

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

فرع : التنظيم السياسي والإداري
تخصص : إدارة محلية



كلية : الحقوق والعلوم السياسية
قسم : العلوم السياسية والعلاقات الدولية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص إدارة محلية بعنوان:

تأثير الأمن الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين

دراسة ميدانية بالإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمد

إشراف الأستاذ:

- بلعسل محمد

اعداد الطالب:

- علي مساعد

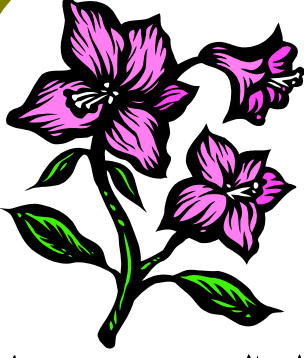
أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	الأستاذ: محمد بوضياف
مشرفا ومقررا	الأستاذ: بلعسل محمد
مناقشا	الأستاذ: شطاب كمال

تاريخ المناقشة:

السنة الجامعية : 2018 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير



الحمد لله والشكر لله حمدا يليق بجلالة قدره، وعظيم سلطانه الذي وفقني في عملي هذا؛ ولرسوله الذي غرس في قلبي حب العلم والايان.

والذي بعد إتمامه رست أفكاري على مرسى النهاية فخرج بذلك هذا العمل إلى النور فوجدت نفسي منقاد بشرف الوفاء وخالص العرفان وجميل التقدير إلى السيد الدكتور (بلعسل محمد) على قبوله بصدر رحب الإشراف على هذا البحث ومسايرته لي في الخطوات التي رافقت انجازه، بما قدمه من توجيه رشيد وفيما بذله من جهد جهيد

وعلى أساس من التبجيل الذي أمرنا به الشاعر قائلا :

قم للمعلم وفيه التبجيلا كاد المعلم أن يكون رسولا

على هذا الأساس نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية وعلى رأسهم الدكتور عنتر بن مرزوق بجامعة المسييلة وجميع طلبة دفعة 2019 ولا يفوتني أن أرسل أجمل رسائل الشكر والاعتراف بالجميل إلى كل زملاء الدراسة وإلى كل سكان بلدية سيدي عامر.

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد؛ ونقول للجميع جزاكم الله عنا خير الجزاء.... آمين

إهداء



قال تعالى : {واخفض لهما جناح الذل من الرحمة
وقل ربني ارحمهما كما ربياني صغيرا } الإسراء 24
أهدي هذا العمل المتواضع إلى جنة الدنيا حفظها
الله وإلى سند الحياة أبي أطال الله في عمره.
إلى كل شخص كان له الحق علينا وكان له الفضل
وأمدنا بيدي العون في إكمال هذه الدراسة وإلى
كل إخوتي وأخواتي وكل فرد من أفراد عائلة بيت الطبيب مساعد.
وإلى كل أصدقائي بملاعب الشهيد السعدي الصالح.
كذلك أهدي إلى كل شخص كان له الحق علينا وفرقته الأيام.
وإلى من سرنا سويًا ونحن نهق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد
إلى أصدقائي وصديقاتي وزملائي وزميلاتي وأخص بالذكر محمد ونسيمة وسليمة
وسميكة والأزهر وطارق وسميرة ومسعودة وسعيدة وعبد الحق وناصر والنواري....

علي
علي



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
17-1	مقدمة
18	الفصل الأول: الأمن الوظيفي
19	تمهيد
20	اولا: مفهوم الأمن الوظيفي
21	ثانيا: أهمية الأمن الوظيفي
21	ثالثا: أهداف الأمن الوظيفي
23	رابعا: أنواع الأمن الوظيفي
24	خامسا: عناصر الأمن الوظيفي
31	سادسا: نظريات الأمن الوظيفي
35	سابعا: أبعاد الأمن الوظيفي
37	خلاصة
38	الفصل الثاني: الولاء التنظيمي
39	تمهيد
40	اولا: مفهوم الولاء
46	ثانيا: أهمية الولاء التنظيمي
47	ثالثا: أهداف الولاء التنظيمي
48	رابعا: أنواع الولاء التنظيمي
49	خامسا: مراحل الولاء التنظيمي
50	سادسا: أبعاد الولاء التنظيمي
53	سابعا: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

56	خلاصة
57	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمدى
58	تمهيد
59	أولاً: تقديم عام للإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمدى
59	- تعريف ونشأة الإقامة
61	- الهيكل التنظيمي للإقامة ومهام مصالحها
65	- واقع الأمن الوظيفي بالإقامة وأهم أهدافها
65	ثانياً: الدراسة الميدانية وعرض وتحليل النتائج
65	- منهجية الدراسة
70	- عرض وتحليل نتائج الدراسة
83	خلاصة
84	خاتمة
87	قائمة المراجع
92	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	مراحل تحقيق الولاء التنظيمي عند بوشانال	45
2.	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	70
3.	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	71
4.	يوضح توزيع عينة البحث حسب الفئة المستوى التعليمي	72
5.	يبين نتائج التعرف على مستوى الأمن الوظيفي	73
6.	يبين نتائج التعرف على مستوى الولاء التنظيمي	74
7.	يبين العلاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي	76
8.	يبين دلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة على الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي).	77
9.	يبين دلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة على الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي).	80

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	يوضح هرم الحاجات لماسلو	32
2.	مراحل تطور الولاء التنظيمي	50
3.	الهيكل التنظيمي للإقامة الجامعية تويوات موسى الأحمدى	61
4.	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	70
5.	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	71
6.	يوضح توزيع عينة البحث حسب المستوى التعليمي	72

مقدمة:

- تمهيد
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- الإشكالية
- الإطار الزماني والمكاني
- فرضيات الدراسة
- الدراسات السابقة
- منهجية الدراسة
- تفصيل أو تقسيم الدراسة

المؤسسة عبارة عن نسق أو بناء اجتماعي يتكون من عدة عناصر مادية وبشرية، تعد الركيزة الأساسية لها، فهي تحتوي على مباني وآلات وتجهيزات وتشمل العنصر البشري من أفراد وجماعات يتفاعلون مع بعضهم لأداء الوظائف اللازمة لبقاء واستمرار المؤسسة، وذلك لا يكون إلا من خلال توفير الأمن الوظيفي للعامل، والذي يتمثل في مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية، حيث أن هذه الأمور من شأنها أن تخلق استقرارا نفسيا وتساهم برفع الروح المعنوية للأفراد، وتؤدي إلى تحسين الأداء، فالفرد عندما يلتحق بوظيفة أو عمل معين في مؤسسة ما فإنه يتوقع من هذه الوظيفة أن تحقق طموحاته وكذا الشعور بالأمان في المستقبل، عن طريق استمراره في ذلك التنظيم، فهناك بعض العمال يحتاجون إلى مزيد من الأمن الوظيفي في بيئته، وليس المقصود هنا بالأمن الوظيفي مجرد الفصل من الوظيفة، ولكن المراد به هو تطبيق السياسات والقوانين في المؤسسة التي من شأنها أن تحقق حاجات العمال الوقائية، فهناك أمور قد تعترض العامل في أثناء ممارسته الوظيفة، فتحدث عنده نوع من القلق، مما قد يؤثر على أدائه داخل المؤسسة، أضف إلى ذلك أنه بمرور الوقت ومع تزايد مدة الخدمة فإن العامل يكتسب خبرات ومهارات جديدة وبالتالي فإنه يتوقع بأن هذه المكتسبات سوف تساعد في الحصول على مركز أو وظيفة أعلى داخل المؤسسة، وأجر يكفيه لتأمين حياة كريمة له ولأفراد أسرته، وأيضا شعور العامل بأنه آمن من تسلط إدارته من خلال وجود لوائح تحميه من أي قرارات إدارية ظالمة وتقيه من أي سلوك سيء قد يصدر من بعض الرؤساء، كما أن هناك الكثير من النظريات التي تتكلم عن توفير الأمن الوظيفي للعمال، منها نظرية هرم الحاجات التي تتناول جميع الجوانب الفسيولوجية والاجتماعية، وهناك نظرية أخرى تتحدث عن المساواة وتحقيق العدالة في الأجر والمكافآت التي تمنح للعامل لتحقيق رضاه سعيا لرفع الأداء داخل المؤسسة الصناعية.

إن الانتماء التنظيمي يعد في غاية الأهمية لمعظم الشركات التي بدأت بتوجيه عناية فائقة لهذا الموضوع، خصوصاً أن بعض الباحثين ذكروا أن زيادة تكاليف الشركات وتحملها أعباء مالية جاء نتيجة زيادة حدة المنافسة المحلية والعالمية التي تستدعي منها تعزيز مبدأ الانتماء.

وهذا الولاء يقاس بمدى التضحية بالمكاسب المتحصلة وقابلية الصبر على بعض الأزمات التي تمر بها المنظمة، إضافة إلى الشيء المهم من هذا كله وهو مدى مقاومة المغريات والعروض التي تقدمها المنظمات المنافسة لغرض استقطاب القدرات الوظيفية والمهارات إليها من بقية المنظمات للاستفادة من خبراتها المتراكمة ومهاراتها الكفوءة في إدارة وتنفيذ الأعمال.

كما قد تتفاوت أهمية الشعور بالانتماء التنظيمي بين مؤسسة وأخرى ، فالشعور بالانتماء يعززه القائمون على المؤسسة لينقلوه إلى الإدارات الوسطى والمباشرة، فالشخص قد يكون راضياً عن مهنته وعمله إلا أنه غير راض عن المؤسسة التي يعمل فيها لسبب من الأسباب، قد تعود إلى الأنظمة، الحوافز، السياسات، السلطات، والمسؤوليات وغيرها.

عندما تفقد الولاء عند العاملين فإنها ستفقد أموراً عديدة منها على سبيل المثال تلك الأموال التي صرفت على التدريب والتأهيل للعاملين السابقين بكافة مستوياتهم والكفاءة التي لا يمكن تعويضها بسهولة والتي استغرقت سنين للحصول على مستواها الحالي والوقت الذي استغرقت المنظمة لتدريب وتعليم عاملها وتعايشهم مع أعمالهم بشكل اندماجي مما يسبب تعلقهم فيه ومحاولاتهم تطويره وتحسين الأداء فيه لأنهم قد فهموه كما أنه سيزيد من حجم الإنفاق اللازم لتعويض الكفاءات المهاجرة من المنظمة وطول الوقت الذي سيحتاجه العاملون الجدد لكي يتفهموا العمل الجديد في المنظمة وقابليتهم على التطبع بسرعة لتحقيق المستوى الذي كان يعمل فيه من سبقه وخسارة في بعض عناصر الميزة التنافسية التي كان يضيفها الموظف السابق إلى المنظمة ومدى الفائدة التي سيضيفها إلى المنظمة الجديدة إضافة إلى العديد من الأفكار التطويرية للعمل من التي كان يستخدمها في المنظمة السابقة

وعدم استقرار الخطط والبرامج التطويرية للمنظمة، حيث إن وضع خطة تطويرية معينة تحتاج إلى نفس الشخص الذي صممها وواكب كل الخطوات التي تحتاجها الخطة وهي نتيجة استقرار ذهني ووظيفي.

ومعنى هذا كله أن نجاح أي مؤسسة مرتبط بأداء العمال فيها وتحقيق الفعالية الإنتاجية يتوقف على أحد عناصرها الأساسية والمتمثلة في الأمن الوظيفي، وبشكل عام يؤدي بالمؤسسة إلى السير الحسن، ويمكن الحكم على الأداء الجيد للعامل من خلال درجة تحقق الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي داخل المؤسسة، فهي تسعى لتحقيق الفعالية من خلال أداء العمال فيها، ذلك أن كفاءتها مرتبطة بكفاءة العامل، وهذا يقتضي تطور مستمر في الأداء وتحسينه، فجميع الأمور المتعلقة بالأمن الوظيفي قد تكون لها آثار إيجابية على المؤسسات من خلال انعكاسها على أداء العاملين بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، في الوقت الذي يعول فيه كثيرا على الدور الذي تلعبه المؤسسات على المستوى الاقتصادي، لكن غياب الأمن الوظيفي سواء بعدم تحقيق حاجات العمال المادية منها والمعنوية وقلة القوانين التي تحمي العامل من القرارات الجائرة التي يتخذها الرؤساء وغيرها، تدفع إلى عدم الاتزان والاضطراب داخل المؤسسة الجزائرية اليوم كإهمال الواجبات، وسوء العلاقة بين العمال من جهة والعمال والمشرفين من جهة أخرى، تصل في بعض الأحيان إلى ترك العمل بهذه المؤسسات، ولذلك فإن العامل يحتاج إلى الكثير من الأمور التي تدفعه إلى بذل جهد كبير من أجر وترقية وتدريب وغيرها من الأمور المحفزة على الأداء الجيد.

- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية دراستنا من أهمية كل من المتغيرين الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي وأهمية العلاقة بينهما.

فالأمن الوظيفي له أهمية في أي مؤسسة من خلال دوره الفعال في تحقيق طلبات العمال وتوجيههم نحو أداء أعمالهم لتحقيق أهداف الدراسة.

- أهداف الدراسة:

- إبراز أهمية الأمن الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.
 - التعرف على العلاقة الموجودة بين الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي.
 - إبراز الطرق والوسائل التي يمكن استخدامها من أجل تحقيق الأمن الوظيفي داخل المؤسسة .
 - التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة.
 - التعرف على مدى فاعلية الأمن الوظيفي للأفراد الذين يحسون بالانتماء الوظيفي.
 - محاولة الوصول إلى الأسباب الكامنة وراء الأمن الوظيفي وأداء العامل داخل المؤسسة.
- أمّا الولاء فهو أحد العناصر المهمة التي تعتمد عليها المؤسسة لتحقيق الجودة في الإنتاج والتمكن من منافسة المؤسسات الأخرى، إضافة إلى هذا فالأمن الوظيفي مرتبط مباشرة بالولاء، والعامل الذي لا يتوفر له الأمن الوظيفي داخل المؤسسة يكون لديه استعداد لترك العمل لأي سبب كان.

- مبررات اختيار الموضوع:

- إنّ اختيار الباحث لمشكلة ما دون غيرها من المشكلات التي تحتاج إلى الدراسة والمعالجة، له في ذلك مبرراته وأسبابه المختلفة ويمكن حصر بعض هذه الأسباب فيما يلي:
- 1- الرغبة في دراسة الموضوع داخل المؤسسة.
 - 2- جدية الموضوع نسبيا وذلك لقلة الدراسات التي تهتم بتوفير الأمن الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.
 - 3- أصبح الأمن الوظيفي من أهم متطلبات العمال داخل المؤسسة لأداء عملهم بنجاح.
 - 4- إعطاء نظرة حول موضوع الولاء التنظيمي وكيفية إدراك العمال له وتأثير الولاء على العمال وانعكاس ذلك على فعالية المؤسسة.

5- وجود فضول شخصي لمعرفة العلاقة بين الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي.

- الإشكالية:

تشهد المؤسسات الجزائرية ضعف متباين في مجال الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين، لذلك أصبح من الضروري لها أن تبحث وتهتم بمثل هذه المواضيع، و التي ركيزة أساسية للمنظمات من أجل التكيف مع الأحداث المتسارعة ومواكبة كل التحولات والتطورات التي تخص الجانب الإداري للمنظمات الحديثة، و تأسيسا على ماسبق يمكن صياغة الإشكالية الفكرية

كيف يساهم الأمن الوظيفي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين

بالإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمدى ؟

- الإطار الزماني والمكاني:

- الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة الأمن الوظيفي وأثره على الولاء التنظيمي.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على الموظفين (أعوان الأمن) العاملين بالإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2018-2019.
- الحدود المكانية: الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى ولاية المسيلة.

- الفرضيات:

الفرضية العامة:

- يؤثر الأمن الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين.

الفرضيات الجزئية:

- مستوى الأمن الوظيفي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.
- مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.
- توجد علاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي.

-توجد فروق بين متوسطات الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)

-توجد فروق بين متوسطات الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)

- الإطار المفاهيمي:

- الأمن الوظيفي:

- لغة: أمن، الأمان، والأمانة بمعنى، وقد أمنت فأنا أمن، وآمنت غيري من الأمن والأمان، والأمن ضد الخوف، والأمانة ضد الخيانة¹.

- اصطلاحاً: هو السياسات التنظيمية والعلاقات التبادلية مع الرؤساء والأقران والمرؤوسين، وشعور الموظف بالأمان والاستقرار في العمل وعدالة الراتب².

- التعريف الإجرائي:

- هو شعور العامل أنه في وقاية من كل ما يمكن أن يضره في راتبه أو علاقته بمشرفه أو رئيسه، أو في علاقته بزملائه، ووقايته مما يخاف، ولهذا فإن الأمن الوظيفي هو تحقيق حاجات "ماسلو" الضرورية للعامل، والتي تتمثل في الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، حاجات الانتماء، حاجات التقدير، وأيضاً حاجات تقدير الذات.

- الولاء التنظيمي:

- لغة: يشير الولاء إلى الإخلاص والوفاء والعهد والالتزام والارتباط، ويعني ذلك الشعور بالقرب والمساندة³.

¹ابن منظور، لسان العرب، ط1، الدار المتوسطة للنشر والتوزيع، تونس، 2005، ص156.

²عايدة سيد خطاب: العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي، ص95.

³فايزة رويم، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010 م، ص 101، 102.

- اصطلاحاً: يقدم مدحت محمد أبو النصر مجموعة من التعاريف حول الولاء وهي كالتالي⁴:

- (1) الشعور بالانتماء، ينمو داخل الفرد اتجاه شيء يعتبره هاماً في حياته؛
- (2) شعور الفرد بالمسؤولية اتجاه شيء هام في الحياة؛
- (3) حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى الإنسان؛
- (4) الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء ما.

- **التعريف الإجرائي:**

- الولاء عبارة عن إحساس وشعور بالانتماء والمسؤولية والمحبة، ينمو داخل الفرد نحو شيء له أهمية بالنسبة له، ويصبح بذلك مسئولاً عنه ومتعلقاً به ومتلاحماً معه.

- **الدراسات السابقة:**

- **أولاً: الدراسات التي تناولت الأمن الوظيفي**

- **الدراسة الأولى⁵:**

- هذه الدراسة قام بها "طارق فرح عبد الله عركوك 2016"، بعنوان: الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام، بتعليم العاصمة المقدسة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، وانطلق الباحث من إشكالية: هل الأمن الوظيفي نعمة لها آثارها الإيجابية على المعلمين أم أنه ذو أثر سلبي؟

- أما بالنسبة لمنهج الدراسة والأدوات فقد استخدم المنهج الوصفي، حيث قام الباحث ببناء استبانته وبعد التأكد من صدق وثبات الإستبانة بتحكيمها من قبل عدد من المحكمين ودراسة ثباتها بطريقة التجزئة الصفية حيث كان معامل ثباتها = 0.60، ثم

⁴ نفس المرجع، ص 102.

⁵ طارق فرح عبد الله، الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام، بتعليم العاصمة المقدسة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، فلسطين، 2016.

- تطبيق الإستمائة على (303 معلم) من المعلمين السعوديين واستخدام الباحث برنامج التحليل الإحصائي SPSS للوصول إلى نتائج الدراسة وتهدف هذه الدراسة إلى:
- 1- الكشف عن حقيقة إسهام السلوك وعلاقة الطلاب بمعلميهم في شعور المعلمين بالأمن الوظيفي.
 - 2- الكشف عن درجة الأمن الوظيفي لدى المعلمين.
 - 3- إبراز حقيقة الفروق بين الإداريين والمعلمين من أفراد العينة في إحساسهم بتأثير الأمن الوظيفي.
 - 4- إبراز حقيقة الفروق بين أفراد العينة في إحساسهم بتأثير الأمن الوظيفي. ومن أهم النتائج التي توصل إليها:
 - 1- تسهم علاقة المديرين والمشرفين بالمعلمين في شعور المعلمين بالأمن الوظيفي بدرجة متوسطة.
 - 2- يسهم سلوك وعلاقة الطلاب بمعلميهم في شعور المعلمين بالأمن الوظيفي بدرجة ضعيفة.
 - 3- يؤثر الأمن الوظيفي على أداء المعلمين كما يراه أفراد العينة بدرجة عالية تلتقي هذه الدراسة بعنوان الأمن الوظيفي و تأثيره على أداء المعلمين والدراسة التي أقوم بها بعنوان علاقة الأمن الوظيفي بأداء العامل داخل المؤسسة، حيث أن كلا الدراستين يتناولان الأمن الوظيفي وتأثيره على الأداء.
 - غير أن الاختلاف بين الدراستين في كون الدراسة السابقة تهتم بالجانب التربوي أي أداء العامل داخل المؤسسة التربوية أما الدراسة التي أقوم بها فهي تهتم بأداء العامل داخل المؤسسة الصناعية، هذا من جانب، ومن جانب آخر الدراسة السابقة أجريت في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، أما هذه الدراسة فسيتم إجراؤها في مدينة المسيلة بالجزائر، ويكمن الاختلاف بينهما أيضا في كون الدراسة السابقة تهتم

بالعلاقة بين المعلم والتلميذ والطريقة التي يعتمد عليها المعلم لكسب الاحترام من التلاميذ وتحقيق أهدافه المادية في نفس الوقت.

- الدراسة الثانية⁶:

- دراسة (ألهزاي، 2015) بعنوان: " تخطيط الموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين بوزارة الصناعة والتجارة برياض".

- هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة تخطيط الموارد البشرية بالأمن الوظيفي بوزارة الصناعة والتجارة برياض، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة التجارة والصناعة برياض ويبلغ عددهم 310 فردا من مديري إدارة ورئيس قسم وموظف قام الباحث باستخدام عينة عشوائية بسيطة ومن خلال المعادلة الإحصائية توصلت إلى 172 فردا. وتوصلت إلى أهم النتائج: موافقة أفراد عينة الدراسة على واقع تخطيط الموارد البشرية بوزارة الصناعة والتجارة بمتوسط حسابي قدره 4.05، وموافقة أفراد عينة الدراسة على وجود معوقات الأمن الوظيفي بمتوسط حسابي قدره 3.35، وأظهرت كذلك من أهم الأمن الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة التداخل المهام التخطيط بمهام.

- الدراسة الثالثة⁷:

- دراسة (الهويش، 2015) بعنوان: "فعالية تخطيط الموارد البشرية في تحقيق الأمن الوظيفي: دراسة مقارنة بين إمارة منطقة الرياض وشركة سابك".

⁶ألهزاي أحمد، تخطيط الموارد البشرية وعلاقته بالأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين بوزارة الصناعة والتجارة برياض، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2015.

⁷الهويش فراح، فعالية تخطيط الموارد البشرية في تحقيق الأمن الوظيفي: دراسة مقارنة بين إمارة منطقة الرياض وشركة سابك، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2015.

- هدفت الدراسة التعرف على فعالية التخطيط الموارد البشرية وتحقيق الأمن الوظيفي لدى العاملين في إمارة منطقة الرياض وشركة سابك، واستخدمت هذه الدراسة المنهج المقارن وطبق الاستبانة والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها (756) مفردة من العاملين السعوديين في إمارة منطقة الرياض وشركة سابك بمدينة الرياض.
- وتوصلت إلى أهم النتائج: 1-وجود فاعلية متوسطة لتخطيط الموارد البشرية في الإمارة وأهمها: ساعد تخطيط الموارد البشرية على تحديد نوعية برامج التدريب والتطوير المطلوبة لرفع مستوى كفاءة العاملين. ووجود فاعلية جيدة لتخطيط الموارد البشرية في شركة سباك وأهمها: استحدثت تخطيط الموارد البشرية نوعيات جديدة من البرامج والدورات التدريبية لتحسين أداء العاملين. 2-وجود معوقات كبيرة لفاعلية تخطيط الموارد البشرية في الإمارة وأبرزها: غياب الوعي بأهمية التخطيط للموارد البشرية وعدم أخذه بجدية. وجود معوقات متوسطة لفاعلية تخطيط الموارد البشرية في شركة سباك وأبرزها:
- عدم توافر الخبرات المناسبة التي تمتلك الدراية الكافية بتخطيط الموارد البشرية. 3-وجود سبل تحد كثيرا من معوقات تخطيط الموارد البشرية في الإمارة. وتحد كثيرا جدا من معوقات تخطيط الموارد البشرية في شركة سباك وأهمها: ضرورة مناقشة احتياجات الأقسام المختلفة من العاملين. 4-وجود تحقيق متوسط للأمن الوظيفي للعاملين في الإمارة وأبرزه: يرى العاملون أن لديهم ثقافة كافية بأدائهم وناجحون في عملهم. ووجود تحقيق مرتفع للأمن الوظيفي للعاملين في شركة سباك وأبرزه: يشعر العاملون بأن عملهم يقدم لهم خدمات صحية مناسبة مقارنة بغيرهم. 5-وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين مدى فاعلية تخطيط الموارد البشرية ومدى تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين في من الإمارة وشركة سباك. 6-وجود اختلافات دالة إحصائية عند مستوى اقل من (0.05) بين العاملين بإمارة منطقة الرياض والعاملين

بشركة سباك في مدينة الرياض في آرائهم حول كل من مدى فاعلية تخطيط الموارد البشرية والسبل التي تحد من معوقاته ومدى تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين لصالح شركة سباك وحول معوقات تخطيط الموارد البشرية لصالح الإمارة.7-وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى اقل من (0.05) بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة هم وآرائهم نحو بعض متغيرات الدراسة الأساسية عن فاعلية تخطيط الموارد البشرية في تحقيق الأمن الوظيفي بإمارة منطقة الرياض وشركة سباك.أهم التوصيات.1-ضرورة مناقشة احتياجات الأقسام المختلفة من العاملين في الاعتبار عند القيام بتخطيط الموارد البشرية.2-الحد من الازدواجية والتداخل في بعض مهام تخطيط الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى.3-حث المسؤولين على منح وحدات التخطيط للموارد البشرية للصلاحيات الكافية لتهيئة البيئة المناسبة للتخطيط السليم.

- ثانيا: الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي

- الدراسة الأولى⁸:

- *دراسة حمدان، والساكت 2011 م: " التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية ".

- وهدفت لتحديد الحوافز المقدمة للعاملين في المؤسسات الحكومية في تحقيق الولاء التنظيمي لدى هؤلاء العاملين في مؤسساتهم ؟ ويعتمد هذا البحث على المنهجية الوصفية التحليلية والتي تقوم على وصف خصائص عينة الدراسة ومتغيراتها وإضافة إلى دراسة الارتباط بين المتغيرات يشتمل مجتمع الدراسة على جميع أفراد الإدارة العليا في المؤسستين الحكوميتين الأولى خدماتية (مستشفى ثابت في منطقة طولكوم)

⁸ حمدان، الساكت، التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية، مذكرة ماجستير، غزة، فلسطين، 2011.

- والثانية عسكرية (الدفاع المدني الفلسطيني في رام الله)، وتكونت عينة الدراسة من 19 مدير.
- وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:
- أن الحوافز المادية لها أثر على الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المؤسسات المدنية والعسكرية في مدينة نابلس وإن كانت بنسبة متوسطة.
- أن الأجر الذي يتقاضاه الموظفون يتناسب مع عملهم ويحقق حاجتهم.
- الدراسة الثانية⁹:
- *دراسة أبو العلا (2010) " ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي " وهدفت إلى التعرف أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في الوزارة.
- الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزي للمتغيرات الشخصية وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية للطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضع (147) مدير من مدراء وزارة الداخلية وللاأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية.
- ولقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:
- أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء، ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 03.13%، وإن عبئ العمل قو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية.

⁹أبو العلا يحي، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، مذكرة ماجستير، غزة، فلسطين، 2010.

- - كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49%.
- - كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي المتغيرات الشخصية وللوظيفة.
- الدراسة الثالثة: ¹⁰
- *دراسة الجريسي 2010: بعنوان الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي.
- واستهدفت الدراسة بحث علاقة الروح المعنوية بالولاء التنظيمي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مجلس الشورى في المرتبة الخامسة إلى المرتبة الرابع عشر والبالغ عددهم 575 موظف، واتبعت الدراسة منهج المسح الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:
- - أن مستوى الروح المعنوية والولاء التنظيمي لدى العاملين بمجلس الشورى السعودي مرتفع.
- - وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عنه مستوى 0.01 فأقل بين مستوى الروح المعنوية ودرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في مجلس الشورى السعودي، حيث يتضح أنه كلما تحسن مستوى الروح المعنوية لدى العاملين في مجلس الشورى كلما زادت درجة ولائهم التنظيمي.
- تعقيب عن الدراسات السابقة:
- من خلال استعراض الدراسات السابقة المحلية منها والعربية والأجنبية يمكن رصد الكثير من أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين هذه الدراسة والتي كان لها دور هام في بناء هذه الدراسة

¹⁰ محمد الجريسي، بعنوان الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي ، مذكرة ماجستير، الرياض، السعودية، 2010.

- من حيث موضوع الدراسة وأهدافها:
- تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الموضوع والأهداف في معرفة الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي حيث تناولت مفهومه وأنواعه.
- من حيث المنهج المستخدم في الدراسة:
- استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وهي بذلك تتفق مع جميع الدراسات المحلية والعربية والأجنبية.
- من حيث أداة الدراسة:
- اتفقت الدراسات السابقة الأجنبية على استعمال الاستبانة كأداة للدراسة.
- من حيث عينة الدراسة:
- اتفقت الدراسة مع الدراسة السابقة في أن العينة كانت من العمال وعمال الأمن.
- من حيث النتائج الدراسة:
- اتفقت الدراسات على وجود علاقة بين الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي.
- الإطار المنهجي :
- اعتمدنا في دراستنا على الجانب النظري و التطبيقي ففي الجانب النظري استخدمنا المنهج الوصفي والذي يعرف على انه جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع ولا يكتفي بالوصف فقط بل يتعد إلى تحديد العلاقة ومقداره أو محاولة اكتشاف الأسبابولأنه الأنسب للدراسة من اجل وصفها وتحليلها وتفسير الخلفية النظرية للدراسة من مفاهيم حول الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي إما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة حالة في الدراسة التطبيقية حيث سيتم التوجه إلى المؤسسة قيد الدراسة "الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى ذكور بالمسيلة من اجل جمع البيانات والمعلومات حول

إشكالية البحث من خلال استبيان موجه للعاملين الإداريين نقوم فيه بتبويب وتفسير ما حصلنا عليه لاستخلاص النتائج التي توصلنا إليها .

- تفصيل تقسيم الدراسة

سيتم تقسيم الدراسة الحالية إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: الأمن الوظيفي ويتكون من عدة عناصر على النحو التالي:

مفهوم الأمن الوظيفي - الأهمية والأنواع - أبعاد الأمن الوظيفي - أهداف الأمن الوظيفي - نظريات الأمن الوظيفي.

الفصل الثاني: الولاء التنظيمي ويتفرع إلى: مفهوم الولاء التنظيمي وأنواعه - أهمية الولاء

التنظيمي - أبعاد الولاء التنظيمي - أهداف الولاء التنظيمي - نتائج الولاء التنظيمي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمدى بالمسيلة

وتحليل وعرض النتائج ويتكون من عدة عناصر على النحو التالي:

تعريف المؤسسة قيد الدراسة، هيكلها التنظيمي، مهام المصالح، أهداف المؤسسة.

خاتمة

الفصل الأول:

الأمن الوظيفي

تمهيد

أولاً: مفهوم الأمن الوظيفي

ثانياً: أهمية الأمن الوظيفي

ثالثاً: أهداف الأمن الوظيفي

رابعاً: أنواع الأمن الوظيفي

خامساً: عناصر الأمن الوظيفي

سادساً: نظريات الأمن الوظيفي

سابعاً: أبعاد الأمن الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

الأمن الوظيفي هو احد المطالب الأساسية للعامل في جميع القطاعات سواء الصناعية أو التربوية أو الثقافية... إلخ، فهو يتضمن تحقيق جميع حاجات الأفراد بناء على جملة من القوانين والاعتبارات الموضوعية من طرف رب العمل، فهو التزام من طرف صاحب العمل من خلال توفير بيئة عمل آمنة للعمال داخل المؤسسة، ولتسهيل مهمة كل موظف لأداء عمله بنجاح وفي الوقت المحدد، ولهذا ارتأينا أن نتناول في هذا الفصل الطرق المختلفة لتوفير الأمن الوظيفي والمحافظة على سلامة الأفراد داخل المصنع، وأنواعه، وبعض العناصر والنظريات التي تناولت معظم جوانب الأمن الوظيفي، وهذا كله لإبراز الدور الفعال داخل المؤسسة الصناعية.

أولاً: مفهوم الأمن الوظيفي:

يعد الإحساس بالأمن الوظيفي من أهم متطلبات الفرد فقد ذكر في القرآن الكريم في نحو (63) موضعاً، و يعد الأمن الوظيفي من أهم ركائز النجاح في أية مؤسسة كانت فلا توجد منظمة ناجحة و ذات إنتاجية مرتفعة، إلا و كان الأمن الوظيفي متحققة فيها و يتمتع به جميع أفرادها و العكس لا يأتي إلا بالعكس، إذ إن عدم تحقق الأمن الوظيفي وتدني درجته في المنظمة دائماً ينعكس على إنتاجيتها ونجاحها، حتى و إن كانت تضم كفاءات عالية و متخصصة في مجال عملها، وفيما يخص الدلالة اللغوية لهذا المصطلح فقد جاء في أساس البلاغة (الأمن ضد الخوف، والأمانة ضد الخيانة)، فقد أكد الدين الإسلامي عليه بصورة واضحة بقوله تعالى " فليعبدوا رب هذا البيت الذي أطعمهم من جوع وأمنهم من خوف" (قريش: الآيتين 3، 4) وقد ورد لفظ الأمن الوظيفي في اللغة العربية بمعنى الأمان والأمانة، وقد أمنت فأن أمن، وأمنت غيري من الأمن والأمان، والأمن ضد الخوف، وفي التنزيل العزيز (وآمنهم من خوف) سورة قريش (الآية 4) أما بشأن الدلالة الاصطلاحية للأمن الوظيفي فيمكننا الاسترشاد بآراء الباحثين والكتاب في هذا الشأن.

وأشار إليه (إبراهيم 2003¹) بأنه حاجة إنسانية يسعى الفرد العامل إلى إشباعها دوماً وهي من المتطلبات الأساسية والمهمة جداً للفرد من أجل الاستمرار في الوظيفة . ويرى (الشهراني، 2005²) بأنه حاجة وغاية وحالة نفسية ومادية تمثل إحدى أهم الحاجات الإنسانية، والأمن نفيض الخوف، والفرد والمجتمع يكونان آمنين أو خائفين نسبة لما

¹ إبراهيم، نضال سمير نايف ،الأمن الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المدراء العاملين في مقرات وزارات السلطة الفلسطينية وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية عليهما ، رسالة ماجستير منشورة - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين، 2003، ص21.

² الشهراني، سعد علي، إدارة عمليات الأزمات الأمنية ، الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص15.

يتعرضان له من تهديد في ضرورات الحياة : النفس والعرض والعقل والدين والمال، وكلما قل الخوف الفردي أو الاجتماعي زاد الأمن واطمأنت النفوس والعكس صحيح.

ثانياً: أهمية الأمن الوظيفي:

يستمد الأمن الوظيفي أهميته في كونه يعتبر من الحاجات الأساسية التي يحتاجها أي فرد فهو يرتبط بأمن العامل على استمراره بعمله وتأمين مصدر رزقه وإن وجود الأمن الوظيفي في أي منظمة يعطي رسالة للعاملين مفادها أن اهتمام المنظمة واندماجها للعاملين ومشاركتها لهم في مشاكلهم وتخفيف من الأعباء الملقاة على عاتقهم يخلق روح التعاون والانتماء والشعور بالمسؤولية بينها وبين العاملين فالإدارة التي ترى بأنه من السهولة الاستغناء عن أي فرد عامل لا تعتبر إدارة كفؤة ومؤهلة لإدارة المنظمة وهذا ينعكس على العاملين وذلك من خلال عدم شعورهم بأهداف وغايات المنظمة للدفاع عنها. وهناك من يضيف النقاط الآتية كأهمية للأمن الوظيفي:¹

أ- يوفر البيئة المناسبة للإبداع والابتكار .

ب- يزيد من قدرة الأفراد العاملين على اكتشاف حلول جديدة للمشكلات التي تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة توفر الوقت والجهد والتكلفة.

ت- يساعد الأفراد العاملين على القيام بأعباء العمل ومواجهة مشكلاته بفاعلية.

ثالثاً: أهداف الأمن الوظيفي:

إن الهدف من الأمن الوظيفي هو المحافظة على سلامة الأفراد وعلى توفير الوسائل الصحية والترفيهية لهم من أهم العوامل التي ترفع من روحهم المعنوية، وكما أنه يجري البحث في صميم السلعة بالشكل الذي يبسط من إنتاجها ويقلل من تكاليف الإنتاج فإنه يجب

¹الفاضل، عبد العزيز محمد، تخطيط وتنمية المسار الوظيفي وانعكاساته على الأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة التربية والتعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة (الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011، ص47.

على المهندسين الصناعيين أن يخططوا المصنع من الداخل وينظموا سير العملية الإنتاجية بالشكل الذي يجعل ظروف العمل أكثر سلامة وأماناً ويخفض من الإجهاد¹.

إن الصحة والالتزام في العمل تمثل أحد الالتزامات الأساسية من جانب صاحب العمل، فيجب عليه أن يوفر بيئة عمل آمنة وصحية، فقد ظهر في السنوات الأخيرة عدد كبير من الإشارات الصادرة من الإتحاد الأوروبي فيما يتعلق بهذه الأمور، وتتنحصر هذه الإشارات فيما يلي²:

- **الأهداف والسياسات:** أول شيء في برنامج الأمن هو وجود سياسة واضحة وخطط من أجل التكفل بأمن العمال وسلامتهم في مواقع العمل.
- **مساندة الإدارة العليا:** أي سياسة للأمن يجب أن تكون مدعومة من طرف الإدارة العليا، بحيث توفر لها شروط نجاحها.
- **التنظيم:** يجب أن تكون هناك قوانين أمنية يتحتم على المؤسسة احترامها وتوفير الشروط الأمنية، وعلى العامل احترامها بارتداء الألبسة وأجهزة الوقاية.
- **المسؤولية عن السلامة:** يجب على المؤسسة أن تشعر بأنها مسؤولة عن موضوع السلامة، لأن حوادث العمل تؤدي إلى خسارة كبيرة.
- **هندسة الأمن:** يجب على المؤسسة الالتجاء إلى هندسة الأمن من خلال البحث على أنجع السبل لتجنب الحوادث والوقاية منها.
- **تحليل متطلبات السلامة:** من أهم ما يجب القيام به هو التعرف على متطلبات السلامة والعمل على توفيرها في مناصب العمل.
- **تحليل الحوادث:** من العوامل المساعدة على التعرف على أسباب حوادث العمل، تحليل الحوادث في كل دقائقها من أجل التعرف على الأسباب الحقيقية والعمل على تجنبها مستقبلاً.

¹ صلاح الشنواني، إدارة الإنتاج، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 203.

² باري كشوان، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006، ص 204.

- **التعليم والتدريب:** أحد أساليب الوقاية من حوادث العمل، تكوين العمال من خلال إشعارهم بخطورة الحوادث، وضرورة الحيطة، واستعمال أدوات وقائية.
- **بنية العمل:** يجب أن يكون العمل منظماً ومصمماً بحيث يكون موضوع الأمن والسلامة أحد العناصر التي يكون العمل قد صمم وفقها.
- أهداف برامج الأمن والسلامة:**

- ترى الإدارة الحديثة أن أهم أهداف وضع وتنفيذ برامج السلامة هو تحقيق ما يلي¹:
- المحافظة على العاملين من الإصابات وعلى ممتلكات المؤسسة من التكلفة مما يقلل الخسائر المادية والبشرية داخل المؤسسة.
- زيادة شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة التي تعمل على المحافظة عليهم من الإصابات، مما يدفعهم للعمل بإخلاص.
- رفع سمعة المؤسسة بين أوساط المجتمع الخارجي سواء كان ذلك المجتمع هو الجماهير التي تعمل معها المؤسسة أم الحكومة، أم النقابات الاتحادات العمالية.

رابعاً: أنواع الأمن الوظيفي:

للأمن الوظيفي مجموعة من الأنواع تتمثل في²:

- أ. **أمن المنظمة:** هو شعور القائمين على إدارة على إدارة المنظمة أن العاملين بها يرغبون في البقاء، وفي حالة مغادرتهم، فإن المنظمة ستحظى بموظفين أفضل منهم، ويتحقق ذلك برضا العاملين عن العمل، وأمن المنظمة ذو علاقة وثيقة إيجابية بالحد من دوران العمل.
- ب. **الأمن الحافز:** هو أدنى درجات الأمن الوظيفي، الذي إذا تحقق فإنه يحفز الموظف لمزيد من الأداء، وهو الأمن مقابل الأداء، بمعنى أن الموظف بأدائه الجيد هو الذي يحقق لنفسه الأمن الوظيفي، فإذا قصر فإنه يكون عوضه الفصل من الوظيفة.

¹ محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004، ص193.

² عائدة سيد خطاب، العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي، 2001، ص40.

ج. الأمن الطبيعي: هو درجة متوسطة من الأمن الوظيفي، يكون للموظف فيها عهد على المنظمة أنها لا تتخلص منه، وعندها يشعر الموظف بوجود انتماء بينه وبين المنظمة، وهو درجة متوسطة بين الأمن الحافز وأمن الاستمرار.

د. أمن الاستمرار: وهو أعلى درجات الأمن الوظيفي، وهو شعور الموظف بأن المنظمة لا يمكن أن تستغني عنه.

خامسا: عناصر الأمن الوظيفي:

1.5. الأجور:

أ- تعريف الأجور:

تعرف بأنها جميع أشكال التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة، مقابل الجهد الذي يبذله في العمل، واستغلاله لكافة طاقاته وإمكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة إسهاما منه في تحقيق أهداف المنظمة، وقد يكون الأجر على أساس وحدة الزمن أو وحدة الإنتاج، وتنقسم الأجور إلى تعويضات مباشرة وغير مباشرة¹.

تعريف "حماد محمد شطا": الأجر أو الراتب هو نصيب العامل أو الموظف في الدخل القومي، يتحدد بما يضمن مستوى الاقتصادي من الحياة طبقا للمستوى الاقتصادي والحضاري للبلد، ويتفاوت هذا الأجر أو الراتب بمقدار ما يسهم به العامل في تكوين هذا الدخل القومي².

ب- أهمية الأجور:

¹ نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الأمة، 2011، ص107.

² المرجع نفسه، ص109.

تكتسي الأجور والرواتب أهمية بالغة بالنسبة للعامل، فهي التي تطالب برفع الأجور وزيادتها من فترة لأخرى، كما أن الأجر يعتبر العائد الوحيد الملموس والممكن قياسه لتوظيف العاملين لإمكانياتهم، وهناك عدة عوامل مؤثرة في تحديد مستوى الأجر¹.

تتمثل أهمية الأجور على مستوى الفرد في أنها الوسيلة لإشباع الاحتياجات المختلفة للفرد، سواء كانت احتياجات أساسية لمعيشته وبقائه، أو شعوره بالأمان، أو للاندماج في العلاقات الاجتماعية، أو باعتبارها الوسيلة المناسبة للشعور بالتقدير من قبل الشركة التي يعمل بها أو كوسيلة يقيس بها تقديره واحترامه لذاته، أما على مستوى المنظمة، فإن الأجر ذو أهمية بالغة لأنه يؤدي إلى الوظائف التالية²:

- الأجر وسيلة المنظمة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل بها.
- الأجر هو وسيلة المنظمة للإبقاء على أفضل الكفاءات العاملة حالياً بها.
- الأجر هو المقابل العادل للعمل، وهو الوسيلة لإشاعة العدالة بين العاملين.

ج- مكونات الأجور:

يمكن تبويب الأجور إلى ثلاثة مكونات هي:

أولاً- الأجر النقدي: يتكون الأجر النقدي من جزئين، جزء ثابت يدفع بشكل دوري وجزء متحرك يرتبط في قيمته بظروف العمل والجهد المبذول من جانب العامل³.

ثانياً- الأجر الثابت: يدفع الأجر الثابت عن الساعة أو اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة، حسب العمل الذي يؤدي، وحسب نظام دفع الأجور في المشروع، فالعمال المؤقتون الذين يؤدون عملاً مؤقتاً ثم تنتهي علاقتها بالمنشأة، تدفع لهم مستحقاتهم يومياً أو في نهاية الأسبوع، أما العمال الدائمين فعادة ما يتم لهم الدفع في نهاية الشهر، والمبلغ الذي يدفع بشكل ثابت يرتبط بأيام العمل التي تؤدي ويدفع للعمال المؤقتين عن أيام العمل الفعلية أو

¹المرجع نفسه، ص109.

²أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2007، ص285.

³صلاح الدين عبد الباقي، عبد الغفار حنفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1988، ص202.

حسب المبلغ المتفق عليه مقدما عن كل يوم عمل، أما بالنسبة للعمال الدائمين فيدفع لهم المبلغ كل شهر وفقا للنظام الموضوع والذي يحدد لكل وظيفة بصرف النظر عن أيام العمل، بشرط أن تكون أيام الغيابات في حدود المدة المسموح بها وفقا للقانون¹.

ثالثا - الأجر المتحرك: تدفع المنشأة لعمالها علاوة على الأجر الثابت مبالغ إضافية مثل²:

- الأجر التشجيعي الذي يعطي للعامل نتيجة لتحقيق زيادة في إنتاجه.
- المكافأة التشجيعية التي ترتبط بالأعمال الخلاقة أو المبتكرة التي يحققها العامل، بحيث تحقق فائدة للمشروع تتمثل في تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات.
- الأجور الإضافية التي تدفع للعامل مقابل الساعات الإضافية التي تفرض طبيعة أو ظروف العمل بقاء العامل في عمله زيادة عن عدد الساعات المطلوبة.
- البدلات التي تدفعها المنشأة للعاملين بها بصفة سنوية، نتيجة لتحقيق أرباح على مستوى الشركة.

- إدارة الأجور:

قد يتساءل البعض لماذا يتقاضى المهندس المعماري أجرا أعلى من عامل البناء؟ والإجابة المنطقية على هذا السؤال هي أن المهندس المعماري أعلى مهارة من عامل البناء، غير أن التساؤل عن التفاوت بين أجور المهندس المعماري والمهندس المدني قد تكون بنفس السهولة، وقياسا على ذلك فإن المقارنة بين هيكل الأجور الخاص بوظائف مختلفة يحتاج إلى نوع آخر من التفكير، إن الأساس في تحديد أجور الوظائف هو تقييم الوظائف³.

وتعرف عملية تقييم الوظائف على أنها العملية التي يتم من خلالها تحديد القيمة النسبية للوظائف داخل المنظمة، ويتم ذلك من خلال مقارنة الوظائف التنظيمية بغرض تحديد الأجر المناسب لها، ويتضح من ذلك أن عملية إدارة التعويضات تهدف إلى تصميم هيكل أجور يتميز بتعظيم العائد من التكاليف الأجور، وتهدف هذه العملية بذلك إلى جذب

¹المرجع نفسه، ص203.

²المرجع نفسه، ص204.

³عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2003، ص394.

وتحفيز العمالة والحفاظ عليها من خلال بناء هيكل أجر عادل، ويستخدم مفهوم العدالة هنا ليشير إلى مستوى الأجور الذي يتناسب مع متطلبات أداء الوظيفة، غير أنه في كل الأحوال تسعى المنظمة إلى تخفيض تكاليف الأجور إلى أدنى حد ممكن، ومن هذا يتضح أن مفهوم العدالة له شقين أساسيين هما¹:

- **الشق الأول:** يعكس رغبة العاملين في الحصول على عائد مادي مناسب مقابل أداء الوظيفة.

- **الشق الثاني:** يعكس رغبة المنظمة في تخفيض تكاليف الأجور إلى حد أقصى ممكن بما لا يؤثر على جودة الإنتاج.

2.5. الإشراف:

أ- مفهوم الإشراف:

يعرفه فتوح أبو العزم: "هو عبارة عملية تعليمية أو تدريسية تهدف إلى تنمية وتحسين الموارد البشرية، حيث يعرف هذا المعنى على أنه عملية تعليمية بواسطتها يساعد قادة الجماعات عن طريق مشرف ليتعلموا ولنموا وليطوروا وليحسنوا من مهاراتهم، بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتهم بغرض الوصول بالجماعات إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفق مع أغراض وأهداف المنظمة².

ب- أهداف الإشراف:

للإشراف مجموعة من الأهداف يمكن برازها فيما يلي³:

- التأكد من أن العمل ينفذ وفقا لمبادئ وأصول الإدارة، ووفقا للخطة والتنظيم والبرامج والتعليمات المقررة.

¹ المرجع نفسه، ص 395.

² يوسف عنصر، الإشراف والتنظيم الصناعي في الجزائر، مخبر علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 15.

³ إبراهيم عبد الهادي المليحي، الإدارة مفهومها وأنواعها وعملياتها، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 316.

- الأخذ بيد أفراد القوى العاملة بالمنظمة من خلال القيادة الرشيدة وتوجيه جهودهم نحو تحقيق الأهداف المنشودة.
- التعرف على الأعمال التي تمت مع اكتشاف الصعوبات التي قد تعترض التنفيذ.
- توجيه وتعليم العامل بما يجعله أقل احتياجاً للإشراف في المستقبل.
- تقييم قدرة ودرجة إتقان العاملين لأعمالهم وذلك بهدف بحث حاجة العاملين إلى التدريب أو مدى صلاحيتهم للوظائف المسندة إليهم أو لمكافئة المجهود.
- إيجاد التوافق والتنسيق بين جهود العاملين وإثارة الوعي الجماعي بينهم كتكثيف كافة الجهود في اتجاهات تسعى إلى تحقيق الأهداف المشتركة.

ج- مبادئ الإشراف:

يتمثل الإشراف في جملة من المبادئ هي¹:

- يجب أن يتفهم الفرد ما هو متوقع منه بمعنى أن الموظف الجديد يجب أن يعرف بعض الأمور بعد أن يبدأ عمله مباشرة، مثل نوع العمل، مكان العمل، مكان الحصول على الموارد والعتاد.
- يجب على المشرف تقدير العمل الجيد باستمرار.
- العمل غير المتقن يستحق النقد البناء، وهنا على المشرف أن يعرف كيف وأين ينتقد العامل.
- يجب أن تتاح الفرصة للعامل من أجل إظهار استعداداتهم لتقبل المسؤولية.
- تشجيع المرؤوسين على تنمية أنفسهم.
- توفير الظروف الصحية الملائمة لأداء العمل بشكل جيد.

د- أنواع الإشراف:

- أولاً- الإشراف الديمقراطي: يعتمد على العلاقات الإنسانية والمشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض السلطة، ذلك أن المشرف يسعى عادة في ظل هذا النمط إلى ضرورة إشراك كل

¹ اطلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص163.

فرد من الجماعة في نشاطها بيده، إنما يوزع المسؤوليات على المرؤوسين ويشجعهم ويحثهم على العمل كما أنه يعمل على إشراكهم في اتخاذ القرارات ويستشيرهم¹.

ثانيا - الإشراف التسلطي: يتميز هذا النوع باجتماع السلطة المطلقة بيد المشرف الذي هو واضع سياسة الجماعة ورأسم أهدافها وواضع الخطط اللازمة لتنفيذها، وهو كثيرا ما يلجأ إلى استخدام القوة والتخويف بإصدار الأوامر والنواهي.

وفي مناقشة "كاتز كاهن" نتائج مركز بحوث المسح بجامعة ميتشيغن" الخاصة بالإشراف الدقيق أو التفصيلي أو العام، أو الإشراف الذي يهتم أساسا بالإنتاج، والإشراف الذي يهتم أساسا بالمستخدمين، فالإشراف الدقيق الذي يهتم أساسا بالإنتاج والذي يتضمن تعليمات تفصيلية ومراجعة مستمرة بواسطة المشرف، ويتضمن التركيز على الطرق الفنية والعمليات أكثر من الاهتمام بالعمل في محاولة الوصول إلى مستوى على من الإنتاج².

هـ - نطاق الإشراف:

من المواضيع ذات العلاقة بالتنظيم الهيكلي وتصميمه هو نطاق الإشراف ن ويقصد به عدد المرؤوسين الذين يمكن لرئيس أو مدير واحد أن يشرف عليهم، ويوجههم ويخضع هذا التحديد للعديد من العوامل هي³:

- طبيعة العمل: إذا كانت طبيعة العمل صعبة فإنه يتطلب من المدير تخصيص وقت أكبر في الإشراف، وإذا كان العمل يتصف بالسهولة فإن عدد المرؤوسين يكون أكثر.
- مهارة الرئيس: إذا كان الرئيس مؤهلا، وخبرته عالية وذات كفاءة يكون عدد المرؤوسين أكبر والعكس صحيح.
- عبء العمل: أي حجم وكمية ونوعية العمل المكلف به الرئيس، فإذا كان العبء كبيرا يزيد عدد المرؤوسين، وإذا كان عبء العمل قليل يقل عدد المرؤوسين.

¹ يوسف عنصر: الإشراف والتنظيم الصناعي في الجزائر، ص33.

² عبد الرحمان محمد العيساوي، دراسات في علم النفس المهني والصناعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997، ص186.

³ على عباس، أساسيات علم الإدارة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2004، ص183.

- مهرة المرؤوسين: إذا كان الموظفون ذوي مؤهلات عالية وكفاءة يمكن للرئيس أن يشرف على عدد أكبر.

3.5. الرقابة:

أ- تعريف الرقابة:

الرقابة هي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة، وتعني باختصار قياس وتصحيح أداء المرؤوسين الغرض التأكد من أهداف المشروع والخطط الموضوعة لبلوغها قد تم تحقيقها، ولهذا فإن الرقابة تتعلق بوضع هدف وقياس الأداء، واتخاذ الإجراء التصحيحي، وتقوم كل نظم الرقابة بتجميع وتخزين وتمويل المعلومات عن الأرباح والمبيعات، أو أي عامل آخر، كما تهدف كل نظم الرقابة إلى التأثير على سلوك العاملين¹.

ب- أهداف الرقابة:

أولاً- أهداف الرقابة الداخلية:

الرقابة الداخلية هي الرقابة الذاتية للغدارة على نفسها لذلك تعتبر أكثر تعمقا وتغلغلا في صميم النشاط الإداري للوحدة، وفي الوقت الذي تسعى فيه الرقابة لمنع الانحراف وتحديد أسبابه ووسائل تلافيه فإنها في سبيل الوصول لهذا الهدف تحقق أهداف أخرى جزئية وعلى مراحل متتالية².

ثانياً- أهداف الرقابة الخارجية: هناك أهداف عامة للدولة ككل، وهذه الأهداف يتم تقسيمها إلى أهداف فرعية وأهداف يتولى تنفيذ كل منها وحدة من وحدات الجهاز الإداري للدولة كل حسب اختصاصها، فالعملية التعليمية تتولى تنفيذها الوزارة المختصة والهيئات العلمية التابعة لها، وهكذا الأمن والصحة والعدالة، وتتولى وزارة التخطيط وضع الإطار العام للخطة، على

¹ بشير العلق، الإدارة الحديثة، اليازوري، عمان الأردن، 2008، ص 30.

² حسين عبد العال محمد، الرقابة الإدارية بين علم الإدارة والقانون الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 93.

أن يتم تمويلها ماليا من الميزانية العامة للدولة، وعلى ذلك فإن الأهداف العامة للخطة هي ذاتها الأهداف العامة التي تسعى الرقابة الخارجية لحمايتها، ويتم تنفيذها ماليا من الموازنة العامة للدولة سواء كانت تلك الأهداف سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية، وتستعين أجهزة الرقابة في ذلك بكل أنوا الرقابة المالية، أو المحاسبية، أو رقابة الأداء، أو الرقابة القانونية، أو عن طريق رقابة المخالفات المالية¹.

ج- الأسس التي تقوم عليها الرقابة: يجب أن يقوم النظام الرقابي في أي منظمة من المنظمات على مجموعة من الأسس أهمها²:

- أن تتناسب الرقابة مع طبيعة النشاط وظروف ومقتضيات العمل الإداري. - يجب أن تمارس الرقابة في الوقت المناسب، بحيث تسهم في اكتشاف الانحرافات أو الأخطاء في الوقت المناسب، حتى يتمكن من علاج الموقف قبل استفحاله.

- الموضوعية: وهذا يعني أن تكون المعايير المحددة للرقابة معايير موضوعية، بحيث لا يتدخل العامل الذاتي في الرقابة، كأن تكون المعايير الموضوعية معايير كمية يمكن قياسها. - المرونة: يجب أن يتميز نظام الرقابة بالمرونة والقابلية للتعديل وفقا للظروف المتغيرة للعمل، وهذا يتطلب إعادة النظر في المعايير التي تستخدم في الرقابة وفقا للظروف المتغيرة.

سادسا :أهم نظريات الأمن الوظيفي:

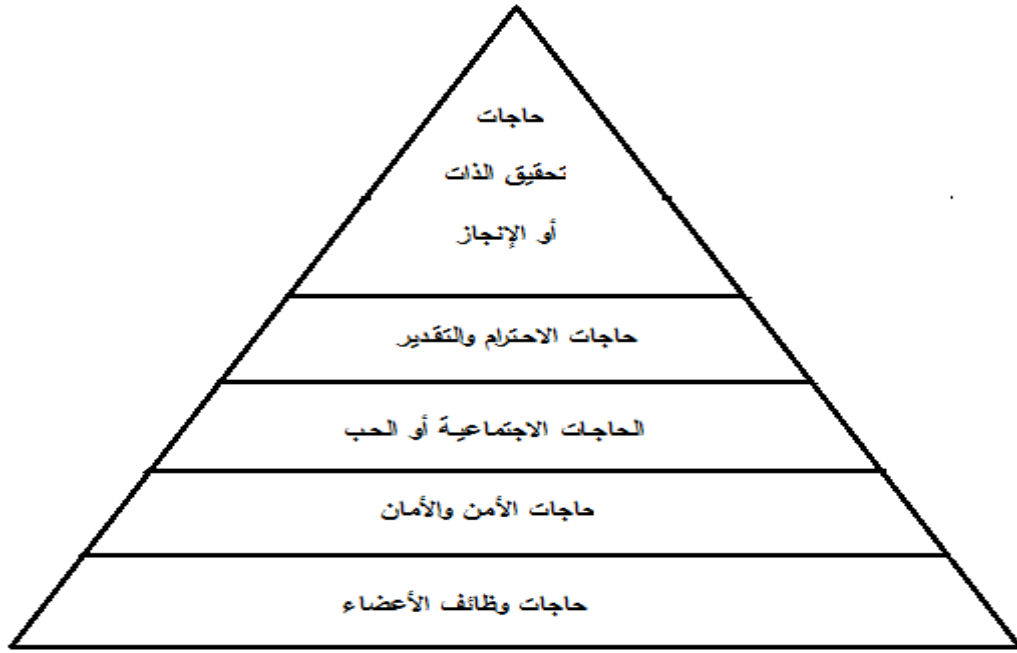
1- نظرية هرم الحاجات لماسلو:

انطلق أبراهام ماسلو في دراسته للدافعية من فرضية أن معظم الناس يحفزون من خلال الرغبة في إشباع مجموعات محدد من الحاجات ووضع نموذجا لهرمية هذه الحاجات، مبتئا بالحاجات الأساسية في قاعدة الهرم، وتليها الحاجات الأخرى تباعا إلى قمة الهرم³.

¹ حسين عبد العال محمد، المرجع السابق، ص 95.

² على الضلاعين، أساسيات ومبادئ إدارة الأعمال، مركز يزيد للنشر، 2005، ص 194.

³ صبحي العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة، 2005، ص 44.



الشكل رقم (1): يوضح هرم الحاجات لماسلو

المصدر: صبحي العتيبي: تطور الفكر والأساليب في الإدارة

أ- الحاجات الفسيولوجية أو حاجات وظائف الأعضاء:.

وتهدف هذه الحاجات إلى المحافظة على حياة الإنسان وبقائه وهي تقع ضمن هرمية لا متناهية في أولويات إشباعها عندما تبرز الحاجة لإشباعها، ومن هذه الحاجات، حاجة الإنسان إلى الهواء وإلى الماء، والطعام، وإلى الراحة والنوم، وإلى المأوى والملبس والجنس للمحافظة على النسل واستمرار بقاء الإنسان... الخ.

ب- حاجات الأمن:

وتتمثل هذه الحاجات في توفير حاجات الأمن وتأمين البيئة المادية وتواجد مجتمع منظم أيضا، وتتعكس هذه الحاجات في بيئة العمل من خلال توفير وظائف فوائد ومكاسب مضمونة للعاملين¹.

¹ سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، مصر، 2005، ص40.

ج- حاجات الانتماء:

وتنعكس هذه الحاجات من خلال قبول الآخرين للفرد سواء من خلال العائلة أو الأصدقاء أو المجتمع ككل، ويكون الفرد جزءاً من الآخرين وجزءاً من جماعة العمل أو جماعة الأسرة أو جماعة الصداقة، وتنعكس هذه الحاجات على مستوى البيئة التنظيمية للعمل من خلال بناء علاقات تعاون واحترام متبادل مع جماعات العمل والأقسام والإدارات وغيرها¹.

د- حاجات التقدير:

وترتبط بالحاجة إلى وجود صورة جيدة للفرد ولنفسه وأن يتلقى اهتمام وتقدير واعتراف الآخرين له، أي أن الفرد يحب أن يكون متواجداً أو مدركاً وقدرًا من جانب الآخرين، سواء على مستوى العائلة أو الأصدقاء أو الجماعات المجتمعية، وعلى مستوى المنظمة في المشاركة ومساهمة الأفراد في اتخاذ القرارات.

هـ- حاجات تقدير الذات:

وهي أعلى الحاجات وتهتم بتنمية إمكانيات الفرد وتزيد من كفاءته ليصبح أفضل، ويمكن تحقيق هذه الحاجات من خلال تقديم فرص النمو والإبداع والتدريب للأفراد، لكي يقوموا بمسؤولياتهم على أكمل وجه.

2.3. نظرية الحاجات لالدرفير:

قدم لالدرفير تعديل لنظرية ماسلو وذلك لتبسيطها، وحددت نظريته ثلاث أنواع للحاجات هي²:

- الحاجة للوجود والبقاء.

- الحاجة للعلاقات: وهي حاجة الفرد لبناء علاقات طيبة ومرضية مع الآخرين.

¹ سيد محمد جاد الرب، المرجع السابق، ص 42.

² المرجع نفسه، ص 41.

- الحاجة للنمو: وتعكس التطوير الجوهري للأفراد والرغبة في النمو الشخصي والذاتي، بالإضافة إلى زيادة التمييز، وتشابه كل من النظريتين "ماسلو" و"الدرفير" لأن لكل منهما شكل هرمي، ويفترض أن الفرد يتحرك إلى أعلى في إشباع حاجاته خطوة واحدة كل مرة، ولكن الدرفير خفض من عدد الحاجات إلى ثلاثة وعرض الحركة في شكل مركب ليعكس فيه الإحباط، والتي تعني أن الفشل في تحقيق حاجة ذات مستوى أعلى يمكن أن يؤدي إلى أن يرتد الحاجة ذات مستوى أقل، ثم يحققها وهكذا فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته للنمو يمكن أن يحول طاقته لحاجة اجتماعية ذات مستوى أقل أو يعيد توجيه مجهوداته نحو كسب كثير من المال، ويقترح أن الأفراد يتحركون فيه لأسفل ولأعلى في النمو الهرمي اعتمادا على قدرتهم على إشباع حاجاتهم.

- فأهمية تحقيق حاجات الانتماء والذات كما ذكر أحد المديرين الشبان "إذا كان من المفروض أن أقول لك في جملة واحدة لماذا أنا مدفوع بوظيفتي، لأنه عندما أعرف ماذا يحدث وكيف يحدث ودوري في الصورة العامة تجعلني أشعر بأهمية نفسي¹".

3.3. نظرية المساواة:

وهي النظرية التي تركز على فهم وإدراك الأفراد لكيف يعاملون بطريقة عادلة مقارنة بالآخرين، وطبقا لهذه النظرية، فإن الأفراد يدركون العدالة والمساواة إذا كانوا يتلقون تعويضات مماثلة لما يتلقاه الآخرون المساوين لهم في المساهمات، وفي العمل والمجهود والخبرة والتعليم والمقدرة وهكذا².

ويقوم الأفراد بتقسيم المساواة والعدالة بنسبة المدخلات إلى المخرجات، حيث تتم المقارنة بشخص آخر في مجموعة العمل نفسها أو بأخذ متوسط المجموعة ككل، وتتحقق المساواة والعدالة عندما تتساوى النسب المقارنة هذه، وذلك في الحالات الشبيهة أو المتكافئة، ولا تتحقق المساواة عندما يحدث عدم التوازن بين المدخلات والمخرجات، كأن يحصل الفرد

¹ سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، المرجع السابق، ص 43.

² المرجع نفسه، ص 48.

على مرتب أو مكافأة مساوية لما يحصل عليه فرد آخر حديث العمل أو أقل تعليماً أو خبرة، كما تحدث عدم المساواة في الاتجاه الآخر عندما يكتشف الفرد أنه يجني مالا أكثر من غيره يقوم بنفس العمل والمجهود، وقد يؤدي ذلك بهذا الفرد أن يزيد من مجهوداته في العمل، ومن مستوى تعليمه أو الحصول على أموال أقل من العمل¹.

سابعا : أبعاد الأمن الوظيفي :

من أهم الأبعاد التي يتجلى من خلالها أهمية الأمن الوظيفي :

١- **البعد الإنساني:** يعتبر الأمن الوظيفي مطلباً مهماً وأساسياً للعاملين في المنظمة حيث أنه يرتبط بمفهوم الحياة الكريم التي يسعى لها والتي تقوم على ثلاثة ركائز مهمة وهي : قدرة الموظف على إشباع احتياجاته الأساسية كالغذاء، والسكن، والدواء والتعليم، وكذلك تحرره من القيود غير المشروعة على حقوقه الشخصية المادية والمعنوية، أما الركيزة الثانية فهي أن المنظمة التي يتمتع العاملون بها بمستوى مناسب من الأمن الوظيفي تقل فيها المعوقات التي تحول دون تحقيق أهدافها، أما الركيزة الثالثة تتعلق بحق الموظف في استثمار ما بقي من طاقته ووقته بعد إشباعه لاحتياجاته الأساسية للمتطلبات التي تكتمل بها سعادته مثل ممارسته للأنشطة السياسية والاجتماعية والفكرية (الحازمي، 2010)²

ب- **البعد الأخلاقي :** تدرك المنظمات أن علاقة الأخلاق بالأمن الوظيفي له سبب، واثراً، فهي سبب لان لها دور كبير في استقرار أو عدم استقرار امن المنظمة، وهي اثر لان بروز المثل الأخلاقية العليا في ممارسات وسلوكيات العاملين يكون اشد في المنظمات التي يتمتع بها العاملون بمستوى مرتفع من الأمن الوظيفي .

ت- **البعد الاجتماعي:** أن وجود نظام يقوم على العدالة في توزيع الرواتب، والأرباح التقريب الفوارق بين الطبقات الاجتماعية المختلفة من شأنه أن يؤدي الى ترسيخ الأمن الوظيفي،

¹ سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، المرجع السابق، ص 43.

² الحازمي، خليل عبيد، الحوار الوطني ودوره في تعزيز الأمن الوطني، للملكة العربية السعودية، ط ٣ ، الرياض : مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني ، 2010، ص 89.

وزيادة فاعلية ودافعية العاملين نحو العمل في حين يؤدي الظلم الاجتماعي لطبقات معينة سواء بمنحها القليل من الحوافز، أو وضعها في مراكز وظيفية متدنية، أو عدم منحها الراتب المناسب إلى فقدان الأمن الوظيفي .

ث - البعد الإيديولوجي: يقصد به الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات، والقيم التنظيمية السارية التي تسهم في تحديد السلوكيات المناسبة وغير المناسبة التي تشكل وتؤثر على الطريقة التي يتصرف في ضوءها أعضاء المنظمة من خلال إرساء ودعم قواعد سلوكية تقضي بأن يكون الموظفين مبدعين ومبادرين مع منحهم حرية التصرف بدرجة ما، وزرع في نفوسهم قيم وأخلاق تقتضي بموجبها على ضرورة التحاور والتشاور فيما بينهم عند اتخاذ القرارات المهمة والمناسبة التي تخدم غايات وأهداف المنظمة بمعنى إرساء قواعد التهيئة الاجتماعية اللازمة للمنظمة التي تصف كيفية تعلم الأفراد للثقافة التنظيمية من خلال اندماج الأفراد وتعلمهم القواعد السلوكية والقيم المتعلقة بالثقافة التنظيمية حتى يصبحوا أعضاء فاعلين ومشاركين مما يسهم في رفع مستويات الأمن الوظيفي لديهم.¹

¹ هل تشارلز، وجاريت جونز، الإستراتيجية ، مدخل متكامل ،ترجمة رفاعي محمد رفاعي، ، ومحمد سيد، 2001، ص651.

خلاصة:

للأمن الوظيفي أهمية كبيرة داخل المؤسسات ، فالفرد العامل يسعى إلى بلوغ أهدافه المادية والمعنوية من خلال إتباعه لمختلف الطرق التي توفر له الأمن داخل المؤسسة، ولهذا فإن للأمن الوظيفي دور كبير وفعال في زيادة قوة وفعالية أداء الفرد لرفع الإنتاج والقدرة على منافسة المؤسسات الأخرى في سوق العمل.

الفصل الثاني:

الولاء التنظيمي

تمهيد

أولاً: مفهوم الولاء

ثانياً : أهمية الولاء التنظيمي

ثالثاً : أهداف الولاء التنظيمي

رابعاً: أنواع الولاء التنظيمي

خامساً:مراحل الولاء التنظيمي

سادساً : أبعاد الولاء التنظيمي

سابعاً: العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

إن الولاء المهني صفة جماعية كما أنها صفة فردية على حد سواء، وه ظاهرة نفسية كغيره من الظواهر التي لا تخضع للملاحظة المباشرة والتي تتبع من داخل الفرد، ويمكن الإحساس به من خلال آثاره ونتائجه، وهو شرط للجماعة العاملة معا في عمل واحد مشترك والتي يرتبط أفرادها فيما بينهم بمجموعة من الأهداف المحددة الواضحة بحيث يشعر الأفراد داخل هذه الجماعة بأهمية هذه الأهداف وانسجامها وتكاملها وتوافقها مع أهدافها الخاصة، بالإضافة إلى شعور أفراد الجماعة بالثقة والاطمئنان إلى هذه الأهداف، وفي جماعة الزملاء في العمل والمتعاونين على تحقيق هذه الأهداف.

وقد أفادت معظم الدراسات التي أجريت في مجال الولاء المهني أن أكثر الأفراد انتماء لمؤسساتهم هم الذين تقل نسب غيابهم ويكون رضاهم الوظيفي في ازدياد مستمر. كما أن نسبة الاضطرابات في العمل تكون قليلة، وعلى هذا الأساس فإن القدرة على الانجاز والإبداع تكون نتيجة ضرورية وحتمية لما سبق، وهو ما تسعى إليه معظم الدول والمؤسسات من خلال توفير المناخ والجو التنظيمي والمهني المناسب، لهذا لا غرابة أن يرتبط موضوع الولاء بالرضا والجو التنظيمي والثقافة التنظيمية والدوافع والحوافز.

أولاً : مفهوم الولاء :

حظي مفهوم الولاء باهتمام مجموعة من الباحثين، سواء في مجال علم النفس أو علم الاجتماع، منذ فترة زمنية طويلة، ولكن لم يلقى الاهتمام الكافي في مجال الإدارة إلا بعد ظهور المدرسة السلوكية في بداية الستينات من هذا القرن، حيث أكدت الدراسات بشكل جلي أهمية العلاقات الإنسانية في المنظمات، ومنذ ذلك الحين ظهرت دراسات كثيرة، خاصة في الدول الغربية، تبحث في الولاء والعوامل المؤثرة فيه.

1.1. تعريف الولاء

لغة: يشير الولاء إلى الإخلاص والوفاء والعهد والالتزام والارتباط، ويعني ذلك الشعور بالقرب والمساندة¹.

اصطلاحاً: يقدم مدحت محمد أبو النصر مجموعة من التعاريف حول الولاء وهي كالتالي²:

- (1) الشعور بالانتماء، ينمو داخل الفرد اتجاه شيء يعتبره هاماً في حياته؛
- (2) شعور الفرد بالمسؤولية اتجاه شيء هام في الحياة؛
- (3) حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى الإنسان؛

¹فايزة رويم، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسة المهنية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 101، 102.

²عبد الفتاح خليفات، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الجامعة الخاصة الأردنية، مؤتمه، الأردن، 2009، ص 102.

4) الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء ما.

كما يعرفه رونالد ريجيوي بأنه "مشاعر الفرد واتجاهاته نحو المؤسسة التي يعمل بها، وكتبت بقبول الفرد الأهداف المؤسسة وقيمها واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها والرغبة في بقاءه عضوا فيها"¹.

نستنتج من ذلك أن الولاء عبارة عن إحساس وشعور بالانتماء والمسؤولية والمحبة، ينمو داخل الفرد نحو شيء له أهمية بالنسبة له، ويصبح بذلك مسئولا عنه ومتعلقا به ومتلاحما معه.

2.1. مفهوم الولاء التنظيمي ومراحل تحقيقه

1.2.1. تعريف الولاء التنظيمي

هناك إجماع كبير بين الباحثين على أن الولاء التنظيمي يقوم على فكرة أساسية، وهي الارتباط بين الموظف ومنظمته، ويتفقون أيضا على أنه بغض النظر عن أبعاده وتقسيماته، فإنه يؤثر بشكل كبير على المنظمة، كما نجد أنهم يختلفون في تعريفهم له، فهو يعد من المفاهيم التي تستخدم في اتجاهات مختلفة². حيث أن أدبيات الولاء التنظيمي يسيطر عليها مفهومين أساسيين نلخصهما كما يلي³:

• مدخل الاتجاهات:

المدخل الاتجاهات فإنه ينظر إلى الولاء التنظيمي على أنه يتمثل في طبيعة العلاقة بين الموظف ومنظمته، فعندما تصبح قيم الموظف ومعتقداته

¹ محمد احمد سليمان، الرضا والولاء التنظيمي قيم وأخلاقيات العمل، ط 1، عمان، دارمزم، 2011، ص 103.

² إيهاب احمد عويضة، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 31.

³ المرجع نفسه، ص 31.

وأهدافه متطابقة مع أهداف المنظمة والقيم السائدة فيها فان هذا الموظف سوف يبذل جهود إضافية في عمله للرقى بمنظمتة، ولا يفكر في تركها والانتقال إلى منظمة أخرى، ويرى أنصار هذا المدخل أن هناك ارتباطاً قوياً للأفراد بمنظمتهم بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحصلوا عليها مقابل عملهم، من هذا المنطلق فان هؤلاء الموظفين يفعلون ذلك لأنهم يشعرون انه يجب عليهم أن يقوموا بذلك.

• المدخل السلوكي:

وفي المقابل يركز المدخل السلوكي للولاء التنظيمي على العمليات التي يطور الأفراد من خلالها مشاعرهم وأحاسيسهم ليس تجاه منظماتهم وإنما حيال ما يقومون به من أعمال في المنظمة. وقد أسس هذا المدخل بيكر "Becker 1969" من خلال نظريته "الأخذ والعطاء" حيث قال بان الولاء التنظيمي هو نزعة الفرد للانخراط في داء نشاط معين بشكل منتظم، وذلك بسبب التكلفة التي ستعود عليه لو لم يفعل ذلك، وبالنسبة للمنظمة فان الأنشطة تتمثل بالاستمرار بالعمل فيها، أما التكلفة المدركة بالنسبة للموظف فيمكن فقدانه بعض المميزات والأقدمية واضطراب علاقاته الشخصية في حالة تركها لها.

وقد كانت هناك مجموعة من التعريفات التي تناولت موضوع الولاء التنظيمي، نذكر منها¹:

تعريف النوماير بأنه عبارة عن "حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل بها".

¹فايزة رويم، المرجع السابق، ص104.

أما حريم فيعرفه بأنه "اتجاه حول ولاء الفرد للمنظمة، وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها".

وتعرفه العطية بأنه "حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فيها".

كما عرفه أيضا سلمان واحمد عيسي بأنه "إخلاص الفرد للمنظمة ورغبته في تحقيق أهدافها وشعوره بالفخر والاعتزاز بالانتماء إليها كما انه يعكس شعورا عاطفيا بالارتباط بالمنظمة".

يتمثل الولاء التنظيمي في هذا التعريف في الارتباط الايجابي بالمنظمة والاستعداد الكامل لبذل جهده في سبيل تحقيق أهدافها، كما يشعر الفرد بعدم القدرة على التخلي عنها.

أما بورتروستيرز باعتبارهما أهم الباحثين في هذا الموضوع، وقد عرفوا الولاء التنظيمي بأنه: "مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها"¹.

وأوضحوا أن الفرد الذي يمتلك انتماء للتنظيم الذي يعمل به يتمتع بحالة من الانسجام والرضا والتفاعل مع مؤسسته والعاملين بها، وأشاروا إلى صفات محددة يتصف بها هؤلاء الأفراد لها أثر في تحديد مدى ولاء الفرد التنظيمي ومن هذه الصفات²:

¹ روان حمدان، ياسمين الساكت، التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية، مذكرة تخرج ليسانس في إدارة الأعمال غير منشورة، فلسطين، 2011، ص 13.

² ختام عبد الله على غنام، السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس "فلسطين"، 2005، ص 13.

- 1) اعتقاد قوي بقبول أهداف المؤسسة وقيمها؛
 - 2) استعداد ورغبة قوية لبذل أقصى جهود ممكنة لصالح المؤسسة نيابة عنها؛
 - 3) الرغبة الجادة في المحافظة على استمرار عضويته في المؤسسة.
- وإذا وقفنا قليلاً عقب هذا المفهوم يتضح جلياً، انه ركز على الفرد الذي تظهر لديه حالة ووجدانية داخلية تفاعلية من الاتفاق والانسجام مع مؤسسته، وتترجم لتظهر على سلوكياته، فهذا المفهوم للولاء هو مفهوم إدراكي معرفي، فحين يشعر الفرد بالولاء لمؤسسته، فانه يكرس معظم طاقاته من اجل هذه الأهداف، بل ليرقى بها إلى أعلى تقدير، وأفضل موقع، ويميل دائماً للبقاء في المنظمة، وهذه الصورة الايجابية لمن يتمتع بالولاء¹.

2.2.1 مراحل تحقيق الولاء التنظيمي (مرحلة التجربة، مرحلة العمل والإنجاز، مرحلة الثقة بالتنظيم)

لم يأتي الولاء التنظيمي لدى العامل بمجرد انتمائه إلى مؤسسة مهنية وإنما يتطور تكوينه عبر مراحل حددها بعض الباحثين في مجال التنظيم، منهم "بوشنان" في بحثه حول تطور ولاء المديرين لتنظيمات العمل عام 1974 بأنها تمر بثلاث مراحل متتابعة هي:

• مرحلة التجربة:

تطلق مرحلة التجربة على الفترة التي تأتي بعد التعيين الوظيفي مباشرة وتمتد لمدة عام واحد، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة التكيف مع متطلبات العمل والاهتمام بالحصول على الرضا والقبول من طرف المؤسسة، ولما كانت

¹ روان حمدان، ياسمين الساكت، المرجع السابق، ص 14.

هذه الفترة هي فترة تدريب واختبار فان العامل فيها يبذل أقصى جهده ليزر وليحقق الإبداع والتميز، ومن مظاهر مرحلة التجربة تحديات العمل وتضارب الولاء ووضوح الدور وبروز الجماعة المتلاحمة وإدراك التوقعات ونمو اتجاهات الجماعة نحو التنظيم والشعور بالصدمة¹.

• مرحلة العمل والإنجاز:

وهي الفترة التي تلي مرحلة التجربة وهي تمتد من سنتين إلى أربعة سنوات، وفيه يسعى الفرد إلى تحقيق ذاته والتأكيد على ما حققه من انجازات، ويمر الفرد خلال هذه المرحلة بعض الخبرات منها الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء للتنظيم والعمل، كما يكون العامل في هذه الفترة أكثر تكيفا مع العمل وأكثر دراية من قبل الأمور المتعلقة بالعمل لذا تتغير انجازاته نحو الأفضل مما يكسبه أهمية ومكانة بالمنظمة ويشعره بتحقيق ذاته ويزداد ولائه لها أكثر².

• مرحلة الثقة بالتنظيم:

تبدأ هذه المرحلة بعد السنة الخامسة من العمل بالمنظمة إلى ما بعد ذلك، وفيها يبدأ العامل في تقوية الرباط بها والإحساس بالحب والإخلاص لها وترسيخ اتجاهات الولاء للمنظمة التي تكونت في السنوات السابقة والتي انتقلت من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج³.

الجدول رقم (1): مراحل تحقيق الولاء التنظيمي عند بوشانال

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
----------------	-----------------	-----------------

¹فايزة رويم، المرجع السابق، ص 105.

²المرجع نفسه، ص 105.

³اختام عبد الله علي غانم، المرجع السابق، ص 40-41.

- وضوح الدور - تحديات العمل - تضارب الولاء - فهم التوقعات	- الأهمية الشخصية - الخوف من العجز - ظهور قيم الولاء للتنظيم والعمل	- ترسيخ الولاء وتدعيمه
(فترة التجربة)	(العمل والانجاز)	(الثقة بالتنظيم)

المصدر: ختام عبد الله علي غنام، مرجع سابق ص 41.

ثانيا : أهمية الولاء التنظيمي:

يعد الولاء التنظيمي جزءا من المفهوم الكلي للولاء ذلك أن الولاء قد يكون لعدة أمور في حياة الفرد مثل: المنظمة، الأسرة، الوظيفة، المهنة، النقابة، أو جماعة العمل وجماعة الرفاق أو غير ذلك، ولهذا لاقى الولاء التنظيمي اهتماما واضحا من الباحثين والدارسين في مجال الإدارة، في العصر الحديث لما له من علاقة ايجابية بفعالية المنظمة، ودرجة انجاز العمل، فهو يعبر عن اتجاه الفرد نحو منظمته واعتزازه بها، واستعداده للدفاع عنها وعن سمعتها بسبب الإيمان القوي بأهدافها وقيمها، مما يدفعه إلى بذل جهود إضافية في العمل محاولا أن يكون عنصر قوة في بقاها ومنافستها للمؤسسات الأخرى.

وقد أشار العديد محاولا من علماء الإدارة والباحثين إلى أهمية الولاء التنظيمي على مستوى الفرد أو الإدارة نظرا لارتباط الولاء التنظيمي بعوامل عدة ذات كبير على الأفراد أو المنظمة على حد سواء فالولاء التنظيمي مرتبط بسلوك الفرد ونشاطاته كالتحول الوظيفي والغياب، الفعالية في العمل، كما انه ذو علاقة وثيقة بالرضا الوظيفي، والاستقلالية وتحمل المسؤولية في العمل، وصراع الأدوار، وهو

مرتبط كذلك بالسمات الشخصية للموظف كالعمر، الجنس والحاجة إلى الانجاز مما يسهل إمكانية التنبؤ بهذه القضايا الهامة في مجال العمل.¹

وقد أظهرت دراسات الولاء التنظيمي إن ارتفاع مستوى الولاء يؤثر ايجابيا على المنظمة بزيادة الإنتاجية، والتقليل من المصروفات والتكاليف بسبب غياب نسبة الأفراد العاملين وتأخرهم عن العمل أو انتقالهم إلى منظمات أخرى، كما أن الولاء التنظيمي المرتفع يحافظ على مستوى مرتفع من الروح المعنوية، لدى العاملين في المنظمة كون الجميع يعمل لتحقيق أهداف تعد بالنسبة لهم في غاية الأهمية بالإضافة إلى تسهيل مهمة المنظمة في اختيار عاملين جدد ذوي مهارات عالية، بسبب رغبة الكثيرين بالعمل فيها لما تتمتع به من سمعة طيبة، على لسان فيها كما أن الأفراد ذوي الولاء التنظيمي المرتفع يساهمون في النمو الاقتصادي، ارتفاع معدلات الإنتاج القومي في بلدانهم، إضافة إلى ما يحصل عليه من ميزات وظيفية أكثر.²

ويمكن تلخيص أهمية الولاء التنظيمي في النقاط التالية:

يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في ربط المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل، وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

¹ د. محمد الجريسي، الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي. رسالة ماجستير.

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010، ص31.

² عبد الفتاح صالح خليفات، المرجع السابق، ص29.

ثالثا : أهداف الولاء التنظيمي:

يتميز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل في:

- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
- إن الولاء التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغير التي تحصل فيه تكون أقل نسبيا من درجة التغير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.
- إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من الظواهر التنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم.
- أن الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها الآخر.¹

¹ عبد الفتاح صالح خليفات، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الجامعة الخاصة الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، 2009، ص23.

- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ في بقائهم في منظماتهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى.

- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة.

- إن الولاء التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت بال إدارة المنظمات.

- إن ولاء الأفراد لمنظمتهم يعتبر عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها.

ثالثا. أهداف الولاء التنظيمي:

يتميز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل في:

- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.

- إن الولاء التنظيمي لن يصل إلى مستوى الثبات المطلق إلا أن درجة التغير التي تحصل فيه تكون اقل نسبيا من درجة التغير التي تتصل بالظواهر الإدارية الأخرى.

- إن الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من الظواهر التنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم والتي تجسد مدى ولائهم.

- أن الولاء التنظيمي متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، ولكن هذه الأبعاد تؤثر في بعضها الآخر.¹

رابعاً. أنواع الولاء التنظيمي

هناك ستة أنواع من الولاء وهي كالتالي:²

- الولاء الشخصي:

وهو ولاء الفرد لنفسه وفكره وفلسفته في الحياة، والثقافة التي ينتمي إليها، وتوجهاته نحو أشياء معينة، كانتسابه مثلاً لأحد الأحزاب السياسية وهو يسمى بالولاء السياسي... الخ.

- الولاء الديني:

وهو ولاء الفرد للدين الذي يعتنقه ويؤمن به، حيث يزداد هذا الولاء كلما طبق قواعده والتزم بمبادئه بشك لصحيح.

- الولاء الوطني:

وهؤلاء الأفراد للوطن الذي ينتمون إليه، ويزداد هذا الولاء كلما كان المواطن مخلصاً وخدموا لوطنه، ومستعداً للتضحية من أجله.

- الولاء المهني (الوظيفي):

¹ عبد الفتاح صالح خليفات، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الجامعة الخاصة الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، 2009، ص23.

² فايزة رويم، المرجع السابق، ص104.

وهو الولاء للوظيفة التي يشغلها العامل، وكلما التزم هذا العامل بقيم وأخلاقيات هذه الوظيفة، وقام بمهامه بإخلاص وإتقان، وساهم في تحقيق أهدافها، ذل ذلك على ارتقاع ولاءه الوظيفي.

- الولاء التنظيمي:

ويعني اقتران فعال بين الموظف والمنظمة التي ينتمي إليها، بحيث يبدي الموظف اهتمامه بها، ورغبته في خدمتها، بغض النظر عما يتحصل عليه بالمقابل منها.

- الولاء للعملاء:

ويعني ولاء المنظمة بصفة عامة للجمهور الذي تتعامل معه، أو الأفراد المنتسبين لها، فتقدم لهذا الجمهور السلع والخدمات التي هو بحاجة إليها لإشباع حاجاته، لان من مصلحة هذه المنظمة كسب هذا الجمهور والتودد له، لاستمرار العمل.

خامسا. مراحل الولاء التنظيمي:

يرى مجموعة من العلماء أن الولاء التنظيمي يمر بثلاث مراحل وهي :

1.5. مرحلة التجربة:

أي قبول الدخول في العمل وتمتد لعام واحد، حيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة ويهدف من توجهه نحو العمل على تحقيق الأمن والحصول على القبول من تنظيم ، وبذل الجهد للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

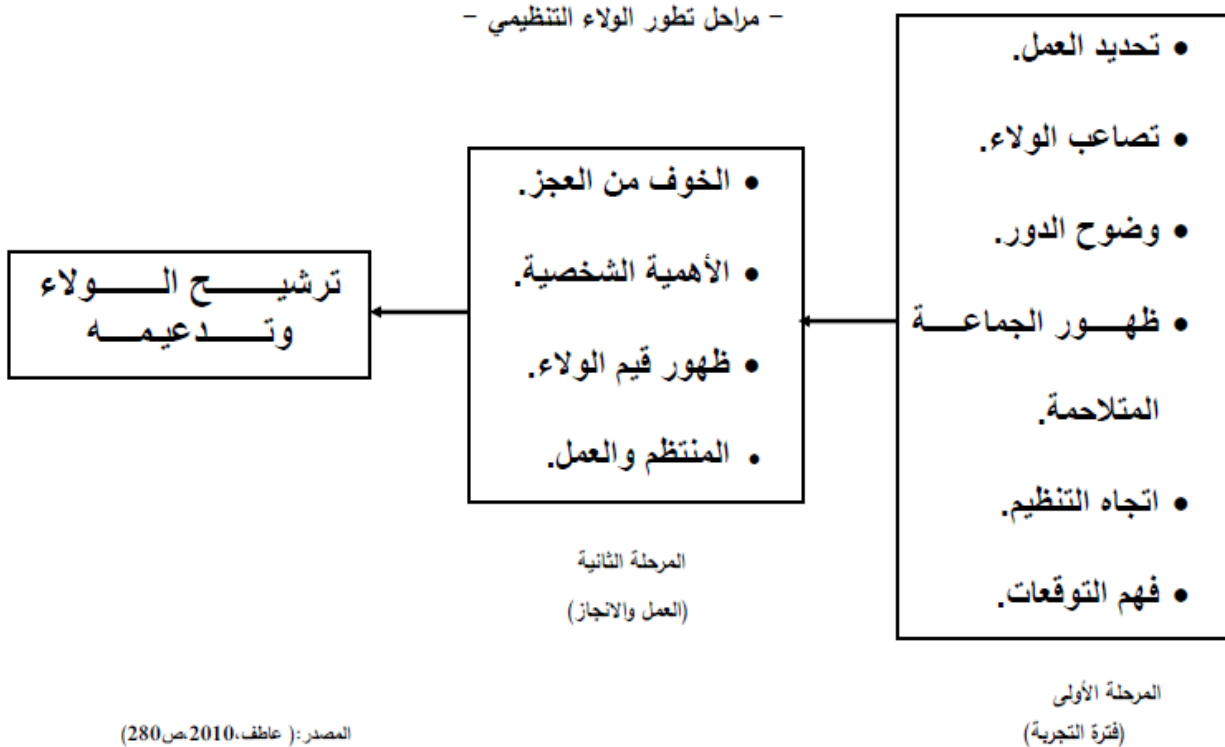
2.5. مرحلة العمل والبدء:

تتضمن خبرات الأشهر الأولى وتتراوح من عامين لأربعة وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء التنظيمي.

3.5. مرحلة الثقة في التنظيم:

وتتمثل من تاريخ بدء العمل حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الولاء ليصل إلى مرحلة النضوج في دعم التوازن من خلال استثمارات الفرد في التنظيم وتقييم عملية التوازن بين الجهود والإغراءات المعطاة للأفراد.¹

ويوضح الشكل رقم (2) تلك المراحل الثلاث:



¹ محمد محمود مصطفى، الإدارة العامة، ط1، عمان، الأردن، 2012، ص 119.

سادسا. أبعاد الولاء التنظيمي:

تختلف صور ولاء الأفراد للمنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاد مختلفة للولاء التنظيمي وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الولاء إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد، وقد تمحورت الدراسات المبكرة في هذا المجال حول مدخلين رئيسيين لدراسة الولاء التنظيمي، الأول يركز على الاتجاهات والثاني على السلوك¹.

1.6- المدخل الإتجاهي:

ويقصد من خلاله العمليات التي تطابق أهداف المنظمة و قيمها مع أهداف الفرد، وتزداد رغبته في البقاء والاستمرار فيها، ويسميه البعض المدخل النفسي، كما ينظر المدخل الإتجاهي إلى الولاء على أنه اتجاه يعاكس الارتباط بين الفرد والمنظمة من حيث طبيعته ونوعيته.

2.6- المدخل السلوكي:

ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطا بالمنظمة نتيجة لسلوكه السابق، فالجهد والوقت الذي قضاه الفرد داخل المنظمة يجعله يتماسك بها وبعصويتها. ووفق هذا المدخل يتم إحساس الموظف بالولاء للمنظمة من خلال الاستثمارات (المادية وغير المادية) التي يستثمرها في المنظمة فالولاء هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف انه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة، أو التكاليف التي قد يتكبدها نتيجة تركه لها.

¹ محمد محمود مصطفى، المرجع السابق، ص 34.

نستخلص مما سبق أن أبعاد الولاء التنظيمي عديدة ومختلفة باختلاف الباحثين، ولكن البحوث المتقدمة ترى مدخلين رئيسيين لها، فالأول ركز على الاتجاهات يتلاحم أهداف وقيم المنظمة والفرد فهو مدخل نفسي، والثاني ركز على السلوك كونه يربط الفرد بالمنظمة من ناحية الجهد والوقت، فالولاء ناتج عن مكسب الفرد أو الخوف من الخسائر نتيجة تركه للمنظمة.

أما "ماير (MEYER)" فقد حدد ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي وهي:¹

3.6-الولاء التنظيمي العاطفي:

ويتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله، ودرجة استقلالية وأهمية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرار سواء فيما يتعلق منها بالعمل، أو ما يخصه هو، وكل هذا يجعله يفتخر بانتمائه للمنظمة وعرض نشاطاته بشكل إيجابي عند حديثه للآخرين وتبني مشاكلها كما لو كانت مشاكله الخاصة والشعور بوجود جو أخوي يربطه بعمله.²

4.6-الولاء التنظيمي المستمر:

إن درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية، والتي من الممكن أن حققها الفرد لو استمر في المنظمة، مقابل ما سيفقده لو التحق بجهات أخرى، حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها

¹ احمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات. مصر، الدار الجامعية، 1987، ص54.

² الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف . الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة، 1999، ص271.

التقدم في السن ،وطول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستثمار في عمله ،حيث أن الفرد يستثمر جزءا لا بأس به من حياته في المنظمة، وأي تقريط أو تساهل من قبله يعتبر بمثابة خسارة له خاصة إذا كانت أوجه الاستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى عمل آخر وبما أن الفرد يعطي قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل والتي بنيت عبر السنين ،ونظام التقاعد قد يختلف من منظمة لأخرى والمهارات النادرة قد ترتبط بمنظمة ،دون أخرى فالأفراد الذين تقدمت بهم السن قد يفضلون البقاء في المنظمة نظرا لتضائل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى.

5.6-الولاء الأخلاقي(المعياري):

ويعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتعاون الإيجابي ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل بالمساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة لكونه ملتزما أخلاقيا في تمكين المنظمة في تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها ،وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة.

ويرى " ريتشرز "أن هناك أبعاد للولاء التنظيمي ،من أهمها :أن المنظمة مكونة من عدة فئات تشمل الموظفين التنفيذيين ،والعملاء أو المستفيدين ،أو الإدارة العليا ،ثم المواطنين بشكل عام ،وكل فئة لها أهدافها الخاصة وليس من الضروري اشتراك هذه الفئات في هدف واحد ،كما أن المنظمة تحتوي في داخلها على

تكتلات لكل منها اهتمامات مشتركة بحيث تحاول كل كتلة الحصول على منافعها الخاصة دون الآخرين¹.

سابعاً. العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

1.7. التطوير والتدريب

يلعب التطوير والتدريب دوراً أساسياً في التأثير في زيادة فعالية وكفاءة المنظمات، وقد أصبح التدريب والتطوير من النشاطات الأساسية المسندة لإدارة الموارد البشرية، بعد أن ازداد إدراك أرباب العمل لحقيقة أن التدريب والتطوير قد يكون سبب من أسباب نجاح أو فشل المنظمات².

حيث أنه مهما تكن إجراءات اختيار العاملين دقيقة في اختيار أفضل العناصر وأكثرها كفاءة، فإن هناك مستجدات كثيرة على العمل على الصعيد التكنولوجيات المستعملة، أو السلع أو الخدمات المنتجة، أو جمهور المنتفعين أو المتعاملين مع المؤسسات أوكلها مجتمعة، مما يستدعي النظر في الأساليب المتبعة في العمل، كزيادة قدرة الأجهزة على التكاليف مع هذه التغيرات والمقصود هنا هو إعادة النظر في مدى جاهزية العاملين وتدريبهم وتزويدهم بالمهارات والمعارف اللازمة التي تساعد على القيام بالأعمال الموكلة إليهم خير قيام³.

كما أن تدريب العمال وتطويرهم وتلقينهم من المعارف التي تتفق ومهاراتهم، وزيادة قدرتهم على مزاوله أعمالهم، يعني إيجاد نوع من الاستقرار والثبات في حياة العاملين وزيادة رغبتهم وقدرتهم في مزاوله أعمالهم، ورغبتهم في خدمة المؤسسة،

¹ أحمد صقر عاشور، المرجع السابق، ص 273.

² محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 159.

³ نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 237.

كما أنه يؤثر أيضا بشكل كبير على معنويات العاملين إذ عندما يشعر الفرد أن المنظمة جادة في تقديم العون له، وراغبة في تطويره، يزداد إخلاصه وولائه لعمله ومنظمته، وبالتالي ينعكس ذلك على علاقته بمؤسسته ويقبل العمل باستعداد وجداني دون أن يشعر بالكلل والملة¹.

2.7. الأجر المناسب

لا يمكن الفصل بين الحوافز والأجور، وبين العمل والأداء، فالإنسان يعمل شرط الحصول على جزاء وإذا انعدم أو اقل هذا الأخير، فإن الاستمرار في العمل وولاء العمال للمؤسسة يصبح محل شك، ولابد للإدارة من تفهم دوافع الأفراد وحاجاتهم، حتى يكون نظام الأجور مناسباً ومشبعاً لتلك الحاجات، وكلما كانت نظم الأجور مناسبة لحاجات كل فرد

في التنظيم، كلما كان وضع الأفراد وولائهم للتنظيم أفضل.

حيث أن الأجر الذي يتقاضاه الفرد مقابل أداءه أو عمله مهما بالنسبة له لما يمثله الأجر من قوة شرائية يستطيع من خلاله إشباع احتياجاته الإنسانية من جهة، وأيضا لما يشكله له من اعتراف أو مكانة من قبل المؤسسة².

وتعد أنظمة الأجور والرواتب من بين الأنظمة التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل المنظمات نظرا لأهميتها في الحفاظ على العاملين الكفؤين وكسب ولاءهم للمنظمة واستقرارهم فيها³.

¹نوري منير، المرجع السابق، ص 243.

²محمدالصيرفي، المرجع السابق، ص 243.

³نوري منير، المرجع السابق، ص 202.

ولا بد لأي مؤسسة جادة في المحافظة على العناصر الجيدة فيها من وضع نظام مقبول للأجور، بحيث تتوفر فيه العدالة على المستويين الداخلي والخارجي، فعلى المستوى الداخلي يجب أن يشعر العامل بأن ما يتقاضاه من اجر يتناسب مع ما يقدمه من عمل، وكذلك فإن هذا الشعور بالعدالة على المستوى الداخلي لا يتعزز إلا بشعور العامل بأن أجره يتساوى مع نظرائه في المؤسسات المنافسة، وإلا فإنه سيحاول جاهدا الانتقال إلى مؤسسات تعطيه شروط عمل، وأجور أفضل، ومن هنا تظهر أهمية تطوير نظم الأجور¹.

3.7. نمط القيادة

يمكن تعريف الولاء التنظيمي على انه درجة مطابق الفرد مع منظّمته وارتباطه بها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبة قوية في الاستمرار في حضرية هذه المنظمة، وتعتبر القيادة من أهم العوامل المساعدة على تحقيق الولاء التنظيمي².

يختلف نمط القيادة مع اختلاف شخصية القائد، فالقادة هم أشخاص يؤثرون بقوة في أفكار ومشاعر عدد كبير من أتباعهم، من خلال كلماتهم أو من خلال كونهم قدوة³، كما أن لهم القدرة على تغيير المؤسسات بالتوفيق بين الناس والمصادر الأخرى، وابتكار ثقافة مؤسساتية، تعزز التعبير الحر عن الأفكار وبتمكين الآخرين من المساهمة في المؤسسة⁴.

¹ المرجع نفسه، ص 203.

² روان حمدان، ياسمين الساكت، المرجع السابق، ص 10.

³ ستيفن ر كوني، ترجمة ياسر العيتي، العادة الثامنة من الفعالية إلى العظمة، الطبعة الخامسة، دار الفكر، دمشق، سوريا، 2006، ص 465.

⁴ المرجع نفسه، ص 479.

ولتعزيز الولاء التنظيمي لدى العمال يتوجب على القادة أن يهتموا بانجاز العمل والإنتاج، دون إغفال الجانب الاجتماعي، أي التركيز على العلاقات الاجتماعية في العمل، والمحافظة على أواصر المحبة والصداقة والثقة في مجموعة العمل¹

خلاصة:

تبحث المؤسسات اليوم جاهدة عن سبلا لاحتفاظها بيدها العاملة المؤهلة ذلك أن الواقع يبين بأن المؤسسات الناجحة على شاكلة المؤسسات اليابانية هي تلك التي تعمل على خلق ولاء عمالها لها. غير أن هذا يتأتى إلا من خلال سياسة تسيير موارد بشرية رشيدة تضع العامل أو العنصر البشري في قمة الموارد التي تخلق القيمة المضافة. إن شعور العامل باهتمام المؤسسة به يخلق فيه روح الولاء والتضحية ويرسم استقراره المهني، الذي يشير من بين ما يشير إليه ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر، هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار.

فالاستقرار هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في التنظيم دون التفكير في تغييره إلى مؤسسة أخرى مادام العمل الأول يوفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية، ويجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه، ويكون ذلك من خلال إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية، والاعتراف بمهاراته وقدراته واحتياج المؤسسة اليد كفرد وكعامل وحرصها الدؤوب على توفير المناخ

¹ المرجع نفسه، ص 479.

التنظيمي الذي يسمح له بإبراز مواهبه ومهاراته وتطوير قدراته باستمرار ،وبالطبع فالعامل يحرس على تحقيق أهداف التنظيم وتبنيها والتضحية بالجهد والوقت من أجل ذلك.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية بالإقامة الجامعية ذكور

نويوات موسى الأحمدى

أولاً: تقديم عام للإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمدى.

ثانياً: الدراسة الميدانية وعرض وتحليل النتائج.

.

تمهيد

في أي دراسة علمية لا يمكن الوصول إلى نتائج موثوقة إلا إذا اتبعت إجراءات منهجية مضبوطة، وخطوات علمية صحيحة؛ فوضوح المنهج وما يبنى في إطاره من تصميم محكم، وتجانس العينة، وسلامة طرق تحديدها وحصرها، ومناسبة أدوات البحث وما تتميز به من خصائص سيكومترية تدل على الصلاحية، وملائمة الأساليب الإحصائية التي يستدل بها على صحة أو عدم صحة الفرضيات التي سبق للباحث وأن صاغها، كل هذه الإجراءات تساعد في الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية.

وتكتسي عملية عرض وتوضيح النتائج المتوصل إليها من خلال المناقشة والتحليل أهمية بالغة في الحكم على مدى صحة أو خطأ الفرضيات، ومن كل ما تقدم في الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية، والتي سنحاول فيما يلي من هذا الفصل إثباتها أو نفيها ميدانياً بتحليل ومناقشة البيانات على ضوء الفرضيات، وبالتالي الخروج ببعض الاقتراحات من خلال نتائج الدراسة.

وهذا ما سنحاول مراعاته من خلال الحرص على إتباع خطوات صحيحة ومنظمة، انطلاقاً من تقديم عام للإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمدى وختاماً الدراسة الميدانية وعرض وتحليل النتائج.

أولاً: تقديم عام للإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى بالمسيلة

تعد ولاية المسيلة من بين ولايات الجزائرية التي تقع في المنطقة الوسطى الداخلية، حيث يحدها من الشمال الشرقي ولاية سطيف وبرج بوعرييج ومن الشمال الغربي ولاية البويرة والمدينة ومن الشرق ولاية باتنة ومن الجنوب الشرقي بسكرة و من الجنوب الغربي ولاية الجلفة.

فالمجال المكاني للدراسة هو نطاق الدراسة التطبيقية، وقد وقع اختيار الباحث على الإقامة الجامعية الذكور نويوات موسى الأحمدى؛ بحكم إقامة الباحث هناك، فقد تم تأسيسها بتاريخ 2003/، وطابع عملها خدماتي.

- تعريف ونشأة الإقامة¹

تقع الإقامة الجامعية في وسط مدينة المسيلة وتتربع على مساحة قدرها (03) هكتارات و16 آر- يحدها من الشمال متقنة جابر بن حيان، جنوبا ملحق الإقامة الجامعية 01 نوفمبر 1954، شرقا حي 600 مسكن بلمجنح، غربا تجزئة عقارية وملحق النسيج.

الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى تربطها علاقات مباشرة مع:

- مديرية الخدمات الجامعية، بصفتها المديرية الوصية.
- الديوان الوطني للخدمات الجامعية بالجزائر العاصمة بصفته المسير لجميع الإقامات على مستوى الوطن.

- المراكز الصحية وذلك للسهر على ضمان صحة الطلبة.

- مصالح الأمن وذلك للسهر على ضمان أمن وسلامة الطلبة.

- البريد والمواصلات.

- مديرية التجارة.²

¹ وثائق وسجلات من المؤسسة.

² وثائق وسجلات من المؤسسة.

وهي عبارة عن مرقق عالم تتمتع بالشخصية المعنوية بالإضافة إلى الاستقلالية المالية وهي تشكل وحدة إدارية ذات طابع ختامي تتولى إدارتها عدة مصالح

- مصلحة الإدارة والوسائل

- مصلحة الإيواء والنقل.

- مصلحة الإطعام

- مصلحة النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية والصحية الوقائية.

وتعتبر إدارة الإقامة المقر الرئيسي لجميع القرارات المتخذة لكونها تشرف على جميع الخدمات فهي تساهم بدرجة كبيرة في تنظيم وتسيير البرامج المسطرة لجميع مصالحها الاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية.

- أنشأت الإقامة الجامعة بموجب القرار الوزاري في 11 سبتمبر 2002 تحت رقم 180 والتي دشنت من طرف رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة وذلك يوم 06 أكتوبر 2003 والتي سميت بالإقامة الجامعية نويوات موسي الأحمدى.

يوجد بالإقامة: 30 موظف و143 عامل.

- الهيكل التنظيمي للإقامة ومهام مصالحها:

شكل رقم (3): الهيكل التنظيمي للإقامة الجامعية تويوات موسى الأحمد:



- مصلحة الإدارة والوسائل:

هي مصلحة يترأسها رئيس مصلحة ينطوي تحت هذه المصلحة ثلاثة فروع:

أ- فرع الميزانية والمحاسبة: تقتصر مهامها على التسيير المالي لمختلف مصالح المؤسسة وإعداد تقارير الوضعية المالية في مجال النفقات التي تخص الإقامة بد تأشير المراقب المالي لولاية المسيلة.

ب- فرع الوسائل العامة (التجهيز): هذا الفرع مكلف بتسيير الموارد المادية للإقامة و التي تتضمن عتاد الإعلام الآلي. استهلاكات و لوازم الإعلام الآلي، عتاد الطباعة و الإستتساخ، لوازم الطباعة عتاد المكتب، لوازم المكتب، مواد صيدلانية مواد الصيانة و التنظيف وألبسة العمال عتاد الأمن و الوقاية.

ج- **فرع الموظفين:** يهتم هذا الفرع بالتسيير الإداري لملفات العمال ويقوم بمتابعة العمال الموجهين من قسم الموارد البشرية المديرية الخدمات الجامعية.

- فتح السجلات النظامية لإثبات كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين والعمال ومتابعة تحديثها

- فتح ملف لكل موظف أو عامل تودع به كافة المستندات النظامية وكذلك القرارات والأوراق المتعلقة به وما يطرا في حياته الوظيفية من تغيير (ترقية، نقل، إجازات، جزاءات...) وتصنيفها وترتيبها تاريخيا، وتنظيم حفظها وإعداد الفهارس اللازمة لتسيير الرجوع إليها والوصول إلى البيانات المطلوبة عند الحاجة.

- التنسيق مع مديرية الخدمات الجامعية فيما يخص مسابقات الترقية الصادرة بذلك.

متابعة المصالح الأخرى من حيث الموظفين والعمال:

أولا- مصلحة الإطعام:

مصلحة متواجدة على مستوى الإقامة الجامعية تتكون من فرعين:¹

أ- التموين:

يسهر هذا الفرع على ضمان توفير المواد الغذائية والسلع التي تخص وحدة الإطعام (المطعم) وذلك من خلال التعامل المستمر مع الممونين واستلام المواد الغذائية وفق وصولات تعتمد عليها أولا ثم نقوم بمراقبة هذه المواد من حيث الجودة وتواريخ الإنتاج بعدها نقوم بتخزين هذه السلع في غرف التبريد الخاصة، وتمضي للممون وصل استلام حيث يقوم بدوره بتسليم فواتير عن الخدمة المقدمة ترفع نهاية كل شهر إلى مصلحة الإطعام التي بدورها تقوم بتحويلها إلى قسم التنسيق والمراقبة على مستوى مديرية الخدمات الجامعية وهذا بعد إمضاء إنجاز الخدمة من طرف كل من رئيس فرع التموين، رئيس فرع الإطعام، مستر المطعم و مدير الإقامة.

¹ وثائق وسجلات من المؤسسة.

ب- الإطعام:

يتكون هذا الفرع من قسمين قسم إداري وقم مهني، حيث يقوم القسم الإداري المكون من رئيس الفرع وعون مكلف بالحسابات بالتقييم الكمي لمجمل الوجبات المقدمة وإعداد أوراق الاستهلاك اليومية والتقارير الشهرية، أما القسم المهني فهو بدوره مكون من فوجين يعمل أحدهما صباحا والآخر مساء يترأس كل فوج مسؤول يحرص على جودة الوجبات ونظافة الأطباق.

يشرف على هذين الفرعين (الإطعام والتموين) كل من مسير المطعم ورئيس مصلحة الإطعام.

ثانيا- مصلحة الإيواء و التسيير:

تمون هذه المصلحة بضمان خدمة إيواء الطلبة وتوفير جميع الوسائل اللازمة للإيواء، وتشرف على ثمانية أجنحة كل جناح يسيره مسؤول جناح ومساعد، وتقوم هذه المصلحة بالتحضير لكل دخول وخروج جامعي وذلك بتصنيف ملفات الطلبة وتحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة.

ثالثا- مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية:

متواجدة على مستوى الإقامة تنقسم إلى أربع فروع:

أ- فرع النشاطات الثقافية:

ويهتم بجميع الأنشطة الثقافية الخاصة بالطلبة على مدار السنة الجامعية والتي تتمثل في: المسابقات الثقافية، المحاضرات، الحفلات، الأسابيع الإعلامية، الرحلات والأيام التحسيسية للمناسبات الدينية و الوطنية..

وتضم قاعتين للإنترنت مزودة بخط wifi تحتوي كل واحدة منها على 15 حاسوب، ومكتبة مجهزة ب16 طاولة و 64 كرسي و 1250 عنوان كتاب.

ب- فرع النشاطات الرياضية:

هذا الفرع مكلف بتنظيم جميع الأنشطة الرياضية الخاصة بالطلبة والتي نذكر منها: تكوين النوادي الرياضية، العروض والدورات الرياضية، المشاركة في التظاهرات الرياضية على المستوى المحلي، الجهوي والوطني.

ويحتوي هذا الفرع على قاعة رياضية لكمال الأجسام و قاعة الألعاب

table de deux tables de babyfoot table de pickpang billard

ج- فرع النشاطات العلمية

بالنسبة لهذا الفرع يقوم أعوانه بتنظيم جميع أنشطة الطلبة في المجال العلمي من محاضرات العلمية وملتقيات ومسابقات أين يغلب الطابع العلمي على جميع هذه الأنشطة.

د- فرع الوقاية الصحية:

ويتمثل في العيادة الطبية التي تؤدي خدمات صحية لفائدة الطلبة ومجموع العاملين داخل محيط الإقامة حيث تتوفر على خدمة مضمونة طيلة أيام الأسبوع ليلا ونهارا بما في ذلك أيام العطل.

يقوم رئيس النشاطات التالية والو ادارية والمادية والوقاية الصحية بالتنسيق بين جهان والسهر على السير الحسن للمسلحة.

رابعا: مصلحة الصيانة والنظافة والأمن الداخلي

مصلحة الصيانة والنظافة والأمن الداخلية لتكون هذه المسلحة من ثلاثة فروع:

أ- فرع الصيانة: يقوم هذا الفرع بجميع أشغال الصيانة والترميم وإعادة هيكلة مرافق الإقامة من الجانب التقني كأشغال الحدادة والتجارة والكهرباء...

ب- فرع النظافة: هذا الفرع مكلف بضمان النظافة على مستوى الإقامة الجامعية، سواء فيما يخص الأجنية المخصصة لإقامة الطلبة أو أبنية المصالح المختلفة، كذلك المحافظة على المساحات الخضراء داخل محيط الإقامة.

- واقع الأمن الوظيفي بالإقامة وأهم أهدافها:

- الأمن الوظيفي للإقامة:

يسهر على هذا الفرع مسؤول الأمن الداخلي و مجموعة من الأعوان مقسمين إلى أربعة أفواج تعمل بالتناوب طيلة أيام الأسبوع، حيث يقوم مسؤول الفوج بدورات استطلاعية كل ساعتين وإعطاء توجيهات الأعوان مجهز هذا الفرع بمكتب أمن وسجل التسجيل كل ما يطرأ على مستوى الإقامة طيلة 24 ساعة.

- أهداف الإقامة:

إن الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد تحت وصاية مديرية الخدمات الجامعية التي هي بدورها تحت وصاية الديوان الوطني للخدمات الجامعية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقد كان الهدف من إنشاء هذه الإقامة الجامعية بفرض ضمان الخدمات الجامعية للطلبة والمتمثلة في الإيواء والإطعام إضافة إلى النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية، من أجل توفير جميع الظروف الملائمة لطلبة المدارس التحضيرية.

ثانيا: الدراسة الميدانية وعرض وتحليل النتائج

- منهجية الدراسة:

- مجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بالإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد بالمسيلة، بحيث يقدر عدد عمال الأمن بالإقامة الجامعية بـ 143 عامل أمن، وقد تم توزيع استمارة الاستبيان على مجتمع الدراسة باستعمال الطريقة التقليدية وهي الاستبيان الورقي شخصيا.

ب- عينة الدراسة:

تعتبر خطوة العينة من أهم الخطوات المنهجية حيث أن الاختيار الأمثل للعينة يضمن للباحث النجاح في باقي خطوات دراسته مما يؤدي إلى مصداقية أكبر، وهذا ما أدى بنا إلى

مراعاة مجموعة من الجوانب الهامة والمساعدة؛ لتمثل عينتنا المجتمع الأصلي في مختلف نواحيه.

- أن تكون العينة من عمال الأمن في الإقامة الجامعية.
- أن تمثل العينة نسبة 10% إلى 20% على الأقل من المجتمع الأصلي و ذلك لتحقيق عنصر التمثيل.
- الاختيار القسدي لأفراد العينة (عينة قسدية).

خطوات استخراج العينة:

إن أي عينة يرتجي منها الوصول إلى تعميمات حقيقية، وتمثيل صدق للمجتمع ككل بالإضافة إلى محاولة تبني الموضوعية من طرف الباحث لا يمكن اختيارها إلا بمراعاة جملة من الخطوات تكون بمثابة تطبيق لما سبق من شروط، وقد تم في دراستنا اعتماد هذه الخطوات وفقاً للآتي:

1. تم اعتماد المعاينة القسدية.
 2. تم الحصول على قائمة كاملة لمجتمع الدراسة والمكون من 30 عامل أمن.
 3. تم استبعاد بعض الحالات من مجتمع الدراسة على أساس عدم توفر الشروط السابقة فيها.
- بعد الخطوات السابقة تم ضبط قائمة اسمية لإفراد العينة بغية تفادي الوقوع في الخطأ وعلى العموم وقدر عدد أفراد عينة الدراسة بـ (30) عامل بنسبة تمثيل قدرت بـ (20.66%) من المجتمع الصالح للدراسة.

- منهج الدراسة والوسائل الإحصائية المستخدمة:

أ- المنهج العلمي:

يعرف المنهج العلمي بأنه مجموعة من القواعد العلمية والمنطقية بما يتمكن الباحث من تفكيك وتركيب وربط المعلومات بموضوعية وبه تتسج الأفكار وتعرض التصورات المجسدة في السلوك والفعل¹.

إذا كان المنهج كما يقال هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة عندما نكون بها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين عندما نكون بها عارفين، وإذا كانت المناهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف طبيعة الموضوع²؛ فإن موضوعنا قد فرض علينا منهجه الخاص والمتمثل في المنهج الوصفي الارتباطي؛ والذي يمكننا أن نقدم له التعريف التالي:

عرفه عبيدات بأنه: «أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة»³ كما عرفه شفيق بأنه: «طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة»⁴

تم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب دراسة حالة وهو طريقة التحليل والتفسير بشكل علمي منظم، من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية، من خلال تصوير الوضع الراهن للظاهرة، دون تدخل فيها من طرف الباحث.

¹ عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي، من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة، ط1، دمشق، دار ابن كثير، 2010، ص57.

² عمار بوحوش، ذنبيات محمد: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث الاجتماعية؛ ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص43.

³ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي؛ ط2، دار وائل لطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1999، ص46.

⁴ محمد شفيق، البحث العلمي: المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1985، ص80.

ب- الوسائل الإحصائية المستخدمة

إن طبيعة طرح الفرضيات تستوجب استخدام أساليب إحصائية معينة يمكن من خلالها التحقق من إثبات أو نفي هذه الفرضيات، وعلى هذا الأساس تم استخدام أسلوب نرى أنه الأنجع لمثل هذه الدراسة وهو:

- معامل الارتباط بيرسون *PEARSON* الذي يعتبر من أهم المعاملات وأكثرها شيوعاً و أدقها جميعاً إذ أنه يتأثر بجميع القيم، كما يمثل قوة العلاقة الخطية بين متغيرين دون التعرض لدراسة العلاقة السببية بينها، (عبد الحفيظ، 1993، ص78) وفي دراستنا هذه نستعمله للكشف عن العلاقة بين (الرضا الوظيفي وجودة الأداء من وجهة نظر الأساتذة). وقد تم الاعتماد على برنامج المعالجة الإحصائية المعروف بالحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v23).

- التكرارات والنسب المئوية (في اختيار العينة).

- الانحراف المعياري

- المتوسط الحسابي

- اختبار كا² لدلالة الفروق بين المتوسطات.

- أدوات الدراسة الميدانية

اعتمدنا على أداتي الاستبيان والمقابلة بهدف جمع البيانات والمعلومات الضرورية للدراسة.

أ- الاستبيان: وهو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ترسل إلى أشخاص معينين عن طريق البريد أو يجرى تسليمها باليد، تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع.¹

وهذا بعد تحكيمه من طرف الأستاذ المشرف.

¹ نادية سعيد عشور وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، قسنطينة، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، 2017، ص287.

يهدف الاستبيان المقدم للعاملين للتعرف على الأمن الوظيفي في الإقامة قيد الدراسة وكذا أثره على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث أجزاء كالآتي:

- الجزء الأول: البيانات الشخصية

شملت بيانات ومعلومات تخص العاملين للإجابة عنها تمحورت حول الجنس، المؤهل العلمي، الفئة العمرية.

الجزء الثاني: الأمن الوظيفي

تناول الجزء الثاني من الاستبيان الأمن الوظيفي، وذلك بطرح 13 سؤال للإجابة عليها من طرف العاملين لمعرفة أثر الأمن الوظيفي داخل الإقامة الجامعية.

الجزء الثالث: الولاء التنظيمي

تناول الجزء الثاني من الاستبيان الأمن الوظيفي، وذلك بطرح 21 سؤال مقسمة على ثلاث أبعاد (البعد العاطفي، البعد المستمر، البعد المعيارى) للإجابة عليها من طرف العاملين لمعرفة مستوى الولاء التنظيمي داخل الإقامة الجامعية.

ب- **المقابلة:** هي عملية منهجية يتم الاستعداد لإجرائها وفقا لأهداف واضحة ومحددة من المبحوثين (فردا كان أو مجموعة أو مجتمعا) وهي إحدى وسائل جمع المعلومات والبيانات من مصادرها، تتم بين طرفين الباحث والمبحوث... وفقا لموضوع محدد منطلقا من أسباب ومحققا لأهداف¹.

¹ عقيل حسين عقيل، مرجع سبق ذكره، ص244.

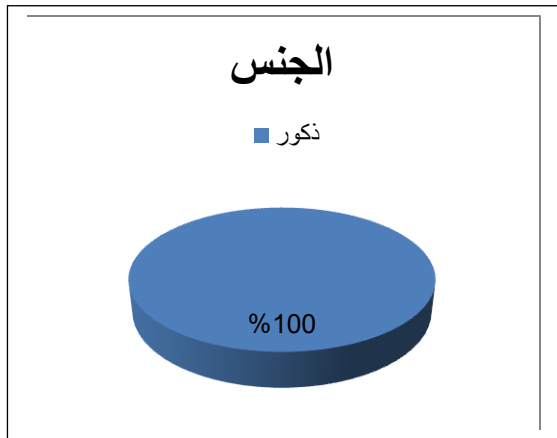
- عرض وتحليل نتائج الدراسة

1- تحليل البيانات الشخصية:

سنحاول في هذا الجزء تحليل القسم الأول من الاستبيان المتضمن الخصائص الديمغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من خلال إجاباتهم المقدمة كالتالي:

أ- الجنس:

جدول رقم (2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



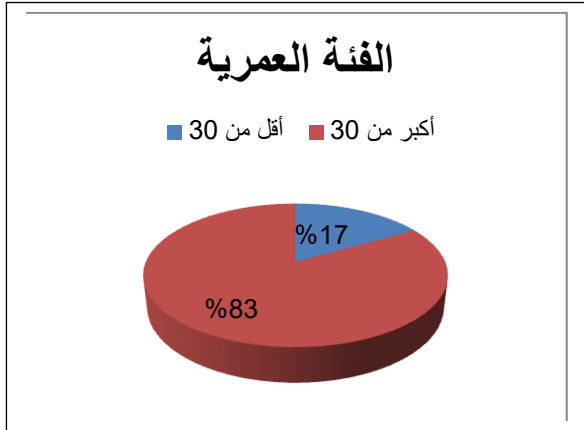
الجنس	العدد	النسبة
ذكر	30	%100
المجموع	30	%100

شكل رقم (4): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

حيث بلغت نسبة الذكور منهم 100%، وذلك لأن الإقامة الجامعية ذكور وأن غالبية عمال الأمن نجدهم ذكورا، ويعود السبب إلى كون الأعمال في الإقامات الجامعية المصانع والمؤسسات الاقتصادية ذات الطابع الحساس تتطلب عمل صارم وشاق ومتعب خاصة في الجانب الأمني

ب- الفئة العمرية:

جدول رقم (3): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



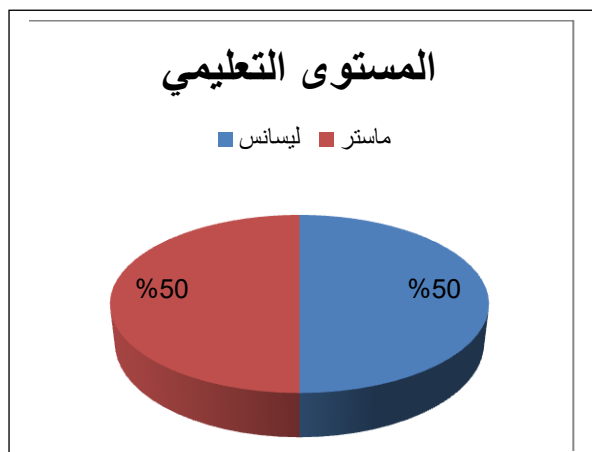
الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 30	05	16.66%
أكبر من 30	25	83.33%
المجموع	30	100%

شكل رقم (5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، وانطلاقاً من هذا الجدول نلاحظ 83.33% الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أكبر من 30 سنة يحتلون أكبر نسبة، والمقدرة بـ 83.33% وهذا ما أكدته 25 مستجوب، ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات، بينما يأتي في المرتبة الثانية الفئة أقل 30 سنة وذلك بنسبة 16.66% وتضم طاقة شبابية تستوعب العمل في المؤسسة.

ت - المستوى التعليمي:

جدول رقم (4): يوضح توزيع عينة البحث حسب الفئة المستوى التعليمي



المستوى التعليمي	العدد	النسبة
ثانوي	15	%50.00
متوسط	15	%50.00
المجموع	30	%100

شكل رقم (6): يوضح توزيع عينة البحث حسب المستوى التعليمي

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثيراً مباشراً على تبين المبتكرات ، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى فئتين رئيسية، يحتل فيها التعليم الثانوي نسبة 50.00 %، وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة وطبيع المنصب التي تتطلب المستوى الثانوي، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى المتوسط ب 50.00 % لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، استطاعت تغطية نقص التعليم.

- تحليل أسئلة الاستبيان:

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نص التساؤل الأول:

- مستوى الأمن الوظيفي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.

جدول (5): يبين نتائج التعرف على مستوى الأمن الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولية	درجة الحرية	Sig الدلالة	مستوى الدلالة
27.26	4.09	36.48	2.008	29	0.000	0.05

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن متوسط الأمن الوظيفي من كلا الجنسين والمشمولين بالبحث هو (27.26) بانحراف معياري مقداره (4.09) عند حرية (29) تبين أن متوسط درجات عينة البحث أعلى من المتوسط الفرضي للفقرات. وعند اختبار الفرق بين المتوسطين باستعمال معادلة الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة تبين أنه ذي دلالة معنوية عند مستوى (0.05) إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (36.48) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (2.008)، مما يشير إلى أن عينة البحث تتمتع بدرجة عالية من الأمن الوظيفي.

- مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الأولى:

تنص نتيجة الفرضية الأولى على أن: "مستوى الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية مرتفع"

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "طارق فرح عبد الله عركوك" (2015)، بعنوان: الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام، وكشفت الدراسة على إبراز حقيقة الفروق بين أفراد العينة في إحساسهم بتأثير الأمن الوظيفي وتوصلت هذه في الأخير إلى أن درجة الأمن لدى المعلمين مرتفعة وأن العلاقة بين علاقة المديرين والمشرفين بالمعلمين فيشعور المعلمين بالأمن الوظيفي بدرجة متوسطة.

غير أن الاختلاف بين الدراستين في كون الدراسة السابقة تهتم بالجانب التربوي أي أداء العامل داخل المؤسسة التربوية أما الدراسة التي أقوم بها فهي تهتم بأداء العامل داخل المؤسسة الصناعية، هذا من جانب، ومن جانب آخر الدراسة السابقة أجريت في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، أما هذه الدراسة فسيتم إجراؤها في مدينة المسيلة بالجزائر، ويكمن الاختلاف بينهما أيضا في كون الدراسة السابقة تهتم بالعلاقة بين المعلم والتلميذ والطريقة التي يعتمد عليها المعلم لكسب الاحترام من التلاميذ وتحقيق أهدافه المادية في نفس الوقت.

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نص التساؤل الثاني:

- مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.

جدول (6): يبين نتائج التعرف على مستوى الولاء التنظيمي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولية	درجة الحرية	Sig الدلالة	مستوى الدلالة
46.03	7.50	33.58	2.008	29	0.000	0.05

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن متوسط جودة أداء من كلا الجنسين والمشمولين بالبحث هو (46.03) بانحراف معياري مقداره (7.50) وعند درجة حرية (29) تبين أن متوسط درجات عينة البحث أقل من المتوسط الفرضي للفقرات. وعند اختبار الفرق بين المتوسطين باستعمال معادلة الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة تبين أنه ذي دلالة معنوية عند مستوى (0.05) إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (33.58) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (2.008)، مما يشير إلى أن عينة البحث تتمتع بدرجة عالية من الولاء التنظيمي.

-مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الثانية:

تتضمن نتيجة الفرضية الثانية علان: "مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية مرتفع " تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الجريسي 2010: بعنوان الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي واستهدفت الدراسة بحث علاقة الروح المعنوية بالولاء التنظيمي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في مجلس الشورى في المرتبة الخامسة إلى المرتبة الرابع عشر والبالغ عددهم 575 موظف، واتبعت الدراسة منهج المسح الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- أن مستوى الروح المعنوية والولاء التنظيمي لدى العاملين بمجلس الشورى السعودي مرتفع.

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عنه مستوى 0.01 فأقل بين مستوى الروح المعنوية ودرجة الولاء التنظيمي لدى العاملين في مجلس الشورى السعودي، حيث يتضح أنه كلما تحسن مستوى الروح المعنوية لدى العاملين في مجلس الشورى كلما زادت درجة ولائهم

التنظيمي.

- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية الثالثة:

- توجد علاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي.

جدول (7): يبين العلاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي

الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	قيمة الاحتمال المعنوية	مستوى الدلالة
البعد العاطفي	13.80	2.51	0.402 (*)	0.028	0.05
البعد المستمر	14.93	2.49			
البعد المعياري	14.60	2.02			

(*) معامل الارتباط دال عند 0.05

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) الذي يبين العلاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي، وأن المتوسط الحسابي للبعد العاطفي قدر بـ (13.80) والانحراف المعياري قدر بـ (2.51)، أما المتوسط الحسابي للبعد المستمر فقد قدر بـ (14.93) والانحراف المعياري قدر بـ (2.49)، أما المتوسط الحسابي للبعد المعياري فقد قدر بـ (14.60) والانحراف المعياري قدر بـ (2.02)، أما فيما يخص قيمة معامل الارتباط فتساوي (0.402) عند مستوى الدلالة (0.05)، و قيمة الاحتمال المعنوية (0.028) وهي أقل من 0.05 هذا معناه أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي.

-مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الثالثة:

نتصنتيجة الفرضية الثالثة أنه "توجد علاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي".

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة أحمد جمال غزالي (2016) حول أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين وهدفت الدراسة إلى تحديد وقياس درجة تأثير الولاء التنظيمي للعاملين على مستويات أدائهم وتوصلت هذه الدراسة إلى وجد:

يوجد تأثير إيجابي دال إحصائياً بين الولاء العاطفي وأداء المهني.

لا يوجد تأثير دال إحصائياً بين الولاء الاستمراري وأداء المهني،

يوجد تأثير إيجابي دال إحصائياً بين الولاء العاطفي وأداء الدور الإضافي.

يوجد تأثير إيجابي دال إحصائياً بين الولاء الأخلاقي وأداء الدور الإضافي.

لا يوجد تأثير دال إحصائياً بين الولاء المعياري وأداء الدور الإضافي.

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

نص التساؤل الرابع: توجد فروق بين متوسطات الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)

جدول (8): يبين دلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة على الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي).

أبعاد الأمن الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	Sig دلالة	مستوى الدلالة
الجنس	27.26	4.09	36.48	29	0.00	0.05
الفئة العمرية	29.40	3.64	18.02	4	0.00	
أقل 30	26.36	4.40	29.91	24	0.00	
أكثر 30	2.27	3.59	29.37	14	0.00	
المؤهل العلمي	2.26	3.55	22.0	14	0.00	
ثانوي						
متوسط						

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أنه:

- بالنسبة لبعد الجنس كانت نتائج حجم العينة 30 عمال أمن متوسط حسابها هو (27.26) والانحراف المعياري (4.09)، وجدنا قيمة (ت) المحسوبة هي (36.48) عند مستوى الدلالة (0.05) و درجة الحرية (29) عند مستوى دلالة 0.00.

وعليه ومن خلال النتائج المتحصل عليها لقيمة (ت) المحسوبة نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا المهني تعزى لمتغير الجنس.

- بالنسبة لبعد الفئة العمرية عند العمال أكبر من 30 سنة كانت نتائج حجم العينة 25 عامل متوسط حسابها هو (26.36) والانحراف المعياري (4.40)، أما بالنسبة أقل من 30 سنة، حجم العينة 5 عمال، متوسط حسابها (29.40) و الانحراف المعياري (3.64)، وجدنا قيمة (ت) المحسوبة لأكثر من 30 سنة هي (29.91) وأقل من 30 (18.02) عند مستوى الدلالة (0.05) و درجة الحرية (4-24).

وعليه ومن خلال النتائج المتحصل عليها لقيمة (ت) المحسوبة نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا المهني تعزى لمتغير الفئة العمرية. وعند الرجوع للمتوسطات الحسابية نجد أن هذه الفروق لصالح العمال الأكبر من 30 سنة.

- بالنسبة لبعد المؤهل العلمي عند العمال المتحصلين على شهادة ثانوية كانت نتائج حجم العينة 15 عمال متوسط حسابها هو (27.26) والانحراف المعياري (3.59)، أما بالنسبة للمتوسط، حجم العينة 15 عامل، متوسط حسابها (20.26) و الانحراف المعياري (3.55)، وجدنا قيمة (ت) المحسوبة هي (29.37) عند مستوى الدلالة (0.05) و درجة الحرية (14).

وعليه ومن خلال النتائج المتحصل عليها لقيمة (ت) المحسوبة نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا المهني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

-مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الرابعة:

تنص نتيجة الفرضية الخامسة على أنه " توجد فروق ذات بين متوسطات الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس،الفئة العمرية،المؤهل العلمي)

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (العنزي، 2014) بعنوان: "سياسات وبرامج الحماية والرعاية للموارد البشرية وعلاقتها بالأمن الوظيفي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع كلا من الأمن الوظيفي وواقع السياسات والبرامج المتعلقة بحماية الموارد البشرية، وكذلك التعرف على متطلبات تطبيق السياسات والبرامج المتعلقة بحماية الموارد البشرية والأمن الوظيفي وهي دراسة مقارنة بين شركة زين للاتصالات وبين شركة المياه الوطنية في الرياض، كما استخدم الاستبانة كأداة لدراسة لجمع البيانات واستخدام العينة العشوائية البسيطة، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها (380) مفردة من الموظفين .

وتوصلت إلى أهم النتائج: أفراد عينة الدراسة محايدون في موافقتهم حول السياسات والبرامج المتعلقة بحماية الموارد البشرية وكذلك في موافقتهم حول الأمن الوظيفي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير العمر وعدد سنوات الخدمة في العمل الحالي ومتغير الدورات التدريبية، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد العينة حول الأمن الوظيفي باختلاف متغير المؤهل العلمي.

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

نص التساؤل الخامس:

توجد فروق بين متوسطات الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير

(الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)

جدول (9): يبين دلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة على الولاء التنظيمي لدى

عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي).

أبعاد الأمن الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	Sig دلالة	مستوى الدلالة
الجنس	46.03	7.50	33.58	29	0.00	0.05
الفئة العمرية	46.20	5.01	20.57	4	0.00	
أقل 30 أكثر 30	40.32	6.53	30.87	24	0.00	
المؤهل	39.80	6.88	22.37	14	0.00	
ثانوي العلمي	41.93	9.11	17.81	14	0.00	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أنه:

- بالنسبة لبعد الجنس كانت نتائج حجم العينة 30 عمال أمن متوسط حسابها هو (46.03)

والانحراف المعياري (7.50)، وجدنا قيمة (ت) المحسوبة هي (33.58) عند مستوى الدلالة

(0.05) و درجة الحرية (29) عند مستوى دلالة 0.00.

وعليه ومن خلال النتائج المتحصل عليها لقيمة (ت) المحسوبة نستنتج أنه توجد فروق ذات

دلالة إحصائية في الرضا المهني تعزى لمتغير الجنس.

- بالنسبة لبعد الفئة العمرية عند العمال أكبر من 30 سنة كانت نتائج حجم العينة

25 عامل متوسط حسابها هو (40.32) والانحراف المعياري (6.53)، أما بالنسبة أقل من

30 سنة، حجم العينة 5 عمال، متوسط حسابها (46.20) و الانحراف المعياري (5.01)،

وجدنا قيمة (ت) المحسوبة لأكثر من 30 سنة هي (30.87) وأقل من 30 (20.57) عند مستوى الدلالة (0.05) و درجة الحرية (4-24).

وعليه ومن خلال النتائج المتحصل عليها لقيمة (ت) المحسوبة نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا المهني تعزى لمتغير الفئة العمرية. وعند الرجوع للمتوسطات الحسابية نجد أن هذه الفروق لصالح العمال الأكبر من 30 سنة.

- بالنسبة لبعد المؤهل العلمي عند العمال المتحصلين على شهادة ثانوية كانت نتائج حجم العينة 15 عمال متوسط حسابها هو (39.80) والانحراف المعياري (6.88)، أما بالنسبة للمتوسط، حجم العينة 15 عامل، متوسط حسابها (41.93) و الانحراف المعياري (9.11)، وجدنا قيمة (ت) المحسوبة هي (22.37) عند مستوى الدلالة (0.05) و درجة الحرية (14).

وعليه ومن خلال النتائج المتحصل عليها لقيمة (ت) المحسوبة نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا المهني تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

-مناقشة وتفسير نتيجة الفرضية الخامسة:

تنص نتيجة الفرضية الخامسة على أنه " توجد فروق ذات بين متوسطات الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس،الفئة العمرية،المؤهل العلمي)

وهذه النتائج تتفق مع دراسة أبو العلا (2010) " ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي " وهدفت إلى التعرف أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزى لمتغيرات الشخصية وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية للطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضع (147) مدير من مدراء وزارة الداخلية وللأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية.

ولقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ،ظهر بوجه عام ضعيف،حيث بلغ الوزن النسبي 03.13%،وان عبئ العمل قوأكثر 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%.

- كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية وللوظيفة.

الفرضية الرئيسية:

والتي نصت على:

- يؤثر الأمن الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين.

يتضح من الجداول السابقة وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية، وأبعاد مقياس الولاء التنظيمي، والدرجة الكلية، وأبعاد مقياس الأمن الوظيفي، والدرجة الكلية، لدعمال الأمن بالإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى بجامعة المسيلة.

خلاصة:

من خلال كل ما سبق في هذا الفصل يمكن لنا أن نستفيد منه في فهم، واستيعاب المنهج المستخدم في هذه الدراسة، والأدوات والوسائل العلمية التي تم الاستعانة بها في جمع المعلومات والبيانات، كما تعرفنا على حدود دراستنا المكانية والبشرية كل هذا بما يكفي حتى نتمكن من إجراء الدراسة بصورة مدققة ومفهومة، وعرض نتائج هذه الدراسة التي تم التوصل فيها إلى مجموعة من الأحكام تمثلت في قبول كل الفرضيات، كما تم تفسير تلك النتائج ومناقشتها في ضوء ما أتيح للباحث من تراث نظري ودراسات سابقة متعلقة بالموضوع.

خاتمة

خاتمة:

حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على اثر الأمن الوظيفي على الولاء التنظيمي داخل المؤسسة ودرجة تأثيره على أداء العامل، حيث قمنا بإجراء هذه الدراسة على الإقامة الجامعية نوبوات موسى الأحمدى بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

وبناء على مجريات البحث من خلال جانبيه النظري والتطبيقي لموضوع الدراسة حاولنا التطرق إلى - يؤثر الأمن الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين، والذي تعتبر من الموضوعات المهمة بما لها من تأثير ناتج عن أداء العامل وبيئة عمله. من خلال داستنا لطبيعة العلاقة بين الأمن الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين ، وبعد صياغة إشكاليات الدراسة المتمثلة في التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الأمن الوظيفي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية؟
 2. ما مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية؟
 3. هل توجد علاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعيارى) والأمن الوظيفي؟
 4. هل توجد فروق بين متوسطات الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمى)؟
 5. هل توجد فروق بين متوسطات الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمى)؟
- وبعد اختبار الأسئلة المعتمدة في البحث بجمع المعطيات واجراءات التحليلات والمعالجات الإحصائية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الأمن الوظيفي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.
- مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.
- توجد علاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعيارى) والأمن الوظيفي.

توجد فروق بين متوسطات الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)

توجد فروق بين متوسطات الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)

الاقتراحات

- العمل على تطوير والسياسات والبرامج المتعلقة بالأمن الوظيفي بما يساهم في رفع مستوى العلاقات الإنسانية بين العاملين والطلبة.
- تشجيع أعوان الأمن بالإقامات الجامعية على تقديم آراء ومقترحات تساهم في تطوير العمل وتحقيق الولاء التنظيمي.
- الاهتمام بالجانب النفسي من خلال تخفيف قلق العاملين اتجاه مستقبلهم الوظيفي.
- توفير برامج تدريبية مخصصة لأعوان الأمن على إنجاز أعمالهم بطريقة الصحيحة وترفع من مستوى أدائهم.
- توزيع الواجبات والصلاحيات بشكل مع الإمكانيات والمهارات بشكل أفضل.
- الاستعانة بالخبراء عند عملية توظيف عمال الأمن.
- ضرورة الربط بين نتائج تقييم الأداء ومنح الحوافز والمكافآت.
- ضرورة دعم وتعزيز علاقات العمل الايجابية بين الموظفين سواء داخل العمل الرسمية وغير الرسمية.

الدراسات المستقبلية المقترحة:

- إجراء دراسة علاقة بين واقع الأمن الوظيفي وجودة الأداء الوظيفي.
- إجراء دراسة علاقة بين الأمن الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- إجراء دراسة علاقة التخطيط الاستراتيجي والأمن الوظيفي.

الاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

قسم العلوم السياسية

استمارة الاستبيان

يشرفنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستمارة في إطار انجاز بحث علمي ميداني لنيل شهادة الماستر
مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية وعمل بعنوان : الأمن الوظيفي واثره على
الولاء التنظيمي.

نرجو منكم ملئ هذه الاستمارة بالإجابة على هذه الاسئلة بصراحة وصدق حتى يتسنى لنا الوصول الى معلومات
تفيدنا في هذه الدراسة، لتكون قد ساهمت في اثراء البحث العلمي عامة ومساعدتنا ولك منا كل الشكر .

أولاً: البيانات الشخصية:

- الجنس:
- ذكر أنثى
- الفئة العمرية:
- من أقل من 30 سنة أكثر من 30 سنة
- المؤهل العلمي:
- متوسط ثانوي

ثانياً: استبانة الأمن الوظيفي

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1. عملي يحقق طموحاتي المستقبلية.			
2. راضٍ عن عملي وطبيعة وظيفتي.			
3. أحظى بالاهتمام الكافي من رؤسائي.			
4. لن يتم فصلي دون سبب.			
5. لدي ثقة كافية بأدائي وناجح في عملي.			
6. الصعوبات المالية لن تعرض وظيفتي للخطر.			
7. اشعر بأنني أكثر اطمئناناً في عملي مقارنة			
8. بزملائي في جهات العمل الأخرى.			
9. اشعر بأن وظيفتي تتسم بالاستقرار.			
10. تهتم الإدارة في تنمية جوانب القصور لدي بالتدريب والتعليم.			
11. تهتم الإدارة بتحقيق العديد من الامتيازات للعاملين بها.			
12. تحرص الإدارة علي عدم التمييز بين الموظفين لأي سبب.			
13. إذا ما حدثت لي إصابة عمل أحصل علي تعويض.			
14. استطيع التقدم بشكوي للمسؤولين في الإدارة دون قلق.			

ثالثا: استبانة الولاء التنظيمي

غير موافق	محايد	موافق	العبارات	
			البعد العاطفي	
			1. سأكون سعيدا جدا بقضاء ما تبقى من مسيرتي المهنية مع هذه المؤسسة	
			2. أستمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل بها مع الاشخاص خارجها	
			3. أحس حقا بأن مشاكل هذه المؤسسة من ضمن مشاكلي الشخصية	
			4. أظن أنني أستطيع أن أصبح مرتبطا بنظمة أخرى , كما ارتبط بهذه المؤسسة	
			5. هذه المؤسسة لديها قدر كبير من المعني الشخصي بالنسبة لي	
			6. أنا لا أشعر بإنتماء قوي إلى هذه المؤسسة	
			البعد المستمر	
			7. سيكون من الصعب جدا بالنسبة لي ترك المؤسسة في الوقت الراهن حتى لو أردت ذلك	
			8. كثير من الأمور في حياتي ستضطرب اذا قررت أو أردت أن أغادر هذه المؤسسة الآن	
			9. لن يكون من المكلف جدا بالنسبة لي ترك المؤسسة في الوقت الراهن	
			10. حاليا بقائي في هذه المؤسسة مسألة ضرورية أكثر منها رغبة شخصية	
			11. أشعر بأنه لدي عدد قليل جدا من الخيارات للنظر فيها , عندما أفكر في ترك هذه المؤسسة	
			12. من أبرز العواقب الوخيمة الناتجة عن تركي للمنظمة , تتمثل في ندرة البدائل المتاحة	
			13. من بين الأسباب الرئيسية التي أوصل من أجلها العمل في هذه المؤسسة هو أن ترك هذه المؤسسة يتطلب تضحيات جسيمة ربما لا تمنحني منظمة أخرى الفوائد الاجمالية التي أحظى بها هنا	
			البعد المعياري	
			14. لا أؤمن بأنه يجب على الشخص أن يكون مخلصا تجاه منظمته التي يعمل فيها	

			15. القفز من منظمة الأخرى لا يبدو بالنسبة لي أمر غير أخلاقي على الإطلاق
			16. من الأسباب الرئيسية و التي من أجلها أتابع العمل في هذه المؤسسة هو أنني أوّمن بأن الولاء مهم جدا , وعليه فإنني أشعر بنوع من الضرورة الاخلاقية للبقاء في المؤسسة
			17. اذا حصلت على عروض عمل افضل في أماكن أخرى أود أن لا أشعر أنه كان من الصواب ترك منظمتي الحالية
			18. تعلمت دائما أن أوّمن بقيمة أن أبقى مخلصا لمنظمة واحدة
			19. كانت الأمور افضل في الأيام التي بقي فيها الناس مع منظمة واحدة لمعظمهم حياتهم المهنية
			20. لا أظن بأن الرغبة في كوني "رجل المؤسسة " لم يعد مهما بعد الآن

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00001	30	27,2667	4,09317	,74731

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
VAR00001	36,487	29	,000	27,26667	25,7383	28,7951

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00002	30	46,0333	7,50854	1,37087

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
VAR00002	33,580	29	,000	46,03333	43,2296	48,8371

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
VAR00002	13,8000	2,51067	30
VAR00003	14,9333	2,94704	30
VAR00004	14,6000	2,04434	30

Corrélations

		VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00002	Corrélation de Pearson	1	-,142	,125
	Sig. (bilatérale)		,455	,511
	Somme des carrés et produits croisés	182,800	-30,400	18,600
	Covariance :	6,303	-1,048	,641
	N	30	30	30
VAR00003	Corrélation de Pearson	-,142	1	,402 [*]
	Sig. (bilatérale)	,455		,028
	Somme des carrés et produits croisés	-30,400	251,867	70,200
	Covariance :	-1,048	8,685	2,421
	N	30	30	30
VAR00004	Corrélation de Pearson	,125	,402 [*]	1
	Sig. (bilatérale)	,511	,028	
	Somme des carrés et produits croisés	18,600	70,200	121,200
	Covariance :	,641	2,421	4,179
	N	30	30	30

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00006	30	27,2667	4,09317	,74731
VAR00007	5	29,4000	3,64692	1,63095
VAR00008	25	26,3600	4,40530	,88106
VAR00009	15	27,2667	3,59497	,92822
VAR00010	15	20,2667	3,55501	,91790

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
VAR00006	36,487	29	,000	27,26667	25,7383	28,7951
VAR00007	18,026	4	,000	29,40000	24,8718	33,9282
VAR00008	29,919	24	,000	26,36000	24,5416	28,1784
VAR00009	29,375	14	,000	27,26667	25,2758	29,2575
VAR00010	22,079	14	,000	20,26667	18,2980	22,2354

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00006	30	43,4000	8,24454	1,50524
VAR00007	5	46,2000	5,01996	2,24499
VAR00008	25	40,3200	6,53019	1,30604
VAR00009	15	39,8000	6,88891	1,77871
VAR00010	15	41,9333	9,11409	2,35325

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
VAR00006	28,833	29	,000	43,40000	40,3214	46,4786
VAR00007	20,579	4	,000	46,20000	39,9669	52,4331
VAR00008	30,872	24	,000	40,32000	37,6245	43,0155
VAR00009	22,376	14	,000	39,80000	35,9850	43,6150
VAR00010	17,819	14	,000	41,93333	36,8861	46,9805

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
VAR00001	27,2667	4,09317	30
VAR00008	44,4400	5,73789	25

Corrélations

		VAR00001	VAR00008
VAR00001	Corrélation de Pearson	1	-,254
	Sig. (bilatérale)		,220
	Somme des carrés et produits croisés	485,867	-146,000
	Covariance :	16,754	-6,083
	N	30	25
VAR00008	Corrélation de Pearson	-,254	1
	Sig. (bilatérale)	,220	
	Somme des carrés et produits croisés	-146,000	790,160
	Covariance :	-6,083	32,923
	N	25	25

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- القرآن الكريم

أ- الكتب:

1. إبراهيم عبد الهادي المليجي، الإدارة مفهومها وأنواعها وعملياتها، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
2. ابن منظور، لسان العرب، ط1، الدار المتوسطة للنشر والتوزيع، تونس، 2005.
3. احمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات. مصر، الدار الجامعية، 1987.
4. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2007.
5. اطلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص163.
6. باري كشوان، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006.
7. بشير العلاق، الإدارة الحديثة، اليازوري، عمان الأردن، 2008.
8. الحازمي، خليل عبيد، الحوار الوطني ودوره في تعزيز الأمن الوطني، للملكة العربية السعودية ، ط3، الرياض ، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني ، 2010.
9. حسين عبد العال محمد، الرقابة الإدارية بين علم الإدارة والقانون الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2004.
10. ستيفن ر. كوني، ترجمة ياسر العيتي، العادة الثامنة من الفعالية إلى العظمة، الطبعة الخامسة، دار الفكر، دمشق، سوريا، 2006.
11. سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، مصر، 2005.
12. الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف . الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة، 1999.
13. الشهراني، سعد علي، ادارة عمليات الازمات الأمنية ، الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.
14. صبحي العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة، 2005.
15. صلاح الدين عبد الباقي، عبد الغفار حنفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1988.

16. صلاح الشنواني، إدارة الإنتاج، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
17. عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2003.
18. عايدة سيد خطاب، لعولمة و مشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي.
19. عايدة سيد خطاب، العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي، 2001.
20. عبد الرحمان محمد العيساوي: دراسات في علم النفس المهني والصناعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997.
21. عبد الفتاح خليفات، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الجامعة الخاصة الأردنية، مؤته، الأردن، 2009.
22. عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي، من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة، ط1، دمشق، دار ابن كثير، 2010.
23. على الضلاعين، أساسيات ومبادئ إدارة الأعمال، مركز يزيد للنشر، 2005.
24. على عباس، أساسيات علم الإدارة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2004.
25. عمار بوحوش ، ذنبيات محمد، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث الاجتماعية ؛ ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 1995.
26. فائزة رويم، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسة المهنية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
27. فائزة رويم، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010.
28. محمد احمد سليمان، الرضا والولاء التنظيمي قيم وأخلاقيات العمل، ط 1، عمان، دارزمزم، 2011.
29. محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
30. محمد شفيق، البحث العلمي: المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر، 1985.
31. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي ؛ ط2 ، دار وائل لطباعة والنشر ، عمان، الاردن، 1999.
32. محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004.
33. محمد محمود مصطفى، الإدارة العامة، ط1، عمان، الأردن، 2012.
34. نادية سعيد عشور وآخرون: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط1، قسنطينة، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، 2017.
35. نور الدين حاروش: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الأمة، 2011.
36. نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.

37. هل، تشارلز، وجاريت، جونز: الاستراتيجية ، مدخل متكامل :ترجمة رفاعي محمد رفاعي ، ، ومحمد سيد، 2001.

38. يوسف عنصر: الإشراف والتنظيم الصناعي في الجزائر، مخبر علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007.

ب- المذكرات ورسائل التخرج:

1. ابراهيم، نضال سمير نايف ، الأمن الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المدراء العاملين في مقرات وزارات السلطة الفلسطينية وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية عليهما ، رسالة ماجستير منشورة - جامعة النجاح الوطنية - فلسطين، 2003.

2. أبو العلا يحيى، ضغوط العمل وأثرها على الولاء لتنظيمي، مذكرة ماجستير، غزة، فلسطين، 2010.

3. ألهاززي أحمد، تخطيط الموارد البشرية وعلاقته بالأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين بوزارة الصناعة والتجارة برياض، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2015.

4. إيهاب احمد عويضة، اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

5. حمدان، الساكت، التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات الحكومية، مذكرة ماجستير ، غزة، فلسطين، 2011.

6. ختام عبد الله على غنام، السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس "فلسطين"، 2005.

7. در محمد الجريسي، الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010.

8. روان حمدان، ياسمين الساكت، التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين في المؤسسات حكومية، مذكرة تخرج ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، فلسطين، 2011.

9. طارق فرح عبدا لله، الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام، بتعليم العاصمة المقدسة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، فلسطين، 2016.

10 عبد الفتاح صالح خليفات، الولاء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، الجامعة الخاصة الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، 2009.

- 11 الفاضل، عبد العزيز محمد، تخطيط وتنمية المسار الوظيفي وانعكاساته على الأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة التربية والتعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة) الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011.
- 12 محمد الجريسي، بعنوان الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي ، مذكرة ماجستير، الرياض، السعودية، 2010.
- 13 الهويش فرح، فعالية تخطيط الموارد البشرية في تحقيق الأمن الوظيفي: دراسة مقارنة بين إمارة منطقة الرياض وشركة سابك، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية، 2015.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الأمن الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين بالإقامة الجامعية ذكور نويوات موسى الأحمد ، على عينة مكونة من 30 عامل أمن، اختيروا بطريقة قصدية، استخدم فيها الباحث أداة المقابلة والاستبيان، كما اعتمد المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الأمن الوظيفي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.
- مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال الأمن بالإقامة الجامعية مرتفع.
- توجد علاقة بين (البعد العاطفي، والبعد المستمر، والبعد المعياري) والأمن الوظيفي.
- توجد فروق بين متوسطات الأمن الوظيفي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)
- توجد فروق بين متوسطات الولاء التنظيمي لدى عمال الإقامة الجامعية تعزى لمتغير (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي)
- الكلمات المفتاحية:** الأمن الوظيفي، الولاء التنظيمي. الإقامة الجامعية

Résumé:

The study aimed to find out the impact of job security on the achievement of organizational loyalty among university residence males Nyaout mousa ahmadi studied composed of 30 sample security worker were chosen deliberately in a manner used in which the two tools and the questionnaire also relied on the descriptive approach and method of case study where the following results:

- The level of security of the job of security workers with a high academic degree
- The level of organizational loyalty of security workers with university residence is high.
- There is a relationship between (the emotional dimension and the dimension dimension and the normative dimension and job security.
- There are differences between the averages of organizational security among university residence workers Taizi variable (gender age group education qualification)
- There are differences between the averages of the average organizational security of university residence workers Taizi of gender (gender age group scientific qualification)

Mots-clés. Job security loyalty organizational loyalty university residence.