمل فنلاحظ أن نسبة موافق أخذت نسبة 52.9% وعبارة غير موافق 47.1% فأن النسب بين العبارتين متقاربة.

نستنتج من الجدول والنسب هناك من يرى أن العمل الجماعي مع زملاء في العمل شيء جيد يعطي للعامل الحافز من أجل العمل وبينهم علاقات تربطهم الصداقة والتعاون ويحاولون أن ينجز المهام في شكل جماعة وهذا من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وأما البعض يرون أن الانفرادي أحسن من العمل وهذا ما يدل على أن المؤسسة تقوم المنافسة يحاول كل أن يكون أحسن من زميله ولا توجد بينهم علاقة صداقة مع زمليه، ويحاول أن يتحاشى التعامل مع زملائه .

الجدول رقم 13 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة تحترم زملائك في العمل:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	33	97.1
غير موافق	1	2.9
المجموع	34	100

يفسر الجدول رقم 13 قيم النسبية لعبارة تحترم زملائك في مكان العمل فإن النسبة الأكبر 97.1% تتمثل في عبارة موافق أما عبارة غير موافق فقد أخذت نسبة 2.9% وهذا ما يدل أن تقريب كل الموظفين لديهم ذلك الاحترام وتقدير أي علاقة التي بينهم تفرض عليهم احترام بعضهم البعض بحيث يتقبل آراء وأفكار زميله في العمل ويتشاور معهم ويأخذ بنصيحة زميله إذ يحاول أن يأخذ بها ويطبقها ولكن عبارة الثانية لم نسب كبيرة وهذا ما يدل أن الموظفين بينهم علاقات جيد في ولا يوجد الصراع الذي يهدد سير أهداف مؤسسته.

الجدول رقم 14 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة تتشاور مع زملائك في أمور العمل:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	32	94.1
غير موافق	2	5.9
المجموع	34	100

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نرى أن 94.1% فهي تشير إلى عبارة موافق أما 5.9% فهي تمثل عبارة غير موافق إذ يتبين من هذه النسب أن المبحوثين يرون أنه يوجد احترام متبادل بحيث يعطي كل زميل فرصة لتكلم دون تقاطع وهذا نظرا لقيم مجتمعه التي تفرض عليه احترام زميله في العمل ونتيجة العلاقة التي تربطهم تفرض على كل واحد أن يحترم زميله مهما كان العمل الذي يزاوله لأنه يأخذ انطباع جيد عليه مما يأخذ مكان مرموق في المؤسسة أي العلاقة التي تربطهم علاقة صداقة وتضامن. إن الإدارة الجامعية تقوم على تشاور في أمور العمل وهذا نتيجة أن كل واحد يستمع إلى زميله ويأخذ بنصيحة لأن العمل الجماعي يعطي للعامل روح معنوية جيدة ويرى أن زملاءه في العمل يحاولون أن تكون بينهم مشاورات وهذا من أجل تسير المؤسسة على أحسن ما يكون. أما الذين بغير موافق فهذا يدل على أن الموظف داخل الإدارة يحاول أن يعمل لوحده ويتحاش التعامل مع زملاءه ولكن نسبة قليلة مقارنة بعبارة موافق.

الجدول رقم 15 يبين مواقف أفراد العينة حسب عبارة علاقتك برئيسك علاقة عمل واحترام:

العبارة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق	30	88.2
غير موافق	4	11.8
المجموع	34	100

من خلال الجدول الذي يشرح النسب المئوية لما أجابوا به الموظفون فنرى أن النسبة الأكبر هي 88.2% إن هذه النسبة تمثل عبارة موافق لعبارة علاقتك برئيسك علاقة عمل احترام أما النسبة 11.8% فهي تمثل عبارة غير موافق .

نستج من الجدول والقراءة الإحصائية لنسب فقد تبين أن الموظفون علاقاتهم بمرؤوسيههم علاقة عمل و احترام أي يتشاور الرئيس مع الموظفين يحاول أن يستمع لانشغالاتهم ويأخذ بأفكارهم أي يستمع إليهم ويحب الشخص الذي فيحترمه كما الموظف إذا يرى في رئيس قدوته فيحترمه و بالتالي فهو القائد الذي يعطي الفرصة للموظف حتى يبتكر ويعطيه الحافز الجيد لمواصلة العمل لهذا يتطلب في كل مؤسسة قائد يوسع من ابتكار الموظف ولا يجد منها. أما الذين يرون أنه لا توجد احترام وهذا نظرا إلى أن تكون بينهم مشاكل التي تجعل الموظف التحاشي التعامل معه حتى في أمور العمل أي لا توجد علاقة جيدة بينهم هذا نظرا إلى أن الرئيس قد يكون وضع عراقيل للموظف. ولكن وفق النسب فإن عبارة موافق أخذت النسبة الأكبر مما يدل على أن الأغلبية لا يرفضون ذلك ولكن عبارة غير موافق فقد أخذت نسبة قليلة مقارنة بعبارة موافق.

5. استخلاص نتائج الدراسة :

من خلال عرض الجداول وتحليل يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت من عدمها وهذا وفق النسب المعبرة عنها.

- بيئة العمل المنظمة تعطي للموظف روح معنوية عالية فكلما وجد الموظف مكان عمله نظيف ومجهز بشكل جيد يعطيه حافز في محاولة العمل ببذل أقصى ما عنده وهذا ما يدل على أن موظف يرى في المؤسسة هي التي تحقق أهدافه فيتمسك بها.
- يشعرون بأنهم جزء أساسي في المؤسسة وهذا نظرا إلى تقبلها قيمهم وأهدافهم الأمر الأساسي الذي يعطيه روح العمل وتمسك بها لأنها أصبحت جزءا منه الدافع الذي يرمي إليه هو محاولته إلى تسير كل الأمور المتعلقة بالإدارة الجامعية.
- توفر الجامعة مكان العمل الهادئ الذي يعطي للموظف انطباع جيد على مؤسسته الأمر الذي يحفزه في العمل و بالتالي يرى أن مؤسسته تهتم به هذا الشيء الأساسي الذي ينمي لديه الشعور بالولاء والانتماء.
- المؤسسة أصبحت تعتبر الأسر الثانية وهذا نظرا إلى أن الموظف يأخذ معظم أوقاته فيها ونتيجة العلاقات الجيدة التي بينهم الأمر الذي يجعل الموظف لا يكره من المؤسسة ونتيجة الظروف الملائمة للعمل تعطي سعادة لكل من يعمل فيها ما ينمي لديه الشعور بالالتزام بالقيم وأهدافها ويحاول جاهدا لتحقيقها.
- إن العمل الجماعي بين الموظفون يعطي انطباع جيد بين زملاء العمل أي تربطهم علاقات عمل واحترام بحيث كل واحد يحترم زميله وكلما كان هناك عمل جماعي يعطيهم الدافع للعمل ونجاح وكل مؤسسة لكي تحقق أهدافها لابد من تحقيق العمل في جماعات.
- تشكل المشاركة والتشاور حافز معنوي إيجابي يعمل على رفع الروح المعنوية وتنمية مشاعر الولاء وزيادة الإبداع والمبادرة.
- العمل القيادي في الإدارة الجامعية قائم على رئيس يجتمع مع موظفين ويحاول الاستماع إليهم ويأخذ بالأفكار المطروحة ويحاول أن يحل كل المشاكل التي تعرقل سير العمل بشكل جيد وينمي لدى الموظف الشعور بالولاء.

➤ إن الاحترام المتبادل بين زملاء في العمل وهذا نتيجة العلاقة الصداقة والتعاون في الأمور المتعلقة بالمؤسسة محاولين تحقيق أهدافها.
من خلال الدراسة الميدانية على الإداريين وحسب النسب المئوية فقد دل على أن الفرضيتين بصحة صدقها من عدمها.

خاتمة:

يعتبر الولاء التنظيمي من أهم المواضيع التي نالت اهتمام العديد من الباحثين في هذا الموضوع نظرا لأهميته بالنسبة للمنظمات والعامل فيها. هو مدخل هام من المداخل المعاصرة لدراسة المنظمات الحديثة، فالعامل أو الموظف الذي يؤمن بأهمية المؤسسة غالبا ما يتولد له إحساس إيجابي وولائه إضافة إلى تزايد الرغبة في البقاء وهذا ما يدفعه من العطاء وقدرة أكثر على التفاعل الإيجابي مع بيئة العمل .

من أهم طرق الفعالة التي تسمح للأفراد بقبول قيم وأهداف منظماتهم هو رفع معنوياتهم مما يحقق الراحة النفسية ، و لقد كان الاهتمام لمحاولة معرفة ما إذا كانت الإدارة الجامعية تحقق لموظفيها كل الظروف المواتية للعمل بحيث حاولت معرفة أهم المحددات الولاء و بالتالي وجدت بأن :

- بيئة العمل الجيدة تعطي لدى الموظف معنوية في العمل وأيضا علاقات العمل من صداقات وتعاون وتضامن من تحقيق أهداف المؤسسة. وأيضا يظهر على تقبل الموظف لقيم والأهداف المؤسسة وتقبلا لها بحيث يحاول جاهدا إلى أن تسير كل الأمور المتعلقة بها ويحقق النجاح لها.

وكان اهتمام بالجامعة خصوصا لأنها تعتبر حجر الأساس لنجاح المجتمع كما أنها هي المستقبل القريب والبعيد وأيضا المورد البشري كعنصر أساسي في سير العملية الإدارية ويتوجب اهتمام به بشكل أفضل.

كان دراستي متمركزة على محددات الولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ولهذا أنصح كل قارئ أن يتوسع في هذا الموضوع ويدرسه من جوانب أخرى التي لم تتسنى لدي دراستها بسبب الأوضاع وضيق الوقت لأنه موضوع مهم يبين مدى فعالية المنظمات في تحقيق الولاء التنظيمي للعمال.

قائمة المراجع:

-الكتب:

1. -خلف سليمان الرواشدة-صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي،الأردن،ط 01 ، 2007.
2. -عائشة تايب-علوم الاجتماع العمل والمؤسسة،منظمة المرأة العربية لنشر والتوزيع،مصر،ط 01، 2011.
3. -عبد الرحمان الهيجان-الولاء التنظيمي لمدير السعودي،مركز الدراسات والابحاث أكاديمية نايف للعلوم الاجتماعية، السعودية،ط 01، 1998.
4. -دلال القاضي-محمود البياني-أساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام spss،دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان ،ط 01، 2008.
5. -موريس أنجيس-منهجية البحث في العلوم الإنسانية،دار القصبه لنشر والتوزيع،الجزائر،ط 01، 2004.
6. -نبيل أحمد عبد الهادي-منهجية البحث في العلوم الإنسانية ،الأهلية لنشر والتوزيع،الأردن،ط 01، 2006.

مجلات:

- 1.زيان عاشور - المناخ التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين(دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية)،"مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية"،الجلفة، العدد 05 ، 2015.
2. وليد شلابي-نوال حمريط-مستوى الولاء لدى موظفي الإدارة المحلية،"مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية"،المسيلة،العدد 02 ، 2016.

3. خشير محمد-حكيم بن جروة-تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين
بهيئة التمريض بالمؤسسات الإستشفائية، "مجلة الباحث"، عين الدفلى، العدد 17،
2017.
4. محمد الصباح بوطوطن-الولاء التنظيمي وعوامل تعزيزه في التنظيمات الحديثة، حوليات
جامعة الجزائر، عنابة، العدد 03، 2018.
5. عبد المالك مجادية-محمد بشار-واقع العمل في المؤسسة الإنتاجية للولاء التنظيمي
نموذجاً، (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لتأثيث)، "مجلة الدراسات"، البلدية، العدد
01، 2018.
6. بوشلواش عبد الحليم-مردواي عبد الحليم-أثر التسويق الداخلي على الالتزام
التنظيمي للعاملين في جامعة قسنطينة، "مجلة دراسات الاقتصادية"، قسنطينة وأم
بواقي، العدد 03، 2017.
7. عبد العالي مجمع-دور الحوافز في تحسين الولاء التنظيمي للعاملين، (دراسة حالة
بلدية المخزون) "مجلة الجزائرية للسانيات"، العدد 01، 2016.
8. رزين عكاهة-فاطمة بورقعة-تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بتوسط
الولاء التنظيمي لدى بريد الجزائر بوحدة الولائية للبريد، "مجلة الواحات للبحوث
والدراسات"، النعامة، العدد 02، 2020.
9. خالد زحراح-بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد
العاملين، "مجلة دراسات في علم الاجتماع المنظمات"، البلدية، العدد 03، 2018.

10. بشير عشوش-سماعين بوعمامة-الولاء التنظيمي وعلاقته بحوادث العمل، (دراسة ميدانية بالمؤسسة سوناطراك)، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، الجزائر، العدد 04، 2017.
11. بركة بلاغماس-خالد زخراح-الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين وأثره على الفعالية التنظيمية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، الجزائر، العدد 07، 2016.
12. سمية بن دحو-سهيل مقدم-العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي (دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بالمدرسة الوطنية لجمارك)، مجلة التنمية البشرية، العدد 07، 2017.
13. الفضيل رتيمي-أسماء رتيمي-عقلنة المنظمة ونظريات التنظيم، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية (قسم العلوم الاجتماعية)، البلدة، العدد 10، 2013.
14. أحمد فلوح-دور الجامعة في خدمة المجتمع، مجلة الإنسان والمجتمع (مركز الجامعي)، عليزان، العدد 12، 2016.
15. رابح عماري-نعاس عماري-واقع التكوين بالجامعة الجزائرية من خلال مشاريع التخرج ومذكرات (دراسة ميدانية لمعوقات)، مجلة أفاق العلوم، الجزائر، العدد 03، 2016.
16. عربي بومدين-دور الجامعة في التنمية الاقتصادية القرض والقيود، مجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، الشلف، العدد 07، 2016.
17. مروان لمدر-سوسيولوجيا التنظيمات من ماكس فيبر إلى ميشل كروزي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، 2017.

18. سالمى مسعود-الإدارة الجامعية فى الجزائر معاير جودتها، "مجلة العلوم
الاجتماعية" ،جامعة الوادى،،العدد 18 ،2018-2020.

-رسائل الدكتوراة:

1. فريدة زىنى-الولاء التنظيمى لى أساتذة الجامعة وأثرها على أداء
الوظيفة(دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس،الجزائر والمغرب،شهادة دكتوراة فى
علوم التسيير إدارة الأعمال،الشلف،سنة2012-2013.
2. إياد فتحي العالول-التسويق الداخلى على الولاء من خلال الرضا الوظيفى لى
موظفى شركة حوال فى قطاع عزة،دكتوراة فى إدارة الأعمال سودان، 2016.

رسائل الماجيستر:

1. محمد عبد الله الحسينى-الولاء التنظيمى لى العاملين فى المكتبات العامة فى
دولة الكويت ،ماجىستر فى علم المكتبات المعلومات،الأردن، 2010.
2. عمر محمد دره-مدخل إلى الإدارة،ماجىستر إدارة الأعمال كلية التجارة،جامعة عين
شمس، 2009.
3. ليلة سايب -للولاء التنظيمى وعلاقته بالضغط المهني ،ماجىستر فى علم النفس
العمل والتنظيم،الجزائر ، 2009-2010.

4. أمير محمد رفعت حواس-أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، ماجيستر ،في إدارة ، 2003.

5. عبد مالك مجادية-أشكال العلاقات الاجتماعية وأثرها على ولاء العاملين بالمنظمة الصناعية الجزائرية، ماجيستر قسم العلوم الاجتماعية، البلدية، 2010.

المنشورات:

1. زهير بوضرسة-التنظيم الحديث، منشورات جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، سنة 2013.

2. فاطمة بدر-معاذ الصباغ-أساسيات الإدارة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سنة 2020.

مواقع الأنترنت:

1. <https://hrdiscussion.com>
2. <https://www.almaany.com>

جامعة عبد الحميد بن باديس . مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

استبيان البحث الميداني

تحية طيبة وبعد :

أنا طالبة ماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل ، بصدد تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة "ماستر" حول موضوع "محددات الولاء التنظيمي" .

أرجو منكم الإجابة على العبارات المتواجدة في هذا الاستبيان بصراحة و صدق وذلك بالتمعن في قراءة العبارات ، حيث سأستخدم هذه المعلومات في غرض البحث العلمي فقط .

. تكون الإجابة بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة أو الإجابة على حسب السؤال المطروح:

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

1. البيانات الشخصية :

أنثى

ذكر

1.1 الجنس:

2.1 السن:.....

3.1 المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي

4.1 الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

1. 5. المدة التي قضيتها في العمل (الأقدمية) :

2. البيانات المتعلقة ببيئة العمل :

رقم	العبارات	موافق	غير موافق
1	تشعر بأنك جزء من الجامعة التي تعمل فيها		
2	تلتزم بمواقيت العمل داخل إدارة الجامعة		
3	تجد مكان عملك مناسب لتأدية الأعمال الموكلة لك		
4	توفر الجامعة لك جو مريح للعمل		
5	يساعدك الأجر الذي تتقاضه في تلبية حاجياتك		
6	تجد صعوبة في التأقلم مع جو الإدارة التي تعمل فيها		
7	تزاعي جامعتك الظروف المواتية لعملك		
8	تساعدك المواقيت المحددة في العمل		
9	تحاول جاهدا لتحقيق أهداف الإدارة الجامعية		
10	مكان العمل المنظم يساعد على التأقلم في وسط الإدارة الجامعية		
11	الجامعة هي الجزء الأساسي لبناء شخصيتك		

		الجامعة هي أسرتك الثانية	12
		يوجد تعاون بينك وبين مديرِك في العمل	13
		ترى أن الإدارة الجامعية مجرد مكان العمل	14
		تلتزم بمواقيت الخروج من العمل	15
		تسعى إلى إنجاز المهام في الآجال المحددة	16

3. البيانات المتعلقة بعلاقات العمل:

		تقوم بإنجاز المهام الموكلة لك بشكل إنفرادي	1
		ينوب عنك زميلك أثناء غيابك عن العمل	2
		علاقتك بزملائك علاقة تنافسية	3
		تنجز الأعمال الموكلة لك مع زملائك في العمل	4
		تحترم زملائك في مكان العمل	5
		تتشاور أنت وزملائك في أمور العمل	6
		علاقتك برئيسك علاقة عمل	7