



أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مجمع العيادات بمدينة بني وليد

معطي محمد عمر معيتيق^{*1}

¹ قسم ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة بني وليد، بني وليد، ليبيا

The Impact of Organizational Loyalty on Employee Performance: An Applied Study on The Clinic Complex in Bani Walid City

Moati Mohammed Omar Maiteeq^{*1}

¹Business Administration Department, Faculty of Economics, University of Bani Walid, Bani Walid, Libya

*Corresponding author

alborki1969m@gmail.com

*المؤلف المراسل

تاريخ النشر: 2025-03-23

تاريخ القبول: 2025-03-07

تاريخ الاستلام: 2025-01-10

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد. وتمحورت مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيسي: ما أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد؟ وللإجابة عن هذا التساؤل، تم تقسيمه إلى ثلاثة أسئلة فرعية تناولت أنواع الولاء التنظيمي: الاستمراري، الأخلاقي، والعاطفي، وتأثير كل منها على الأداء الوظيفي. اعتمدت الدراسة على فرضية رئيسية مفادها وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الولاء التنظيمي وأداء العاملين. وللتحقق من هذه الفرضية، تم جمع البيانات من خلال استبيان، وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) وتطبيق أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط. أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية للولاء التنظيمي بأنواعه المختلفة على أداء العاملين، مما يعكس أهمية الولاء التنظيمي في رفع كفاءة الأفراد وتحقيق أهداف المؤسسة. وفي ضوء النتائج، أوصى الباحث بضرورة تعزيز ممارسات الولاء التنظيمي داخل المؤسسات لما له من دور محوري في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير بيئة العمل.

الكلمات المفتاحية: الولاء التنظيمي، أداء العاملين، مجمع العيادات، بيئة العمل.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of organizational loyalty on the performance of employees at the Clinics Complex in Bani Walid. The central research question addressed was: What is the impact of organizational loyalty on employee performance at the Clinics Complex in Bani Walid? To explore this, the study posed three sub-questions focusing on the effects of continuance loyalty, normative loyalty, and affective loyalty on employee performance. The main hypothesis proposed a significant relationship between organizational loyalty and employee performance. Data were collected through a questionnaire and analyzed using SPSS software, applying simple linear regression analysis. The findings revealed a statistically significant positive impact of organizational loyalty, in its various dimensions, on employee performance. This highlights the importance of organizational loyalty in enhancing individual efficiency and achieving institutional goals. Based on these results, the researcher emphasized the need to strengthen organizational loyalty practices due to their vital role in improving institutional performance and fostering a productive work environment.

Keywords: Organizational Loyalty, Employee Performance, Clinics Complex, Work Environment.

مقدمة

المبحث الاول: الإطار العام للدراسة

يعتبر العنصر البشري هو الأساس لأي منظمة وأدائه هو الأساس ومفتاح النجاح لكي تحقق المنظمة أهدافها فلا وجود لأي منظمة بدون هذا العنصر حيث شهدت الفترة الأخيرة اهتماماً واسعاً بالإدارة الوظيفي للعاملين على مستوى المنظمات. فبناء العلاقات في العمل والاستقرار الوظيفي والالتزام يُشعر العاملين بالرضا، فبيئة العمل لها دور كبير في تحسين أداء العاملين ومن أهم الآليات التي تحسن من أداء العاملين الالتزام والثقة بين الإدارة والعاملين، فمن عوامل نجاح المنظمات قدرتها على المحافظة على مواردها البشرية وذلك بتنمية وتعزيز ولائهم التنظيمي للمنظمة

ان الولاء التنظيمي وأبعاده يرتبطان بشكل مباشر ووثيق بالأفراد ولهما مؤثر ايجابي على الاداء حيث يؤثر على درجة انجازهم لوظائفهم وان انسجام العاملين في منظماتهم تحقق مستويات عالية من الرقي والتقدم وتكون المنظمة أكثر استقراراً وأطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداءً مميزاً ويتحسن الاداء في المنظمة عندما يتم تغيير المنهج التقليدي للرقابة المتبع في المنظمة الى إدارة أداء العاملين من خلال الولاء التنظيمي.

ومن أجل تحقيق المنظمة لأهدافها ينبغي عليها أن تسعى الى تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين حيث أن ثقة العاملين في المنظمة ورغبتهم في بذل الجهد لتحقيق أهدافها يرتبط بالإحساس بالانتماء والثقة في المنظمة. ويعتبر الاداء الوظيفي من المخرجات المهمة للولاء التنظيمي حيث أن الموظف الذي يتمتع بمستوى عالٍ من الولاء يزداد حماسة في العمل وأن أحد المرتكزات الأساسية للولاء التنظيمي هي القيم الاعتبارية والاجتماعية للفرد بالمنظمة

مشكلة الدراسة: -

تكمن مشكلة الدراسة في اشكالية رئيسية هي:

ما أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد؟

حيث تنبثق من هذه الاشكالية الاسئلة الآتية:

- ما أثر الولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد؟
- ما أثر الولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد؟
- ما أثر الولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد؟

فرضيات الدراسة: -

بنيت هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية للولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد والفرضيات الفرعية هي: -

- الفرضية الفرعية الاولى: - هناك أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد
- الفرضية الفرعية الثانية: - هناك أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد
- الفرضية الفرعية الثالثة: - هناك أثر ذو دلالة معنوية للولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد

أهداف الدراسة: - تهدف هذه الدراسة الى الآتي:

- معرفة مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد وأثره على ادائهم
- تحديد أثر الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي للعاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد
- التعرف على أثر أبعاد الولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد
- أهمية الدراسة: - تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:
- توضيح أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد
- توضيح أبعاد الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين

- توضيح زيادة الدافع لدى العاملين لبذل المزيد من الجهد والاداء في المنظمة
حدود الدراسة:-

- الحدود المكانية: مجمع العيادات بمدينة بني وليد

- الحدود الزمنية: 2024 – 2025

- الحدود البشرية: العاملين داخل مجمع العيادات بمدينة بني وليد

منهجية الدراسة:-

- المنهج الاستقرائي في الجانب النظري من خلال الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

- المنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي باستخدام طرق وبرامج احصائية في تحليل بيانات قائمة الاستبيان واختبار الفروض.

مصطلحات الدراسة:

- الولاء التنظيمي¹: يعبر عن درجة ارتباط الفرد مع المنظمة التي يعمل بها ورغبته في بذل أكبر

جهد ممكن لصالحها مع رغبته الشديدة في البقاء بها ومن ثم قبوله وايمانه بها وبأهدافها وقيمها

- الولاء الاستمراري²: ويقصد به قدرة الفرد على تكريس حياته والتضحية بمصالحه من أجل البقاء في المنظمة لارتباطه بها واعتبار نفسه جزء منها ويمكن معرفة ذلك من خلال ملاحظة درجة

الولاء الموجودة عند الفرد والتي لها علاقة بالقيمة الاستثمارية التي يستطيع الفرد تحقيقها في حالة استمراره مع المنظمة مقابل مأسوف يفقده لو اتخذ قرار بالعمل لدى جهات اخرى

- الولاء العاطفي³: يعبر عن درجة احساس العامل بأن البيئة التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو

- الولاء الاخلاقي: احساس العامل بالتزامه بالبقاء موالياً للمنظمة متى توافرت له القدرة على تحقيق اهتماماته او اشباع احتياجاته بمنظمة اخرى

- اداء العاملين⁴: بأنه درجة تحقيق اتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكون للوظيفة التي يشغلها العامل

الدراسات السابقة

دراسة موساوي مريم، الولاء التنظيمي واثره على اداء العاملين⁵ 2017 تهدف الدراسة الي معرفة تأثير الولاء التنظيمي علي اداء العاملين وكذلك معرفة درجة الولاء الموجودة لدى العاملين والتي تؤدي الي تحسين ادائهم بالمنظمة وبيان الولاء التنظيمي الذي يخدم المنظمة داخليا وخارجياً وتضمنت الدراسة جانب نظري وجانب عملي واستخدمت الاساليب الاحصائية في معالجة البيانات المتحصلة عليها من قائمة الاستبيان وتوصلت الي ان الولاء التنظيمي ليس فطرة في الانسان وانما هو يكتسب وينمى في ظل توفر الشروط اللازمة من مناخ تنظيمي ومكافآت مادية ومعنوية وان الولاء التنظيمي له اثر ايجابي علي اداء العاملين حيث يرفع من انتاجيتهم واوصت الدراسة بضرورة تشجيع العمال على الابداع والتميز في الاداء ورفع مستوى اداء العاملين من خلال تقديم مجموعة من الحوافز .

دراسة قاسم صباح، دور الالتزام التنظيمي في تحسين اداء العاملين 2019⁶ هدفت هذه الدراسة الي معرفة الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين اداء العاملين داخل كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر حيث تمثلت مشكلة الدراسة في دور الالتزام التنظيمي في تحسين اداء العاملين وكذلك اعتمدت على فرضية رئيسية هي الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين اداء العاملين حيث توصلت الي أن ابعاد الالتزام التنظيمي الاستمراري والأخلاقي والعاطفي له تأثير على أداء العاملين وأوصت بضرورة

1-موساوي مريم، الولاء التنظيمي واثره على اداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة أحمد دراية أدرار –الجزائر 2017،ص8

2-شافية بن حفيظ، مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية الجزائر، العدد17، 2014، ص25

3-فائزة رويم، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية، مجلة تطوير الممارسات النفسية والتربوية، جامعة قاصدي مرباح، 2010، ص96

4-موساوي مريم، مرجع سابق، ص11

5-موساوي مريم، مرجع سابق، ص8

6- قاسم صباح، دور الالتزام التنظيمي في تحسين اداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، 2019،

الأخذ بمؤشرات الالتزام الحقيقي وتجسيدها في أرض الواقع بالإضافة الى ابتكار وسائل وطرق تنمي روح الالتزام والانتماء للعاملين لخلق مؤسسة ذات طابع رقمي بين المؤسسات دراسة زينيني فريدة، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين⁷ 2012. تهدف هذه الدراسة الى معرفة ما هو واقع الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية وما تأثيره على أداء العاملين وتكمن أهميتها في ابراز واقع الولاء التنظيمي لدى العامل الجزائري ومعرفة اهم الاسباب التي تقف أمام تحقيق وتعزيز الولاء التنظيمي وتوصلت الدراسة الى أن الولاء التنظيمي يحقق التوجه الذاتي للعاملين نحو تحقيق الاهداف المرسومة حيث يجب أن تركز على العلاقات الانسانية والاساليب الحديثة في القيادة والتحفيز والاشراف وتوفير المناخ التنظيمي المشجع على الولاء والعمل المخلص. دراسة عودة، غازي حسين، أثر الحوافز في تحسين الاداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام⁸ 2013 هدفت هذه الدراسة الى معرفة الانسجام بين قيم المنظمة والقيم الاجتماعية لدى العاملين والذي بدوره يؤثر على أداء العاملين في وظائفهم المختلفة بالمنظمة حيث توصلت الدراسة الى ان هناك مستوى متوسط من الانسجام بين القيم المنظمة والقيم الاجتماعية السائدة ووجود فروقات ذات دلالة احصائية في تقييم المبحوثين لدى الانسجام بين هذه القيم والقيم الاجتماعية وتعزى للمتغيرات:

- النوع الاجتماعي
- المؤهل العلمي
- المسمى الوظيفي
- عدد سنوات الخدمة

دراسة سمية فاضل ، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين 2016⁹ سعت الدراسة الى معرفة أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسة العمومية حيث استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي ومن خلال السياق المنهجي تم الاعتماد على اسلوب المسح الشامل لملائمته لطبيعة الدراسة ، واعتمدت الدراسة على فرضية عامة وهي أثر الولاء التنظيمي على الاداء الوظيفي إما ايجاباً او سلباً وتوصلت الدراسة الى ان هناك تفاعل بين العمال والذي من شأنه تعزيز الولاء والانتماء وأكدت الدراسة أن زيادة معدلات الولاء ورفع مستوى الاداء الوظيفي يعتمد بشكل كبير على المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة

المبحث الثاني

الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين

الولاء التنظيمي:

يعد موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع التي استحوذت على اهتمام الباحثين في مجال الادارة والسلوك التنظيمي حيث ركزت الكثير من الدراسات على أهمية العلاقات الانسانية في المنظمات والمؤسسات وأهمية تنمية العلاقات بينها وبين العاملين بها حيث أكدت الدراسات أن الحوافز المادية ليست هي العامل الوحيد في ضمان استمرار العاملين في منظماتهم وفي ايجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد لزيادة الاداء والانتاج

بل يوجد عامل الولاء التنظيمي الذي له دور هام في دافعية الافراد وتعزيز الاستقرار والثقة بين المنظمة والعاملين بها حيث يؤثر الولاء التنظيمي بإبعاده على العامل والمنظمة على حد سواء.

1- مفهوم الولاء التنظيمي وأهميته¹⁰:

هو درجة الاحساس الايجابي المتولد عند الموظف اتجاه منظمته التي يعمل بها والالتزام بمبادئها والاخلاص لأهدافها والارتباط معها ثم الحرص على العمل فيها بشكل مستمر من خلال الجهد الذي يبذله الفرد والفخر بمآثرها وخلق نوع من الانسجام بين قيمه وقيمها مما يعزز نجاحها والنظر اليها بأنها الافضل من بين المنظمات الاخرى.

7 - زينيني فريدة، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين، مجلة الاقتصاد الجديد، الجزائر، العدد 7، 2012.

8 - عودة، غازي حسين، أثر الحوافز في تحسين الاداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام بالأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط الاردنية، 2013.

9 - سمية فاضل، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2016.

10- أب والنصر، مدحت محمد، بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المؤسسة، الطبعة الاولى، القاهرة، إجمال للنشر والتوزيع 2010

2- أهمية الولاء التنظيمي¹¹

تعتمد المنظمات في تحقيق أهدافها على الافراد لبذل الجهد والوقت وإنفاق المال لاختيار أفضل الافراد كفاءة، حيث تقوم المنظمات بتوفير فرص التدريب والحوافز المادية والمعنوية التي تساهم في سد احتياجاتهم المختلفة والهدف الاساسي مما تقدمه المنظمات هو كسب ولاء هؤلاء الافراد وإخلاصهم في خدمتهم من خلال تقديم الاداء المتميز الذي يحقق أهداف هذه المنظمة

وتكمن أهمية الولاء التنظيمي في:

- يعتبر الولاء التنظيمي أحد المقومات الرئيسية المؤثرة على خلق الابداع لدى العاملين في المنظمة
- الاداء المتميز للعمل والرغبة والميل للبقاء في المنظمة يخفف الاثار التي قد تنتج عن دوران العمل
- إن انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين يؤدي الى زيادة التكاليف لدى المنظمة ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالاضطرابات واللامبالاة في العمل.

أبعاد الولاء التنظيمي:

أظهرت الدراسات أن هناك ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي تساهم في استمرارية الفرد داخل المنظمة وهي¹²:

- الولاء الاستمراري: ويقصد به درجة ولاء الفرد التي تقاس بالقيمة الاستثمارية من وجهة نظره ويرتبط هذا الولاء بالتكاليف المترتبة على ترك الفرد للمنظمة.
- الولاء العاطفي: ويقصد به الولاء النفسي للمنظمة حيث يبقى الافراد بالمنظمة لأنهم يريدون ذلك ويتأثر بمدى معرفة العامل لما يميز منظمته من خصائص وأهمية تنوع المهارات ومدى تفاعل الرؤساء وتقديم المشورة له كما يتأثر العامل ببيئة المنظمة التي يعمل بها والتي تتيح له المشاركة في اتخاذ القرارات بشكل فعال مما يجعله فخوراً بانتمائه للمنظمة
- الولاء الاخلاقي: حيث يبقى الافراد بالمنظمة لأنهم يشعرون أن هذا واجبهم ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة وذلك مقابل ما يحصل عليه من دعم مناسب من المنظمة التي يعمل بها والتزام العمال بالأخلاق المهنية التي تحتم عليهم البقاء
- أهداف الولاء التنظيمي: يهدف الولاء التنظيمي¹³ الى:
 - ضمان استقرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة ذو المهارات والتخصصات النادرة
 - تنمية السلوك الابداعي لدى الافراد والرضى على رفع مستوى المنظمة التي يعملون بها
 - رفع معدلات الاداء والانتاج القومي
 - زيادة تحمل العاملين للمسؤولية في المنظمة
 - تحسين القدرة التنافسية للمنظمة
 - الحد من المشاكل التي تحصل بين العمال والادارة بالمنظمة.
 - التقليل من معدلات دوران العمل وتحسين مستوى أداء العمال
- خصائص الولاء التنظيمي¹⁴: هناك العديد من الخصائص التي يتميز بها الولاء التنظيمي تتمثل في:
 - الالتزام التنظيمي هو سلوك يعبر عن قوة تمسك الفرد بأهداف وقيم المنظمة.
 - هو شعور داخلي يربط الفرد بالمنظمة ويجعله يعمل لتحقيق مصالحها.
 - يجب ان تتوفر فيه الرغبة القوية في تقديم التضحية للمنظمة ببذل الجهد.
 - يتأثر الولاء التنظيمي بالظروف الخارجية والمحيطة بالعمل.
 - يستغرق الالتزام التنظيمي وقتاً طويلاً لتحقيقه.

أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي ونماذج تفسيره¹⁵:

11 - عودة، غازي حسين، مرجع سابق، ص30
12 - الشريف محمد شربيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، الجزائر 2009، ص28.
13 - محمد حسن محمود، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، 2014، ص14.
14 - قاسم صباح، مرجع سابق ص43.
15 - العمري، هاني عبد الرحمن، التطوير التنظيمي وإعادة التنظيم، الطبعة الاولى، غير مبين للنشر، المملكة العربية السعودية، 2007 ص33.

- يرجع ضعف الولاء التنظيمي في المنظمات الى عدة أسباب اهمها كما يلي:
- عدم اهتمام الإدارة بخلق احساس لدى العاملين بأهمية ما يقومون به من اعمال وكونهم اعضاء مميزين في مجتمعاتهم
 - عدم تطبيق مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب بشكل واضح مما ينعكس على مستوى الولاء التنظيمي في المنظمة.
 - عدم منح الإدارة لفرص الترقى والتقديم لمستويات عليا ينتج حالة من الاحباط وتحطم الروح المعنوية لدى العاملين.
 - الشعور بالحيرة والتكهن وعدم التأقلم مع البيئة المحيطة يؤدي الى عدم الاستقرار.

نماذج مفسرة للولاء التنظيمي:

حاولت العديد من الدراسات تفسير ظاهرة الولاء التنظيمي الا انها لم تستطع الخروج بنموذج لدراسة الولاء التنظيمي حيث فسر ستيرز في 1977 ظاهرة الولاء التنظيمي على النحو التالي:

إن الحقائق الشخصية وخصائص العمل وخبرات العمل تتفاعل مع بعضها كمدخلات ويصبح لدى الفرد ميل للاندماج في منظمته ومشاركته لها والاهتمام بأهدافها وقيمها ورغبته الاكيدة في بذل كل الجهد لها يؤدي الى خلق رغبة شديدة لدى الفرد في البقاء في المنظمة وعدم تركها وانخفاض غيابه وبذل اقصى ما يستطيع من الجهد والولاء لتحقيق اهداف منظمته التي ترغب في تحقيقها

العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي 16 :

يقصد بالعوامل هي تلك الامور التي تؤدي الى تكوين ولاء الافراد للمنظمات العاملين فيها ومن هذه العوامل:

- قيام المنظمة بتقديم مساعدات تساعد الافراد في اشباع احتياجاتهم.
- وضوح الاهداف وتحديد الادوار.
- العمل على وضع نظام مناسب للحوافز
- تحسين المناخ التنظيمي في المنظمة
- تدريب الافراد في المنظمة
- الثقافة التنظيمية
- نمط القيادة داخل المنظمة

ثانياً: اداء العاملين وأهميته

يعتبر الاداء من أهم العوامل في العمل والذي يعد أهم اولويات المنظمة لأن نجاحها أو فشلها مرتبطاً بأداء العاملين فيها لذلك من الضروري توفير مقومات العمل من حوافز مادية ومعنوية مما يضمن استمرار العمل والاداء الجيد

1- مفهوم اداء العاملين 17 :-

يعرف بأنه الاثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وادراك المهام وهذا يبين أن الاداء يمكن النظر اليه على انه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وادراك الدور والمهام وهو تفاعل بين السلوك والانجاز والاداء له اهمية هامة وكبيرة في جميع المنظمات التي تسعى الى تحقيق النجاح والتقدم باعتباره النتيجة النهائية لمحصلة الانشطة التي يقوم بها الافراد او المنظمات ، فكلما ارتفع الناتج يعد هذا مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وترجع أهمية الاداء الوظيفي للمنظمة الى ارتباطه بمراحل مختلفة في الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية ومرحلة الاستقرار ومرحلة التميز لذلك فإن قدرة المنظمة للانتقال من مرحلة الى اخرى يعتمد على مستوى الاداء بها وأيضاً أهمية الاداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنظمة .

2- عناصر ومحددات اداء العاملين 18:

16 - شافية بن حفيظ، مرجع سابق، ص 198.

17 - شوقي محمد الصباح، العلاقة بين الفرد ورئيسه والدعم التنظيمي المدرك وتأثيره على الواء التنظيمي للعاملين بمستشفيات جامعة المنوفية، مجلة افاق جديدة، المجلد (21) العدد (3) كلية التجارة، جامعة المنوفية، مصر، ص331.

18 - مصطفى يوسف، ادارة الاداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص126.

تهتم المنظمة بمجموعة من العناصر المتعلقة بأداء العاملين وذلك من أجل تحسين مستوى ادائهم ومن اهم تلك العناصر ما يلي:

- **المقدرة على العمل:** والتي تعد من العناصر الاساسية للأداء وتؤدي المقدرة على العمل والخبرة ومؤهلات ومهارات العاملين الى تحقيق اهداف المنظمة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة
- **حسن اختيار العمل:** هناك شروط عدة يجب ان تتوفر في الافراد اصحاب المهارات العالية لاختيارهم للعمل في وظائف محددة
- **الرغبة في العمل:** ان توفر الرغبة في العمل لدى العاملين يدفع لزيادة الكفاءة لديهم والرفع من مستوى الانتاجية لدى المنظمة.
- **التدريب والتكوين:** تعتبر عملية التدريب والتكوين من الوظائف الرئيسية والتي تساعد في رفع مستويات العاملين بالمنظمة وتطويرهم واكسابهم قدرات أكبر لأداء اعمالهم
- **محددات اداء العاملين¹⁹ :**

إن الاداء الوظيفي هو ناتج العلاقة بين الجهد والقدرات وأدراك الدور الهام للفرد ويمكن تحديد محددات الاداء الوظيفي في الاتي: -

- **منتج العمل:** يعبر عن مدى ما توفره بيئة العمل للعامل من اشباع والذي يمثل احساسه بالرضى عما يقوم به من عمل بعد تحقيقه لرغباته واشباع لحاجاته جميعا
- **الدافعية الفردية:** تعبر عن رغبة الفرد للعمل والتي يمكن ملاحظتها من خلال حماسه في العمل الذي يدل على ان العمل يتوافق مع ميوله واتجاهاته
- **قدرة الفرد على اداء العمل:** يمكن للفرد الحصول عليها عن طريق التعليم والدورات التدريبية والعمل على كسب الخبرات وتعلم المهارات والمعارف في مجال تخصصه والتي ترتب بعمله وبالرغبة فيه وبالتفاعل معاً واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل والمقدرة والرغبة في العمل بالتفاعل معاً في تحديد مستوى الاداء وتؤثر المقدرة على اداء الفرد وعلى رغبته في العمل حيث يمكن حساب مستوى الاداء بالمعادلة
مستوى الاداء = الدافع × القدرة × الرغبة

تقييم اداء العاملين²⁰:

تعتبر عملية التقييم لأداء العاملين من أهم العناصر التي تهدف الى تحسين ادائهم وتتمثل عملية التقييم في تحديد الطريقة التي يؤدي بها العاملين اعمالهم المكلفين بها بصورة جيدة وذلك بمقارنتها مع المعايير الموضوعية مسبقاً ولهذا فعملية تقييم اداء العاملين تهدف الى:

- توفير اداة موضوعية لغرض بالتمييز بين الافراد عند منحهم الاجور التشجيعية او العلاوات والمكافآت
- تساهم بشكل كبير في وضع العديد من الطرق والوسائل المناسبة لتحفيز المرؤوسين على تطوير سلوكهم وكذلك بيئتهم الوظيفية
- تساعد في اشعار الافراد بمسؤولياتهم فعند شعور العاملين بأن نشاطهم خاضع للتقييم وسيترتب عليه اتخاذ قرارات مهمة في مستقبلهم في العمل فأنهم يسعون الى تحسين ادائهم
- خلق احساس لدى الفرد بانتمائه لمكان عمله مما يحفزه على تحقيق الأهداف.

أهداف عملية تحسين اداء العاملين²¹ :

يمكن ان يستخدم المدراء والمشرفين وقادة فرق العمل واعضائه تحسين الاداء لتحقيق الاتي:

- تخطيط اداء العاملين
- وضع الاهداف بشكل منتظم ويتفق مع الاهداف التنظيمية.

19 - عودة غازي حسين، مرجع سابق ص61.

20 - وليد حميد رشيد، تقييم وتطوير نظام تقويم اداء العاملين، دار البارودي 2016، ص37.

21 قاسم صباح، مرجع سابق ص51

- وضع توقعات الأداء.
- قياس الاداء الحقيقي للعامل مقابل الاداء المرغوب.
- توفير الاسس لتميز اداء العامل.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- توجيه وتبادل الاستشارة فيما يتعلق بتحسين الاداء.

الفصل الثالث

الإطار العملي للدراسة

المبحث الاول

أولاً: نبذة عن مجمع العيادات بني وليد

مجمع العيادات هو أحد القطاعات العامة التابعة لوزارة الصحة بمدينة بني وليد حيث يقوم المجمع منذ عام 1989 الى وقتنا الحالي بتقديم جميع الخدمات لسكان المدينة وضواحيها ويوجد به اقسام وتخصصات مختلفة منها: قسم الاطفال – قسم الباطنية – قسم العظام – قسم العيون – قسم الاسنان – قسم التحاليل الطبية – قسم الاشعة – قسم الانف والاذن والحنجرة. وتقوم ادارة المجمع بكافة الجهود للرفعي بالخدمات الصحية من خلال تزويد الاقسام بكل ما هو ضروري ومحاولة التغلب على كافة الصعوبات التي تواجه الاطقم الطبية والخدمية بهذا المجمع بما يتماشى مع معايير الجودة المعتمدة.

ثانياً: منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي في هذا الجانب وذلك لتحليل وتوصيف متغيرات الدراسة من خلال الاجابة على العبارات التي تم توزيعها في قائمة استبيان على أفراد عينة الدراسة بهدف التعرف على دور الولاء التنظيمي على اداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد وتم اختيار هذا المنهج الوصفي لأنه يحاول وصف الظاهرة ويفسر ويقارن ويفيد في معرفة الاثر الذي تتسبب الظاهرة.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مجمع العيادات داخل مدينة بني وليد وتم اختيار عينة الدراسة من الفنيين والممرضين العاملين بمجمع العيادات بالمدينة وقد تم اعداد (50) استبانة ووزعت على أفراد العينة وتم استلامها بالكامل وهي صالحة للتحليل

رابعاً: ثبات وصدق أداة الدراسة (قائمة الاستبيان):

يعبر صدق الاداة عن مدى صلاحية هذه الاداة المستخدمة لقياس ما وضعت له، حيث تم احتساب معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة حيث يتمثل المتغير المستقل في الولاء التنظيمي والمتغير التابع في اداء العاملين

ويوجد ابعاد للمتغير المستقل الولاء التنظيمي

- الولاء الاستمراري
- الولاء الاخلاقي
- الولاء العاطفي

حيث يبين الجدول رقم (1) أن معامل الفا كرو نباخ في هذه الدراسة يساوي (87.2%) وهذا يعتبر معامل ممتاز ويمثل قيم ثبات عالية جداً حيث تم تصميم اداة الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وذلك للحصول على نتائج أكثر مصداقية وسهولة في عملية تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ويبين الجدول رقم (2) درجات الاجابات لمقياس ليكرت الخماسي.

الجدول 1: قيم معامل الثبات لكل متغير من متغيرات الدراسة.

م	المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الولاء الاستمراري	4	76.8 %
2	الولاء الاخلاقي	4	72.8 %
3	الولاء العاطفي	4	81.2 %
4	الاداء	8	84.5 %

المجموع	20	%87.2
---------	----	-------

تم اعداده وفقاً للبرنامج (spss)

جدول 2: درجات الاجابات لمقياس ليكرت الخماسي.

الاجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات نظراً لسهولة تطبيقها وتحليل نتائجها كونها تغطي جوانب كثيرة من موضوع الدراسة حيث تم تصميمها بمقياس ليكرت الخماسي وقسمت الى محورين:

المحور الاول: يتمثل في المتغير المستقل (الولاء التنظيمي) واشتمل على ثلاثة أبعاد، (الولاء الاستمراري والولاء الاخلاقي والولاء العاطفي) ولكل بعد (4) عبارات.

أما المحور الثاني: فتمثل في المتغير التابع وهو أداء العاملين وتم وضع (8) عبارات ذات علاقة بأداء العاملين بالإضافة الى الجانب الخاص بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وتم جمع الاستبيانات وتحليل البيانات بواسطة البرنامج الاحصائي (spss) للحصول على النتائج.

خامساً: تحليل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

1- حسب الجنس

الجدول 3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	19	%38
أنثى	31	%62
المجموع	50	%100

يبين الجدول رقم (3) أن نسبة (62%) من أفراد عينة الدراسة من الإناث وأن نسبة (38%) من أفراد عينة الدراسة من الذكور وهذا يدل على أن طبيعة العمل الخاص بالمهن الطبية (التمريض) تتلاءم مع فئة الاناث أكثر من الذكور

2- حسب العمر

الجدول 4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 25 الى أقل من 30	8	%16
من 31 الى أقل من 35	25	%50
من 36 الى 40	10	%20
أكثر من 40	7	%14
المجموع	50	%100

يبين الجدول رقم (4) أن الفئة العمرية (31 أقل من 35 سنة) هي الفئة الأكثر بين الباحثين من أفراد عينة الدراسة بنسبة (50%) من اجمالي العينة والفئة العمرية من (36 الى 40) بنسبة 20.

3- حسب المؤهل العلمي

الجدول 5: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط	8	%16

دبلوم عالي	10	20%
بكالوريوس	24	48%
ماجستير	6	12%
دكتوراه	2	4%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم (5) أن أغلب أفراد عينة الدراسة من حملة مؤهل جامعي بكالوريوس بنسبة (48%) وبنسبة (20%) من حملة الدبلوم العالي. **4- حسب عدد سنوات الخدمة:**

الجدول 6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة.

عدد سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	6	12%
أقل من 5 سنوات	4	8%
أقل من 10 سنوات	20	40%
أكثر من 10 سنوات	20	40%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم (6) أن أفراد عينة الدراسة بنسبة (40%) هم من لهم خبرة أقل من (10 سنوات) وأيضاً من لهم خبرة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة (40%) وهذا يمكنهم من الإجابة على عبارات الاستبانة.

• **المبحث الثاني: تحليل عبارات محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة**

أولاً: فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: هناك أثر ذو دلالة معنوية للولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد
- الفروض الفرعية: الفرضية الفرعية الأولى: هناك أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.
- الفرضية الفرعية الثانية: هناك أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.
- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة معنوية للولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

ثانياً: متغيرات الدراسة:

1- المتغير المستقل: الولاء التنظيمي ويتضمن ثلاثة أبعاد:

- متغير الولاء الاستمراري
- متغير الولاء الاخلاقي
- متغير الولاء العاطفي

2- المتغير التابع: أداء العاملين

ثالثاً: تحليل عبارات الدراسة واختبار فرضيات الدراسة

1- المتغير المستقل: الولاء التنظيمي ويتضمن ثلاثة ابعاد

أ- الولاء الاستمراري

الجدول 7: التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بُعد الولاء الاستمراري من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ت	العبارات	التكرار النسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	درجة العبرة
1	ان الاستمرار في العمل يرجع الى حب المكان والعمل	ت	18	26	6	-	-	3.58	1.130	مرتفعة
		%	%36	%52	%12	-	-			
2	إذا تركت العمل في المجمع سوف تسوء امور كثيرة في حياتك	ت	8	28	10	4	-	2.80	1.166	متوسطة
		%	%16	%56	%20	%8	-			
3	ان المجمع يعتبر من أفضل المنظمات التي تعمل على تطوير العاملين به	ت	5	30	11	3	1	2.75	1.321	متوسطة
		%	%10	%60	%22	%6	%2			
4	يقدم المجمع مزايا للعاملين مما يجعلهم يرغبون في الاستمرار في العمل به	ت	18	12	8	5	7	2.65	1.198	متوسطة
		%	%36	%24	%16	%10	%14			
								2.945	1.203	

الولاء الاستمراري

تم اعداده وفقاً لنتائج البرنامج الاحصائي (SPSS)

بين الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي لعبارات الولاء الاستمراري يساوي (2.945) والانحراف المعياري (1.203) حيث بين ان مستوى الولاء التنظيمي المتمثل في الولاء الاستمراري حسب اداء افراد عينة الدراسة كان متوسط.

ب- الولاء الاخلاقي:

الجدول:8 التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الولاء الاخلاقي من وجهة نظر افراد عينة الدراسة.

ت	العبارات	التكرار النسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	درجة العبرة
1	ان الانتقال من مجمع العيادات الى مركز صحي اخر عمل غير اخلاقي	ت	3	5	5	18	19	3.68	1.234	مرتفعة
		%	%6	%10	%10	%36	%38			
2	الوفاء بالعمل داخل المجمع من اخلاق العمل	ت	22	16	8	4	-	3.16	1.156	متوسطة
		%	%44	%32	%16	%8	-			
3	لا بد من الالتزام والولاء التنظيمي داخل المجمع	ت	20	18	8	4	-	3.64	1.270	مرتفعة
		%	%40	%36	%16	%8	-			
4	احترام الاخلاق المهنية داخل المجمع بين العاملين ضرورة	ت	21	24	5	-	-	3.58	1.229	مرتفعة
		%	%42	%48	%10	-	-			
								3.515	1.222	

الولاء الاخلاقي

تم اعداده وفقاً لنتائج البرنامج الاحصائي (SPSS)

نلاحظ من الجدول رقم (8) ان المتوسط الحسابي لعبارات الولاء الاخلاقي يساوي (3.515) وان الانحراف المعياري (1.222) حيث بين ان مستوى الولاء التنظيمي المتمثل في الولاء الاخلاقي حسب اراء افراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

ج- الولاء العاطفي:

الجدول:9 التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الولاء العاطفي من وجهة نظر افراد عينة الدراسة.

ت	العبارات	التكرار النسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الحسابي المتوسط	الانحراف المعياري	درجة العبرة
---	----------	-------------------	---------------	-------	-------	--------------	----------------------	--------------------	----------------------	----------------

مرتفعة	1.227	3.560	-	2	15	23	10	ت	ابذل جهدا لأساعد المجمع على النجاح	1
			-	%4	%30	%46	%20	%		
متوسطة	1.218	3.480	-	-	15	20	15	ت	يجب أن تحب العمل الذي تقوم به كي تتقنه	2
			-	-	%30	%40	%30	%		
مرتفعة	1.234	3.630	-	8	5	19	18	ت	الشعور بالاعتزاز عند التحديث عن مجمع العيادات امام الاخرين	3
			-	%16	%10	%38	%36	%		
مرتفعة	1.263	3.500	1	16	15	10	8	ت	مشاكل المجمع تشغل تفكيري خارج وقت العمل	4
			%2	%32	%30	%20	%16	%		
	1.235	3.542	الولاء العاطفي							

تم اعداده وفقاً لنتائج البرنامج الاحصائي (SPSS)

يبين الجدول رقم (9) ان المتوسط الحسابي لعبارات الولاء العاطفي يساوي (3.542) وان الانحراف المعياري (1.235) حيث بين ان مستوى الولاء التنظيمي المتمثل في الولاء العاطفي حسب اراء افراد عينة الدراسة كان مرتفعاً.

الجدول 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل الولاء التنظيمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
1.203	2.945	الولاء الاستمراري
1.222	3.515	الولاء الاخلاقي
1.235	3.542	الولاء العاطفي
1.220	3.334	الولاء التنظيمي

2- المتغير التابع: اداء العاملين

3-

الجدول 11: التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المتغير التابع أداء العاملين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

درجة العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار النسبة	العبارات	ت
مرتفعة	1.235	3.690	5	7	10	20	8	ت	المجمع يدفعك لتقديم أفضل ما عندك من ناحية اداك	1
			%10	%14	%20	%40	%16	%		
متوسطة	1.220	3.071	8	5	16	18	3	ت	المناخ التنظيمي داخل المجمع يشعرك بالارتياح وتحسين الاداء	2
			%16	%10	%32	%36	%6	%		
مرتفعة	1.238	3.561	1	8	13	23	5	ت	يوفر المجمع ظروف مناسبة لأداء العاملين لمهامهم	3
			%2	%16	%26	%46	%10	%		
متوسطة	1.124	3.203	-	9	15	18	8	ت	نظام الحوافز عادل بالنسبة لجميع العاملين	4
			-	%18	%30	%36	%16	%		
مرتفعة	0.970	3.682	2	-	5	28	15	ت	يتم تقسيم اداء العاملين بناء على أسس علمية ومعايير واضحة	5
			%4	-	%10	%56	%30	%		
مرتفعة	1.291	3.587	-	5	5	24	16	ت	يقوم العاملين بالمجمع بتأدية أعمالهم بالكفاءة والفاعلية المطلوبة	6
			-	%10	%10	%48	%32	%		
مرتفعة	1.241	3.860	1	8	13	18	10	ت	يشعر مهني ومساعدتي الاقسام بالأمان والاستقرار الوظيفي في مجمع العيادات	7
			%2	%16	%26	%36	%20	%		

مرتفعة	1.236	3.476	-	4	10	28	8	ت	مستعد لتقديم مجهود أكثر تجاه مجمع العيادات
			-	%8	%20	%56	%16	%	
	1.194	3.916	أداء العاملين						

تم اعداده وفقاً لنتائج البرنامج الاحصائي (SPSS)

نلاحظ من الجدول رقم (11) أن اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المتغير التابع أداء العاملين في مجمع العيادات بني وليد حيث كان المتوسط الحسابي لعبارات المتغير التابع يساوي (3.916) والانحراف المعياري للمتغير التابع أداء العاملين يساوي (1.194) وكانت درجة العبارات مرتفعة وبيّن أن مستوى أداء العاملين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بمجمع العيادات كان مرتفعاً.

ثالثاً: اختبار الفروض

■ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

○ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

الجدول 12: نتائج الانحدار البسيط لتأثير بُعد الولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

المتغير التابع	الارتباط (R)	معامل الانحدار (R ²)	المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (519*)
أداء العاملين	0.723	0.524	74.120	0.000

تم اعداده وفقاً لنتائج البرنامج الاحصائي (SPSS)

يبين الجدول رقم (12) تأثير بُعد الولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد حيث بين أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لبُعد الولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات حيث بلغ معامل الارتباط (0.723) حيث توجد علاقة طردية بين بُعد الولاء الاستمراري على أداء العاملين ومعامل الانحدار (0.524) يؤكد على معنوية هذا التأثير وقيمة F المحسوبة بلغت (74.120) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.000) وهذا يؤكد على صحة قبول الفرضية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاستمراري على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد.

○ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

الجدول 13: اختبار الانحدار البسيط لتأثير بُعد الولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

المتغير التابع	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (519*)
أداء العاملين	0.690	0.477	0.340	0.000

تم اعداده وفقاً لنتائج البرنامج الاحصائي (SPSS)

يبين الجدول رقم (13) تأثير بُعد الولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد حيث بين أنه يوجد تأثير ذو دلالة لبُعد الولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات حيث بلغ معامل الارتباط (0.690) مما يبين وجود علاقة طردية بين بُعد الولاء الاخلاقي واداء العاملين اما معامل التحديد (0.477) يؤكد هذا التأثير وقيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (0.340) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.000) وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة معنوية للولاء الاخلاقي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

○ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد.

الجدول 14: نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير بُعد الولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد

المتغير التابع	الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (* 519)
اداء العاملين	0.560	0.314	31.739	0.000

تم اعداده وفقاً لنتائج البرنامج الاحصائي (SPSS)

يبين الجدول رقم (14) تأثير بعد الولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد حيث بين انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لبُعد الولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات حيث بلغ معامل الارتباط (0.560) حيث يبين وجود علاقة طردية بين بُعد الولاء العاطفي وأداء العاملين وبلغ معامل التحديد (0.314) يؤكد هذا التأثير وقيمة (F) المحسوبة بلغت (31.739) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.000) وهذا يؤكد على صحة قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للولاء العاطفي على أداء العاملين بمجمع العيادات بمدينة بني وليد .

ونلاحظ أن ابعاد الولاء التنظيمي الثلاثة لها أثر ايجابي على أداء العاملين وأن العلاقة طردية قوية بين متغيرات الدراسة المتغير المستقل والمتغير التابع ومن خلال الجداول رقم (12، 13، 14) التي تبين نتائج تحليل أبعاد الولاء التنظيمي على أداء العاملين يؤكد على وجود تأثير ايجابي وهذا يؤكد على قبول الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة معنوية للولاء التنظيمي على أداء العاملين بمجمع العيادات بني وليد.

رابعاً: النتائج والتوصيات

النتائج: من خلال هذه الدراسة تم التوصل الى عدة نتائج من أهمها:

- توصلت الدراسة الى ان مستوى الولاء التنظيمي لبُعد الولاء الاستمراري بمجمع العيادات كان له تأثير مرتفع وله تأثير ايجابي على أداء العاملين.
- توصلت الدراسة الى ان مستوى الولاء التنظيمي لبُعد الولاء الاخلاقي بمجمع العيادات كان له تأثير مرتفع وله تأثير ايجابي على أداء العاملين.
- اوضحت الدراسة أن مستوى أداء العاملين بمجمع العيادات كان مرتفعاً حسب تحليل البيانات المتحصل عليها من قائمة الاستبيان
- اوضحت الدراسة أنه يوجد أثر معنوي للولاء التنظيمي على أداء العاملين.

التوصيات: نوصي بالآتي:

- دعم إدراك العاملين بمجمع العيادات بني وليد بمفهوم واهمية الولاء التنظيمي وجوانبه الايجابية على الفرد والمجتمع
- الاحذ بمؤشرات الالتزام الوظيفي والانتماء والتعاون بين العاملين لخلق مؤسسة ذات طابع راقى بين المؤسسات
- التضامن والاتقان والتنافس يؤدي الى تحسين أداء كل العمليات التنظيمية مما يزيد من كفاءة العاملين داخل مجمع عيادات بني وليد
- الالتزام العاطفي من أكثر الالتزامات التي لها تأثير وأهمية كبيرة في تحسين أداء العاملين
- تعزيز الولاء التنظيمي بين العاملين فهو ينعكس على ادائهم من خلال زيادة فعاليتهم والتطوير من مستواهم