

دور قدرات المنظمة في العلاقة بين رضا العاملين والولاء التنظيمي

(شركة التأمينات الإسلامية ولاية الخرطوم)

أستاذ مساعد الكلية العالمية للعلوم والتكنولوجيا

نهلة حامد إسماعيل حامد

المستخلص:

تناولت هذه الدراسة معرفة دور قدرات المنظمة في العلاقة بين رضا العاملين والولاء التنظيمي بولاية الخرطوم بشركة التأمين الإسلامية المحدودة، التي تعمل في مجال التأمينات بمختلف أنواعها، وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: هل تؤثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. تنبع أهمية الدراسة من خلال الكشف عن قدرات المنظمة وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين بالشركة. تم استخدام المنهج الاستنباطي لصياغة فرضيات الدراسة، والمنهج الاستقرائي لدراسة الفرضيات واختبارها، والمنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة، والمنهج التحليلي والوصفي للدراسة الميدانية، شمل مجتمع الدراسة العاملين بشركة التأمين الإسلامية المحدودة والتي تضم 130 موظف داخل المقر الرئيسي للشركة. تم اختيار عينة عشوائية من 65 مبحوث تم جمع البيانات الأولية للدراسة منهم. استخدمت الدراسة المصادر الأولية والثانوية لجمع بيانات الدراسة، استخدمت الدراسة أداة الاستبانة لجمع بيانات أولية، كما اعتمدت الدراسة على الكتب والمراجع، التقارير والبحوث والدراسات السابقة كمصادر ثانوية لبيانات الدراسة. أهم النتائج: وجود علاقة قوية بين قدرات المنظمة والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي. أوصت الدراسة بالآتي: ضرورة رفع القدرات العلمية والمعرفية للعاملين بالشركة من خلال إتاحة فرص الحصول على الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) حتى يساهم في ترقية القدرات والمهارات التي لديهم. تطوير الأنظمة داخل الشركة حتى تساهم في زيادة رغبة العاملين في البقاء والمساعدة في تقليل حدة التسبب.

Abstract

This study dealt with knowing the role of the organization's capabilities in the Relationship between employee satisfaction and organizational loyalty in the State of Khartoum in the Islamic Insurance Company Ltd., which operates in

The field of Insurance of all kinds. The problem of the study lies in the following question: Do The capabilities of the organization affect job Satisfaction and organizational loyalty?. The study aimed to know the impact of organization capacities on the job satisfaction, to know the impact of job satisfaction on the organizational loyalty, as well as the impact of organization capacities on the organizational loyalty. The study used deductive approach to design the study hypothesis, inductive approach to testing and studying the study's hypothesis, historical approach to follow the previous studies and the descriptive and analytical approaches for field studies. The study community contents all Islamic Insurance company staffs which was accounted about 130 employees inside the company. There were 65 respondents which have been selected randomly for primary data collection of the study. The study was used primary and secondary data and information sources for collecting data for the study. A questionnaire was used in this study to collect primary data; as well as books, references, reports, thesis and previous studies as secondary data sources. The study concludes a numbers of results the important of it was: There was strong relationship between organization capacities and organizational loyalty. Through above results the study was recommended the following: It's important to raise the scientific and knowledgably capacities for the company's employees in advanced education (M.Sc and Ph.D) to upgrade their skills and capacities. Improving the systems inside company to raise the employees' desire to staying and reduce the absences.

الفصل الأول

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة:

المقدمة:

تشهد منظمات الأعمال منافسة كبيرة في أسواقها، وحتى تكون الشركة في القمة لا بد أن تواكب التطور الحاصل في قطاع السوق والذي يتوقف بدرجة كبيرة على الإبداع والذي يرتبط بامتلاك الشركة قدرات تحقق لها تبني أعمال جديدة وإيجاد أسواقاً جديدة، وخلق قيمة

للزبون في المقابل، لتشكل المنظمات القدرات التنظيمية و الإبداعية، لا بد أن تعمل على بناء وتنمية واستغلال، ودمج وتجميع الموارد، المعارف والمهارات لديها، حتى تتمكن من مواجهة كل هذه التحديات وتمكنها من إتخاذ الفعل المناسب للتكيف مع المتغيرات البيئية وظروف عدم التأكد.

لقد كشفت بعض الدراسات والأبحاث إدراك منظمات الأعمال المعاصرة بأن الإبداع اليوم أصبح مصدر حرج للميزة التنافسية ولا يتحقق لها ذلك إلا من خلال حاجتها إلى قدرات تنظيمية و إبداعية، وبموجب ذلك أصبحت المنظمات بحاجة إلى تطبيق طرق جديدة في الإدارة الإستراتيجية، تستند فيها إلى إعادة تشكيل المنظمة لتعمل في إطار قدرات المنظمة التنظيمية و الإبداعية والولاء التنظيمي ورضا العاملين.

كان بناء القدرات منذ أمد طويل مكوناً رئيسياً في جميع النشاطات المعيارية والتشغيلية التي تقوم بها المنظمة في البلدان الأعضاء. غير أن المنظمة أقت نظرة جديدة في الآونة الأخيرة على الطريقة التي تنفذ بها عملها، وذلك انسجاماً مع قرار صدر عن الأمم المتحدة ومع تزايد الضغط الدولي لجعل المعونات أكثر فاعلية.

ويضع النهج الجديد الملكية القطرية في صميم بناء القدرات، ويشدد على المسؤولية المشتركة للأطراف المحلية والدولية، أي للأمم النامية والجهات الدولية المانحة. وتحتل المشاركة والشراكة مركزاً هاماً في إستراتيجية المنظمة الجديدة لبناء القدرات . ولذلك يجري العمل على مساندة النظم والعمليات.

تعتمد المنظمات على الموارد البشرية في تحقيق أهدافها وزيادة فاعليتها، لهذا لا بد من تدريبها وتطويرها وتحفيزها مادياً ومعنوياً من أجل تحقيق رضا العاملين مما يؤدي إلى الولاء التنظيمي بين أفرادها.

لهذا تعمل المؤسسات باستمرار بتقصي سلوك العاملين فيها في ظل تزايد تعقد العمل فيها وتشابكه والعمل بفاعلية. وشركات التأمين شأنها شأن المؤسسات الأخرى لا بد لها من السعي نحو خلق الولاء التنظيمي من خلال رضا العاملين مما يؤدي إلى تحفيزهم والحد من الصراع والغياب والدوران الوظيفي وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة الشركة لأن الولاء التنظيمي

انعكاس لإتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية، إذ أن تدني مستوى الولاء التنظيمي ينعكس على الرضا عن العمل ومن ثم يؤدي إلى تدني قدرات الشركة.

العلاقة بين الفرد والشركة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر، حيث يقدم العاملون الجهد ويقبلون أهداف الشركة ويتوقعون الأجر والحوافز المناسبة.

لهذا حظي موضوع رضا العاملين باهتمام الباحث في مجال السلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل الدوران الوظيفي والولاء التنظيمي وقدرات الشركة. إذ كلما كان مستوى رضا العاملين مرتفعاً أدى إلى ارتفاع مستوى قدرات الشركة والولاء التنظيمي، وكلما انخفض مستوى رضا العاملين أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن عمل آخر وعدم القبول بأهداف الشركة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في كيفية التعرف على قدرات المنظمة وبالتالي توتر على الولاء التنظيمي للعاملين وللتعرف على ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي: هل تؤثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للإجابة على هذا التساؤل نطرح مجموعة من التساؤلات التالية:

1. ماهو أثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي وماهي العوامل المؤثرة به ؟
2. ماهو أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي وماهي العوامل المؤثرة به ؟
3. ماهو أثر قدرات المنظمة على الولاء التنظيمي ؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للبحث: يهدف إلى معرفة أثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وذلك من خلال الاتي:

1. معرفه أثر قدرات المنظمة على الرضا الوظيفي.
2. معرفة أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي.
3. معرفة أثر قدرات المنظمة على الولاء التنظيمي.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و

الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي وذلك من خلال الاتي:

1. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي.
2. هنالك علاقة معنوية بين الرضاء الوظيفي و الولاء التنظيمي.
3. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي.

الفرضيات الفرعية:

1. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة وعدد الشكاوي.
2. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة والتسيب.
3. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة والإنتاجية.
4. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الأنظمة والأداء.
5. هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة و دوران العمالة.

أهمية الدراسة:

تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للعديد من الباحثين، لإجراء أبحاث ودراسات قد تُسهم في تغيير النظرة إلى قدرات المنظمة، لتصبح نظرة إيجابية فاعلة في الرضا الوظيفي و زيادة الولاء التنظيمي للعاملين، ولتسهم في إنجاح وتحقيق أهداف المنظمة .و تُسهم هذه الدراسة في إضافة بعض المعرفة إلى المكتبة السودانية حول الدور الذي تلعبه المنظمة للربط ما بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي. وقد تساعد هذه الدراسة في تطوير أداء المؤسسات، والذي ينعكس بدوره على تقدم ورفي المجتمع السوداني، ويزيد من قدرته على التعامل مع الولاء التنظيمي بطريقة تقوده نحو الازدهار في ادبيات السلوك الإداري.

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً يشكل أهمية قصوي، حيث تدرس ظاهرة انسانية طبيعية حتمية الحدوث بين الأفراد والجماعات العاملين والذين يتفاعلون مع بعضهم البعض اثناء سعيهم لتحقيق أهداف المنظمة.

منهجية الدراسة:

اتبعت الباحثة المنهج الاستنباطي لصياغة الفرضيات والمنهج الاستقرائي لدراسة الفرضيات و اختبارها والمنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة والمنهج التحليلي والوصفي للدراسة الميدانية.

مجتمع وعينة الدراسة:

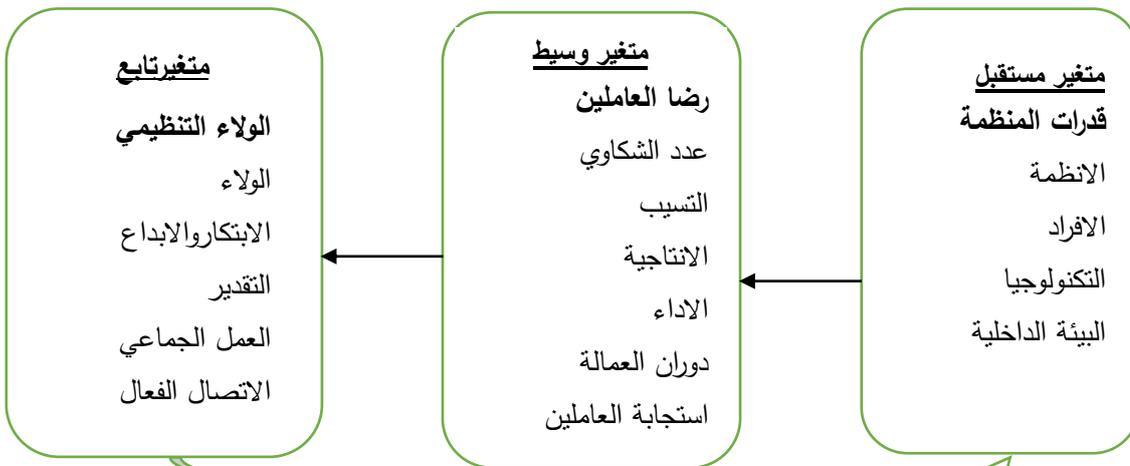
يتمثل مجتمع الدراسة (العاملين بشركة التأمينات الإسلامية ولاية الخرطوم) وذلك من خلال تصميم استبانة واختبار عينه من مجتمع الدراسة لإثبات الفرضيات والوصول إلى النتائج والتوصيات.

حدود الدراسة تتمثل في الآتي:

1. حدود مكانية: شركة التأمينات الإسلامية ولاية الخرطوم.
2. حدود زمانية: 2015م - 2017م.

متغيرات الدراسة:

1. متغير مستقل: قدرات المنظمة (الأنظمة، الأفراد، التكنولوجيا، البيئة الداخلية).
2. متغير وسيط: رضا العاملين (عدد الشكاوى، التسبب، الإنتاجية، الأداء، دوران العمالة، استجابة العاملين).
3. متغير تابع: الولاء التنظيمي (الولاء، الابتكار والإبداع، التقدير، العمل الجماعي، الاتصال الفعال).

الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة:

إعداد الباحثة، 2018م

الدراسات السابقة:

1. دراسة (قام الكايد، 1999م)، بعنوان "مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية نحو جامعاتهم، والكشف عن اتجاهاتهم نحو العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي. حيث أظهرت نتائج الدراسة التي تكونت عينتها من (750) فردا وجود مستوى متوسط من الولاء للجامعة. كما كشفت عن وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للجنس لصالح الإناث، و للعمر لصالح فئة 50 سنة فأكثر، وللخبرة لصالح فئة 12 سنة فأكثر، و للجامعة لصالح جامعة العلوم و التكنولوجيا. كما بينت النتائج عدم وجود فروقات تعزى للحالة الاجتماعية أو المؤهل العلمي (دكتوراه أم ماجستير).

2. دراسة (غانم السحبياني،

2008م)، بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية و جمهورية السودان.

هدفت إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى ضباط الأمن العام بمدينة الرياض ونظرائهم من ضباط الشرطة بمدينة الخرطوم لتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى ضباط السعوديين و السودانيين. وقد افترض الباحث عدة تساؤلات منها: معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى ضباط الأمن العام بالرياض و ضباط الشرطة بالخرطوم، تحديد مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي للضباط باختلاف خصائصهم الديموغرافية، و معرفة مستوى الأداء الوظيفي وتأثيرات ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي لدى الضباط، و لتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل بتوزيع استبانة لقياس مستوى الرضا الوظيفي على أفراد الدراسة وتوصل إلى النتائج التالية: إن مستوى الرضا الوظيفي لدى جميع أفراد الدراسة

بلغ مستوى (4,01) إلى مستوى مرتفع جدا من الرضا الوظيفي. وعدم وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى ضباط الأمن السعودي عن نظرائهم الشرطة السودانية نحو جميع أبعاد الرضا الوظيفي ماعدا بعد الانتماء الذي شهد فروق ادالة إحصائية عند مستوى (0,03) لصالح الضباط السودانيين. وجود تأثير قوى بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أفراد الدراسة نظر الوجود علاقة ارتباط موجبة دالة عند مستوى (0,01) للرضا والأداء. وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائية عن مستوى (0,01) بين بعض أبعاد الرضا وأبعاد الأداء الوظيفي مما يشير إلى وجود تأثير بينهما.

3. دراسة (عويضة إيهاب، 2008م)، بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة على المنظمات الأهلية في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين مستوى الولاء التنظيمي والرضا لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي وذلك طبقا للمتغيرات الشخصية ومعرفة العوامل التي تعيق وجود الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية في محافظات غزة والبحث في كيفية تحسين الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية بمحافظات غزة والتي عددها 1061 منظمة، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة قدرها 80 منظمة أهلية أي حوالي 6% من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 360 موظف تراوحت بين (مدير المؤسسة، مدير الفرع، رئيس قسم أو منسق، وموظف إداري وفني، وعامل).

وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة يقدر بـ 81% عبرت عنه العينة المستطلعة آراءها، يوجد مستوى جيد نسبيا لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة يقدر بـ 72%، ووجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في

الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم الأخرى، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين حول أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الأهلية الفلسطينية بمحافظة قطاع غزة.

وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز الرضا عن الوظيفة من خلال العمل على تحسين نظام الأجور ووضع نظام الحوافز كذلك إعادة صياغة نظام الترقيات المطبق، وضع نظام عادل لتقييم الموظفين، العمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين وكذلك تعزيز اهتمام إدارة المنظمات الأهلية بالأساليب الإدارية الحديثة في التعامل مع الموظفين، تفعيل وتعزيز العلاقات الإنسانية بين العاملين في المنظمات وضرورة العمل على تحسين بيئة العمل ووضع نظام خاص يعالج مشاكل الموظفين وشكاوهم وتعزيز ثقافة الانتماء للعمل والولاء للمنظمة.

4. Ortega, 2010. Competitive strategies and firm performance technological capabilities moderating roles.

هدفت الدراسة إلى التعرف على القدرات التكنولوجية كمؤشر للعلاقة بين الإستراتيجيات التنافسية وأداء لشركة، وتكونت العينة من (253) شركة تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إسبانيا. وقد توصلت الدراسة إلى أن القدرات التكنولوجية تعزز العلاقة بين التوجه بالجودة والأداء من جهة والعلاقة بين التوجه بالتكلفة والأداء من جهة أخرى. وأخيراً، وجود تأثير للإستراتيجيات التنافسية على أداء الشركات محل الدراسة. وأوصت الدراسة بالتوجه بالقدرات التكنولوجية نحو ربط الأداء بالتكلفة، وزيادة الاستثمار في هذا القطاع.

5. Gökmen and Hams, 2011. The effect of knowledge management technological capability and innovation on the enterprise performance: A comprehensive empirical study of the Turkish textile sector.

هدفت إلى تحليل العلاقة بين أداء الشركات وإدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية والإبداع. وتكونت عينة الدراسة من بين أكبر (500) شركة في تركيا Textile. من (96) شركة ومن هذه الشركات ال (96) استجابات (45) شركة وكان عدد الاستبانات المسترجعة (225). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة المحددة، ووجود تأثير إيجابي لإدارة المعرفة والقدرات التكنولوجية على الإبداع، وأن للإبداع تأثير على الأداء.

المبحث الثاني: تعريف ومفهوم قدرات المنظمة:**تمهيد:**

إتضح من خلال هذه الدراسة أن لإدارة الموارد البشرية دوراً كبيراً في تعزيز القدرات التنظيمية والإبداعية لدى الأفراد العاملين فمن خلال سياساتها وممارساتها المختلفة تستطيع الشركة الحصول على الكفاءات التي تمكنها من مواجهة ومواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، فقد أصبح اللجوء إلى الإبداع أمراً حتمياً، فالعصر الحالي بما يشهده من تطورات متسارعة نتيجة للإنفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات جعل النظرة المتجددة للأشياء، توليد الأفكار الجديدة ضرورة ملحة لكل منظمة تريد لنفسها البقاء، والاستمرار في البيئة التي تعمل فيها.

بالنظر إلى عوامل العملية الإبداعية فإن الموظف وبما يمتلكه من قدرات إبداعية أصبح هو حجر الزاوية التي تنطلق منها الشركة نحو الإبداع الإداري. (رقيا قاسم البدارين & محمد نور صالح الجداية & زياد صالح العمري، 2014م).

القدرات: يتناول مصطلح القدرات الدو الرئيس والمهم الذي تؤديه الإدارة الإستراتيجية في دمج وتكييف وصياغة الموارد والمهارات المنظمة الداخلية والخارجية من أجل تلبية ما تفرضه البيئة المتغيرة على المنظمة.

تعريف القدرات:

قدرات فطرية أو مكتسبة للقيام بأعمال معينة يدوية أو عقلية وهناك قدرات خاصة مرتبطة بنوع المهنة مثلاً على ذلك سمات العاملين في إدارة الموارد البشرية وقدرات عامة تتطلبه معظم الوظائف أو تمارس في الحياة العامة مثل السلوك (حبيب الصحاف، 1997م، 92):

1. السلوك هو مجموعة من الأفعال التي يقوم بها الفرد في ظل مواقف وظروف ما يحاول بها تحقيق أهدافه وغاياته والسلوك له أنواع:

أ. سلوك إرادي عبارة عن السلوك الذي ينتج عن الفرد برغبته أو بشعوره من أجل الوصول لغرض محدد والسلوك الإرادي له سبب وله هدف يسعى لتحقيقه.

- ب. سلوك لا إرادي وهو عبارة عن سلوك يقوم به الفرد إستجابة لدافع فطري كالخوف أو الانفعال أو حب التملك، وقد يطلق عليه السلوك الغريزي أو الآلي أو الفطري أو رد الفعل.
- ت. سلوك فردي هو السلوك الذي يصدر من فرد محدد استجابة إلى مواقف ومؤثرات متعددة يتعرض لها في كل لحظة في حياته وتختلف استجابة كل فرد للمؤثرات عن باقي الأفراد.
- ث. سلوك جماعي هو اتفاق مجموعة من الأفراد على نمط سلوك معين يلتزمون به ويخضعون له، والذي قد يخالف ما يتعارف عليه باقي افراد المنظمة أو المجتمع من سلوكيات.
- ج. السلوك التنظيمي هو يقصد به سلوك الأفراد داخل المنظمة وتتم دراسة هذا السلوك باعتبار أن المنظمات تتكون من تجمعات إنسانية، ويتأثر سلوك الأفراد بعوامل متشابكة ومتداخلة تجعلهم يتخذون سلوك معيناً.
- مفهوم القدرات:**

اختلف الباحثون فيما بينهم في وضع تعريف محدد للقدرات فمنهم من عرفها بأنها قدرة الفرد على نقل المعرفة الكامنة داخله وإنتاج معرفة جديدة تظهر بصورة منتجات وعمليات فيها نوع من الجدة والتفرد في حين اشار البعض الآخر إلى أن القدرة هي مهارة من مهارات التفكير الإبداعي تجعل الفرد أكثر حساً للمشكلات وجوانب النقص والتغيرات في مجال المعرفة، والبحث عن الحلول والتنبؤ وصياغة الفرضيات واختبارها وتعديلها من أجل التوصل إلى نتائج جديدة يستطيع الفرد نقلها للآخرين كما يرى الباحث أن القدرة نوع من الذكاء في التعامل مع الآخرين بكل مستوياتهم الإبداعية.

مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعني الرضا الوظيفي وسبب ذلك راجع إلى اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تناولته بالدراسة، والرضا هو موضوع فردي بحت ويمكن أن يكون رضا لشخص وقد يكون عدم رضا يعد الرضا الوظيفي من أهم الإتجاهات في المؤسسات ومن المهم أن نفرق بينه وبين الروح المعنوية للموظف كونهما يستعملان كمرادفين في بعض الأحيان، فالرضا الوظيفي يعود لإتجاهات

شخصية بمفرده، بينما يستعمل إصطلاح الروح المعنوية ليصف المشاعر الكلية لمجموعة من الموظفين، للرضا الوظيفي عدة تعاريف منها (الخضراء بشير وآخرين، 2010م، 332).

الرضا لغتاً: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضي عنه، أحبه واقبل عليه.

اصطلاحاً: هو أن يحب الفرد عدة مظاهر او جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها.

وأيضاً هو مجموعة من المشاعر الايجابية أو السلبية يعبر فيها العاملين عن أعمالهم (سعيد محمد، 2004م، 194-195) ويرى البعض أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف (حسن حريم، 2004م، 97).

وللرضا الوظيفي أبعاد مختلفة، حيث يمكن أن يمثل إتجهاً ما، كما انه يمكن أن ينطبق على عمل الفرد، وعليه فانه باعتباره محصلة للإتجاهات المختلفة التي يحملها العامل نحو عمله أهتم المديرون منذ زمن طويل بالرضا الوظيفي للعاملين في مؤسساتهم باعتباره يسهم في التزام العاملين ووفائهم لها لتعهداتهم نحوها وارتباطهم بعملهم.

فقد وجدت احدي الدراسات أن هنالك علاقة قوية بين حوادث الوفاة بسبب مرض القلب وعدم الرضا الوظيفي المتسبب عن ضغط العمل والمنازعات التنظيمية، وأجريت دراسة أخرى ووجدت علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والصحة النفسية ووجدوا أن الأعمال التي تتصف بالتحدي وتعطي الفرص للعاملين لاستخدام قدراتهم ومهاراتهم تساهم في صحة نفسية جيدة، كما وجد أن الاستياء في العمل يمكن أن ينشأ من الأعمال المملة والتي تكثر فيها النزاعات التنظيمية حيث وجد هذه الأعمال ضد الصحة والجسمية للعاملين والرضا عن العمل يمثل الإتجاه النفسي للموظفين إتجاه أعمالهم، على الأخص العناصر الأساسية في العمل مثل الأجور وسياسات المؤسسة والرؤساء والزلاء وفرص النمو والترقية وفرص تحقيق الذات وغيرها.

فزيادة معدلات ترك الخدمة مؤشر لعدم الرضا عن العمل حيث يعتبر ولاء الفرد لوظيفته لدرجة الرضا عن العمل ويأخذ الرضا الوظيفي إحدى الشكليات (ماهر احمد، 2007م، 4):

الرضا العام: ويعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو رضا أو غير رضا هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضي عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك فضلا عن الجوانب التي لا يرضي عنها أصلا بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة من موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

الرضا النوعي: ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدا، وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، والأجور، الإشراف، وفرص الترقية، والرعاية الصحية والاجتماعية وظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع الزملاء (شوق، فرج الطيب، 2002م، 221).

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، والمؤسسة، والمجتمع نوضحها في الآتي:

1. أهمية الرضا الوظيفي للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل والرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الموظف بان حاجاته المادية من أكل، وشرب وسكن، وغير المادية من تقدير، واحترام وأمان وظيفي... إلخ، مشبعة بشكل كافي تزيد لديه الرغبة في أداء الأعمال بطريقة مميزة.
2. أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا بالإيجاب على المؤسسة، وذلك بارتفاع مستوي الفعالية، وارتفاع الإنتاجية فالرضا هنا يخلق الرغبة للعاملين في الانجاز وتحسين الأداء، وتخفيض التكاليف، وارتفاع مستوي الولاء للمؤسسة، فلما يشعر العامل بأن وظيفته اشبعته حاجاته يزيد تعلقه بها.
3. أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع وذلك في ارتفاع معدلات الإنتاج، وتحقيق الفعالية الاقتصادية وارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع (حسن، سالي علي محمد، د ت، 1).

الرضا الوظيفي في علم الإدارة:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه هو مجموعة من المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الاشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد (طلعت، إبراهيم لطفي، 2003م). ويرى البعض أن الرضا الوظيفي هو إتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الموظف حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بوظيفته. ويعرّف هنري ستون الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلل طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الجماعية من خلالها (محمد حناوي، 1989م). وكذلك يتم تعريف الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً. وقد تكون هذه المشاعر إيجابية أو سلبية، وأيضاً يعرّف الرضا الوظيفي بأنه القوة اللازمة للموظفين للقيام بأعمالهم بأعلى مستويات الانجاز والأداء. كما أن الرضا الوظيفي يمثل الاشباعات التي يحصل عليها الموظفون من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصورهم بالوظيفة التي يشغلونها وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباعات مختلفة بقدر ما يزيد رضاهم عن هذه الوظيفة. وهناك تعريف مركز البحوث بجامعة ميتشجان الذي ينص على أن الرضا الوظيفي هو ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الاوجه المختلفة لانتمائه للمشروع (سالم محمود يحيى، 2009م).

أهمية الولاء التنظيمي:

1. يمثل الولاء التنظيمي عنصراً مهماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
2. إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة.
3. إن ولاء الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى.

إن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية سليمة وتمكنها من الاستمرار والبقاء وانطلاقاً من ذلك برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات ولائه، بأهدافها وقيمها (الدوسري سعد بن عميان،، 2005م).

4. إن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها (اللوزي، موسى، 1999م).

الفصل الثاني

المبحث الأول: شركة التأمينات الإسلامية المحدودة:

تمهيد:

شركة التأمين الإسلامية المحدودة هي أول شركة تأمين إسلامية في العالم وهي شركة تعنى بخدمات التأمين التكافلي والتعاوني، وهي إحدى شركات بنك فيصل الإسلامي السوداني التي تأسست في 21 يناير 1979م كشركة خاصة ذات مسؤولية محدودة. - في العام 1979م وضعت شركة التأمين الإسلامية المحدودة (السودان) اللبنة الأولى لفكرة التأمين التكافلي الإسلامي كتجربة رائدة وأصيلة استقت من نبع الشريعة الإسلامية الغراء وعلوم العصر وأدواته، فجمعت بين الفكر والعمل والأصالة والمعاصرة، فكانت الفكرة الوليدة لنظام التأمين التكافلي "البديل الإسلامي للتأمين على الحياة" فأصبحت شركة التأمين الإسلامية (السودان) أول شركة تأمين إسلامية في العالم. ومنها نقلت صيغة التأمين التعاوني الإسلامي من الإطار النظري إلى الواقع العملي وقدمت بذلك نموذجاً فريداً كما ساهمت بفاعلية في أسلمة الاقتصاد الإسلامي عموماً وقطاع التأمين على وجه الخصوص.

الأسس والمبادئ التي قامت عليها الشركة:

1. أن يكون التأمين تعاونياً بين المشتركين الغاية منه نفع المشتركين.
2. أن يكون ما يدفعه المشترك قسطاً مقدماً ومحدداً بنية التبرع به كله أو بعضه، لمن تحل به مصيبة من المشتركين وهو واحد منهم، فالتأمين التعاوني عقد تبرع في حقيقته، وإن كان

المتبرع قد يحصل على عوض نظير تبرعه، ولكونه عقد تبرع لم يؤثر فيه الغرر عملاً بمذهب المالكية.

3. أن تستثمر الشركة ما يمكن استثماره من أموال المشتركين لصالحهم، ولا مانع من أن تأخذ الشركة - المؤسسين - نسبة محددة من ربح الاستثمار نظير الإدارة.

4. أن تكون للشركة هيئة رقابة شرعية تشترك مع المسؤولين في الشركة في وضع نماذج وثائق التأمين، وتراجع عملياتها للتأكد من مطابقتها لأحكام الشريعة الإسلامية.

5. أن تخضع جميع معاملات الشركة في مجال التأمين وغيره لما تفرضه أحكام الشريعة الإسلامية.

6. المؤمن له عضو في هيئة المشتركين - حملة الوثائق - ويمكن أن ينتخب لعضوية مجلس الإدارة حسب ما يحدده النظام الأساسي للشركة ممثلاً لحملة الوثائق، ويساهم في إدارة الشركة عبر الاجتماع السنوي العام لهيئة المشتركين.

يمكن القول بأنه منذ أن باشرت الشركة بتقديم خدماتها التأمينية وجدت قبولاً كبيراً، فانتظمت في تنويع وتطوير خدماتها، وانعكس ذلك بصورة واضحة في زيادة أقساطها، ومقدرتها المالية، وسمعتها الممتازة، وموقعها الرائد في سوق التأمين السوداني.

أنواع التأمين التي تقدمها الشركة:

تقدم الشركة خدمة تأمينية شاملة يمكن إدراجها كما يلي:

أولاً: التأمين العام:

1. تأمين نقل البضائع (بحري - جوي - بري).
2. تأمين الحريق والسرقة.
3. تأمين السيارات (إجباري - شامل).
4. تأمين هندسي ويشمل: أخطار المقاولين - أخطار التركيب - انفجار الغلايات - الكسر الآلي - المعدات الإلكترونية.
5. تأمين الحوادث المتنوعة ويشمل: إصابات العمل - إصابات شخصية - خيانة الأمانة - النقدية - المسؤولية.

6. تأمين الثروة الحيوانية.
7. تأمين أجسام السفن والطائرات.
8. تأمين الطاقة.
9. تأمين التمويل الأصغر
10. تأمين حماية التمويل (الإئتمان)
11. تأمين الضمان
12. تأمين حصيلة الصادر
13. تأمين التمويل الأصغر زراعي

ثانياً: تأمين التكافل:

1. وثيقة التكافل الجماعية.
2. وثيقة التكافل العائلي.
3. تأمين تكافل حماية الرهن.
4. الوثيقة التكافلية.
5. وثيقة تكافل السائق.
6. تأمين تكافل الحج والعمرة.

ثالثاً: التأمين الطبي والسفر:

1. وثيقة التأمين الطبي الجماعية.
2. تأمين السفر.
3. الإنتشار والتوسع الجغرافي للشركة:

شركة التأمين الإسلامية تعتبر من أكثر الشركات إنتشاراً فقد تمددت الشركة في معظم مدن السودان حتي بلغ عدد فروعها 42 فرع ومكاتبها ووحداتها عدد 78 تقدم أرقى الخدمات للعملاء في العاصمة والولايات وذلك تيسيراً لعملائها، وأقامت العديد من الصروح والمباني التي أضافت لوحات معمارية في العاصمة وولايات السودان المختلفة.

المبحث الثاني: التحليل والمناقشة

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

- هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي.
الجدول رقم (1) يوضح اختبار t لتوضيح مستوى الدلالة الإحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي:

اختبار t لعينة واحدة						
قيمة الاختلاف = 5						
نسبة درجة الثقة = 95%		متوسط الاختلافات	مستوى المعنوية	Df	قيمة T	هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين
اعلى	اقل					
-2.8928	-3.2183	-3.05556	.000	53	-37.667	فاعلية الأنظمة وعدد الشكاوي.
-2.6462	-3.1686	-2.90741	.000	53	-22.326	فاعلية الأنظمة والتسيب.
-3.0262	-3.4182	-3.22222	.000	53	-32.972	فاعلية الأنظمة و الإنتاجية.
-3.1657	-3.5010	-3.33333	.000	53	-39.875	فاعلية الأنظمة و الأداء
-2.8378	-3.3103	-3.07407	.000	53	-26.100	الأنظمة و دوران العمالة
-2.3491	-2.8731	-2.61111	.000	53	-19.990	فاعلية الأنظمة وعدد الشكاوي
-3.0255	-3.3449	-3.18519	.000	53	-39.999	فاعلية الأنظمة و استجابة العاملين.
-3.1325	-3.4971	-3.31481	.000	53	-36.467	فاعلية الأفراد و عدد الشكاوي.
-3.1922	-3.5486	-3.37037	.000	53	-37.934	فاعلية الأفراد و التسيب
-3.1318	-3.4608	-3.29630	.000	53	-40.183	فاعلية الأفراد و الإنتاجية.
-2.8280	-3.2831	-3.05556	.000	53	-26.934	فاعلية الأفراد و الأداء.
-2.1096	-2.7423	-2.42593	.000	53	-15.380	فاعلية الأفراد و دوران العمالة
-1.8368	-4.0521	-2.94444	.000	53	-5.332	فاعلية الأفراد و الاستجابة.
-3.1212	-3.5454	-3.33333	.000	53	-31.524	فاعلية التكنولوجيا و عدد الشكاوي.
-2.7402	-3.2598	-3.00000	.000	53	-23.165	فاعلية التكنولوجيا و التسيب.
-3.2178	-3.5600	-3.38889	.000	53	-39.720	فاعلية التكنولوجيا و الإنتاجية
-2.8001	-3.2739	-3.03704	.000	53	-25.713	فاعلية التكنولوجيا و الأداء.

إعداد الباحث /2018م

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هنالك علاقة إحصائية قوية جداً بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي، بناء على قيمة مستوى المعنوية الناتجة من التحليل (0.000) مقارنة بقيمة مستوى المعنوية الجدولية المرجعية (0.05). من خلال هذا التحليل يشير ان القدرات التي يتمتع بها الشركة أثرت بشكل مباشر على الرضا الوظيفي العاملين بالشركة.

من النتيجة اعلاه، نستدل على ان هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي. بناءً عليه فإننا نقبل الفرضية.
الفرضية الثانية:

4. هنالك علاقة معنوية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي

الجدول رقم (2) يوضح اختبار t لتوضيح مستوى الدلالة الإحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي:

اختبار t لعينة واحدة						
قيمة الاختلاف = 5						
مستوى ثقة الاختلافات = 95%		متوسط الاختلافات	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة T	هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين
اقل	اعلى					
-3.0124	-3.4321	-3.22222	.000	53	-30.795	البيئة الداخلية وعدد الشكاوي.
-2.9958	-3.4116	-3.20370	.000	53	-30.903	البيئة الداخلية و التسيب.
-3.0395	-3.4791	-3.25926	.000	53	-29.741	البيئة الداخلية و الإنتاجية
-2.8760	-3.3462	-3.11111	.000	53	-26.538	البيئة الداخلية و الأداء.
-2.7579	-3.1681	-2.96296	.000	53	-28.976	البيئة الداخلية و دوران العمالة.
-2.3045	-2.8807	-2.59259	.000	53	-18.051	البيئة الداخلية و استجابة العاملين.
-2.5089	-3.0837	-2.79630	.000	53	-19.516	فاعلية الأنظمة و الولاء.
-2.4890	-3.0666	-2.77778	.000	53	-19.292	فاعلية الأنظمة و الابتكار و الإبداع.
-2.7089	-3.2170	-2.96296	.000	53	-23.390	فاعلية الأنظمة و العمال الجماعي.
-2.5601	-3.0695	-2.81481	.000	53	-22.167	فاعلية الأنظمة و الاتصال الفعال.
-2.5310	-3.0246	-2.77778	.000	53	-22.575	فاعلية الأفراد و الولاء.
-2.5549	-3.0006	-2.77778	.000	53	-25.000	فاعلية الأفراد و الابتكار و الإبداع.
-2.6244	-3.0793	-2.85185	.000	53	-25.145	فاعلية الأفراد و العمل الجماعي.
-2.6781	-3.1738	-2.92593	.000	53	-23.678	فاعلية الأفراد و الاتصال الفعال.
-3.0058	-3.4387	-3.22222	.000	53	-29.857	فاعلية التكنولوجيا و الولاء.
-2.8532	-3.3691	-3.11111	.000	53	-24.192	فاعلية التكنولوجيا و الابتكار و الإبداع.
-2.7844	-3.2526	-3.01852	.000	53	-25.864	فاعلية التكنولوجيا و العمال الجماعي.

إعداد الباحث /2018م

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هنالك علاقة إحصائية قوية جداً بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي، بناءً على قيمة مستوى المعنوية الناتجة من التحليل (0.000) مقارنة بقيمة مستوى المعنوية الجدولية المرجعية (0.05). من خلال هذا التحليل يشير ان

الرضا الوظيفي الذي اكتسبه العاملين بالشركة أثرت بشكل مباشر على ولاء العاملين للشركة. عليه نقبل هذه الفرضية والتي تشير على وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

الفرضية الثالثة:

هنالك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي
الجدول رقم (3) يوضح اختبار t لتوضيح مستوى الدلالة الإحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي:

اختبار t لعينة واحدة						
قيمة الاختلاف = 5						
مستوى ثقة الفروقات 95%=		متوسط الفروقات	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة t	
اعلى	اقل					
-2.1742	-2.8258	-2.50000	.000	53	-15.392	الرغبة في في قضاء باقي الحياة المهنية في الشركة
-2.7191	-3.2439	-2.98148	.000	53	-22.790	الشعور بالاعتزاز أثناء التحدث عن الشركة
-2.6670	-3.1849	-2.92593	.000	53	-22.663	النظر إلى مشكلات الشركة بانها مشكلات شخصية
-2.3570	-2.9393	-2.64815	.000	53	-18.242	صعوبة الالتحاق بشركة أخرى
-2.9827	-3.4247	-3.20370	.000	53	-29.070	الشعور بالجو الأخوي في الشركة
-2.8982	-3.3610	-3.12963	.000	53	-27.127	الإحساس بالارتباط العاطفي تجاه الشركة
-3.0324	-3.5232	-3.27778	.000	53	-26.793	للشركة مكانة عالية في نفسي
-2.7936	-3.3176	-3.05556	.000	53	-23.392	الشعور بالولاء المستمر تجاه الشركة
-1.9802	-2.6494	-2.31481	.000	53	-13.876	الشعور بالخوف من ترك العمل بالشركة
-2.1606	-2.7283	-2.44444	.000	53	-17.271	تأثر امور كثيرة في حياتي إذا قررت ترك العمل بالشركة
-2.2384	-2.8356	-2.53704	.000	53	-17.042	بقائي في الشركة نابع من حاجتي للعمل فيها
-1.6016	-2.2132	-1.90741	.000	53	-12.510	يصعب الحصول على فرصة عمل أخرى مناسبة في شركة اخرى

-2.3378	-2.9215	-2.62963	.000	53	-18.073	تقدم الشركة مزايا لا تتوفر في شركات أخرى
-2.7474	-3.2156	-2.98148	.000	53	-25.547	الشعور بضرورة الالتزام والولاء التنظيمي للشركة
-1.3001	-1.9222	-1.61111	.000	53	-10.389	الانتقال إلى شركة أخرى عمل غير أخلاقي
-2.5144	-3.0411	-2.77778	.000	53	-21.157	الشعور بالالتزام الأخلاقي يدفع للإستمرار في الشركة

إعداد الباحث /2018م

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هنالك علاقة إحصائية قوية جداً بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي، بناء على قيمة مستوى المعنوية الناتجة من التحليل (0.000) مقارنة بقيمة مستوى المعنوية الجدولية المرجعية (0.05). من خلال هذا التحليل يشير إلى أن القدرات التي يتمتع بها الشركة أثرت بشكل مباشر على ولاء العاملين بالشركة. و عليه بما أن قيمة t الناتجة من التحليل أقل من قيم t الجدولية، فإننا نقبل الفرضية والتي تشير إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي. أي أن قدرات المنظمة تؤثر في الولاء التنظيمي للموظفين ويكون ذلك بشكل إيجابي.

الخاتمة

أولاً: النتائج:

من خلال المناقشة خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

1. وجود علاقة بين قدرات المنظمة و الرضا الوظيفي.
2. وجود علاقة بين الرضاء الوظيفي و الولاء التنظيمي.
3. وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرات المنظمة والولاء التنظيمي.

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج اعلاه خلصت الدراسة للعديد من التوصيات منها:

1. ضرورة رفع القدرات العلمية و المعرفية للعاملين بالشركة من خلال توفير فرص الحصول على الدراسات العليا (الماجستير و الدكتوراه) حتى تساهم في ترقية القدرات و المهارات التي لديهم.

المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب العربية:

1. الخضراء بشير وآخرين، السلوك التنظيمي، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010م.
2. اللوزي، موسى،، التكوين التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، عمان: دار وائل، 1999م.
3. غانم السحيباني، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالملكة العربية السعودية وجمهورية السودان، 2008م.
4. قام الكايد، مستوي الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية، 1999م.
5. حبيب الصحاف، 1997م.
6. حسن حريم، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004م.
7. سعيد محمد، السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2004م.
8. سالم محمود يحي، تنمية الموارد البشرية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009م.
9. شوقي فرج طريف، السلوك التنظيمي والفعالية الإدارية، القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2002م.
10. طلعت، إبراهيم لطفي، تنمية الموارد البشرية، الشركة العربية، بيروت، 2003م.
11. ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي، الطبعة الثامنة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2007م.
12. محمد، حناوي، السلوك التنظيمي، القاهرة: المكتب العربي الحديث، 1989م.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. الدوسري سعد بن عميان،، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية"، دراسة ميدانية" على مستوى شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005م.

2. حسن، سالي علي محمد (د ت)، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا

الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة،

3. عويضة إيهاب، الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة على المنظمات الأهلية في

قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة،، 2008م.

ثالثاً: المجالات العلمية

1. رقية قاسم البدارين ومحمد نور صالح الجداية وزياد صالح العمري، مجلة رؤي

اقتصادية، العدد السابع ديسمبر، 2014م.

رابعاً: الكتب الأجنبية

1. Ortega, Competitive strategies and firm performance Technological capabilities moderating roles, 2010.
2. Gökmen and Hams, The effect of knowledge management technological capability and innovation on the enterprise performance: A comprehensive empirical study of the Turkish textile sector, 2011.