

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

الولاء التنظيمي عند العمال الدائمين وعمال عقود ما قبل التشغيل

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس تخصص علم نفس العمل والتنظيم

إشراف:

إعداد:

أ. محساس حسيبة

- زيان سارة .

- شيهب وسام ,

السنة الجامعية

2020 / 2019

إهداء

إلى والدتي الغاليتين أسبغ الله عليهما ثوب الصحة والعافية و إلى أبوينا العزيزين

وإخوتنا حفظهم الله لنا و إلى كل عائلة زيان وعائلة شيهب و إلى الأخ أنور بن ناصر

وإلى كل أستاذ سقانا من علمه و إلى زملاء الدراسة وإلى كل شخص علمني حرفاً أو

ساعدني على تعلمه وإلى كل من يؤمن أن النجاح والتغيير يبدأ بفكرة تخرج من ذواتنا ...

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع .



الشكر

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله و على آله وصحبه ومن والاه ، نحمد الله حمدا كثيرا و نشكره على توفيقه وتقديره لنا على إتمام هذا العمل ، فالحمد لله حتى ترضى و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا .

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا على إتمام هذا العمل في ظل هذه الظروف و إلى كل أستاذ في قسم علم النفس العمل وتنظيم على النصائح و التعليمات القيمة و نتقدم بالشكر للأستاذة محساس حسيبة على الإشراف و على النصائح التي قدمتها لنا التي كان لها الفضل الكبير في إتمام هذه المذكر و نسأل الله أن يجزيها خير الجزاء .

وإيكم جميعا جزيل الشكر ووفقنا الله و إياكم إلى ما فيه خير لنا و لكم .

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة الفروق في مستويات الولاء التنظيمي لدى كل من عمال الدائمين و عمال عقود ما قبل التشغيل بمؤسسة صناعة الإسفنج الصناعي بالأخضرية .
و لقد استعملت الباحثة المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لمثل هذه المواضيع ، في تمثل مجتمع الدراسة في عمال المؤسسة ، أما أدوات الدراسة فاقد استعملت الباحثة مقياس الولاء التنظيمي الذي أعده موداي وزملاءه لدراسة مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال .
الكلمات المفتاحية : الولاء التنظيمي ، العمال الدائمين ، عمال عقود ما قبل التشغيل .

Résumé de l'étude

La présente étude vise à découvrir les différences dans les niveaux de loyauté organisationnelle des travailleurs permanents et des travailleurs sous contrat de pré-embauche dans L'industrial Sponge Industry Corporation lakhdaria.

Le chercheur a utilisé la méthode descriptive car elle est appropriée pour ces sujets dans la représentation de la population étudiée comme les travailleurs de l'institution. Quant aux outils d'étude . le chercheur a utilisé l'échelle de fidélité organisationnelle préparée par mouday et ses collègues pour étudier le niveau de fidélité organisationnelle des travailleurs.

مقدمة		
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة		
05	إشكالية الدراسة	01
09	فرضيات الدراسة	02
09	أسباب اختيار الموضوع	03
09	أهمية اختيار الموضوع	04
09	أهداف الدراسة	05
10	تحديد المفاهيم	06
11	الدراسات السابقة	07
الفصل الثاني: الولاء التنظيمي		
16	تمهيد	
17	مفهوم الولاء	01
17	تعريف الولاء التنظيمي	02
18	أبعاد الولاء التنظيمي	03
20	مداخل نظرية لدراسة الولاء التنظيمي	04
20	أهمية الولاء التنظيمي	05
21	النماذج المفسرة للولاء التنظيمي	06
23	العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي	07
24	استراتيجيات الولاء التنظيمي	08
27	قياس الولاء التنظيمي	09
الفصل الثالث: العمال الدائمون و عمال عقود ما قبل التشغيل		
32	تمهيد	
33	مفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث	01

34	مراحل انعقاد علاقة العمل وإثباتها	02
35	وضعية العمل الفعلي	03
35	المبادئ والحقوق الأساسية في العمل كظروف مواتية	04
38	التعريف ببرنامج عمال عقود ما قبل التشغيل	05
38	الفئة المستفيدة من عقود ما قبل التشغيل	06
39	أهداف برنامج عقود ما قبل التشغيل	07
40	أنواع عقود ما قبل التشغيل	08
42	الجانب السلبي من عقود ما قبل التشغيل	09
الفصل الرابع : الجانب المنهجي		
46	الدراسة الاستطلاعية	01
46	منهج الدراسة	02
46	مجتمع البحث	03
46	عينة البحث	04
46	الحدود المكانية والزمنية	05
47	أدوات الدراسة	06
48	أساليب تحليل البيانات	07
50	خاتمة	
51	قائمة المراجع	

ثانيا: فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
23	العوامل المؤثرة في تكوين الولاء التنظيمي _ نموذج ستين	01
24	العوامل المساعدة في تفسير الولاء التنظيمي _ نموذج مارش	02

مقدمة

مقدمة:

لقد أدت التغيرات المتسارعة في جميع مجالات الحياة التي يشهدها العصر الحالي ، والتي كان تأثيرها على المنظمات من حيث أهميتها وأهدافها و زيادة حجمها ، وهذا يتحقق بتوفر موارد بشرية ذات كفاءة ، وفيها يكمن سر التغيير والتطوير لأن المنظمات مهما كان حجم رأسمالها المادي ، يعتبر المورد البشري هو المسؤول على تحقيق أهدافها .

والمنظمات الناجحة هي التي تحافظ على موظفيها ، وهذا بتنمية الولاء لديهم وزيادة وفائهم والتزامهم بها ، فالولاء التنظيمي من أهم ما ركز عليه الباحثون للنهوض بالمنظمات والقطاعات الراكدة ، وهو من المواضيع التي ترتبط ارتباطا وثيقا بسلوكيات الأفراد و هو بمثابة مقياس لمدى فاعلية الأداء و تحديد درجة انجاز الفرد للهدف المسطر ، وعليه فالعامل الذي يشعر بولاء لمنظمتة عادة ما يتفانى في أداء مهامه ، وهذا ما ينعكس إيجابا على إنتاجيته و أداءه و دافعيته للعمل عكس المنظمات التي يكون مستوى ولاء أفرادها منخفضا بحيث يؤثر على أداء الفرد كما ونوعا .

ومن العوامل التي تزيد ولاء الأفراد للمنظمة شعورهم بأن المنظمة تقوم بحماية حقوقهم و الحفاظ عليها و عدم استغلالهم لتحقيق مصالحها فقط ، كأن تتمسك بالعاملين بشكل دائم من أجل العمل لصالحها والعمل على تحفيزه والتمسك به لأطول فترة ممكنة ، فلا يكون لديه ولو أدنى شك أن المنظمة ستستغني عنه في وقت من الأوقات .

ألا أن المنظمة في بعض الأحيان تحتاج لعمال مؤقتين نظرا لحاجتها لهم في مشروع أو خدمة معينة لفترة زمنية محددة ، فتوفر لهم بعض المطالب محاولة بذلك كسب ولاءهم لها، ولتحقيق أهدافها بالطريقة المثلى.

ونظرا لأهمية الولاء التنظيمي بالنسبة للفرد و المنظمة على حد سواء ، سواء كان العامل دائم أو مؤقت جاءت هذه الدراسة التي سنحاول فيها معرفة مستويات الولاء التنظيمي

و درجته عند كل من العاملين الدائمين و المؤقتين، وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول .

وقد تضمن الفصل الأول الإطار العام للدراسة حيث تناولنا فيه إشكالية الدراسة وفرضياتها، وأسباب اختيار موضوع الدراسة وأهدافها وتحديد مفاهيم الدراسة بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة المتغير الأول ألا وهو موضوع الولاء التنظيمي، وتم التطرق فيه إلى تعريف الولاء التنظيمي و أنواعه ، المداخل النظرية لدراسة الولاء التنظيمي ، أهمية الولاء التنظيمي و العوامل المؤثرة عليه و استراتيجياته وطرق قياسه.

وفي الفصل الثالث تم عرض العمال الدائمين وعمال عقود ما قبل التشغيل، وفيما يتعلق بالعمال الدائمين تطرقنا لمفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث ومراحل انعقاد علاقة العمل وإثباتها، وضعية العمل الفعلي و في الأخير المبادئ و الحقوق الأساسية في العمل كظروف مواتية. وتم التعرض لعمال عقود ما قبل التشغيل و التعريف ببرامج عمال عقود ما قبل التشغيل ، الفئة المستفيدة من عقود ما قبل التشغيل ، أهداف برنامج عقود ما قبل التشغيل ، أنواع عقود ما قبل التشغيل وفي الأخير الجانب السلبي من عقود ما قبل التشغيل .

واشتمل الفصل الرابع على الجانب الميداني وتم التطرف فيه إلى الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة ثم مجتمع وعينة البحث ، الحدود المكانية و الزمنية ، أدوات تحليل البيانات وأخيرا أساليب التحليل الإحصائي.

الفصل الأول

الفصل الأول : الإطار العام للإشكالية

1_ إشكالية الدراسة.

2_ فرضيات الدراسة.

3_ أسباب اختيار الموضوع.

4_ أهمية الموضوع.

5_ أهداف الدراسة.

6_ تحديد المفاهيم.

7_ الدراسات السابقة .

الإشكالية :

يعتبر موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع التي استقطبت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال العمل فهي إحدى الظواهر التي تواجه العاملين بكل القطاعات المهنية وبمستوياتها المتباينة. ويعد موضوع الولاء التنظيمي المفتاح الأساسي و المهم لتفحص مدى انسجام أفراد التنظيم مع بعضهم ، كما يعد موضوع الولاء المفتاح الأساسي و المهم لتفحص مدى الانسجام القائم بين الأفراد ومنظماتهم ، فالأفراد ذو الولاء المرتفع تجاه منظماتهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيدا من التفاني في أعمالهم و يسعوا بصورة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم و انتمائهم لمنظمتهم ، كما يعد من المواضيع المهمة التي تهتم منظمات الأعمال إذ أن للولاء التنظيمي تبعات ونتائج مهمة تؤثر على إنتاجية العاملين و أدائهم ، كما و أنه يؤثر في استقرار العاملين و استقرار المنظمة فكلما كان ولاء العاملين لمنظمتهم مرتفعا كان هناك أداء أفضل (أحمد قمر ، 2015،ص214).

ويعرف الولاء التنظيمي على أنه مجموعة من المشاعر يطورها الفرد الذي يعيش في مجتمع نحو الأفراد و المنظمات و القيم والمبادئ و الأفكار، وهذه المشاعر تمثل رغبة الفرد و استعدادة لتقديم التضحية لزملائه ومنظمتهم في العمل، وهذا ما يجعله وافر العطاء مما ينعكس على أداءه الوظيفي الذي يعتبر أساس تحقيق أهداف المنظمة ككل و الأهداف الشخصية للأفراد (سمية 2015،ص4، بتصرف).

لقد أصبح الولاء التنظيمي مؤشرا مهما في الدلالة على نجاح المنظمات ،فالإخلاص في العمل من صفات عضو هيئة العامل الملتزم والمتفاني في أداء ما هو مطلوب منه ، فترى بعض أعضاء هيئة العمل يعترفون بانتمائهم لمؤسستهم ومهنتهم ويعملون بجد ونشاط و يدأبون على تحقيق أهداف المؤسسة التي تعتبر من أهدافهم الخاصة كذلك، وتراهم يفكرون بأن ما يتعلق بالمؤسسة هو في حقيقة الأمر متعلق

بهم أولاً هذا من جهة ، ومن جهة أخرى نرى أن هناك عمال آخرين لا يترددون في التغيب أو التأخر و يكتفون بالحد الأدنى من الإنجازات المطلوبة، إذ لا يقدمون ما هو مطلوب منهم بالعكس تجدهم يعرقلون استمرارية المؤسسة وتطورها، هذا إن لم يتركوا المؤسسة و يغتتموا أية فرصة عمل أخرى تعرض عليهم من أجل تغيير التخلي عن المؤسسة التي يعملون بها و الانتقال إلى أخرى، مما يؤثر سلبا في أداء المؤسسة و أهدافها وخططها المرسومة ، فالالتزام التنظيمي حاجة ماسة لكل مؤسسة (أحمد قمر، 2015، ص215، 214).

تعتمد المؤسسة على الموظفون الدائمون الذين لديهم عقود دائمة ، يشعرون بنوع من الاستقرار داخل المؤسسة لأنهم يعملون بها إلى أن يحين وقت تقاعدهم ،و يعتبر الولاء التنظيمي ميزة تميز العمال الدائمين على العمال المؤقتين ،وها راجع إلى إن العامل الدائم تجده أكثر ولاء و التزاما للمؤسسة بالمقارنة مع زملائه من ذوي العقود قصيرة المدى .

إن التزام العمال في عملهم يشير إلى تقبلهم لقيم و أهداف المنظمة التي يعملون بها و تقانيهم و رغبتهم القوية و جهدهم المتواصل في تحقيق أهدافها وسيظل موضوع الولاء التنظيمي مفتاحا أساسيا ومهم في تحديد توافق العمال مع منظماتهم، فإذا كان هناك الولاء نحو المنظمة سيكون هناك استعداد كاف لتكريس كل الجهود و التفاني في انجاز المهام و السعي وراء البقاء في المنظمة و استمرار العمل بها ، أما انخفاض مستوى الولاء التنظيمي سنتبعه أثارا سلبية و تكلفة على المنظمة كالتسيب الوظيفي وغيرها ، لذا صار موضوع الولاء التنظيمي مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية في الأداء و الكفاءة في الإنتاجية و مؤشرا دالا على نجاح المنظمات. ومن أهم الدراسات التي تناولت موضوع الولاء نجد دراسة الشريط شريف محمد 2008 بعنوان الاتصال التنظيمي وقد هدف من خلالها إلى تبيان أثر الاتصال بكل أنواعه على الولاء التنظيمي، وقد توصل إلى نتائج أهمها : اعتماد المؤسسة محل الدراسة أكثر شيء

على الاتصال الكتابي ، هناك علاقة ارتباط وثيقة بين الاتصال الشفوي و الولاء التنظيمي ، ووجود علاقة موجبة متوسطة بين الاتصال التنظيمي و الولاء التنظيمي ... (مزاور، 2013، ج)

أما عمال عقود ما قبل التشغيل أو ما يسمونهم بالعمال المؤقتين لديهم عقود محددة المدة ، ونظام أجر منخفض بالإضافة إلى حرمانهم من بعض الحقوق كحرية التعبير وممارسة بعض الأعمال التي لا تتفق مع استعداداتهم ومؤهلاتهم .

لقد أصبح من الممكن التخلي عن فكرة ديمومة العمل و اللجوء إلى العمل وفق نظام عمل محدد المدة، إذ أن إقبال العامل على العمل بهدف تحقيق النجاح في إشباع حاجياته المختلفة ، وهذا يؤثر حتما على مستقبله و استقراره المهني ، وبالتالي على ولاء العامل و دافعيته نحو عمله .

وعلى الرغم من هذا لهم دور أساسي في كثير من الإدارات الجزائرية نظرا لارتفاع نسبة هذه الفئة مقارنة بالفئات العمالية الأخرى ونجد بأن معظم المؤسسات تعتمد بشكل كبير على عمال عقود ما قبل التشغيل إذ تجدهم يقومون بمختلف المهام سواء ما تعلق بما هو مطلوب منهم أو يتجاوزون ذلك في بعض الأحيان وذلك بسبب الرغبة و الحماس للحصول على منصب عمل دائم . و من أهم الدراسات التي دعمت و أكدت على إن العقود قصيرة المدى تقلل من ولاء و انتماء العامل لمؤسسته نجد دراسة إلياس دريدي ، بجامعة محمد خيضر ببسكرة 2013 بعنوان مصادر الضغوط المهنية لدى عمال الإدماج المهني ، وقد توصل إلى جملة من النتائج أهمها : مصادر الضغط المهني في البعد الخاص بالعلاقات مع المواطنين إما بقلة احترام المواطنين للعامل أو تقصيرهم في تقديم الوثائق اللازمة لتسهيل العمل .

وفي دراستنا ومن خلال ما تم توضيحه سابقا خاصة في فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة سنحاول أن نبحث عن العلاقة بينهم ، ألا وهي مستويات الولاء التنظيمي و درجته عند كل من العمال الدائمين و

عمال عقود ما قبل التشغيل و من هنا نطرح التساؤل التالي :هل توجد فروق في مستوى الولاء التنظيمي

لدى كل من العمال الدائمين و العمال المؤقتين لمؤسسة الإسفنج الصناعي بالأخضرية ؟

الفرضيات :

توجد فروق فيما يخص مستوى الولاء التنظيمي لدى كل من العمال الدائمين و عمال عقود ما قبل التشغيل .

أسباب اختيار الموضوع :

أسباب موضوعية :

- 1_ إعطاء نظرة علمية حول موضوع الولاء التنظيمي عند كل من العمال الدائمين و المؤقتين .
- 2_ إثراء المكتبة بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب الإدارة .
- 3_ الوصول إلى نتائج تفيد في تحديد أثر الولاء التنظيمي عند العمال الدائمين و عمال عقود ما قبل التشغيل .

أهمية الموضوع:

نظرا لأهمية الولاء التنظيمي في المؤسسات بصفة عامة و في مؤسسة الإسفنج الصناعي بالأخصرية بصفة خاصة أردنا أن نسلط الضوء على هذا الموضوع لقياسه عند عمال هذه المؤسسة لتحفيزهم و رفع مستوى أدائهم الذي يؤثر مباشرة على الإنتاج كما ونوعا.

أهداف الدراسة :

- _ التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال الدائمين و عمال عقود ما قبل التشغيل .

_ التعرف على العوامل التي تؤثر في مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال الدائمين وعمال عقود ما قبل التشغيل .

_ الخروج بنتائج واقتراحات من شأنها أن تكون أساس الأبحاث المستقبلية في الميدان .

تحديد مفاهيم الدراسة :

مفهوم الولاء : الولاء في اللغة هو الانتماء و الانتساب و الإخلاص ، وعندما نقول أن لأبنائهم ولاء فإن ذلك يعني انتمائهم و إخلاصهم إليهم . و الولاء لهذا المعنى ينطوي على الارتباط و تماسك و جذب تجاه الغير .

التنظيم : في اللغة مصدر فعل نظم و النظم التأليف ، وضم شيء إلى آخر ، ونظم اللؤلؤ ، ينظمه نظماً أي جمعه فانتظم

الولاء التنظيمي : عرفه مدحت أبو نصر أنه " شعور الفرد بالمسؤولية اتجاه شيء هام في حياته "، و عرفه أيضا ب "الإخلاص و المحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء ما" (فاضل سمية ، 2015 ، صفحة 8).

عرفه رونالد ريجيو انه " مشاعر الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها واتجاهاته نحوها وترتبط بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمها و استعدادة لبذل مجهود نيابة عنها و رغبته في البقاء عضوا فيها) (فاضل سمية ، 2015 ، صفحة 9).

التعريف الإجرائي : هو شعور العامل بالانتماء إلى مؤسسة الإسفنج الصناعي بالأخصرية تحكم هؤلاء العمال نفس الضوابط والقيم و الأفكار . ويتحدد من خلال الدرجة التي يتحصل عليها العامل بعد تطبيق مقياس الولاء التنظيمي .

العمال الدائمين : مشتقة من دائم وهو اسم فاعل من دام . ودام الشيء أي ثبت و استقر وبقى
مثال :قوله تعالى "خالدين فيها ما دامت السموات والأرض..."

العمال الدائمين إجرائيا: هم مجموعه من الأفراد يعملون في مؤسسه الإسفنج الصناعي يخضعون لضوابطها وقوانينها بعقد غير محدد المدة .
عامل ما قبل التشغيل (الإدماج) إجرائيا: هو عامل بعقد محدد المدة في أعمال مختلفة و بشهادات معينة .

الدراسات السابقة :

الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي :

دراسة إيهاب أحمد عويضة 2008 بعنوان أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية لمحافظة غزة ودراسته ركزت على الرضا الوظيفي بكل مسبباته على الولاء التنظيمي حيث تطرق إلى الحوافز كعامل من عوامل الرضا الوظيفي ، ولم يركز عليه كثيرا ، ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي :وجود علاقة ايجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي ، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي تعزى للخصائص الشخصية (الجنس، السن ، الحالة الاجتماعية) .

دراسة مزوار منوبة 2012 بعنوان " أثر الحوافز على الولاء التنظيمي " قامت الباحثة بدراسة

حالة عينة من المؤسسات العمومية أبرزت من خلالها أن مستوى الرضا عن الحوافز المقدمة متوسط وكذلك مستوى الولاء التنظيمي ، إضافة إلى ذلك توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين الحوافز و الولاء التنظيمي معتمدة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي وكذا المنهج الإحصائي من أجل اختبار الفرضيات و الإجابة على الإشكالية مستخدمة عدة طرق في جمع المعلومات منها المسح المكتبي لمختلف الكتب و الدراسات ، الاستبيان لقياس التأثير بين المتغيرين وكذا المقابلات لاكتشاف مدى اهتمام المدراء بعملية التحفيز ومدى إدراكهم لأهمية كسب ولاء العاملين .

دراسة أبو العلا (2010) بعنوان " ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي " وهدفت إلى

التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية و الأمن الوطني بقطاع غزة و محاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل ، و أيضا التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل و الولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزي للمتغيرات الشخصية وقد استخدم الباحث الإستبانة لجمع المعلومات و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية للطبقية ، حيث أن عدد الأفراد مجتمع الدراسة يضع (147) مدير من مدراء وزارة الداخلية و للأمن الوطني من مختلف الأجهزة و الإدارات و المديريات المدنية منها و العسكرية و قد خلصت الدراسات أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ، ظهر بوجه عام ضعيف ، حيث بلغ الوزن النسبي 03.13%، وان عبئ العمل هو أكثر العوامل تأثيرا على الضغوط ثم صراع الدور ، ثم الثقافة التنظيمية ، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49%، و خلصت الدراسة إلى وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية و للوظيفة .

ثانيا :الدراسات المتعلقة بعقود ما قبل التشغيل :

دراسة بعنوان "نظام العمل بالعقود محددة المدة و تأثيرها على ظروف عمال الإدماج المهني ، كانت إشكالية الدراسة : هل يؤثر نظام العمل بالعقود محددة المدة على ظروف العامل ؟ ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن لطبيعة عقد العمل أثر على ظروف العمل الاجتماعية والمهنية ، أما بالنسبة لأثره على الظروف الاجتماعية نجد أن معظم العمال لم يسجلوا في برنامج عن قناعة ، ورغم ذلك نجد أن معظمهم حققوا مكانة بين أصدقاءهم وبين أفراد المجتمع ، وكذا بين الموظفين ز الرؤساء وما يدل على ذلك نظرة الاحترام و التقدير التي يكونها لهم الكل ، أما بالنسبة للظروف المهنية نجد أن معظم المبحوثين هادتهم لا تتناسب وطبيعة عقد العمل وهذا له أثر على إنجاز الأعمال كما أنهم يستفيدوا من التكوين في الخدمات الاجتماعية وكذا عدم الاحتساب والخبرة المهنية ، وبما أن علاقة عمال الإدماج و الموظفين علاقة تتميز بالتقدير والاحترام أثر ذلك في شعورهم بعدم الاستغلال وخفض نسبة الصراع بينهم في المؤسسة .

دراسة إلياس دريدي 2013 بعنوان "مصادر الضغوط المهنية لدى عمال الإدماج المهني "

تهدف للتعرف على مصادر الضغط المهني لدى عامل الإدماج المهني ، و التعرف على ترتيب مصادر الضغط المهني لدى عامل الإدماج المهني ببلدية بسكرة . و استخدم المنهج الوصفي لتحليل المعطيات ، و تم التوصل إلى أن المصادر التي تشكل الضغوط المهنية لدى أفراد العينة هي علاقة العامل بالمواطن ، ثم طبيعة العمل ثم ظروف العمل ثم علاقة العامل بالإدارة ثم علاقة العامل بالزملاء .

دراسة بن أحمد نوال 2012 بعنوان "التوظيف في إطار عقود ما قبل التشغيل وقدرته على

تحقيق الرضا الوظيفي " . تهدف إلى التعرف على إمكانية تحقيق برنامج عقود ما قبل التشغيل رضا

وظيفي للأفراد المستفيدين من هذا البرنامج ، وأبرز جوانب الرضا ، وعدم الرضا عن هذا البرنامج وقد تم استخدام المنهج الوصفي وتوصل والى نتائج متمثلة في عدم اقتناع غالبية أفراد العينة بهذا البرنامج الذي يرون بأنه برنامج عديم النفع و قائم على استنزاف الطاقات البشرية .

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الولاء التنظيمي

تمهيد

- 1_ تعريف الولاء التنظيمي.
- 2_ أبعاد الولاء التنظيمي.
- 3_ مداخل نظرية لدراسة الولاء التنظيمي .
- 4_ أهمية الولاء التنظيمي.
- 5_ نماذج مفسرة للولاء التنظيمي.
- 6_ العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي.
- 7_ استراتيجيات الولاء التنظيمي .
- 8_ قياس الولاء التنظيمي.

تمهيد

توجه اهتمام المؤسسات في وقتنا الحالي إلي الموارد البشرية حيث أصبح العنصر البشري أهم عنصر تقوم عليه المنظمة فهو رأس المال الحقيقي لها وقد استخدمت المؤسسات العديد من الوسائل للحفاظ على وفاء العمال وولائهم لمؤسساتهم في زمن أصبحت المؤسسات اليوم تعاني من مشكل تسرب الكفاءات وهذا راجع للمنافسة بين المؤسسات في اكتساب عمال متدربين و أكفاء ، كما تسعى المنظمة إلى تحقيق الفعالية واستمرار النجاح للوصول إلى أهدافها ، ولتحقيقها يجب تلبية رغبات واحتياجات العمال لكسب ولاءهم و تحفيزهم وإثارة دافعيتهم لضمان بقائهم في المؤسسة والعمل على تحقيق أهدافها ، ونظرا أهمية الولاء التنظيمي سنتطرق إليه في هذا الفصل .

مفهوم الولاء التنظيمي:

مفهوم الولاء التنظيمي من المفاهيم الصعب تحديدها لارتباطها ارتباطا وثيقا بعوامل وجدانية مثل الدافعية الرضا ، النصر ، فالولاء التنظيمي يعني إن العامل نزيه و مستقيم و يقبل على العمل بتقان وإتقان لذلك هناك العديدين كتبوا في هذا الموضوع

1_تعريف الولاء التنظيمي :

الولاء كمفهوم عام يقصد به شعور الفرد بالارتباط بأشياء معينة ، كارتباطه بشخص آخر أو بمجموعة معينة (كالأسرة ،فريق كرة قدم) ويحوي الولاء معاني كثيرة كالحب، التضحية، الانتماء، أما الولاء لغة فهو اسم مصدر من والى يوالي موالاة ولاء، ويقال والى فلانا فلانا بمعنى نصره و أحبه، و لكلمة ولاء مدلولات كثيرة فالولاء في اللغة يعني "العهد ، القرب، والنصرة ، و المحبة و الالتزام "، ويعني ذلك الشعور بالقرب و النصر والمساندة في الشدائد حيث وردت كلمة الولاء في العديد من الآيات القرآنية ومن أمثلة ذلك قوله تعالى "وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ ۖ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۖ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ" سورة التوبة - الآية 71، ويعني الولاء هنا النصر في الأمور المشتركة ، والتعاون و المودة و المآزره و المواسة (مزاور منوبة ، 2012،صفحة 56) .

هذا فيما يخص معناه العام اللغوي أما التعريف الاصطلاحي لمفهوم الولاء فقد اختلف من كاتب لآخر وفيما يلي عرض لأهم هذه التعاريف:

لقد تطرقت مزاور منوبة(2012صفحة 56_57)أيضا إلى عدة تعريفات في مذكرتها من بينها نذكر:

_ يعرف ستيرز (Steers،1977) الولاء التنظيمي بأنه قوة انتماء الفرد لمؤسسته و مساهمته الفعالة بها، أما اورلي و كارويل (Oreilly et Caldwell) فقد عرفاه بأنه ارتباط الفرد النفسي بالمؤسسة ما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المؤسسة .

_ هو شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المنظمة ، وأنه جزء لا يتجزأ من المؤسسة التي يعمل فيها ، وان أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المؤسسة.

_ عرفه وينر "أنه شعور داخلي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف المؤسسة".

من التعاريف السابقة يتضح أن الولاء التنظيمي عبارة عن شعور وجداني ويتحقق عندما يؤمن العمال بأهداف المؤسسة و يسعون لتحقيقها كأنها أهدافهم، حيث أنه عندما يتخذ العامل أي قرار فهو يفكر في نتائجه على نفسه و على المؤسسة أيضا ، وحين يتحدث يتحدث بصيغة نحن ليس بصيغة أنتم وذلك طبعاً لأنه يحس نفسه جزء من المؤسسة .

2_ أبعاد الولاء التنظيمي :ذكرت (فاضل سميه 2015-2016 ص 22) أبعاد متعددة للولاء

التنظيمي ،فرغم اتفاق معظم الباحثين في موضوع الولاء التنظيمي إلا أننا وجدنا اختلاف في تحديد أبعادها ، فيحدد كل من "ستاو وسلانك" ببعدين و هما:

أ_الولاء الاتجاهي (Attitudinal Commitment) :يعني الأمور التي تؤدي إلى تطابق

أهداف و قيم الفرد مع أهداف و قيم المنظمة ، بحيث تزداد رغبته في البقاء و الاستمرار في المنظمة.

ب_الولاء السلوكي (Behavioral commitment) : ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطاً بالمنظمة، بسبب سلوكه السابق ، فالجهد الذي بذله الفرد و الوقت الذي قضاه في المنظمة يجعلانه يتمسك بكونه عضو فيها.

أما كيدرورن (Kidron) فيحدد بعدين للولاء التنظيمي على النحو التالي:

أ_ الولاء الأدبي (الأخلاقي) (Moral Commitment) : ويقصد به تبني الفرد لأهداف وقيم المنظمة باعتبارها تمثل قيمه وأهدافه .

ب_ الولاء المحسوب (Calculatative Commitment) :ويقصد به تبني الفرد الاستمرار في العمل داخل المنظمة برغم وجود عمل بديل في المنظمة أخرى بمزايا أفضل .

كما ميز ماير و ألن سكيث (Mayar .Allen) بين ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي وهي:

أ_ الولاء العاطفي أو المؤثر: و يتأثر هذا البعد بدرجة الفرد للخصائص مميزة لعمله من درجة استقلالية، وأهميته ، وكيان ، والمهارات المطلوبة ، و قرب المشرفين و توجيههم له.

ب_ الولاء الأخلاقي (المعياري): و يقصد به إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها والسماح لهم بالمشاركة و التفاعل الإيجابي ، ليس فقط في كميته الإجراءات و تنفيذ العمل ، بل المساهمة في وضع الأهداف و التخطيط و رسم السياسات العامة للتنظيم.

ج_ الولاء المستمر : و درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر مع التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى .

3_ المداخل النظرية لدراسة الولاء التنظيمي :

أ_ المدخل السلوكي : ويعني بالعملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد إلى ارتباطه بالمنظمة من خلال الاستثمارات المادية و غير المادية التي يستثمرها في المنظمة ،فالولاء هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف أنه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة ، أو التكاليف التي يتكبدها نتيجة تركه لها .

ب_ مدخل الاتجاهات :وفقا لمدخل الاتجاهات فانه ينظر إلى الولاء التنظيمي على أنه يتمثل في طبيعة العلاقات بين الموظف و منظمته . فعندما تصبح قيم الموظف و معتقداته و أهدافه متطابقة مع أهداف المنظمة والقيم السائدة فيها فإن هذا الموظف سوف يبذل جهود إضافية في عمله للرقى بمنظمته ، ولا يفكر في تركه و الانتقال إلى منظمة أخرى ويرى أنصار هذا المدخل أن هناك ارتباطا قويا للأفراد و بمنظمتهم بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحصلوا عليها مقابل عملهم ومن هذا المنطلق فإن هؤلاء الموظفين يفعلون ذلك لأنهم يشعرون أنه يجب عليهم أن يقوموا بذلك .(جمال ،2011،صفحة 48).

4_ أهمية الولاء التنظيمي :جاءت في دراسة ل شريط الشريف محمد (2008) أهمية

الولاء التنظيمي في 6 نقاط حيث تكمن هذه الأهمية في :

1/التوفيق في العلاقة القائمة بين العامل و منظمته من خلال خلق جو من التعاون و الألفة و التكامل بدلا من التنافر و يظهر هذا في التعريف المتعلق بالولاء التنظيمي وهو "قوة تطابق الفرد مع منظمته ومدى ارتباطه بها".

2/ إن ارتفاع مستويات الولاء التنظيمي ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموع من الظواهر السلبية وخفض أثارها .

3/ أكدت نتائج الدراسات على أهمية الولاء التنظيمي من خلال ارتباطه بمجموعه من المخرجات المتمثلة في الأداء الوظيفي و السلوك الاجتماعي و الاتجاهات الإيجابية نحو العمل بالإضافة إلى مبادرة و متغير الإبداع .

4/ يساهم الولاء في بناء شبكة واسعة من العلاقات الإنسانية التي تساعد على تنمية الإحساس بالمنظمة .

5/ للولاء التنظيمي دورا مهما في رفع الروح المعنوية للعاملين وجعلهم يحبون عملهم و المنظمة التي يعملون بها ويدفعهم إلى العمل بتعاون وحماس لتحقيق أهداف المنظمة .

6/ جذب أفضل الزبائن ، حيث تتكرر مشترياتهم وشهاداتهم الحسنة عن منتجات المؤسسة وخدماتها .

5_ نماذج مفسرة للولاء التنظيمي :

تطرق مروان صباح حسن في دراسة تطبيقية في الشركة العربية للمشروبات الغازية إلى أن هناك عدة طرق تناولها العلماء والباحثون لتفسير الولاء التنظيمي وتحديد إبعاده ، وكل وجهة من وجهات النظر هذه لها ما يبررها لدى صاحب النموذج ، وفيما يلي عرض لواحد من النماذج :

1_ نموذج ماير و زملائه:

ميز ماير و ألن وسميث بين ثلاث أبعاد أو مكونات للولاء التنظيمي هي :

أ_ المكون العاطفي أو المؤثر (Affective Component): يعرفه الفهداوي و القنطاوي بأنه مستوى إحساس الموظف و إدراكه للخصائص المميزة لمهامه الوظيفية والتوافق معها نظرا لكونها تمحه له بالمشاركة الفعلية في النشاط الإداري ، ويذكر العتيبي والسواط في دراستهما أن هذا البعد يتأثر بدرجة

إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة استقلالية و أهمية وتنوع المهارات و قرب المشرفين وتوجيههم له ، كما أن هذه المتغيرات تعمل على ايجاد جو تنظيمي مكافئ لمنسوبي التنظيم و يؤثر إيجابا على مستوى الولاء لديهم .

ب_ المكون الأخلاقي والمعياري Normative Component : يعرفه الرواشدة بأنه شعور الموظف بالالتزام نحو الاستمرار بالعمل في المنظمة ويشير عطاري و زملاؤه إلى انه شعور الموظف أخلاقيا بالاستمرار و البقاء في المنظمة دون النظر إلى الجوانب النفعية الممكن تحقيقها لو التحق بمنظومة أخرى ، وهذا النوع من الولاء يعكس الإحساس بالمسؤولية و الواجب اتجاه العمل في المؤسسة و البقاء بها و تسديد ما قدمته المنظمة له من خدمات . ويذكر الدوسري أن المصدر الأساسي لمثل هذا الإحساس نابع من القيم التي اكتسبها الفرد قبل الالتحاق بالمنظمة (مثل الأسرة أو تطبيع اجتماعي) أو عقب التحاقه بها (التطبيع التنظيمي).

ج_ المكون المستمر Continence Component :

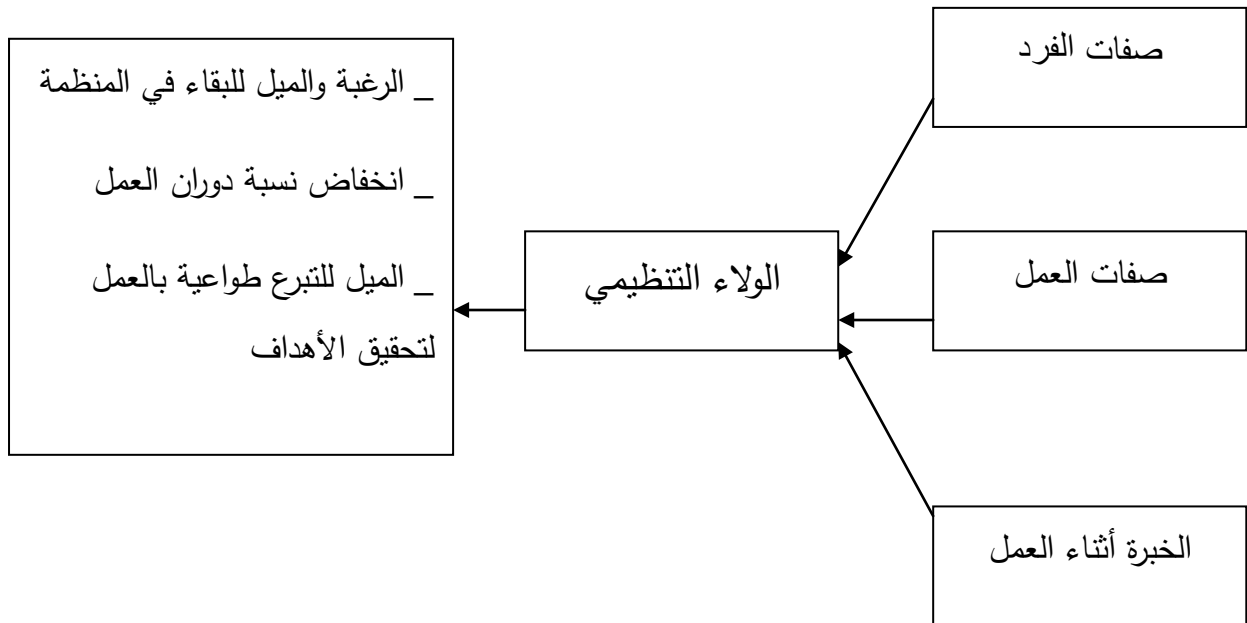
وقد عرفه الفهداوي والقطونة بأنه درجة إدراك العاملين للالتزام والمنافع التي يحصلون عليها نظير استمراريتهم وولائهم للمنظمة مقارنة بفقدانهم لها عند تركهم المنظمة . و يذكر الهذلول أن هذا المكون يستند إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل الترقيات والتعويضات و المكافئات بين الفرد و المنظمة أكثر من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية . ويذكر الدوسري أن هذه المكونات الثلاث تؤثر على بعضها البعض و هناك رابطة مشتركة بينهما هو التصور الذي يعد الولاء حالة نفسية تعبر على حالة الموظف بالمنظمة التي يعمل بها ، ولكن نجد أن طبيعة الحالة النفسية مختلفة فيما بين الأنواع السابقة ، فالموظف الذي لديه ولاء عاطفي يبقى رغبة منه في ذلك ، أما الذي يتمتع بولاء مستمر فإنه يبثي لأنه يحتاج إلى ذلك ، أما صاحب الولاء المعياري اللاقوي فإنه يبقى لأنه يشعر أنه ملتزم بذلك

. ويوضح العنزي أنه من الممكن أن يكون لدى الموظفين درجات متفاوتة من المكونات الثلاثة للولاء التنظيمي (العاطفي ، المستمر ، المعياري) وهذا يدعم بشكل أكبر اعتبارها مكونات للولاء وليست أنواع . (مروان ،ص390) .

6_العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي:

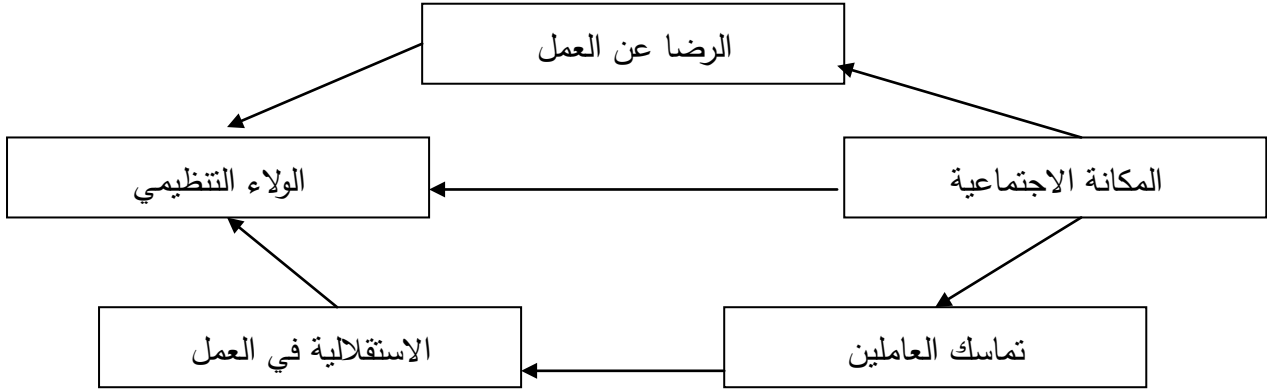
تناولت (فاضل سميح2016، ، صفحة34_35) وهي تشرح العوامل المؤثرة للولاء التنظيمي محاولات الباحثين لفهم هذه العوامل وكيفية تأثيرها في تكوين الولاء التنظيمي لدى الموظفين فتتعدد اتجاهاتهم و تتنوع تصنيفاتهم ، فقد أشار أوليفر " OLIVER " أن ولاء الموظفين للمنظمة قد ينشأ ويتكون قبل الانضمام إلى المنظمة .

حيث يرى "سا يمون " إلى أن الهوية التنظيمية و تقسيم الأعمال بالإضافة إلى المكافآت و الحوافز تؤدي إلى الإحساس بالافتخار و الانتماء و من ثم الولاء للمنظمة وقد حاول الباحثين وضع نماذج تبين العوامل التي تساعد في تكوين الولاء التنظيمي و توضيح السلوك الذي قد يظهر نتيجة لهذا الولاء .



العوامل المؤثرة في تكوين الولاء التنظيمي - نموذج ستين - الشكل 1

كما وضع مارش و ماناري (MARCH .MANARY) نموذجاً يبين عدة عوامل تتمثل في المكانة الاجتماعية ، و الرضا عن العمل ، وتماسك جماعة العمل ، و الاستقلالية في العمل باعتباره عوامل تسهم في تكوين و تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين، ويوضح الشكل التالي العلاقة بين هذه العوامل و الولاء التنظيمي كما يوضحه الشكل :



العوامل المساعدة في تفسير الولاء التنظيمي - نموذج مارش_ الشكل 2 .

يلاحظ من الشكل السابق أن العوامل المساعدة في تكوين الولاء للأفراد العاملين في المنظمة تتمثل بالمكانة الاجتماعية ، و الرضا عن العمل و تماسك جماعة العمل ، و الاستقلالية في العمل.

7_ استراتيجيات الولاء التنظيمي:

جاء في مذكرة ل (فاضل سمية، 2016 ، صفحة 36_ 37) أن المؤسسة أو المنظمة الناجحة و التي تبحث عن التميز ، وهي التي تسعى إلى تطبيق منهج الإدارة القائم على الولاء ، و تعتمد إلى اختبار موظفيها بنية الإبقاء عليهم وهو ما يعني تحديد معاني دقيقة ، للاختيار وتطبيق سياسات متوازنة للتدريب

و الرقابة وتوفير حوافز فعالة تكفل حفاظ المؤسسة على موظفيها، وذلك من خلال دمجهم وارتباطهم بها ولكي تحقق ذلك ينبغي عليها أن تقوم بإتباع هذه الاستراتيجيات الخمسة :

7_1 بلورة رؤية تفجر الطاقات الكامنة : حيث أن أعل مستويات الأداء تأتي من القلوب المفعمة

بالحب والعاطفة فإذا استطاعة المنظمة أن تصل إلى قلوب مواردها وحاجاتها ، فتستطيع أن تقدم هذه الموارد أرقى مستوى الأداء يمكن للبشر أن يحققوه .

فالرؤية المفجرة للطاقات ليست مجرد أهداف خيالية ولكنها منهج واضح داخل وصورة للمستقبل حيث يكون هذا المنهج باعثا محركا لسلوك الفرد داخل المنظمة بالإسراع للعمل وإتقانه و انهماكه فيه ، حيث يعمق هذا الشعور جذور حب الموظف لمنظّمته فيتقن بدوره في العناية بمصالح منظّمته ، ذلك أن غياب هذا الشعور يحول الموظف من إنسان له تفرد وحلمه ورؤيته الى موظف مصبوب في قالب اسمه "الوظيفة" مطلوب منه إن يعمل ويسرع في أدائه دون أن يدري إلى أين ؟ و لماذا ؟ فهل يستطيع أن يعمل بحماس مثلما يعمل وهو يعلم إلى أين يصل ؟ هذا هو الفرق بين المنهجين ، فالموظف يكون على دراية لكي يقوم بأفضل أداء .

7_2 التلاحم والاندماج : وهو شعور العامل بالتلاحم والانتماء للمؤسسة التي يعمل بها وذلك من

خلال سعيه إلى أداء جيد و اعتبار أن العمل ليس فقط مجرد وسيلة يستعملها للوصول إلى الغاية .
 فعلماء النفس لم يجدوا شعورا سلبيا يحطم المعنويات ويؤصل جذور اللامبالاة قدر الشعور بالعزلة و الاغتراب و هم أيضا لم يجدوا شعورا ايجابيا ينجز المسؤوليات ويتخطى الخلافات ويتحدى الأزمات قدر الشعور بالتلاحم و الانتماء فالعامل يجب أن تكون رابطة تشده إلى عمله وتشعره انه جزء من حياته لا يمكن الاستغناء عنه ليس لكسب الرزق فحسب بل ولتحقيق الطمأنينة و الراحة النفسية والهدوء

7_3 تحقيق الاستقرار العائلي : إن المؤسسة عندما تولى اهتمام بالفرد العامل وتحقق له الاستقرار في حياته الأسرية كضمان اجتماعي ، السكن ، المنح ، تقديم العلاوات في كل المناسبات كالعيد الأضحى و الدخول المدرسي فالعامل يدرك ويشعر حينها أن المؤسسة تراعي أحاسيسه و ظروفه و تصونه وعائلته ،ومنه يستطيع الخروج بنجاح من الصراع النفسي الناتج بين متطلبات العمل و متطلبات الحياة السرية ومن ثمة الحياة الاجتماعية .

7_4 تعزيز التعليم والتدريب: هناك تضاعف كبير في المعارف والمعلومات فالمهارات التي يتقنها العامل اليوم قد لا تكون ذات قيمة عند مرور بضع سنوات ولذلك يجب أن يكون هناك تعلم وتدريب على تقنيات ومعارف أخرى و ذلك لمواكبة التطورات الجديدة ولتحقيق ذلك يجب تحقيق الأمن وبالتالي يمنح هذا الأخير المؤسسة الولاء و قمة الأداء و المؤسسة الناجحة هي التي تضمن للعامل المستقبل الوظيفي أي الوعد بإمداد الموظف و دعمه بكل الفرص المتاحة لتنمية مهارات بصيغة أخرى حتى لو تم إلغاء الوظيفة التي يشغلها يمكن تعيينه في تقسيم آخر أو حتى في مؤسسة أخرى وكذلك لتعزيز التعليم والتدريب يجب على المؤسسة تشجيع التعليم المستمر ، إن المؤسسة الناجحة هي المؤسسة القائمة على أساس التعليم المستمر وهذا لا يتحقق إلا بترجمتها إلى برامج علمية و ذلك من خلال توفير برامج تدريبية منهجية في توفير منح دراسية للراغبين في الدراسة و الأساليب المتبعة في هذا المجال متعددة منها إنشاء قسم خاص بالتدريب الاجتماعات العلمية الهادفة ، عقد حلقة شهرية لمشاهدة احد أفلام الفيديو التعليمية .

7_5 التمكين وتحريك الفعل: التمكين هنا معناه منح الموظفين الحرية الحقيقية في تصرفاتهم وأفعالهم والسماح لهم باتخاذ القرارات المناسبة على المستويين الشخصي و المهني في ضوء سياسات و أطر عامه مساعدة على ذلك ، حيث تمنح المؤسسة حرية المحاولة والخطأ للعامل من خلال إمكانية التجريب و الاكتشاف الجديد ، بالإضافة إلى ما سبق يجب على المؤسسة تصميم برنامج خاص للتمكين

8_قياس الولاء التنظيمي :

تطرق (شافية بن حفيظ ،2013،صفحة92_94) إلى أن عملية قياس الولاء التنظيمي تعتبر ظاهرة إدارية واعية وهادفة تجني المنظمة و العاملون من ورائها مكاسب مادية ومعنوية كثيرة ، فهي تساعد على تصحيح الانحرافات و الأخطاء و السلبيات في الممارسات المادية ، كما يتم من خلال قياس الولاء التنظيمي تقدير مدى نجاح هذه المنظمات أو فشلها ، و لقياس الولاء التنظيمي فوائد نذكر منها :

- 1_ يقدم قياس الولاء التنظيمي للإدارة مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي .
- 2_ تدخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية وإنسانية تتمثل في المشاعر و الاتجاهات نحو الكثير من الأمور ذات العلاقة بالعاملين والتنظيم .
- 3_ يعتبر قياس الولاء التنظيمي بمثابة أداة تشخيصية جيدة تعتمد الإدارة الناجحة على استخدامها لقياس ومعرفة المشكلات و المعوقات التي تقف أمام الأفراد و التنظيم .
- 4_ تعمل البحوث في مجال العلوم الإنسانية المتعلقة بالولاء التنظيمي على تحسين مستوى العلاقة بين الأفراد والمنظمة من خلال تولد شعور الأفراد بالأهمية نتيجة لاهتمام الإدارة بهم مما يعزز التأثير الايجابي على المنظمة و الأفراد والذي بدوره يزيد من الرغبة في العمل والثقة والمصادقية .

5_ تعمل الأبحاث على زيادة إحداث تغييرات في الأداء و ظروف العمل حيث يعتبر قياس الولاء اداة لتشخيص الأسباب التي قد تؤثر في رفع أو حفظ ولاء العاملين للتنظيم .

ولقياس الولاء التنظيمي ذكر معيارين لقياس وهما :

المعايير الموضوعية : أي قياس الولاء التنظيمي من خلال الآثار السلوكية ، وذلك باستخدام

وحدات قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد بالبقاء في التنظيم ، ودوران العمل ، وكثرة الحوادث .

المعايير الذاتية: أي قياس الولاء التنظيمي بواسطة أساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة

ولائهم، وهذا يمكن أن يؤدي بلورة مؤشرات مهنية تكشف مستوى الولاء التنظيمي .

طور بعض الباحثين المهتمين بالدراسة الولاء التنظيمي وتحليله عدد من المقاييس ولقد تباينت

تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها مكانة أهمها :

_ مقياس بورتر وزملائه 1996، PORTER et AL :

ولقد أطلق عليه إستيانه الولاء التنظيمي و يتكون المقياس من (15) فقرة تستهدف قياس درجة ولاء الأفراد بالمنظمة و الاستعانة بمقياس السباعي لتحديد درجة الاستجابة .

مقياس تورتن 1981 THORTON: وقد احتوى المقياس على (8) فقرات سداسيه الاستجابة لقياس الولاء

التنظيمي كما تضمن المقياس سبع فقرات أخرى رباعية و خماسية الاستجابة تقيس الولاء المهني .

-مقياس مارش ومانري 1977 MARCH et MANNARI: حيث قدم مقياس للولاء مدى الحياة ويتكون

من (4) فقرات وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الولاء مدى الحياة .

_مقياس جوش وزملائه JAWSH et AL 1978: وهو محاولة لقياس الولاء التنظيمي من خلال (6)

فقرات.

الفصل الثالث

أولاً: العمال الدائمون

- 1-1: مفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث.
- 2-1: مراحل انعقاد علاقة العمل وإثباتها.
- 3-1: وضعية العمل الفعلي.
- 4-1: المبادئ والحقوق الأساسية في العمل كظروف مواتية.

ثانياً: عمال عقود ما قبل التشغيل

- 1-2: التعريف ببرنامج عمال عقود ما قبل التشغيل.
- 2-2: الفئة المستفيدة من عقود ما قبل التشغيل.
- 3-2: أهداف برنامج عقود ما قبل التشغيل.
- 4-2: أنواع عقود ما قبل التشغيل.
- 5-2: الجانب السلبي من عقود ما قبل التشغيل.

تمهيد:

إن فكرة العمل وجدت منذ القديم، وبالتحديد منذ نزول سيدنا آدم عليه السلام وزوجه إلى الأرض، وكانت لهما ذرية على سطح هذه المعمورة.

وقد كان يعلم الكثير من العلم الذي علمه العليم جل جلاله ومن علمه وطبيعة الأرض العذراء التي يتواجد عليها، ظهرت فكرة العمل لاستئناس هذه الطبيعة والحيوانات المتوحشة وتسخيرها لخدمته وفائدته وبدأت تتطور فكرة العمل مع تكاثر البشرية، وتطور فكر الإنسان ووسائل عمله، وصراعه الدائم مع الطبيعة من أجل الوجود، وضمان الراحة والرخاء والعيش الكريم له ولعائلته وبلده ومنظّمته في أيامه هذه .

أولاً: العمال الدائمون :

1-1: مفهوم ومكانة العمل في الفكر الاقتصادي الحديث:

يتفق علماء الاقتصاد الحديث على أن العمل هو العنصر الأساسي للإنتاج ويرتبط مفهومه بظواهر التعقد في الحياة الاجتماعية التي تنتج عن نمو المنتجات الصناعية وتعدد التنظيمات التي ارتبطت بهذا النمو، ولذلك أصبح معنى العمل في منظور الأفراد والجماعات يعني ببساطة وسائل وأساليب تهدف إلى تحقيق غاية للكسب في الحياة.

لكن هذا الاتجاه لا يعبر عن العمل، فالإنسان لا يعمل من أجل الكسب فقط، فهو يعمل من أجل تحقيق ذاته وحاجته الأساسية والمكانة الاجتماعية، وتحقيق ما لم يحققه غيره.

ويعرف العمل بأنه سلوك أو نشاط أو صرف الطاقة، الذي يسير طبق خطة منظمة ويقضي القيام بوظائف معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين، مقابل أجر مادي أو معنوي، ويشترط في هذا وجود عقد مادي (مكتوب) أو معنوي بين مختلف أطراف العمل "فالاقتصاديون الغربيون أمثال آدم سميث، وريكاردو، يرون بأن العمل البشري هو مصدر قيمة الأشياء والخدمات".

ومن خلال هذا نجد أن علماء الاقتصاد أعطوا مكانة عالية للعمل، ولكن حصوره في الإنتاج وتحقيق الربح فقط، ولم يهتموا بالقائم بالعمل وأسباب قيامه بهذه الأعمال.

"وقد توضح حديثاً أن وجهات النظر هذه غير صحيحة فالعمل جزء جوهري في حياة الإنسان، مادام ذلك المظهر من الحياة الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع...، والعمل أساساً نشاط اجتماعي بوظيفته الأساسية من إنتاج البضائع التي يحتاجها المجتمع، ومن ربط الفرد بنمط العلاقات الداخلية التي يبني عليها المجتمع، وقد رأينا أن للمكانة والوظيفة أهمية قاطعة في السعادة النفسية للفرد".

ومن هنا يمكننا القول أن: العمل يعتبر مكسب إنساني، والإنسان يعمل لتحقيق ذاته، وبلوغ مكانة ومركز اجتماعي، ويعمل لحبه للعمل وتحقيق السعادة النفسية والأمن والاحترام. (عماد لعلاوي، 2011، ص18).

1_2 مراحل انعقاد علاقة العمل وإثباتها:

تنشأ علاقة العمل بعقد كتابي أو غير كتابي، تقوم هذه العلاقة على أية حالة بمجرد العمل لحساب مستخدم ما، تنشأ عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده التشريع والتنظيم والاتفاقية الجماعية وعقد العمل "المادة 08 من قانون علاقات العمل، وهو ما تؤكد المادة 157 من قانون 11/90 "تنشأ علاقة العمل بموجب عقد مكتوب أو غير مكتوب، تقوم هذه العلاقة على أية حال بمجرد القيام بعمل لصاحب العمل".

كما تمر علاقة العمل بمرحلتين، مرحلة التجريب كما ورد في المادة 18 من قانون العمل 11/90 التي تنص "يمكن أن يخضع العامل الجديد عند توظيفه لمدة تجريبية لا تتعدى الستة أشهر، كما يمكن أن ترفع إلى اثني عشر شهرا لمناصب العمل ذات التأهيل العالي وتحدد المدة التجريبية لكل فئة من فئات العمال أو لمجموع العمال عن طريق التفاوض الجماعي".

والمرحلة الثانية مرحلة التثبيت تتم بعد إخضاع المرشح لمنصب العمل للفحوص الطبية كما تنص المادة 17 من القانون 07/88 الصادر في 26-01-1988 المتعلق بالحماية والأمن وطب العمل". (عماد

لعلاوي، 2011، صفحة 24).

3_1 وضعية العمل الفعلي:

"يقصد بتلك الوضعية العادية والطبيعية لأية علاقة عمل، لأن الهدف من توظيف أي عامل يتجسد في قيامه وأداءه لعملة بصفة فعلية، وهو التنفيذ العيني لالتزامه فيتطلب منه هذا الأمر قيامه وتواجده الفعلي في منصبه أو مكان عمله".

ونتيجة لهذا الأداء الفعلي يحصل العامل على حقوقه (الأجر، المكافآت...) والامتيازات المادية والمعنوية والتعويضات المالية" فتنص المادة 33 من قانون علاقات العمل على حق العامل في الراحة الأسبوعية، وتنص المادة 34 منه على أيام الأعياد والعطل مدفوعة الأجر والمادة 39 على العطل السنوية، وتنص المادة 11 من المرسوم المتضمن شروط تطبيق المكافآت على المردود، وطرق ربط الأجر بالإنتاج على المنجز بالفعل خلال الشهر المقصود وهذا يؤكد استفادة العامل الفعلي من هذه الامتيازات دون غيره".

ومن خلال هذه المواد والمراسم نلاحظ أن العامل يعمل في ظروف إنسانية، ومحمي الحقوق بالقانون، يجد التحفيز اللازم لأداء عمله دون إكراه إجبار مع تحديد أوقات الراحة والعطل بصراحة القانون. (عماد لعلاوي، 2011، صفحة 25).

4_1 المبادئ والحقوق الأساسية في العمل كظروف مؤاتية:

لما كانت المبادئ والحقوق الأساسية في العمل حقوقا من حقوق الإنسان العائدة للعمال ولأصحاب العمل، فإن تحقيقها يشكل هدفا في حد ذاته، ويقع على عاتق منظمة العمل الدولية المسؤولية الرئيسية في السعي إلى عالم لا يوجد فيه عمل أطفال ولا عمل جبري ولا تمييز، عالم يكون فيه الجميع أحرارا في التنظيم والدفاع عن مصالحهم. غير أن إعلان العدالة الاجتماعية يشدد أيضا على أن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل هي ظروف مؤاتية لتحقيق جميع الأهداف الإستراتيجية لمنظمة العمل الدولية تحقيقا كاملا،

وعلى أن هذه الأهداف غير قابلة للتجزئة ومتراصة ومتكافئة، وتشير ديباجة إعلان عام 1998 إلى أن الجوانب الرئيسية للطبيعة المؤاتية التي تتسم بها المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، بالقول: "ولما كان ضمان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل يكتسب، في إطار السعي لتحقيق المواكبة بين التقدم الاجتماعي والنمو الاقتصادي، أهمية ودلالة متميزتين، إذ يضمن للمعنيين أنفسهم إمكانية المطالبة بحرية وعلى أساس من التكافؤ في الفرص بمشاركة عادلة في الثروات التي أسهموا في تحقيقها، كما يضمن لهم تحقيق أقصى ما يتمتعون به من طاقات بشرية كامنة. وبالتالي فإن تحقيق المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، إلى جانب كونه غاية في حد ذاته، هو وسيلة للمضي قدما بجميع أهداف منظمة العمل الدولية.

ولطالما شددت منظمة العمل الدولية على الأهمية الخاصة التي ترتضيها الحرية النقابية والإقرار الفعلي بحق المفاوضة الجماعية، وكما أشير إليه في الدراسة الاستقصائية العامة بشأن الاتفاقيات الأساسية الثماني، التي أعدت هذا العام لجنة الخبراء المعنية بتطبيق الاتفاقيات والتوصيات، فإن الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية أساسيتان في تمكين أصحاب العمل والعمال من "إرساء القواعد في مجال الظروف العمل، بما في ذلك الأجور والسعي إلى تحقيق مطالبهم والتوفيق بين مصالح كل منهم".

كما أن الحرية النقابية مهمة في ضمان تطبيق تشريعات العمل تطبيقاً فعلياً، إذ تعمل منظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال القوية والمستقلة كالحارس الأمين للتأكد من احترام قانون العمل عملياً والإسهام في فعالية تفتيش العمل إسهاماً كبيراً، وإقامة حوار اجتماعي مفيد بين الأطراف المستقلة يسهم بشكل حاسم في وضع سياسات اقتصادية واجتماعية، بما فيها تلك المعنية بالعمالة والحماية الاجتماعية، تراعي مصالح واحتياجات جميع الهيئات الفاعلة في الاقتصاد.

ولما كان العمل الجبري والتمييز وعمل الأطفال انتهاكات جسمية لكرامة الإنسان والاستقلال الذاتي، فإنها تساهم في استمرار دورة الفقر، ويمكن أن يكون لعمل الأطفال عواقب وخيمة على ضحاياهم من حيث

التعليم والصحة والتنمية، والآثار الضارة لعمل الأطفال تقوض فرص الشباب البالغين في الانتقال إلى العمل اللائق وتفضي في مرحلة لاحقة من حياتهم إلى تدني نوعية العمالة وتدني المداخيل والاستضعاف الاجتماعي والتهميش، وعلى غرار ذلك يواجه ضحايا العمل الجبري والتمييز صعوبات جمة في الحصول على فرص عمالة منصفة وفي تطوير مهاراتهم المهنية، وليسوا في وضع يخولهم تأكيد حقوقهم المرتبطة بالعمل والتصدي للعقبات التي تحول دون توصلهم إلى تمثيل جماعي مفيد في عمليات الحوار الاجتماعي، ونتيجة عمليات التهميش المتعددة هذه، التي تفضي إلى تكاليف اقتصادية باهظة على المجتمعات المعنية، يتضرر تحقيق الأهداف الإستراتيجية لمنظمة العمل الدولية بشأن العمالة والحماية الاجتماعية والحوار الاجتماعي، تضررا جسيما.

وبالتالي فإن انتهاك فئة واحدة من المبادئ والحقوق الأساسية في العمل يخلف أثرا ضارا على احترام وتحقيق الفئات الأخرى، وهذه هي الحال على وجه الخصوص بالنسبة إلى العمال الذين لا يمكنهم ممارسة الحرية النقابية والمشاركة في المفاوضة الجماعية، وإذا لم يتمكنوا من إسماع صوتهم، فإنهم ليسوا في وضع يمكنهم فيه أن يسعوا إلى اتخاذ التدابير الرامية إلى تدارك الأسباب الرئيسية لاستضعافهم، ومن النادر أن يجد الأفراد بمفردهم حولا لحالات العمل الجبري والتمييز وعمل الأطفال.

وعلى النقيض من ذلك كلما ازداد التهميش الذي تتسبب به هذه الحالات كلما ازدادت العوائق المطروحة أمام ممارسة الحرية النقابية.

وأفضى ظهور مفهوم العمل اللائق إلى تعزيز الاعتراف بأهمية المبادئ والحقوق الأساسية في العمل لتحقيق جميع الأهداف الإستراتيجية لمنظمة العمل الدولية، وأثرها الجماعي في تحقيق العدالة الاجتماعية في سياق العولمة ويشدد إعلان العدالة الاجتماعية على ضرورة النهوض بالمبادئ والحقوق الأساسية في

العمل على أنها حقوق وظروف مؤاتية والإستراتيجية المتكاملة للعمل اللائق، إلى دعم التنفيذ الفعال لولاية منظمة العمل الدولية والمضي قدما بالتقدم الاجتماعي.

وعليه فإن تحقيق المبادئ والحقوق الأساسية في العمل ليس كافيا في حد ذاته لضمان التقدم الاقتصادي الشامل، بل هو شرط مسبق ضروري. (مؤتمر العمل الدولي، الدورة 101، 2012، ص 6-8)

ثانيا: عمال عقود ما قبل التشغيل

2-1: التعريف ببرنامج عمال عقود ما قبل التشغيل

يعتبر من بين البرامج المسطرة من طرف مندوبية الشباب التي تسهر على توفير مناصب شغل لهم وعلى هذا يمكن اعتباره يخص الشباب طالبي مناصب عمل لأول مرة دون أية خبرة مهنية، وأيضا حاملي شهادات التعليم العالي والتقنيين الساميين الذين هم في البطالة وضع البرنامج حيز التنفيذ بموجب المرسوم رقم 402/98 المؤرخ في 1998/12/02 يوظف حاملي الشهادات الذين تم اختيارهم في إطار عقود ما قبل التشغيل لدى مستخدمي القطاعات العمومية والخاصة. (يونسى وسيلة، 2016، ص 26)

2-2: الفئة المستفيدة من عقود ما قبل التشغيل:

هذا الجهاز موجه إلى ثلاث فئات من طالبي العمل المبتدئين وهم كالتالي:

الفئة الأولى: الشباب حاملي شهادات التعليم العالي والتقنيين الساميين خريجي المؤسسات الوطنية للتكوين المهني.

الفئة الثانية: الشباب خريجي التعليم الثانوي للتربية الوطنية ومراكز التكوين المهني أو الذين تابعوا تريبا مهنيا.

الفئة الثالثة: الشباب بدون تكوين ولا تأهيل يترتب على إدماج فئات طالبي العمل إبرام عقود إدماج بين مصالح التابعة للإدارة المكلفة بالتشغيل والمستخدم أو الهيئة المكونة والمستفيدة وتتخذ عقود الإدماج الشكل الآتي:

- عقد إدماج حاملي الشهادات بالنسبة للفئة الأولى
- عقد إدماج مهني بالنسبة للفئة الثانية.
- عقد إدماج تكوين بالنسبة للفئة الثالثة. (بن أحمد نوال، 2012، ص 83).

2-3: أهداف برنامج عقود ما قبل التشغيل:

- التكفل بعروض العمل وتشجيعها؛
- تشجيع إدماج الشباب حاملي الشهادات في سوق العمل تشجيع المستخدمين لتوظيف الجامعيين.
- ترسل كل 03 أشهر الإحصائيات والتقارير المتعلقة بذلك وإرسالها بعد ذلك إلى وكالة التنمية الاجتماعية على حاملي الشهادات الذين يرغبون في الاستفادة من هذا البرنامج ان يسجلوا أنفسهم لدى وكالة المحلية للتشغيل، حيث يتم معالجتها طبقا للإجراءات التي تم وضعها، وفي نهاية مختلف العمليات التي تم القيام بها وتبعا لتوظيف المرشح يكلف المندوب تشغيل الشباب خاصة بـ:
- مراقبة بطاقة الحضور التي تم تسجيلها من المستخدم مع خصم الغيابات والشروع في الدفع للمعنيين المبالغ المستحقة اعتبارا وتطوير العمليات التي شرع فيها من خلال النتائج الميدانية.
- كما إن الهدف كذلك هو تحسين علاقات التعاون بين مديري النشاط الاجتماعي ومندوبي تشغيل الشباب ومديري الفروع الجهوية، في انتظار تحديد وتدقيق العلاقات والعملية التي من الواجب أن تسير في

المستقبل كل نشاط في هذا الميدان اعتبارا لكون الفرع الجهوي هو امتداد محلي لوكالة التنمية الاجتماعية مع التكفل باستلام وإرسال في أقرب الآجال المعلومات الواردة من الوصاية، وكذا الهياكل اللامركزية وكذلك المتابعة الدقيقة لتسيير البرنامج المتكفل بها على المستوى المحلي، زيادة على ما تقدم من أجل تفادي التكرار في المهام و التدخلات بمختلف أنواعها و المضرة بوحدة الإدارة و المتابعة خاصة المالية: على جميع المتدخلين مراعاة التنسيق لنشاطاتهم مع الفرع الجهوي وذلك في إطار المهم المخولة لهم، وفي حالة الإشكال يرفع مدير النشاط الاجتماعي. (يونسي وسيلة، 2016، صفحة 26_27).

2-4: أنواع عقود ما قبل التشغيل:

CCD –CTA–CID

CCD : عقد لمدة محددة (وهي عقود Anem).

أولاً: علينا أن نعرف أن هناك نوعين من العقود DAIP للمؤسسات الخدمائية ومؤسسات الدولة مثلا وCTA للمؤسسات الاقتصادية الخاصة والعمومية أما CID–CIP–CFI فهي تعني مستوى المتعاقد الدراسي والذي على أساسه يحدد أجره فقط لا غير.

يعني لما نكتب مثلا في العقد أو في أي موضوع CID / DAIP مثلا يعني أنه العقد ليس لمؤسسة اقتصادية وأنه المتعاقد جامعي وأجره 15000 دج

النوع الأول من العقود:

يتضمن ما يلي:

- جهاز المساعدة على الإدماج المهني: Dispositif d'aide à l'insertion professionnelle

- عقد عمل يخص الجامعيين والتقنيين الساميين: CID contrat d'insertion des diplômés

منحة الأجر: 15000 دج لخريجي الجامعات بشهادات عليا مثل المهندسين.

- المنحة الشهرية أو الأجر: 10000 دج للتقنيين الساميين.

- عقد عمل يخص خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين CIP contrat d'insertion

professionnelle

- مبلغ المنحة أو الأجرة الشهرية: 8000 دج

عقد لكن لا يملكون شهادات ذو مستوى ثانوي مثلا أو تكوين مرفق - CFI: contrat formation- insertion

insertion

مبلغ المنحة أو الأجرة الشهرية أو المساهمة: 12000 دج

النوع الثاني من العقود الخاصة بالقطاع الاقتصادي:

- عقد العمل المدعم CTA: contrat de travail aidé

- عقد عمل يخص الجامعيين والتقنيين الساميين CID: contrat d'insertion des diplômés

- الأجرة الشهرية: 12000 دج لخريجي الجامعات بشهادات عليا مثل المهندسين - مساهمة المستخدم

- الأجرة الشهرية: 10000 دج للتقنيين الساميين + مساهمة المستخدم.

- عقود عمل يخص خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين CIP: contrat d'insertion

professionnelle

- مقدار المنحة الشهرية أو الأجرة: 8000 دج+ مساهمة المستخدم.

- عقد عمل يخص من لا يملكون شهادة ذو مستوى ثانوي مثلا أو تكوين مرفق CFI contrat insertion formation

- الأجرة أو المساهمة الشهرية: 8000 دج+ مساهمة المستخدم.(يونسي وسيلة،2016،ص31_32).

2-5: الجانب السلبي من عقود ما قبل التشغيل:

إن عدم الاستقرار الذي يعيشه المتعاقد طيلة مدة العقد والتي تكون في غالب الأحيان 3 سنوات والمصير المجهول والمعاملة السيئة التي يتلقاها المتعاقدين من زملائه في العمل ونظرة الاحتقار تجاهه تعلق مصيره برغبات مسيري المؤسسات+ بالإدماج يجعله عرضة للاضطرابات نفسية وقلق شديد طيلة فترة العقد، إضافة إلى أن المنحة لا تلبى جميع حاجات الشاب الجزائري والتزاماته تجاه أسرته، كما أنه لا يحصل على أي منح أخرى كمنحة النقل أو الأكل. (بن أحمد نوال،2012، صفحة 86).

الفصل الرابع

الفصل الرابع : الجانب الميداني

1_ الدراسة الاستطلاعية.

2_ منهج الدراسة .

3_ مجتمع البحث.

4_ عينة البحث.

5_ الحدود المكانية والزمنية.

6_ أدوات الدراسة.

7_ أساليب تحليل البيانات.

1_ الدراسة الاستطلاعية :

من الأحسن وقبل البدء في إجراء البحث وخاصة في البحوث الميدانية القيام بدراسة استطلاعية للتعرف على الظروف التي سيتم فيها تطبيق أداة الدراسة و الصعوبات التي قد يواجهها الباحث ، وفي دراستنا نحن توجهنا لمؤسسة الإسفنج الصناعي بالأخضرية لدراسة موضوع الولاء التنظيمي عند العمال الدائمين و المؤقتين ، وفيها تعرفنا على المنهج الذي يجب استخدامه وعينة الدراسة و المقياس الذي يجب العمل به.

2_ منهج الدراسة:

استندنا في دراستنا على المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يعتمد على دراسة مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كفيماً و كمياً فالتعبير الكيفي يبين لنا مستوى الولاء التنظيمي للمؤسسة ، و التعبير الكمي يعطيها تقريراً رقمياً يوضح مقدار الولاء التنظيمي .

3_ مجتمع البحث:

مصنع الإسفنج الصناعي الواقع مقره ببلدية الأخضرية ولاية البويرة على مستوى الطريق الوطني رقم 5.

4_ عينة الدراسة :

تمثلت عينة الدراسة في كل عمال المؤسسة ، وقد تم اختيارها بطريقة قصديه تمثلت في العمال الدائمين والعمال المؤقتين .

5_ الحدود المكانية و الزمنية:

_المكانية : الأخضرية

_ الزمنية : تم تحديد المدة الزمنية في مارس و أبريل لسنة 2020.

6_ أدوات الدراسة :

سوف نستعمل في إجراءنا لهذه الدراسة استبيان معد خصيصا من أجل دراسة الفروق الموجودة بين عمال دائمين و العمال المؤقتين ، والذي سوف يكون من إعداد الباحث نفسه بالاعتماد على مجموعة من المقاييس و الاستبيانات، أما فيما يتعلق بدراسة مستوى الولاء التنظيمي فسوف نعتد في هذه الدراسة على مقياس الولاء التنظيمي .

6_1 مقياس الولاء التنظيمي : و الذي أعده موداي و زملائه (1979) والذي كيف في البيئة الجزائرية من طرف مجموعة من الباحثين من بينهم الدكتورة وافية صحراوي ، والدكتور بوليداوي علي ، و الدكتور سلام يونس ، يعكس مزيجا من الاتجاهات والنوايا السلوكية التي تؤكد على التزام الموظف من عدمه للمنظمة التي يعمل بها ، وقد تم اختيار هذه الأداة لأنها أكثر المقاييس المقبولة لقياس الالتزام التنظيمي ، كما أظهرت درجة عالية من الصدق والثبات الموثوق به ، وترجمه الى العربية من قبل عبد الرحيم قطان . 1987 .

6_2 وصف المقياس : يتكون مقياس الولاء التنظيمي من 15 بند ، تعطي الإجابات سلم ليكرت الخماسي ، المذكورة على النحو التالي : لا أوافق بشدة _ لا أوافق _ لا أوافق ولا أعارض _ أوافق إلى حد ما _ أوافق بشدة . وتتراوح درجات المقياس بين 15 إلى 75 .

6_3 طريقة تقدير درجات المقياس : يتبع في هذا المقياس طريقة تدرج الدرجات ، إذ أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها الإطار في كل بند هي 5 ، تصحح القائمة التي تكون الإجابة عنها كالتالي:

_ لا ووافق بشدة تعطي للمجيب 01 درجة.

_ لا أوافق تعطي للمجيب 02 درجة .

_ لا أوافق ولا أعارض تعطي للمجيب 03 درجات.

_ أوافق إلى حد ما تعطي للمجيب 04 درجات .

_ أوافق وبشدة تعطي للمجيب 05 درجات .

يتم حساب مجموع النقاط المتحصل عليها من خلال جمع الدرجات وفق سلم ليكرت. ويتم تفسير المجموع الكلي للدرجات كالتالي :

من 0_15 ولاء منعدم .

من 15_30 ولاء منخفض.

من 30_45 ولاء متوسط.

من 45_60 ولاء مرتفع.

من 60_76 ولاء مرتفع جدا.

7_ أساليب تحليل البيانات :

من أجل الوصول إلى تحليل وتفسير مختلف المعطيات المتوفرة لدينا لابد من استعمال بعض الأدوات التي من شأنها أن تساهم في تحليل وتفسير نتائج الدراسة ومن أهم الأدوات التي سوف نستعملها نجد اختبار ك²، النسبة المئوية و الحزمة الإحصائية spss .

خاتمة

خاتمة

ليس من الصعب على أي مؤسسة الاهتمام بعمالها وكسب ولائهم لها وزيادة درجة الانتماء لها عن طريق تحقيق رغباتهم من تقدير مجهودات العمل المبذولة وإتاحة سبل التقدم والترقية وذلك بتحقيق أفضل الظروف للعمل و توفير البيئة المناسبة باعتبارها العنصر الهام والأساسي لتنمية وتطوير المنظمات ، وقد توصل علماء الإدارة بأن للولاء التنظيمي حافز ذاتي وقوي ، فهو شعور داخلي يجعل الفرد العامل يتبنى قيم وأهداف مؤسسته ويسعى لتحقيقها كأنها أهدافه الشخصية ، لهذا تعتمد المؤسسات كمؤشر أكثر صدقا للتنبؤ بمدى استعداد العمال لتحقيق الأهداف و الوقوف بجانبها في أوقات الأزمات . وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال الدائمين و عمال عقود ما قبل التشغيل ، والتعرف على العوامل المؤثرة في مستوى الولاء التنظيمي لديهم ، وقد قمنا بهذه الدراسة من الجانب النظري فقط نظرا للجائحة التي تمر بها الجزائر و العالم بأكمله وهو ما حرمانا من إجراء الدراسة في جانبها الميداني و هو ما سنحاول أن نتناوله في قادم الأيام وهو ما يفتح لنا آفاق علمية جديدة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1 _ القرآن الكريم

ثانياً: الرسائل و المذكرات

1 _ جمال مراد(2010) تحفيز العاملين لرفع روح الولاء المؤسسي. مذكرة ماجستير.جامعة باجي مختار. عنابة.

2 _ سمية فاضل(2015) الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين.مذكرة ماستر. جامعة العاربي بن مهدي . أم البواقي.

3 _ شافية بن حفيظ(2012) علاقة النمط القيادي حسب نظرية هيرسي و بلانشارد بالولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة . مذكرة ماجستير جامعة قاصدي مباح . ورقلة.

4 _ الشريف شريط(2008) الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي. مذكرة ماجستير . جامعة منتوري محمود . قسنطينة.

5 _ عماد لعلاوي(2011) مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال اشباع الحوافز المادية . رسالة دكتوراه . جامعة الإخوة منتوري . قسنطينة .

6 _ منوبة مزوار (2012) أثر الحوافز على الولاء التنظيمي.مذكرة ماجستير. جامعة أمحمد بوقرة . بومرداس .

7 _ نوال بن أحمد(2012) التوظيف في إطار عقود ما قبل التشغيل وقدرته على تحقيق الرضا الوظيفي للعامل . مذكرة ماستر . جامعة المسيلة .

8 _ وسيلة يونس(2016) واقع أداء عمال عقود ما قبل التشغيل . مذكرة ماستر. جامعة العربي بن مهدي . أم البواقي.

ثالثاً : المجالات

- 1 _ مروان صباح حسن(2015) الولاء التنظيمي و أثره في تحقيق الميزة التنافسية . الجامعة العراقية .
العدد (3/36)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

الولاء التنظيمي عند العمال الدائمين وعمال عقود ما قبل التشغيل

دراسة ميدانية على عمال مؤسسة الإسفنج الصناعي بالأخضرية

سيد(ة)ي المشترك :

شكرا جزيلاً لتعاونكم معنا في إتمام هذا البحث ، نحن نقدر تماما وقتك الثمين الذي سوف تبذله لملء هذه الاستمارة لذلك نرجو منكم تحري الدقة في إجابتكم وذلك لمساعدتنا في الخروج بنتائج دقيقة و مرة أخرى نشكركم على حسن تعاونكم ولكم منا كل التقدير و يرجى العلم أن جميع بيانات الدراسة سرية ولا تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي

إشراف

إعداد

محساس حسيبة

زيان سارة

شيهب ويسام



السنة الجامعية

2020 / 2019

مقياس الالتزام التنظيمي

التعليمة: ضع اللامة (X) في الخانة المناسبة لموقفك.

أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	أوافق إلى حد ما	لا أوافق ولا أعارض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	العبارات
						1-أنا على استعداد لبذل مجهود كبير أكثر من المجهود المتوقع مني لمساعدة هذه الكلية على تحقيق النجاح المنشود.
						2- أقول لزملائي: أنه لأمر عظيم أن أعمل في هذه الكلية.
						3-أشعر بإخلاص قليل لهذه الكلية.
						4-سأقبل أية واجبات في سبيل بقائي في هذه الكلية.
						5-أعتقد أن ما لدى الكلية من قيم يشبه ما عندي من قيم .
						6-أنا أقول لزملائي وأصدقائي أنني فخور بإنتمائي لهذه الكلية.
						7- لا يهمني ان أعمل سواء لدى هذه الكلية أو أية كلية أخرى ما دمت أقوم بالعمل ذاته.
						8-هذه المهنة تلهمني لبذل أقصى جهد استطيعه أثناء أداء العمل.
						9-سأترك هذه الكلية إذا ما طرأ أي تغيير على ظروفي .
						10- أنا سعيد جدا بإختياري هذه الكلية بدلا من الكليات الأخرى التي كنت أفكر في الالتحاق بها.
						11- لا يوجد هناك ما أستفيد من البقاء من هذه الكلية إلى ما لا نهاية.
						12- غالبا ما اجد صعوبة في فهم سياسات هذه الكلية نحو العاملين لديها وبخاصة في القضايا المهنية.
						13-أنا أهتم بمصير هذه الكلية
						14-بالنسبة لي هذه أفضل كلية يمكن لي أن أعمل فيها.
						15-إختياري أو قراري للعمل في الكلية كان خطأ كبير ارتكبته في حق نفسي.