

بسم الله الرحمن الرحيم



HOSSAM MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



HOSSAM MAGHRABY

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

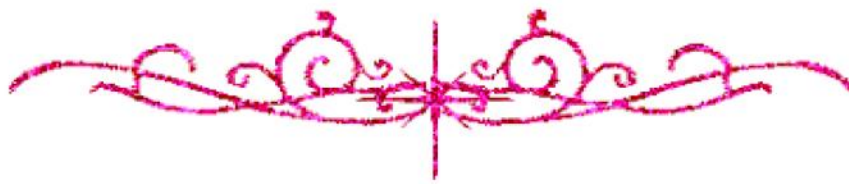
تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



HOSSAM MAGHRABY



بعض الوثائق الأصلية تالفة



HOSSAM MAGHRABY



بالرسالة صفحات

لم ترد بالأصل



HOSSAM MAGHRABY

جامعة دمشق
كلية التربية
قسم علم النفس

اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي وعلاقتها بالولاء التنظيمي وبالأداء وبالرضا الوظيفي

"دراسة ميدانية في بعض المعامل التابعة لوزارة الصناعة في محافظتي دمشق و ريف
دمشق

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علم النفس

إعداد الطالب
مختار ويسى

ومشاركة:

الدكتور محمد عماد سعاد
المدرس في قسم علم النفس
كلية التربية جامعة دمشق

إشراف:

الدكتور علي منصور
الأستاذ في قسم علم النفس
كلية التربية جامعة دمشق

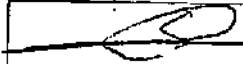
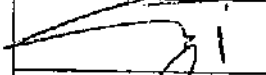
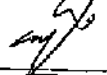
العام الدراسي

٢٠٠٨ - ٢٠٠٩

توقّشت هذه الرسالة

اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي وعلاقتها بالولاء التنظيمي وبالأداء
وبالرضا الوظيفي - دراسة ميدانية في بعض المعامل التابعة لوزارة الصناعة
في محافظتي دمشق وريف دمشق

وأجيزت يوم الإثنين ٢٠٠٩/١/١٢ من قبل السادة أعضاء لجنة الحكم التالية
أسمائهم :

الاسم	الصفة	التوقيع
أ.د. علي منصور	عضواً مشرفاً	
أ.د. محمد الشيخ حمود	عضواً	
أ.د. أمينة رزق	عضواً	
د. محمد موسى الصالح	عضواً	
د. محمد عزت عربي كاتبي	عضواً	

تم إجراء التعديلات المطلوبة وأصبحت الرسالة صالحة لمنح درجة الدكتوراه في
علم النفس .

شكر و تقدير

أتقدم بالشكر الجزيل إلى معلمي الفاضل الأستاذ الدكتور علي منصور أستاذ علم النفس بكلية التربية على تفضله بقبول الإشراف على هذا البحث ومتابعة إنجازته، رغم ضيق وقته وكثرة مسؤولياته، فقد كان له الفضل الكبير في إنجاز هذا البحث منذ خطواته الأولى حتى نهايته، من حيث الموضوع والمنهج العلمي واختيار العينة وإعداد الأدوات، كما كان لتوجيهاته وإرشاداته الأثر الكبير في تصويب مسار البحث خلال فترة إعدادته.. فجزاه الله عني خيراً.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى الدكتور محمد عماد سعدا المدرس في قسم علم النفس الذي شارك في الإشراف على هذه الرسالة، وقدم لي النصح والتوجيه والإرشاد في سبيل إنجاز هذا العمل، فله مني كل التقدير.

كما أتقدم بالشكر إلى الدكتور منصور رضائي أستاذ الإحصاء في قسم الإحصاء التطبيقي في كلية الطب بجامعة العلوم الطبية في مدينة كرمانشاه بإيران، الذي أشرف على التحليل الإحصائي لنتائج البحث، فله مني كل الاحترام والتقدير على ما بذله من جهد، وما قدمه من توجيهات مفيدة في الجانب الإحصائي من هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر للدكتور فريد جاعوني الأستاذ المساعد في قسم الإحصاء التطبيقي بكلية الاقتصاد في جامعة نمشوق على نصائحه وتوجيهاته القيمة بخصوص عينة البحث.

كما أتقدم بالشكر إلى العاملين في كلية التربية وإدارتها، وقسم علم النفس لما قدموه لي من مساعدة وتسهيلات خلال فترة إعداد هذا البحث.

وختاماً أشكر كل الذين ساعدوني في هذا البحث، منهم زوجتي التي صبرت و تحملت الكثير خلال فترة إعداد البحث، وزملائي في قسم علم النفس، بكلية التربية و عدد آخر من الأصدقاء ممن لا يتسع المقام لذكرهم في هذه الصفحة.

الفهرس

المجلد	الموضوع
أ	فهرس المحتويات.....
و	فهرس الجداول.....
ي	فهرس الأشكال.....
ي	فهرس الملاحق.....
١	الباب الأول: الدراسة النظرية.....
٢	الفصل الأول: التعريف بالبحث.....
٣	مقدمة.....
٥	مشكلة البحث ومسوغاته.....
٨	أهمية البحث.....
٩	أهداف البحث.....
١٠	أسئلة البحث.....
١٠	فرضيات البحث.....
١٢	منهج البحث.....
١٣	أدوات البحث.....
١٤	مجتمع البحث وعينته.....
١٤	حدود البحث.....
١٤	التعريف بأهم مصطلحات البحث.....
١٦	المعالجات الإحصائية.....
١٧	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٨	مقدمة.....
١٨	١- دراسات تناولت موضوع الاتجاهات نحو التغيير التنظيمي.....
١٨	الدراسات المحلية.....
١٩	الدراسات العربية.....
٢٨	الدراسات الأجنبية.....
٣٧	٢- دراسات تناولت موضوع الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي.....
٣٧	الدراسات العربية.....
٤٨	الدراسات الأجنبية.....
٥٤	موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة.....
٥٧	الفصل الثالث: التغيير التنظيمي.....
٥٨	مقدمة.....

٥٨	 مفهوم التغيير التنظيمي.....
٦٠	 مظاهر التغيير التنظيمي.....
٦٠	 أهداف التغيير التنظيمي.....
٦١	 أنواع التغيير التنظيمي.....
٦٤	 إدراك الحاجة إلى التغيير التنظيمي.....
٦٥	 الأسباب التي تستدعي التغيير التنظيمي.....
٦٨	 مراحل عملية التغيير التنظيمي.....
٧٠	 محددات التغيير التنظيمي.....
٧١	 أساليب إحداث التغيير التنظيمي.....
٧٤	 مجالات التغيير التنظيمي.....
٧٥	 إدارة التغيير التنظيمي.....
٧٨	 خصائص إدارة التغيير التنظيمي.....
٧٩	 استراتيجيات التغيير التنظيمي.....
٨٠	 اتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي.....
٨١	 مفهوم مقاومة التغيير التنظيمي.....
٨٢	 أسباب مقاومة التغيير التنظيمي.....
٨٤	 النواحي الإيجابية في مقاومة التغيير التنظيمي.....
٨٥	 دور المديرين في تخفيض مقاومة التغيير التنظيمي.....
٨٦	 عوامل نجاح عملية التغيير في المنظمة.....
٨٧	 وسائل التغيير والتطوير.....
٨٩	 الفصل الرابع: الثقافة التنظيمية.....
٩٠	 مقدمة.....
٩٠	 مفهوم الثقافة التنظيمية.....
٩٢	 خصائص الثقافة المنظمة.....
٩٣	 أنواع الثقافات التنظيمية.....
٩٧	 عناصر الثقافة التنظيمية.....
٩٨	 تغيير الثقافة المنظمة.....
٩٨	 أثر الثقافة في العمليات التنظيمية.....
١٠٠	 إليه تأثير الثقافة في السلوك التنظيمي.....
١٠١	 إدارة ثقافة المنظمة.....
١٠٢	 المحافظة على الثقافة التنظيمية.....
١٠٣	 نتائج الثقافة المنظمة.....
١٠٥	 الفصل الخامس: الولاء التنظيمي.....
١٠٦	 مقدمة.....

١٠٧	تعريف الولاء التنظيمي.....
١٠٨	مداخل الولاء التنظيمي.....
١٠٨	١- مدخل أتزيوني ١٩٦١.....
١٠٨	٢- مدخل ستاو وسالانك ١٩٧٧.....
١١١	٣- مدخل أنجل و بيري ١٩٨٣.....
١١١	٤- مدخل كانتر ١٩٨٦.....
١١٢	٥- مدخل أوريلي وزملائه ١٩٩٠.....
١١٣	٦- مدخل آلن و مايير ١٩٩١.....
١١٤	أبعاد الولاء التنظيمي.....
١١٥	مراحل تطور الولاء التنظيمي.....
١١٨	طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.....
١١٨	١- الاتجاه الأول : أسبقية الولاء التنظيمي على الرضا الوظيفي.....
١١٨	٢- الاتجاه الثاني : العلاقة متبادلة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.....
١١٩	٣- الاتجاه الثالث : عدم وجود علاقة سببية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.....
١١٩	٤- الاتجاه الرابع : أسبقية الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي.....
١٢٠	عوامل التنبؤ بالولاء التنظيمي.....
١٢٠	١- العوامل الشخصية.....
١٢٢	٢- العوامل التنظيمية.....
١٢٢	٣- العوامل المتعلقة بالعمل أو بالدور.....
١٢٣	النتائج المترتبة على الولاء التنظيمي.....
١٢٣	١- الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي.....
١٢٣	٢- الولاء التنظيمي و الغياب عن العمل.....
١٢٤	٣- الولاء التنظيمي و ترك العمل.....
١٢٤	٤- الولاء التنظيمي و صحة العاملين.....
١٢٥	الفصل السادس: الرضا الوظيفي.....
١٢٦	مقدمة.....
١٢٦	تعريف الرضا الوظيفي.....
١٢٧	الرضا الوظيفي في إطار تاريخي.....
١٢٨	نظريات الرضا الوظيفي.....
١٢٨	أولاً (نظريات إشباع الحاجات.....
١٢٨	أ - نظرية تدرج الحاجات ١٩٥٤.....
١٣٠	ب - نظرية فريدريك هيرزبيرغ ذات العاملين ١٩٥٩.....
١٣١	ج - نظرية ماكيلاند في الإنجاز و التحصيل ١٩٦٧.....
١٣٢	د - نظرية ألدر فير ١٩٧٢.....

١٣٣	ثانياً (النظريات المعرفية (العقلانية)
١٣٣	١- نظرية العدالة والمساواة ١٩٦٣.....
١٣٤	٢- نظرية التوقع ل فروم ١٩٦٤.....
١٣٥	٣- نظرية تحديد الأهداف ١٩٦٨.....
١٣٦	٤- نموذج لولير ١٩٧٣.....
١٣٦	٥- نظرية مستوى الطموح.....
١٣٧	ثالثاً (نظريات أخرى
١٣٧	أ - نظرية تعزيز السلوك.....
١٣٨	ب - نظرية الجماعة المرجعية.....
١٣٩	ج - نظرية Z / ولیم أوشي.....
١٤٠	العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.....
١٤٠	١- الاتجاه الأول : الرضا يؤدي إلى الأداء.....
١٤١	٢- الاتجاه الثاني : الأداء يقود إلى الرضا.....
١٤١	٣- الاتجاه الثالث : إن العلاقة بين الرضاء والأداء وسيطة أو شرطية.....
١٤٣	العوامل المؤثرة في دافعية العاملين ورضائهم الوظيفي وإنتاجيتهم.....
١٤٤	علاقة الرضا الوظيفي بالروح المعنوية و الاتجاهات نحو العمل.....
١٤٥	العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي.....
١٤٥	١- العوامل الشخصية.....
١٤٧	٢- العوامل التنظيمية.....
١٤٧	٣- العوامل المتعلقة بالعمل أوبالدور.....
١٤٧	بعض النتائج المترتبة على عدم الرضا الوظيفي.....
١٤٧	١- الأداء والإنتاجية.....
١٤٨	٢- الغياب عن العمل.....
١٤٨	٣- ترك العمل.....
١٥٠	الباب الثاني: الدراسة الميدانية.....
١٥١	الفصل السابع : مجتمع البحث و عينته ومنهجه وأدواته.....
١٥٢	مقدمة.....
١٥٢	أولاً - تحديد المجتمع الأصلي للبحث.....
١٥٨	ثانياً - عينة البحث.....
١٦٢	ثالثاً - أدوات البحث.....
١٦٨	الدراسة الاستطلاعية.....
١٦٩	نتائج الدراسة الاستطلاعية الأولى.....
١٦٩	نتائج الدراسة الاستطلاعية الثانية.....
١٧٠	إجراءات صدق المقاييس.....

١٧٠	١- الصندوق المنطقي (المحتوى)
١٧١	٢- الصندوق الذاتي
١٧١	٣- الصندوق الإتساق الداخلي
١٧٣	ثبات المقاييس
١٧٤	١- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية
١٧٤	٢- حساب الثبات بطريقة الإعادة
١٧٥	٣- حساب الثبات بطريقة ألفا كرنباخ
١٧٥	إجراءات التطبيق
١٧٧	الصعوبات التي واجهت الباحث
١٧٨	الفصل الثامن: عرض نتائج البحث وتفسيرها
١٧٩	مقدمة
١٧٩	أولاً - التحليل الوصفي للبيانات المتعلقة بالمتغيرات الشخصية
١٨٢	ثانياً - عرض و تفسير النتائج الخاصة بالإجابة عن أسئلة البحث
٢٠٠	ثالثاً - عرض و تفسير نتائج الفرضيات المتعلقة بالعلاقات الارتباطية بين متغيرات البحث
٢١٨	رابعاً - عرض و تفسير نتائج الفرضيات المتعلقة بالفروق بين متغيرات البحث
٢٤٩	خامساً - عرض و تفسير نتائج الفرضيات المتعلقة بالتأثير والتنبؤ
٢٥٥	سادساً - مقترحات البحث
٢٥٨	ملخص البحث باللغة العربية
٢٧٥	المراجع العربية
٢٨٤	المراجع الإنكليزية
٢٩٠	ملاحق البحث
٣٥٢	ملخص البحث باللغة الإنكليزية

فهرس الجداول

الترتيب	الموضوع	الترتيب
١٥٤	توزع العاملين في المؤسسة العامة للصناعات الغذائية والشركات التابعة لها: المجتمع الأصلي (حسب المستوى التعليمي وحسب الجنس).....	١
١٥٥	توزع أفراد المؤسسة العامة للصناعات النسيجية والشركات التابعة لها (حسب المستوى التعليمي وحسب الجنس).....	٢
١٥٥	توزع أفراد المؤسسة العامة للصناعات الهندسية والشركات التابعة لها (حسب المستوى التعليمي وحسب الجنس).....	٣
١٥٦	توزع أفراد المؤسسة العامة للصناعات الكيماوية والشركات التابعة لها (حسب المستوى التعليمي وحسب الجنس).....	٤
١٥٧	توزع أفراد المؤسسة العامة لصناعة الإسمنت ومواد البناء والشركات التابعة لها (حسب المستوى التعليمي وحسب الجنس).....	٥
١٥٧	يبين إجمالي توزع عدد أفراد المجتمع الأصلي للمؤسسات الخمس والشركات التابعة لها حسب المستوى التعليمي وحسب الجنس.....	٦
١٥٩	الحجم النوعي للتطبيقات حسب المستوى التعليمي.....	٧
١٥٩	المؤسسة العامة للصناعات الغذائية والشركات التابعة لها.....	٨
١٦٠	المؤسسة العامة للصناعات النسيجية والشركات التابعة لها.....	٩
١٦١	المؤسسة العامة للصناعات الهندسية والشركات التابعة لها.....	١٠
١٦١	المؤسسة العامة للصناعات الكيماوية والشركات التابعة لها.....	١١
١٦٢	المؤسسة العامة للصناعات الكيماوية والشركات التابعة لها.....	١٢
١٦٣	التحليل العملي لمقياس الاتجاهات نحو التغيير التنظيمي.....	١٣
١٦٧	الصدق التلازمي باستخدام معامل ارتباط هويت لمقياس مينيسوتا.....	١٤
١٦٨	يبين معاملات ارتباط ثبات مقياس مينيسوتا بطريقة إعادة بعد أسبوع و بعد عام.....	١٥
١٧٢	يبين الإتساق الداخلي لكل عبارات المقياس ومدى ارتباطها بدرجة الكلية للمقياس.....	١٦
١٧٣	يبين الإتساق الداخلي لمقياس الإتجاه نحو التغيير التنظيمي ومكوناتها.....	١٧
١٧٣	معاملات الارتباط بين درجات العاملين على ثلاثة مكونات وبيان درجاتهم الكلية على مقياس الإتجاه نحو التغيير التنظيمي.....	١٨
١٧٥	درجات ثبات المقياس.....	١٩
١٧٩	توزع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الشخصية.....	٢٠
١٨٣	التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات العاملين على مقياس الاتجاهات نحو التغيير التنظيمي.....	٢١
١٨٦	التوزيع التكراري و النسب المئوية لأفراد العينة حسب مستويات التغيير التنظيمي.....	٢٢
١٨٧	يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام لمقياس الثقافة التنظيمية.....	٢٣

٢٤	التوزيع التكراري و النسب المئوية لأفراد العينة حسب مستويات الثقافة التنظيمية.....	١٨٨
٢٥	التوزيع التكراري و النسب المئوية للإجابات العاملين على مقياس الولاء التنظيمي.....	١٨٩
٢٦	التوزيع التكراري و النسب المئوية لأفراد العينة حسب مستويات الولاء التنظيمي.....	١٩٣
٢٧	يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام لمقياس الأداء الوظيفي.....	١٩٤
٢٨	التوزيع التكراري و النسب المئوية لأفراد العينة حسب مستويات الثقافة التنظيمية.....	١٩٤
٢٩	التوزيع التكراري و النسب المئوية للإجابات العاملين على مقياس الرضا الوظيفي.....	١٩٥
٣٠	التوزيع التكراري و النسب المئوية لأفراد العينة حسب مستويات الرضا الوظيفي.....	١٩٨
٣١	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٠
٣٢	توزيع مستويات الاتجاه نحو التغيير التنظيمي و الولاء التنظيمي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢٠٠
٣٣	يبين نتائج اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠١
٣٤	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٢
٣٥	يبين مستويات الاتجاه نحو التغيير التنظيمي والأداء الوظيفي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢٠٢
٣٦	يبين نتائج اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠٥.....	٢٠٣
٣٧	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٣
٣٨	توزيع مستويات الاتجاه نحو التغيير التنظيمي و الرضا الوظيفي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢٠٤
٣٩	يبين نتائج اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٤
٤٠	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٥
٤١	توزيع مستويات الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢٠٦
٤٢	يبين نتائج اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٦
٤٣	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٧
٤٤	توزيع مستويات الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢٠٨
٤٥	يبين نتائج اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٨
٤٦	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢٠٩
٤٧	توزيع مستويات الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢٠٩
٤٨	يبين نتائج اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢١٠
٤٩	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢١١
٥٠	توزيع مستويات الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢١١
٥١	يبين اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢١٢
٥٢	يبين نتائج معامل تحليل الانحدار لتأثير متغير الأداء الوظيفي على الرضا الوظيفي.....	٢١٢
٥٣	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢١٣
٥٤	توزيع مستويات الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي وفقاً للنسبة المئوية.....	٢١٤
٥٥	يبين نتائج اختبار كاي مربع عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢١٤
٥٦	يبين نتائج معامل تحليل الانحدار لتأثير متغير الولاء التنظيمي على الأداء الوظيفي.....	٢١٥
٥٧	يبين نتائج اختبار بيرسون عند مستوى الدلالة ٠,٠١.....	٢١٦