

أبعاد تمكين العاملين والولاء التنظيمي في قطاع الخدمات

دراسة ميدانية بمؤسستي الصحة العمومية بعين التوتة – ولاية باتنة

Dimensions of employee empowerment and organizational loyalty in the services sector

"A field study at the public health institutions in Ain Touta"

نفيسي الصالح^{1*} ، بوزيد سليمة²

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، nefissisalah@gmail.com

² جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، Bouzid_mail@yahoo.fr

تاريخ الاستقبال: 2021/06/20؛ تاريخ القبول: 2021/09/25؛ تاريخ النشر: 2021/09/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف تمكين العاملين والوقوف على علاقته بالولاء التنظيمي لدى موظفي وعمال مؤسستي الصحة العمومية بعين التوتة، وتكون مجتمع البحث من (588) موظفا وعمالا بكلا المؤسسات، وأختيرت عينة طبقية احتمالية بنسبة 20% من مجتمع الدراسة أي 111 مبحوثا. واعتمدت رزمة (SPSS) لتحليل ومناقشة الاستبانة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية دالة احصائيا بين تمكين العاملين والولاء التنظيمي لدى موظفي وعمال مؤسستي الصحة بعين التوتة.

وأوصت الدراسة باستغلال هذه العلاقة من أجل تقديم خدمات أفضل لتحقيق كل الأهداف المسطرة.

الكلمات المفتاح: تمكين العاملين، الولاء التنظيمي، الخدمات، الصحة

Abstract:

This study aimed at defining the empowerment of workers and finding its relationship with organizational loyalty among employees and workers of the two public health institutions in Ain Touta, and the research community consisted of (588) employees and workers in both institutions, and a probable stratified sample was selected at 20% of the study population, i.e. 111 respondents. An SPSS calendar was adopted to analyze and discuss the questionnaire.

The study concluded that there is a positive and statistically significant relationship between the empowerment of workers and organizational loyalty among employees and workers of the two health institutions, Ain Touta.

The study recommended using this relationship in order to provide better services to achieve all the stated objectives.

Keywords: Empowerment of employees, organizational loyalty, services, health

1- تمهيد :

عرفت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في السلوكات التنظيمية والممارسات الإدارية وذلك من خلال تبني مفاهيم جديدة أهمها على الإطلاق مفهوم تمكين العاملين، حيث وظف مدخل هذا المفهوم لأحد أبرز الحلول للرقى بالمنظمة واستمرارها وتبنيها مرتبة الصدارة في عملية المنافسة والتميز.

ومفهوم التمكين مرتبط بالعاملين من حيث عمليات التحفيز والمشاركة والعمل الجماعي ووضوح الرؤية وانتقاء العاملين وتأهيلهم باستمرار في جو تنتقل فيه المعلومة بسلاسة وسرعة أفقيا وعموديا. فمصطلح تمكين العاملين يعني إعادة هيكلة مراكز القوى ومراجعة توزيع السلطات وحق اتخاذ القرار... كما تعني عملية التمكين منح صلاحية وحرية أكبر ومشاركة في الرأي والتخطيط من أجل الوصول إلى الغايات المنشودة.

وتعتمد المنظمات إلى عملية تمكين عاملها من أجل التوصل إلى ولائهم التنظيمي، الذي يجسد رضا العاملين واستقرارهم، ومنه رفع الإنتاج وتحقيق الأهداف التنظيمية المسطرة. فالولاء التنظيمي يقوم على فكرة ارتباط بين المنظمة والعامل، فإذا تطابقت أهدافها وتوافقت قيمها، فإن هذا العامل سيبدل مجهودات إضافية للرقى بمنظمتها، كما أن وجود مستوى عال من الولاء يرفع حتما من شأن المنظمة ويضمن تحقيق أهدافها.

وبما أن تمكين العاملين يسعى لزيادة ثقة العاملين من خلال منح مزيد من الحرية فإن ذلك يزيد من ولائهم للمنظمة، ومن هنا تأتي هذه الدراسة للوقوف على العلاقة بين تمكين العاملين والولاء التنظيمي بالمؤسستين العموميتين للصحة بمدينة عين التوتة.

2. الإطار العام للدراسة:

1.2- مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة الحالية في الوقوف على واقع العلاقة بين تمكين العاملين بأبعاده، والولاء التنظيمي بأبعاده، بمؤسستي الصحة بعين التوتة لتحديد مواطن القوة والضعف في هذه العلاقة والتحقق من وجودها أو غيابها من خلال تقصي العلاقات الارتباطية بين مؤشرات تمكين العاملين ومؤشرات ولائهم التنظيمي بالمؤسستين.

وقد تمثلت إشكالية الدراسة في السؤال الرئيس التالي: هل توجد علاقة بين تمكين العاملين والولاء التنظيمي بمؤسستي الصحة بعين

التوتة؟

للإجابة على السؤال الرئيس في هذه الدراسة لا بد من الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتمكين العاملين؟ وما هي ركائزه ونتائجه ومعوقاته؟

ما هو الولاء التنظيمي؟ وما هي أنواعه ومؤشراته؟ وما هي أسباب ضعفه؟

هل توجد علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والولاء الأخلاقي بمؤسستي الصحة بعين التوتة؟

هل توجد علاقة بين التحفيز والولاء المستمر بمؤسستي الصحة بعين التوتة؟

هل توجد علاقة في إطار فرق العمل والولاء المستمر بمؤسستي الصحة بعين التوتة؟

2.2- أهمية الدراسة:

يؤمل من هذه الدراسة:

- أن تعمل على تسليط الضوء على عملية تمكين العاملين والولاء التنظيمي كمدخل للفكر الإداري الحديث.

- أن توفر للباحثين بيانات ومعلومات في مجال تمكين العاملين من خلال النتائج التي ستحصل عليها.

3.2- أهداف الدراسة:

- تعمل هذه الدراسة على:
- الإجابة على مشكلة الدراسة.
- البحث في المفاهيم التنظيمية الحديثة التي تعتبرها المنظمة اليوم عوامل أساسية في الاستقرار والاستمرار وتحقيق الأهداف.
- تحليل ومعرفة طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة ومؤشراتهما.
- تعميم النتائج التي تتوصل إليها للاستفادة منها في مؤسسات الصحة الجزائرية.

4.2- المنهج المعتمد في الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره مناسباً لها.

3. الإطار النظري للدراسة:

1.3- تمكين العاملين:

أ/ مفهوم تمكين العاملين:

يعد تمكين العاملين من أبرز المفاهيم المعاصرة في الفكر الإداري الحديث بصفة عامة، وبصفة خاصة في المجال الصحي لما لهذا الأخير من دور حيوي في حياة الأفراد والمجتمعات (الشمدين، 2010، ص 28) وقد برز مفهوم التمكين في نهاية الستينيات ولاقى رواجا في التسعينيات من القرن الماضي.

وتعددت وجهات النظر في تعريفه من طرف الباحثين، حيث يعرف بأنه "زيادة الاهتمام بالعاملين من خلال توسيع صلاحياتهم وإثراء كمية المعلومات التي تعطى لهم، وتوسيع فرص المبادرة لاتخاذ قراراتهم ومواجهة المشكلات التي تعترض أداءهم". (الكبيسي، 2004، ص 136)

ويعرفه شاكلتور (Shackletor) بأنه "فلسفة إعطاء مزيد من المسؤوليات وسلطة اتخاذ القرار بدرجة أكبر للأفراد في المستويات الدنيا". (الطعاني والسويحي، 2013، ص 308)

كما يعرف بأنه "القوى التي يكتسب الأفراد من خلالها القدرة وزيادة الثقة ورفع مستوى الانتماء والولاء لتحمل المسؤولية والقدرة على التصرف لتحسين النشاطات والتفاعل في العمل من أجل إشباع المتطلبات الأساسية للعملاء في مختلف المجالات بهدف تحقيق قيم التنظيم وغاياته". (زاهر، 2012، ص 257) ويرى البعض أن التمكين هو تحرير الإنسان من القيود، وتشجيع وتحفيز الفرد ومكافأته على تحليه بروح المبادرة والإبداع". (ملحم، 2009، ص 18)

ومن خلال التعاريف السابقة نرى أن هناك اختلافات كثيرة في وجهات نظر الباحثين، غير أنها تتفق في أغلبها على أن التمكين يشمل منح مزي من الحرية والمسؤولية وتوسيع فرص المبادرة لاتخاذ القرارات، وتعزيز العمل الجماعي.

وكتعريف إجرائي، يمكننا أن نقول بأن تمكين العاملين بمؤسستي الصحة بعين التوتة هو منح الرؤساء مزيد الفرص للعاملين من أجل المشاركة في اتخاذ قراراتهم، وتحفيزهم وتأطيرهم في عمل جماعي من أجل تأهيلهم لحل نزاعاتهم ومشكلاتهم المهنية وضمان ولائهم للمؤسسة.

ب/ أبعاد تمكين العاملين:

يمكن تحديد أبعاد تمكين العاملين كما يلي: (الحلاي، 2013، ص ص 165-166)

- **البعد الهيكلي الاجتماعي:** ويعود إلى قيم ومعتقدات العاملين الديمقراطية السائدة في المنظمة وفعالية هذا البعد تسهل مشاركة كل العاملين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وتخفيض الرقابة عليهم، والمساهمة في تغيير السياسات التنظيمية.
- **البعد السلوكي:** ويركز هذا البعد على الناحية السلوكية لدى العامل لتحسيسه بالقدرة والسيطرة على العمل، حيث يرى كل من (Conger و Kanungo) أن تمكين العاملين يحسن من القدرة الذاتية للفرد.
- **البعد الانتقادي:** يرى هذا البعد أنه لا يكفي الشعور بعملية التمكين بل لا بد أن تتم هذه العملية بشكل حقيقي وفعلي، ويؤكد أصحاب هذا البعد أنه بدون الرقابة الرسمية المباشرة، فإن عملية تمكين العاملين لا يمكن أن تتم وذلك لأن القوة الحقيقية تظل في الهيكل التنظيمي.

ج/ ركائز تمكين العاملين:

يمكن أن نوجز ركائز تمكين العاملين في النقاط التالية:

- اللامركزية في المنظمة.

- الثقة والحوافز.

- العلم والمعرفة.

- الاتصال وتدفق المعلومات.

- دعم روح المبادرة.

د/ نتائج تمكين العاملين:

لتمكين العاملين نتائج تخص الفرد وأخرى تخص المنظمة، أبرزها ما يلي:

- زيادة الشعور بالانتماء للمنظمة.

- تحسين مستوى الأداء.

- إدراك قيمة الوظيفة ووضوح الرؤية.

- تحقيق الرضا الوظيفي.

- زيادة الولاء.

- تحسين الإنتاج وتحقيق الجودة.

- تحسين العلاقة بين العاملين.

هـ/ معوقات تمكين العاملين:

يعود فشل تطبيق تمكين العاملين إلى العديد من الأسباب أبرزها:

- عدم وعي الإدارة لفائدة التمكين في تحقيق أهداف المنظمة.

- شعور العاملين بالقلق وعدم الاطمئنان جراء عدم اهتمام الإدارة بهم.

– المساواة بين مفهومي التمكين وتفويض السلطة، مما يحد من حرية اتخاذ القرار لدى العاملين.

2.3- الولاء التنظيمي:

أ/ مفهوم الولاء التنظيمي:

ارتبط لفظ الولاء قديماً بالحرب والسلطة وحديثاً بالبيئة والقيم والأخلاق. ويشير كثير من علماء وباحثي علم الاجتماع إلى أن الولاء التنظيمي يعد امتداداً للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد وانتمائه للجماعة أو المنظمة التي يتواجد بها. ويعد الولاء التنظيمي من المواضيع المهمة لمنظمات الأعمال. إذ أن للولاء التنظيمي تبعات ونتائج مهمة على إنتاجية العاملين وأدائهم واستقرارهم.

والولاء بمعناه العام هو الانتماء والانتساب والاخلاص (الرواشدة، 2007، ص 86)، وعرفه البعض على أنه "حالة عقلية توجد لدى الموظف تجعله يحب المؤسسة التي يعمل بها، ويرغب في الاستمرار فيها". (عبد الوهاب، 2004، ص 05). ويعرف أيضاً بأنه "حالة توحد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبته في المحافظة على عضويته فيها". (خليفات والملاحمة، 2009، ص 292)

وعرفه أيضاً كانتور (kantore) على أنه "استعداد الفرد لبذل الطاقة والوفاء للتنظيم". (الأحدي والفهداوي، 2010، ص 12) ورغم الاختلاف في وجهات النظر، فإن التعاريف السابقة تتفق في أن الولاء حالة توحد وتطابق مع المنظمة ومع الرغبة في تحقيق أهدافها والرغبة في الاستمرار والولاء لها.

وكتعريف إجرائي يمكننا القول بأن الولاء التنظيمي عبارة عن حالة توحد وتطابق لعاملين وموظفي مؤسستي الصحة العمومية لمدينة عين التوتة ورغبتهم في الاستمرار في عضويتها والمحافظة على استمرار قوتها والاستعداد لبذل الجهد من أجل تحقيق أجود الخدمات.

ب/ أنواع الولاء التنظيمي:

هناك العديد من أنواع الولاء، أهمها: (رويم، 2013، ص 122)

- الولاء الشخصي: وهو ولاء الفرد لنفسه وأفكاره وثقافته وفلسفته وميولاته وتوجهاته.
- الولاء الديني: وهو ولاء الفرد للدين الذي يؤمن به ويزداد هذا الولاء كلما التزم بمبادئه.
- الولاء الوطني: ويزداد هذا الولاء كلما كان الفرد صالحاً، خدوماً للوطن ومستعداً للتضحية من أجله.
- الولاء المهني: وهو الولاء للوظيفة، ويتمثل خاصة في الإخلاص واتقان العمل والمساهمة في تحقيق أهداف الوظيفة في إطار الالتزام بقيمتها وثقافتها.

- الولاء التنظيمي: وهي الحالة التي يتمثل فيها الفرد قيم وأهداف المنظمة والرغبة في المحافظة على عضويته فيها.

ج/ أبعاد الولاء:

حدد كل من Allen وMeyen وSmith ثلاث أنواع من الولاء التنظيمي وهي: (الأحدي والفهداوي، 2010، ص 21)

- الولاء العاطفي: ويتأثر بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله المتمثلة في استقلاليتهم والمهارات المطلوبة فيها.
- الولاء الأخلاقي: وهو إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء بالمنظمة ويعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة من خلال السماح للموظفين بالمشاركة والمساهمة في رسم السياسات العامة للمنظمة.
- الولاء المستمر: وفي هذه الحالة تحكم درجة ولاء الفرد للمنظمة بالقيمة الاستثمارية التي قد يحققها الفرد لو استمر في التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الانتقال إلى جهات أخرى.

د/ مؤشرات الولاء التنظيمي:

يمكن الاستدلال على درجة ولاء العامل للمنظمة من خلال بعض المؤشرات التالية: (رويم، 2013، ص 123)

- العضوية الفعالة في النقابة المهنية والتعاون الجيد مع الزملاء.
- الاحترام بين الزملاء، والالتزام التام بقيم وأخلاقيات المهنة.
- الذود عن المنظمة والاعتزاز بالانتماء إليها.
- الحفاظ على سر المهنة والمساهمة الفعالة في تحقيق الأهداف الكاملة للمنظمة.

هـ/ أسباب ضعف الولاء التنظيمي:

يمكن ذكر بعض أسباب ضعف الولاء التنظيمي كمايلي: (عناصر، 2013، ص 86)

- ضعف وتقصير الإدارة في توضيح أهمية عمل أفرادها.
- عدم وضع الفرد في مكانه المناسب وفق قدراته وميولاته وتخصصه.
- شعور الفرد بقلّة أهميته لدى إدارة المنظمة، وعدم اهتمام هذه الأخيرة به مما يولد لديه شعور بعدم الاطمئنان.
- عدم ترقية العامل كفيّل بإشعاره بعدم الولاء للمنظمة التي يعمل بها.

4. الإطار العملي (الدراسة الميدانية):**1.4- مجتمع وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع دراستنا من مجموع عمال وموظفي مؤسستي الصحة العمومية (المؤسسة الاستشفائية بعين التوتة، والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين التوتة) وعددهم 558 فردا.

أما العينة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية، وهي العينة الطبقية، نظرا لاختلاف الوظائف المشغولة من طرف أفراد مجتمع البحث بنسبة 20% أي 111 فرد.

وقد تم توزيع الاستبانة على العينة المستهدفة، وبعد 17 يوما تم استرداد 97 استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد استبانتي (02) نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة، وبذلك يصبح عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 95 استبانة أي ما يعادل 17.02% من مجموع الاستبانات.

والجدول التالي يبين الاحصائيات المتحصل عليها بتوزيع الاستبيان وعملية استرجاعها.

جدول رقم (01): الاحصائيات المتحصل عليها من توزيع الاستبيان وعملية استرجاعها.

النسبة (%)	التكرار (ك)	
100	588	المجتمع الكلي
20	111	الاستبانات الموزعة
2.50	14	الاستبانات التي لم تسترجع
17.38	97	الاستبانات المسترجعة
0.35	02	الاستبانات الملغاة
17.02	95	الاستبانات المقبولة

المصدر: إعداد الباحثين

2.4- مقياس وأداة الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على إعداد استمارة استبيان خاصة لإجراء الدراسة الميدانية، وتم توضيح العبارات التي تقيس العلاقة بين تمكين العاملين والولاء التنظيمي لمؤسستي الصحة بعين التوتة.

واشتملت الاستبانة على قسمين:

أ/ القسم الأول: يشمل البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة وهي: العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، الخبرة.

ب/ القسم الثاني: ويشمل متغيرات الدراسة الأساسية:

- تمكين العاملين: ويقاس من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات التمكين وعددها 22.

- الولاء التنظيمي: ويقاس من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات الولاء التنظيمي وعددها 15.

واعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي والذي يتراوح بين (موافق تماما - غير موافق تماما).

3.4- أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

لاختبار تساؤلات الدراسة تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

أ. إجراء اختبار الثبات: وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

ب. أساليب الإحصاء الوصفي: من خلال عمل المتوسط الحسابي، والذي يعكس الاتجاه العام لمفردات العينة، والانحراف المعياري

لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين، وأيضا تحديد الأهمية النسبية لمقاييس الدراسة وترتيبها حسب أهمية العبارة داخل المقياس.

ج. أساليب تحليل الانحدار: وذلك من أجل اختبار الدلالة الإحصائية للتساؤلات الفرعية للدراسة عند مستوى 05% وذلك

باستخدام كل من معامل الارتباط (R) لتحديد درجة ونوع العلاقة بين متغيرات فروض (تساؤلات) الدراسة، ومعامل لتحديد (R2)

لتحديد القوة التفسيرية لمتغيرات الدراسة، أيضا اختبار (T) لتحديد الدلالة الإحصائية بين متغيرات الدراسة.

4.4- اختبار الصدق والاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة:

للتحقق من ثبات استبيان الدراسة، تم الاعتماد على طريقة ألفا كرونباخ كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (02): يبين قيمة معامل للمقياس ألفا كرونباخ.

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
متغير تمكين العاملين	البعد الأول: فريق العمل	07	0.838
	البعد الثاني: التحفيز	07	0.831
	البعد الثالث: اتخاذ القرارات	08	0.851
	جميع عبارات متغير تمكين الموارد البشرية	22	0.933
متغير الولاء التنظيمي	البعد الأول: الولاء الأخلاقي	05	0.783
	البعد الثاني: الولاء الشعوري	05	0.864
	البعد الثالث: الولاء المستمر	05	0.860
	جميع عبارات متغير الولاء التنظيمي	15	0.939
جميع عبارات الاستبيان ككل			0.964

المصدر: من إعداد الباحثين

ويلاحظ أن أبعاد متغير تمكين العاملين جاءت محصورة بين (0.831 و 0.851)، أما جميع فقرات المتغير فقد بلغ معامل الثبات (0.933)، أما متغير الولاء التنظيمي فقد جاءت قيمة ثبات أبعاده محصورة بين (0.783 و 0.864)، أما جميع فقرات المتغير فقد بلغ معامل الثبات (0.939)، وأما قيمة معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة ككل فقد بلغت (0.964) وهذا يدل على أن الاستبانة تتسم بدرجة عالية من الثبات وصالحة للتطبيق الميداني.

5.4- عرض نتائج الدراسة:

أ/ عرض نتائج فرضيات الدراسة:

عرض نتائج الفرضية الأولى: والتي مفادها توجد علاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات والولاء الأخلاقي.

جدول رقم (03): يمثل معامل الارتباط بيرسون بين المشاركة في اتخاذ القرارات والولاء الأخلاقي.

المتغيرات	حجم العينة	قيم معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
المشاركة في اتخاذ القرارات والولاء الأخلاقي	95	0.649	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثين.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة ببعد المشاركة في اتخاذ القرارات ومتغير إجاباتها على إجمالي عبارات بعد الولاء الأخلاقي بلغ 0.649 عند مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل قيمة من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات وبعد الولاء الأخلاقي وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرارات وبعد الولاء الأخلاقي ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد المشاركة في اتخاذ القرارات وبعد

الولاء الأخلاقي لدى العاملين بمؤسستي الصحة عين التوتة عند مستوى دلالة 0.05 ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 05%.

عرض نتائج الفرضية الثانية: والتي مفادها توجد علاقة بين التحفيز والولاء الشعوري.

جدول رقم (04): يمثل معامل الارتباط بيرسون بين التحفيز والولاء الشعوري

المتغيرات	حجم العينة	قيم معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
التحفيز والولاء الشعوري	95	0.724	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثين

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة ببعد التحفيز، ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الولاء الشعوري بلغ 0.724 عند مستوى الدلالة 0.000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين بعد التحفيز وبعد الولاء الشعوري وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أنه لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد التحفيز وبعد الولاء الشعوري، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد التحفيز وبعد الولاء الشعوري لدى العاملين بمؤسستي الصحة بعين التوتة عند مستوى دلالة 0.05 ونسبة التأكد من النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

عرض نتائج الفرضية الثالثة: التي مفادها توجد علاقة بين العمل في إطار فرق العمل والولاء المستمر.

جدول رقم (05): يمثل معامل الارتباط بيرسون بين فرق العمل والولاء المستمر.

المتغيرات	حجم العينة	قيم معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
فرق العمل والولاء المستمر	95	0.599	0.000	دالة

المصدر: إعداد الباحثين

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة ببعد فريق العمل ومتغير إجاباتها على إجمالي عبارات الولاء المستمر بلغ 0.599 عند مستوى الدلالة 0.000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين بعد فرق العمل وبعد الولاء المستمر، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين فرق العمل وبعد الولاء المستمر، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعد فريق العمل وبعد الولاء المستمر لدى العاملين بمؤسستي الصحة بعين التوتة عند مستوى الدلالة 0.05، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

ب/ ملخص نتائج الدراسة:

- توجد هناك علاقة إيجابية بين المشاركة في حل بعض المشكلات المرتبطة بالعمل والشعور بالتزام كبير تجاه الزملاء بالمؤسسة.
- توجد هناك علاقة إيجابية بين المشاركة في حل بعض المشكلات المرتبطة بالعمل واستحقاق المؤسسة كل الإخلاص في العمل.
- توجد هناك علاقة إيجابية بين الأخذ بعين الاعتبار لبعض البدائل المطروحة والشعور بالالتزام الكبير تجاه الزملاء بالمؤسسة.
- توجد هناك علاقة إيجابية بين الأخذ بعين الاعتبار لبعض البدائل المطروحة واستحقاق المؤسسة كل الإخلاص في العمل.
- توجد هناك علاقة إيجابية بين المساعدة في تصحيح أخطاء العاملين والعمل بمجد لاكتساب مكانة راقية لدى الإدارة.
- توجد علاقة إيجابية بين تقدير الرئيس المباشر للجهود المبذولة في العمل والرضا بالعمل في المؤسسة.
- توجد علاقة إيجابية بين تناسب الراتب الذي يتقاضاه العمال مع الجهود المبذولة والرغبة في البقاء بالمؤسسة التي يعملون بها.

- توجد علاقة إيجابية بين تناسب الراتب الذي يتقاضاه العمال مع الجهود المبذولة وأفضلية المؤسسة التي يعملون بها.
- توجد علاقة إيجابية بين تشجيع نظام المكافآت المطبق بالمؤسسة على العمل أكثر، والرغبة بالبقاء في المؤسسة إلى غاية التقاعد.
- توجد علاقة إيجابية بين وجود تشجيع معنوي مستمر من طرف الرئيس، والرغبة في البقاء بالمؤسسة إلى غاية التقاعد.
- توجد علاقة إيجابية بين وجود تشجيع معنوي مستمر من طرف الرئيس، والشعور بأن المؤسسة جزء من حياة العمال.
- توجد علاقة إيجابية بين تشجيع الرئيس على تحمل المسؤولية في العمل والشعور بأن المؤسسة جزء من حياة العمال.
- توجد علاقة إيجابية بين العمل وسط جماعة متجانسة في ظل الاحترام المتبادل وعدم البحث عن وظيفة أخرى.
- توجد علاقة إيجابية بين تشجيع المؤسسة للعمل الجماعي والاستمرار في أداء المهام بكل إتقان.
- توجد علاقة إيجابية بين الظروف الملائمة للعمل مع الزملاء وارتياح العاملين في وظيفتهم الحالية.
- توجد علاقة إيجابية بين الشعور بالمكانة العالية أثناء العمل مع فرق العمل وارتياح العاملين في وظيفتهم الحالية.
- توجد علاقة إيجابية بين سواد التعاون بين أعضاء فريق العمل، وارتياح العاملين في وظيفتهم الحالية.
- توجد علاقة إيجابية بين أهمية دور فريق العمل في تحقيق أهداف المؤسسة والاستمرار في العمل بالمؤسسة.
- توجد علاقة إيجابية بين الالتزام بأداء العمل في إطار الجماعة، والالتزام باللوائح والقوانين التي تقررها الإدارة.
- توجد علاقة إيجابية بين تشجيع المؤسسة للعمل الجماعي وعدم البحث عن وظيفة أخرى.
- توجد علاقة إيجابية بين تشجيع المؤسسة للعمل الجماعي وارتياح العاملين في وظيفتهم الحالية.
- توجد علاقة إيجابية بين سواد التعاون بين أعضاء فريق العمل والالتزام باللوائح والقوانين التي تقررها الإدارة.
- توجد علاقة إيجابية بين الالتزام في إطار الجماعة والاستمرار في أداء المهام بكل إتقان.

النتيجة العامة والتوصيات:

أجريت هذه الدراسة من أجل التحقق والوقوف على تمكين العاملين وعلاقتها بالولاء التنظيمي بمؤسستي الصحة العمومية بعين التوتة، وقد تم إثبات كل الفرضيات التي تؤكد ذلك، إضافة إلى الفرضية العامة التي على أساسها بنيت هذه الدراسة، حيث تم اختيار محاور تمكين الموارد البشرية الأكثر ترابطا فيما بينها، والأكثر ترابطا مع محاور الولاء التنظيمي المترابطة أيضا فيما بينها. وعليه يمكننا القول أنه توجد علاقة بين تمكين الموارد البشرية والولاء التنظيمي بالمؤسسات محل الدراسة. ولأنه من الطبيعي أن تكون هناك علاقة بين هذين المتغيرين في كل المؤسسات فالعبرة تتمثل في حسن استغلال هذه العلاقة من طرف المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها مع مراعاة نوعية الموارد البشرية بجميع فئاتها وطبقاتها.

5- الخلاصة:

يقترن مفهوم تمكين العاملين بحرية اتخاذ القرارات والتحفيز على زيادة النشاط الوظيفي والخدمي والمشاركة في حل المشكلات المهنية التي تواجه أفراد المنظمات، كما يقترن أيضا بمفاهيم أخرى كالالتزام والرضا والولاء التنظيمي. وعمدنا في دراستنا إلى الوقوف على طبيعة تمكين العاملين وتحديد العلاقة التي تربطه بالولاء التنظيمي بمؤسستي الصحة العمومية بمدينة عين التوتة، من خلال تفكيك متغيرات الدراسة إلى أبعاد ومؤشرات وتحرير استبانة مفصلة لمحاور الفرضيات.

تم توزيع الاستبانة في الميدان (مؤسستي الصحة العمومية بعين التوتة)، وبعد اختبار الفرضيات الفرعية توصلنا إلى الإجابة على إشكالية الدراسة، ومنه تم التأكد من وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات دراستنا هذه.

- الإحالات والمراجع :

- إبراهيم عباس الحلابي ، تنمية الموارد البشرية واستراتيجيات تخطيطها، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2013
- خلف سلمان الرواشدة، صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي، (عمان - الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2007)؛
- عامر الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، (مصر: المكتب الجامعي الحديث، 2004)؛
- ماجد محمد الشمدين ، معجم العلوم التربوية، (عمان - الأردن: دار أسامة، 2010)؛
- يحيى سليم ملحم، التمكين مفهوم إداري معاصر، (سوريا: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط2، المجلد 01، 2009)؛
- فايزة روم، فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء الوظيفي للموظفين في ضوء المتغيرات الديمغرافية، رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر، 2013؛
- محمد نجيب عناصري، علاقة الولاء التنظيمي بالضغط المهني ومركز التحكم والدعم الاجتماعي لدى أساتذة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2013؛
- تيسير زاهر، أثر المناخ التنظيمي في تمكين العاملين، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 23، سوريا، 2012؛
- حسن أحمد الطعاني وعمر سلطان السويحي، التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الدمام بالمملكة العربية السعودية، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 40، ملحق 01، السعودية، 2013؛
- صالح خليفات عبد الفتاح ومنى خلف الملاحمة، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد 03 و04، سوريا، 2009؛
- طلال بن عابد الأحدي وفهمي خليفة صالح، التنظيم وأداء المنظمات، بحوث محكمة منتقاة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010؛
- عبد الوهاب علي، ثقافة المؤسسات الرائدة وتنمية ولاء الموارد البشرية، الملتقى الثاني للمؤسسات الرائدة، 2004، دبي.