

الفصل الأول:

المقدمة

١،١ تمهيد

نتيجة للتطور المستمر في شتى مجالات الحياة المختلفة الذي انعكس بدوره على المنظمات وبيئة العمل فيها، والتي تشهد تطوراً ملحوظاً ومتسارعاً يؤدي إلى تحدياتٍ كبيرةٍ وتنافسٍ كبيرٍ تواجهه المنظمات مالم تتكيف وتطور من وسائلها وأساليبها وسياساتها، ومما يزيد الأمر تعقيداً صعوبة التنبؤ بالأحداث خلال مدة زمنية قصيرة؛ ولعل موضوع الرضا الوظيفي من أهم المواضيع التي تشهد تحدياً وتنافساً بين منظمات الأعمال للوصول بالعاملين فيها إلى مرحلة الرضا بغية الاستقرار في بيئة العمل وتلافي أي مشاكل تنتج عن حالة عدم الرضا، ويعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع المعقدة وأيضاً المتغيرة ويعود السبب في ذلك كما يرى (دن، ٢٠١٧) إلى أن الرضا مرتبط بمشاعر الإنسان التي تتصف بالتغير المستمر نتيجة التغيرات المتسارعة في الأحداث والأساليب والسياسات الإدارية والتطور الكبير في التكنولوجيا التي انعكست على المؤسسات والشركات فما كان بالأمس مرضياً لم يعد اليوم كذلك، ومن هنا يتوجب على المنظمات التركيز على القيادات الإدارية الفاعلة القادرة على مواكبة تلك التطورات لتنعكس بشكل إيجابي على العاملين بغرض الوصول إلى مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بين العاملين، وقيادة العنصر البشري بحرفية نحو تحقيق الأهداف وصناعة النجاح، وإدارة الموارد المتاحة بفاعلية وكفاءة، وتهيئة المناخ المناسب، والاستفادة من الفرص المتاحة، وتجاوز التحديات والصعوبات.

١،٢ خلفية الدّراسة

مما لا شكّ فيه بأنّ علماء الإدارة والقيادة سيظلون يطورون نظرياتهم، ويكتشفون نظرياتٍ جديدة لكشف أسرار النفس البشرية وتنمية قدراتها وإمكاناتها، ولعل أهم ما يشغل أولئك العلماء قادة الإنسانيّة في جميع مجالات الحياة، ودورهم الفاعل في الارتقاء ليس بالمنظمات فقط ولكن بالمجتمعات والدول، فالتاريخ حديثه وقديمه يروي دور قادة غيروا مجرى التاريخ، وسطّروا أروع الأمثلة في التطوير والبناء، وصناعة المستقبل وصياغة الأفكار، وتحويل الأمنيات إلى واقع معاش، وقيادة الآخرين نحو أهداف وغايات عظمى.

ويمكن القول إن تطور المؤسسات بمختلف أنشطتها وتقدم المجتمعات ورفيها يتوقف على ما يتوفر لديها من قادة قادرين على تنسيق الجهود البشرية، وتحفيزها ودفعها تجاه تحقيق الأهداف. ويرى (هشام، ٢٠٢١) أنّ القيادة هي أحد العوامل الهامّة التي تنظم طبيعة العلاقات داخل الجماعة، وتوجيه تلك العلاقات نحو تحقيق الأهداف الرئيسيّة بالأسلوب والطريقة التي يستطيع من خلالها القائد التأثير على مرؤسيه. وتعدّ القيادة في نظر (أبو النصر، ٢٠١٣م) عملية تأثير وتفاعل متبادل بين القائد ومرؤسيه؛ بغرض تحقيق الأهداف المرسومة، والوصول إلى الغايات المنشودة للقائد وللمنظمة وللأتباع على حد سواء وأكد (زايد، ٢٠١٣) على أهمية القيادات في تماسك الجماعات والمجتمعات، ودورهم في تحقيق الأهداف والغايات. ولاريب أن المنظمات بمختلف أنشطتها وأهدافها وأنواعها جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الذي هو بحاجة إلى قيادات فاعلة ومثمرة، قيادات تخطط وتتابع وتبدع، قيادات تنظر إلى العاملين كشركاء، وتسخر الإمكانيات للوصول إلى رضاهم، وأشار (بوزورين، ٢٠٢٠م) إلى أهمية الرضا الوظيفي للانتقال بالمنظمة من وضعها التقليدي إلى وضع أكثر حداثة وتطوراً ومنافسة، وبالتالي تمّ النّظر إلى

المنظمة ككيان اجتماعي تفاعلي، وليس كياناً مادياً جامداً، والنظر إلى العامل كعنصر حيوي فعّال يتأثر ويؤثر في المنظمة؛ ولذلك اهتمت الدراسات والبحوث والنظريات بالموارد البشرية كمورد حيوي وهام، ودراسة السلوك التنظيمي ومناخ العمل للوصول في النهاية إلى الرضا الوظيفي للأفراد.

ويرى (قوال وعواج، ٢٠٢١م) أن موضوع الرضا الوظيفي يعتبر من المواضيع الهامة التي ركز عليها علماء الإدارة والسلوك، فالرضا الوظيفي شعور كامن يمد الفرد بالطاقة الإيجابية التي تدفعه إلى أداء عمله بإتقان وإبداع.

من المعلوم أن أيّ قيادة لأيّ منظمة رائدة تسعى إلى إرضاء موظفيها من أجل تحسين الأداء وتقديم أفضل ما لديهم من خبرات ومهارات لتجويد وتطوير العمل. ومما لا شك فيه أن القيادة أنماط وأنواع تختلف باختلاف الأفراد والأفكار والخبرات والممارسة العملية والتربية والنشأة، فتمط يرى أن العمل أولاً، وآخر يرى أن الموظف أولاً، وثالث يرى الدمج بين الاهتمام بالعمل والموظف على حد سواء، وكثير من النظريات - قديمة أو حديثة - تحدثت وفصلت ووضحت الأنماط القيادية ودورها الريادي في منظمات الأعمال. وأكد (صادفي وخثير، ٢٠٢٠م) أن تحقيق الأهداف والوصول بالأفراد إلى أقصى كفاءة ممكنة في العمل لا بد من توفر دافع ومؤثر قوي يدفعه للإنجاز برغبة وإتقان، ويعدّ رضا الفرد من أهم الدوافع الإيجابية التي تدفع الفرد نحو تحقيق الأهداف وإنجاز المهام بأقصى جهد وبكامل كفاءة.

إن مهارة القيادة الإدارية وخبرتها تكمن في قدرتها على تطوير المنظمة والسعي إلى إرضاء العاملين؛ لكونهم حجر الزاوية في تميز المنظمة وتطورها، وتفوقها على منافسيها وبقائها في الصدارة، وتوصّل جولمان وآخرون (Goleman et al., 2002) في دراسة أجريت لمعرفة دور الأنماط القيادية في بيئة العمل أن النمط القيادي المناسب قد يكون له دور في ٣٠٪ من أرباح المنظمة، كما أن للقائد دوراً في

تهيئة المناخ المناسب الذي يشجع الأفراد على العمل ويحسن أدائهم، وأكد (الطيب، ٢٠٠٨م) على أن هناك اهتماماً متزايداً في السنوات الأخيرة بدراسة المناخ التنظيمي لارتباطه المباشر بالأداء والرضا الوظيفي، وذكر (عزيز، ٢٠١٣م) أن هناك علاقة ارتباط وتأثير بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي. وأشارت (فوطية، ٢٠٢٠م) إلى أن النمط القيادي يحدد بشكل كبير المناخ السائد في المنظمة، والذي بدوره يترك أثراً على رضا العاملين. وهنا يكمن دور القائد الناجح في العمل على خلق بيئة تنظيمية ملائمة ومحفزة تنعكس بصورة إيجابية على رضا العاملين، وهذا يفيسر لنا سرّ اهتمام المنظمات الرائدة بتأهيل القيادات داخلياً، واستقطاب الكوادر القيادية المتميزة خارجياً؛ لما لها من دور محوري في النهوض بالمنظمة، وزيادة أرباحها وتصدّرها على مستوى المنظمات الأخرى؛ ومن هنا ندرك أن كلمة السر والوصفة السحرية تتمثل في القيادة الفاعلة المؤهلة.

إنّ البنوك الإسلامية كتجربة حديثة تسعى لأن تكون في مقدمة منظمات الأعمال، وتطمح لكسب ثقة المجتمع أفراداً ومؤسسات، وتتطلع للريادة في الجهاز المصرفي، ومن ثمّ كان لزاماً على القيادة العليا لتلك البنوك السعي الحثيث نحو رضا العاملين؛ من أجل أن تصل إلى رضا وثقة العملاء. وذكر (سعيد، ٢٠٠٦) أنّ ثقة العملاء تقود إلى زيادة حجم المدخرات التي تعتمد عليها المصارف الإسلامية في نموها واستمرارها.

١،٣ مشكلة الدراسة

يعدّ الرضا الوظيفي من القضايا المهمة التي حظيت بالكثير من البحث والدراسة، وعلى الرغم من ذلك لا زال هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحث والكشف عن احتياجات الأفراد العاملين في

المؤسسات، وتنمية مشاعر الولاء والانتماء والرّضا لضمان الحفاظ عليهم كمورد بشري، وخبرة تراكمية تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتحسين الأداء (بعيسى وأقضي، ٢٠٢١م). وهو ما أكدته (معروف وحموش، ٢٠٢١م) أن هذا الموضوع لا يزال يحتاج إلى دراسات حديثة بين الحين والآخر؛ نظراً لطبيعة الفرد المتغيرة، ونظراً للتطورات التكنولوجية والإدارية المتجددة.

هناك مشكلة متعددة الأبعاد فيما يخص البنوك الإسلامية اليمينية، فقد أكد تقرير (التنمية الانسانية العربية، ٢٠١٦م) على وجود ضعف في الرّضا لدى العاملين في اليمن؛ حيث حلت اليمن في المستويات الأخيرة، عاضد هذه النتيجة دراسة (الجابري، ٢٠١٨م) حيث توصل إلى أن الرّضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية أقل من البنوك التقليدية،

وقد قام الباحث بعمل استبانة (الملحق رقم ٢) للتأكد من مشكلة البحث، حيث قام الباحث بتوزيع (٥٠) استبانة لقياس الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية، وتكونت الاستبانة من خمسة أبعاد هي (الرضا عن نظام المرتبات والأجور، الرضا عن نظام الترقّيات، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن العلاقة مع الزملاء، الرضا الوظيفي بشكل عام) وكانت النتيجة على النحو التالي:

نسبة الموظفين الغير راضين عن نظام المرتبات والأجور ٧٣,٣٪، ونسبة ٦٦,٧٪ من الموظفين غير راضين عن نظام الترقّيات، ونسبة ٦٠٪ غير راضين عن ظروف العمل، وفي العلاقة مع زملاء العمل يتضح أن ٥٦,٧٪ غير راضين عن العلاقة مع الزملاء، أما بالنسبة للرضا العام كانت نسبة الغير راضين عن الوظائف ٦٤,١٧٪.

وبقراءة أولية لنتائج الاستبانة يتضح أن هناك حالة من عدم الرضا تسود العاملين في البنوك الإسلامية تستدعي الدراسة والبحث .

كما اعتمد الباحث أيضاً على توصيات بعض الدراسات السابقة، والتي أوصت بدراسة علاقة الأنماط القيادية وأثرها على الرضا الوظيفي، ففي دراسة (جرادات، ٢٠١٤م) ذكر أن هناك ضعفاً في الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك الإسلامية، وهو ما أكدته (عقلان، ٢٠٢٠م) في دراسته إلى وجود تدني في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن.

وأوصت دراسة كل من (دحلان، ٢٠١٣م) و(راضية، ٢٠١٨م) بإجراء دراسة لتوضيح أثر الأنماط القيادية على رضا العاملين، وهو ما ذهب إليه (هشام، ٢٠٢١م) و(الدعيس، ٢٠١٦م) و(كنعان، ٢٠١٦م) بوجود ضعف في الرضا الوظيفي للعاملين، وضرورة عمل دراسات لمناقشة هذا الموضوع.

وقد أشار (الناقلي والشعار، ٢٠١٤م) في توصيات بحثهما إلى أهمية الاهتمام بالعاملين، وإلى أهمية عمل برامج تهدف إلى كسب رضاهم من أجل الوصول إلى ثقة العملاء.

من ناحية أخرى تُعد القيادة من أهم ركائز العملية الإدارية التي يتم من خلالها تنفيذ السياسات ورسم البرامج والخطط والارتقاء بالمنظمات، ومما لا شك فيه أن رضا الموظف له دور محوري في نجاح المؤسسات، وزيادة الربحية فيها، ويرى (التليدي، ٢٠٢٠م) أن المؤسسات والمنظمات في العصر الحديث تواجه تحديات وتهديدات خارجية وداخلية، ولعل من أكثر التحديات الداخلية التي تواجه المؤسسات هو رضا العاملين داخل المؤسسات، ويؤكد (Ariani et al, 2022) الدور المحوري للقيادة في تعزيز الرضا الوظيفي عبر اختيار النمط المناسب، وكذلك الطرق والوسائل والمنهجيات والاستراتيجيات التي من خلالها يمكن الوصول إلى رضا العاملين، ومراجعة الأنماط القيادية المتبعة في التعامل مع الأفراد.

إن عدم وضوح الصورة لدى الإدارات العليا للبنوك الإسلامية اليمنية فيما يخص دور النمط القيادي السائد على الرضا الوظيفي يؤثر سلباً على أداء العاملين الذي ينعكس بدوره على رضا العملاء،

وخسارة فرص استثمارية، وانكماش الحصة السوقية في ظل تنافس كبير من البنوك المماثلة أو البنوك الأخرى، وبالمحصلة التأثير على أداء ونجاح البنوك الإسلامية (الجعافرة والشрман، ٢٠١٤م). ويبدو أن هناك علاقة منطقية بين رضا العامل ورضا العميل، فالموظف المستمتع بعمله الراضي عنه يميل لأن يكون مرحاً حريصاً على العميل، وسريع الاستجابة لخدمته، وهذا ما يرضي العميل (Lee et al, 2006)، ويرى (حمادو، ٢٠١٦م) أن المستوى العالي للرضا الوظيفي يعتبر من أهم مؤشرات نجاح أسلوب القيادة المنتهج من طرف القائد. ومن ناحية أخرى وفيما يخص نمط القيادة الإسلامية والذي من المفترض كبنوك إسلامية أن يكون مطبقاً كسلوك بين قيادات البنوك الإسلامية إلا أن (جرادات، ٢٠١٤م) ذكر أن تطبيق نمط القيادة الإسلامية محدود لدى قيادة البنوك، فكان الأداء محدوداً، كما أن الدراسة توصلت إلى وجود ضعف في الرضا الوظيفي لدي العاملين وهذا أمر يحتاج إلى دراسة كما أوصى الباحث.

ومن جانب آخر فإن أهمية المناخ التنظيمي تظهر جليا في ظل التحديات العالمية الجديدة، حيث التنافس الشديد، والسير نحو العولمة والتغيرات التكنولوجية المتسارعة، كل تلك التحديات توجب على المنظمات والمؤسسات المزيد من الانفتاح، والشراكة، والمضي نحو الإبداع والتطوير.

فالمناخ التنظيمي يُعتبر من أهم المتغيرات التي تؤثر في الرضا الوظيفي تأثيراً موجباً أو سالباً، وبالتالي سيكون له تأثيرٌ على الرضا الوظيفي، وهذا ما أشار له (الطيب، ٢٠٠٨م)، وأوصى (خليفة وفارس، ٢٠١٤) في بحثهما المؤسسات والشركات الاهتمام بالمناخ التنظيمي كونه يؤثر في رضا العاملين.

وقد ذكر (Ghavifekr & Pillai, 2016) أن هناك نقصاً في الدراسات المنشورة حول علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي، وأوصى بإجراء دراسات في هذا المجال. كما يرى (القشيري، ٢٠٢٠م) أن النمط القيادي له دور في تهيئة المناخ التنظيمي الملائم للعاملين، وبالتالي فإن النمط القيادي الذي تمارسه

قيادات البنوك الإسلامية في اليمن سيكون له أثر على المناخ التنظيمي الذي بدوره يؤثر أيضاً على مستوى الرضا الوظيفي.

في ضوء ما سبق يتضح جلياً أن هناك فجوة حقيقية بين دور الأنماط القيادية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن؛ مما يقتضي الوقوف لدراسة هذه المشكلة، ومعرفة وتحليل الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الفجوة، ودراسة أثر توسيط المناخ التنظيمي في العلاقة بين الأنماط القيادية والرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن.

١،٤ أسئلة الدراسة

وضع الباحث مجموعة من الأسئلة التي تخدم دراسته على النحو الآتي:

- ١- ما مستوى تأثير الأنماط القيادية على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن؟
- ٢- ما تأثير الأنماط القيادية على المناخ التنظيمي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن؟
- ٣- ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن؟
- ٤- هل هناك تأثير للأنماط القيادية على الرضا الوظيفي من خلال المناخ التنظيمي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن؟

١،٥ أهداف الدراسة

من أجل أن يكون للبحث العلمي قيمة وفائدة، لا بد أن تكون أهداف الدراسة محددة وواضحة

وقابلة للقياس، ولا بد أن تكون على اتساق مع الأسئلة الموضوعية في الدراسة (العالم، ٢٠١٨)

وقد حدد الباحث أربعة أهداف لهذه الدراسة هي:

- ١- تحليل أثر الأنماط القيادية على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن.
- ٢- معرفة أثر الأنماط القيادية على المناخ التنظيمي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن.
- ٣- قياس أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن.
- ٤- الكشف عن أثر الأنماط القيادية على الرضا الوظيفي من خلال متغير آخر هو المناخ التنظيمي للعاملين في البنوك الإسلامية في اليمن.

١،٦. أهمية الدراسة

يعتبر الباحثون موضوع الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من أهم المواضيع التي درست وتستحق الدراسة؛ نظراً للمتغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم في شتى المجالات، وبخاصة في العلوم الإدارية وعلم النفس الإداري، ويرى (جلول وآخرون، ٢٠٢١م) و (دحلان، ٢٠١٤م) أن هذا الموضوع يحتاج إلى دراسات متجددة من أجل قياس وتطوير الأثر الناتج عن تطبيق الأنماط القيادية على الرضا الوظيفي .

١،٦،١. الأهمية العلمية

ترجع أهمية هذه الدراسة من وجهة نظر الباحث إلى أنها ستفيد في معرفة النمط القيادي الذي يمارس في البنوك وعلاقته بالرضا الوظيفي، والتعريف بأهمية الرضا الوظيفي ودوره داخل البنوك الإسلامية وعلاقته بالمناخ التنظيمي الملائم، كما أن هذه الدراسة ستوضح دور المناخ التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة ما بين الأنماط القيادية والرضا الوظيفي، كما أن الدراسة ستفيد في التعريف بالنمط الإسلامي في القيادة

وإبراز هذا النمط المستمد من ديننا وعقيدتنا، وفتح آفاق لباحثين آخرين لدراسة هذا الموضوع من زوايا وجوانب أخرى. ويرى الباحث أن هذه الدراسة ستكون إضافة جديدة للمكتبة العربية والإسلامية في مجال الأنماط القيادية والرضا الوظيفي.

١،٦،٢ الأهمية العملية

يرى الباحث أن الدراسة ستفيد أصحاب القرار في البنوك الإسلامية في مراجعة السياسات المالية التي تنظم المرتبات والأجور، وكذا نظام الترقيات المعمول به، ومراجعة ظروف العمل للعاملين، كما أن هذه الدراسة ستساعد قيادات البنوك الإسلامية عند اختيار قيادات جديدة أو بديلة في المناصب القيادية العليا أن يكون اختياراً مبنياً على دراسة، ووفق نتائج مبنية على حقائق في اختيار النموذج الذي يخلق مناخاً تنظيمياً يحقق رضا العاملين وتطوير العمل، كما أن نتائج هذا البحث ستفيد قيادات البنوك الإسلامية في الاهتمام بالمناخ التنظيمي باعتباره متغيراً يسهم في الحفاظ على الرضا الوظيفي للعاملين. كما أن هذه الدراسة ستضع توصيات بين يدي قيادات البنوك الإسلامية من أجل تحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ودور المناخ التنظيمي في هذا المجال.

١،٧ حدود الدراسة

الحدود الزمانية: أجرى الباحث دراسته خلال عام ٢٠١٨ - ٢٠٢٠ م.
الحدود المكانية: اقتصر الباحث في دراسته على البنوك الإسلامية اليمنية في صنعاء - الجمهورية اليمنية المصرح لها رسمياً بالعمل وفقاً لقانون المصارف والمؤسسات الإسلامية اليمنية، وهذه البنوك مرتبة حسب أسبقية التأسيس كالتالي (البنك الإسلامي اليمني - بنك التضامن الإسلامي - بنك سبأ الإسلامي - مصرف اليمن البحرين الشامل) (التقرير السنوي للبنك المركزي اليمني، ٢٠١٥).

الحدود الموضوعية: قام الباحث بإجراء دراسته على موضوع (أثر الأنماط القيادية على الرضا الوظيفي بتوسيط المناخ التنظيمي من وجهة نظر العاملين في البنوك الإسلامية).

الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة الموظَّفين في البنوك الإسلامية اليمنية في المراكز الرئيسية.

٨،١ مصطلحات الدراسة

استخدم الباحث في هذه الدراسة العديد من المصطلحات التي تخدم الهدف من هذه الدراسة

وهي على النحو التالي:

الرضا الوظيفي: المشاعر الإيجابية التي تنعكس على الفرد عندما يكون تقييمه للوظيفة أعلى من توقعاته (Robbins, S.P. & Judge, 2011).

الأجور والمرتبات: ما يحصل عليه العامل نظير جهده، وهي طريقة هامة لإشباع حاجات الفرد للوصول إلى الرضا في حالة ما شعر العامل أن ما يتقاضاه مساوياً لجهده المبذول (مرسي، ٢٠٢٠).

ظروف العمل: مجموعة متغيرات أو عوامل محيطة بالموظف يكون لها أثر مباشر أو غير مباشر على أداء العاملين إيجاباً أو سلباً (طه، ٢٠١٧).

الترقية: نظام إداري يوضح انتقال الموظف من درجة أدنى إلى أعلى ضمن الهيكل الإداري للمؤسسة (صبرة، ٢٠٢١).

العلاقة مع الزملاء: تعني التفاعل الإيجابي بين العاملين، ومدى الانسجام والتنسيق والتعاون وتبادل المنافع والخبرات (حمياني، ٢٠١٩م).

النمط القيادي: عرفه (ستراك والشناق، ٢٠٠٤م) بأنه أسلوب يتبعه القائد من أجل التأثير في سلوكيات الفرد والجماعة بغرض تحقيق الأهداف.

وعرفه (الدعيس، ٢٠٠٣م) بأنه ذلك الأسلوب المميز للقائد في تعامله مع الأفراد وفي تسيير شؤون المنظمة.

النمط الديمقراطي: أسلوب يعتمد الاحترام المتبادل والثقة بين القائد والمرؤوسين، ينتج عنه تفويض ومشاركة واشباع للحاجات (الزهيري، ٢٠٠٨م).

النمط الأوتوقراطي: أسلوب يعتمد فيه القائد على قوة سلطته في إصدار الأوامر والقرارات فردياً وإرغام الآخرين على تنفيذها (حمادات، ٢٠٠٦م).

النمط الحر: سلوك يمنح الأفراد كافة الصلاحيات في وضع الأهداف واتخاذ القرارات (آل الشيخ، ١٩٨٨م).

نمط القيادة الإسلامي: عرفه (جرادات، ٢٠١٤م) بأنه "ممارسة القيادة استناداً للنصوص القرآنية والسنة النبوية، وسيتم قياس هذا النمط من خلال: الشورى وحرية الرأي والعدالة والقدوة. ويتبنى الباحث هذا التعريف والأبعاد التي استخدمها الباحث في قياس تطبيق النمط الإسلامي.

المناخ التنظيمي: عبارته عن خصائص المؤسسة التي تميزها عن غيرها، ولها تأثير في سلوك الأفراد (هبيدة، ٢٠١٨م).

الهيكل التنظيمي: البناء الذي يوضح التركيب الداخلي للمنظمة، ويحدد الصلاحيات وتوزيع المسؤوليات بغرض تحقيق الأهداف، وتنفيذ المهام من دون تداخل أو ازدواج (فرحات، ٢٠١٧م).

الاتصالات: يعتبر الاتصال بأنه طريقة إيصال الأفكار والمعلومات والقرارات بشكل دائم أفقياً ورأسياً (القاضي، ٢٠١٥م).

الحوافز: هي الطرق والوسائل والعوامل المختلفة التي تدفع العاملين إلى بذل جهد أكبر بصورة أفضل

للوصول إلى أداء متميز ورضا عال (عثماني وغزال، ٢٠٢١م).

التكنولوجيا: يشير مفهوم التكنولوجيا إلى الأساليب والمعلومات والعمليات والأجهزة التي تسهم في تطوير

الأعمال والمهام وتحقيق أهداف المنظمة والعاملين (بوجليدة وروبيح، ٢٠٢٠م).

٩،١ الخلاصة

في هذا الفصل من هذه الدراسة تم استعراض خلفية هذه الدراسة، وتم التطرق فيها إلى محاور

هذه الدراسة (الأنماط القيادية، الرضا الوظيفي، المناخ التنظيمي)، وتم بعد ذلك شرح لمشكلة الدراسة، ثم

تناولت الدراسة الأسئلة، ثم تطرقت إلى الأهداف ومدى ترابطها مع أسئلة وعنوان الدراسة، ثم عرجت

الدراسة على الحدود الزمانية والبشرية والمكانية، وأخيراً تم عرض تعريفات مصطلحات الدراسة وخلاصة

هذا الفصل.