

الولاء لدى الممرضين بالمؤسسات العمومية الإستشفائية بولاية غرداية
*The loyal of nurses at public hospital institutions
 in the state of Ghardaïa*

نعيمة دين

جامعة أبو القاسم سعد الله-الجزائر (الجزائر)، naimadine@gmail.com

تاريخ النشر: 2021 / 04 / 20

تاريخ القبول: 2021 / 04 / 07

تاريخ الإستلام: 2020 / 07 / 05

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الولاء التنظيمي لدى ممرضي في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية. ومدى وجود أي فروق فيه باختلاف (الجنس، الحالة الاجتماعية والأقدمية في العمل). ومن أجل تحقيق ذلك تم تطبيقها على عينة بلغت (221) ممرضا وممرضة من مجتمع قدر ب (734) فردا، بحيث تم اختيارهم عشوائيا من المؤسسات العمومية الاستشفائية التالية: (متليلي المنية، وغرداية). ولجمع البيانات اللازمة للدراسة تم الاستعانة بمقياس بورتير وزملائه والذي تم إعادة صياغة بعض بنوده لتناسب وخصائص العينة المختارة. أما عن وسائل المعالجة الإحصائية المستخدمة فتم الاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وكلا من الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار بيرسون، اختبار مان ويتني، اختبار كروسكال واليس. الكلمات المفتاحية: الولاء؛ الممرض؛ المؤسسة العمومية الاستشفائية.

Abstract:

This Study Aimed At Recognizing Each Of Regulatory Loyalty Of Nurses at public hospital institutions in the state of Ghardaïa, Along With Recognizing The Differences, If Existing, In These Level Having (Gender, Marital Status And Work Seniority). To Do So, This Study Used A Sample Of 221 Nurses (Men And Women) From A Community Of 734 Individuals, All Selected Randomly From Public Hospitals Of: Metlili, El Menia and Ghardaïa. To Collect Necessary Data Conducting This Study, Porter And His Colleagues Scale Is Used Reformulating Some Clauses To Fit In With Characteristics Of Selected Sample. Considering Statistical Treatment, SPSS Program Is Used Along With the Following Statistical Methods: Iterations, Percentages, Arithmetic Average, Standard Deviation, Pearson Test, Mann-Whitney Test, Kruskal-Wallis Test.

Keywords: Loyalty, Nurse, Public Hospital.

1. مقدمة

يعايش العاملون في مختلف التنظيمات ظروف ومواقف مختلفة، غير أنها في بعض هذه التنظيمات قد تكون مرهقة وتنفوق قدراتهم على المواجهة أو التأقلم معها، نظرا لطبيعة النشاط الذي وجدت لأجله فتتولد لديهم مشاعر الإحساس بالضغط التي تنعكس عليهم. إذ تشير العديد من نتائج دراسات الباحثين في موضوع الضغوط إلى تأثيرها على عدة جوانب أهمها الجانب النفسي، لتبدو عليهم في شكل (قلق، توتر غضب، إحباط، اكتئاب، ...). وهذا بدوره يؤثر على أدائهم لعملهم بالسلب، ولا يتوقف الأمر عند هذا الحد بل يتعداه إلى جوانب أخرى لا تقل أهمية عن أداء العمل بل إلى تفكير هؤلاء العمال في مغادرة هذه التنظيمات كنوع من الهروب، والبحث عن تنظيمات أخرى أقل ضغطا. وفي هذا السياق أشارت الهدلول (2014) إلى أن الواقع والدراسات ذات الصلة والخبرات العملية قد أكدت على أن شعور الفرد بالارتياح اتجاه واقعه الوظيفي، من شأنه أن يعزز شعوره بالرضا الوظيفي والولاء، وأن هذا الولاء في أي تنظيم يعتبر من العناصر الرئيسية المساهمة بشكل مباشر في تحقيق أهدافها، بحيث يرتبط مستوى الولاء التنظيمي لديهم بعلاقة إيجابية مع درجة إنجازهم فيها. وأضافت بأن الدراسات قد أثبتت بأن الولاء التنظيمي يساهم في خفض غياب الموظفين ويزيد ارتباطهم بالمنظمة، حيث يعود سبب ذلك إلى أنهم سيكونون أكثر استعدادا للتضحية من أجل ازدهارها وأقل رغبة بمغادرتها أو الاستقالة منها.

2. مشكلة الدراسة

تعاني معظم المستشفيات من قلة في عدد العمال الشبه الطبيين خاصة في السنوات الأخيرة، حيث لوحظ ارتفاع في الطلب على العمال المختصين في الشبه الطبي لسد الفراغ السائد في المصالح الصحية. وذلك يعود إلى خلق مصالحي جديدة في مختلف أنحاء الوطن، وعدم قدرة مدارس ومعاهد التكوين الشبه الطبي على تغطية احتياجات المستشفيات من العمال الشبه الطبيين (لعجالية، 2015، ص. 6). الأمر الذي ساهم في رفع مستوى العبء الكمي الملقى على عاتقهم وأصبحوا بذلك عرضة للمعاناة من الضغط النفسي. كما وأضاف بأنه غالبا ما تعتبر مهمة العناية بالآخرين أحد الأسباب الرئيسية المؤدية للضغط لديهم، إضافة إلى أسباب أخرى ذكر منها: (العبء الكمي كثرة المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، الجهد الكبير المبذول من طرفهم أثناء التعامل مع المرضى (العناية بجسم المريض ونظافته)، قلة المعدات الطبية والأجر الزهيد) وكل ذلك من شأنه المساهمة في ظهور الضغط لدى هاته الفئة العمالية كما أضف خميس (2013) بأن مستخدمي الصحة بكل فئاتهم خصوصا منهم المستخدمين المعالجين والذين هم بجانب المرضى بوحداث مصالحي الإستعجالات والعلاج المكثف والأمراض الثقيلة غالبا ما يتعرضون إلى وضعيات قصوى في مكافحتهم المستمرة للمعاناة والمرضى الذين يتكفلون بهم. وبهذا فهم عرضة إلى ضغوط بدنية كبيرة في العمل، بل حتى ضغوط عقلية ونفسية. ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تتعلق بالضغوط الخاصة بالتنظيم والعلاقات أو بطبيعة المهمة، حيث يمكن أن يمتزج عدم الرضا، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، وحتى الشعور بعدم الأمن والخطر في العمل والتي تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة وتسبب لهم شعورا بالتوتر والقلق. وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية ومنها (القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني وقلة الدافعية فقدان القدرة على الابتكار) (ص. 286). ومن بين الدراسات الجزائرية التي اهتمت بموضوع الضغوط لدى فئة الممرضين نجد دراسة عازم (2009) المعنونة ب "مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات: دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر"، والتي هدفت إلى تحديد أسباب الضغط المهني عند الممرضات بمصلحة الاستعجالات، ومعرفة ما إذا كانوا يعانون من ضغط مهني مرتفع ومدى وجود علاقة بين الضغط والعوامل المهنية التالية: (العمل في حد ذاته، الدور

الإداري، العلاقات الشخصية، الجو والبنية التنظيمية، السيرة المهنية والانجاز، والتواجد بالبيت/العمل) وأيضاً ببعض العوامل الشخصية. وأهم ما كشفت عنه نتائجها هو: معاناة ممرضات مصلحة الاستعجالات من ضغط مهني مرتفع. كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر إلى آخر (لعجايلية 2015، ص 18). ودراسة خميس (2013) المعنونة بـ "الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي: دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة". والتي هدفت إلى تحديد مستوى الضغوط النفسية لدى عينة من عمال القطاع الصحي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة ورقلة. وتم فيها استخدام المنهج الوصفي، ومقياس للضغوط النفسية كأداة لجمع البيانات المطلوبة. وتم تطبيقها على عينة مكونة من (120) عاملاً بالقطاع الصحي (أطباء، ممرضين، وأعوان التخدير). وأهم ما كشفت عنه نتائجها هو معاناة أفراد عينة لدراسة (الأطباء، الممرضين، وأعوان التخدير) من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية. ودراسة لعجايلية (2015) المعنونة بـ "مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية: دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة". والتي توصلت فيها إلى: أن العامل في المصالح الاستعجالية التي تقدم خدماتها على مدار الساعة يكون معرضاً لعدة ضغوط. فهو مطالب بتقديم خدمات إنسانية تستوجب منه العمل لساعات طويلة، وأحياناً إضافية في الحالات الحرجة وخلال أيام العطل والمناوبات الليلية التي تعزلهم عن وثيرة الحياة الاجتماعية. إضافة إلى الضغط الذي قد يولده أقارب المريض أو مرافقوه والذين يكونون أحياناً في حالة من القلق الشديد عليه. وكل هذا من شأنه التأثير على سلوك وأداء عمال الصحة وعلى حالتهم الصحية والنفسية (اضطراب، قلق، إحباط، وغضب).

على الرغم من أن جل الدراسات السابقة قد آلت إلى نقطة واحدة وهي أن العاملين في مهنة التمريض هم أكثر عرضة للضغوط المهنية المؤثرة سلباً على حالتهم النفسية وطمأنينتهم، إلا أن الأمر لا يتوقف عند هذا الحد. فقد أكدت بعض الدراسات الأخرى على أن انعكاساتها قد تمتد لتضعف ولائهم أو أدائهم داخل التنظيم، ومنها: دراسة ميوكي تاكاسي وآخرون (Miyuki Takase et al., 2004) المعنونة بـ "تفسير السلوك المهني للتمريض من خلال إدراكهم لبيئة وقيم العمل". والتي هدفت إلى تفحص كيفية تأثير العلاقة بين إدراك الممرضين لبيئة وقيم العمل على أداء التمريض، وهل تلك الإدراكات يمكن أن تؤدي إلى ترك العمل. ومن أهم ما أظهرته نتائجها هو: أنه تم المحافظة على أداء جيد للممرضين الذين يعملون في بيئة مهنية تمنح بعض الحوافز للممرضين الذين يعتبر أدائهم المهني عالي، بالمقابل فإن العوامل السلبية في بيئة العمل قد أثرت وبشكل مباشر على أدائهم ودفعتهم للتفكير بترك العمل (أبو العمرين، 2008، ص ص. 62-63) وأشارت رويم (2010) إلى أن مشاعر الاحساس بعدم الأمان قد تؤثر على ولاء العمال للمنظمة التي ينتمون إليها ومن ثم تؤثر على روحهم المعنوية ودافعيتهم وحماسهم، وحتى على أدائهم الوظيفي فيها فولاء العامل للمؤسسة يعكس شعوراً عاطفياً بالارتباط بها ويظهر من خلال رغبته في تحقيق أهدافها وشعوره بالفخر والاعتزاز في الانتماء إليها (مناع، 2013) وأضاف السبيعي (2013) بأنه كلما أشبعت المنظمة حاجات أفرادها فإن ارتباطهم بها سيزداد على اعتبار أنها المصدر الرئيسي لإشباعها (ص. 60) وفي مجال التمريض أكدت عدة دراسات على ذلك ومنها: دراسة شيو وآخرون (Chiu & al., 2005) المعنونة بـ "الضغوط النفسية ودوران العمل لدى موظفي المستشفيات التايوانية" والتي كشفت عن وجود علاقة قوية بين الضغوط النفسية ودوران العمل لدى أفراد العينة (أبو حمور 2009، ص 1984)، ودراسة كعبار (2011) المعنونة بـ: "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي". والتي قام بتطبيقها على عينة من العاملين في مصلحة الاستعجالات الطبية بمستشفى الميلية بولاية جيجل، بحيث كشفت نتائجها عن وجود علاقة ضعيفة وعكسية بين ضغوط العمل المتمثلة في (عبء العمل وطبيعة العمل) والولاء التنظيمي بحيث بلغ معامل الارتباط الكلي بينهما (-0.23)، بمعنى أنه كلما كان

عبء العمل مرتفعا نقص الولاء التنظيمي وكلما كانت طبيعة العمل صعبة وفيها مسؤوليات جسيمة تتعلق بأرواح الناس كان الولاء التنظيمي منخفضا أيضا.

1.2. تساؤلات الدراسة

بناء ما سبق ذكره، يمكن بلورة مشكلة الدراسة الأساسية في التساؤل العام التالي:

- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية؟

انطلاقا من هذا، يمكن طرح التساؤلات الجزئية التالية:

1- هل هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس؟

2- هل هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

3- هل هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل؟

2.2. فرضيات الدراسة

1.2.2. الفرضية العامة

- يعتقد بأن مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية متوسط.

2.2.2. الفرضيات الجزئية

تتفرع عن الفرضية العامة الفرضيات الجزئية التالية:

1- لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية تعزى لمتغير الجنس.

2- لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

3- لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

3.2. أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية.

2- الكشف عن مدى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير (الجنس، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل).

4.2. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في:

- معالجتها لموضوع هام في علم النفس والسلوك التنظيمي ألا وهو الولاء التنظيمي.

- لفت انتباه المدراء والرؤساء داخل المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية إلى أهمية موضوع الولاء التنظيمي، وهذا لارتباطه الوثيق بالعديد من الاتجاهات والسلوكيات لدى رؤوسهم. فضعف الولاء التنظيمي

يقود إلى عدد من السلوكيات السلبية: (كثرة الغيابات، عدم الرضا الوظيفي انخفاض مستوى الأداء، الرغبة في ترك المؤسسة...)، وعكس ذلك صحيح فارتفاع الولاء لديهم سيجعلهم أكثر استعدادا للتضحية من أجل

نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها، مع الإخلاص والتفاني في العمل... وهذا من خلال السلوكيات الايجابية

فالولاء التنظيمي بحسب ما أجمع عليه الباحثون يعتبر من أفضل المؤشرات التي تسمح بالتنبؤ بالسلوك الانساني داخل التنظيمات.

5.2. مفاهيم الدراسة

1.5.2. الولاء التنظيمي

يقصد بالولاء التنظيمي في هذه الدراسة: "الشعور الإيجابي الذي يبديه الممرض نحو المؤسسة العمومية الاستشفائية التي يعمل فيها بولاية غرداية ومدى تقبله لأهدافها وقيمتها، واستعداده لبذل أقصى جهد في سبيل تحقيقها ورغبته في الحفاظ على عضويته بها، وتفضيلها على غيرها من المؤسسات الاستشفائية الأخرى".

يتم قياسه في هذه الدراسة من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها الممرض في مقياس الولاء التنظيمي الذي طوره بورتر وزملاؤه (1974) وترجمه إلى العربية القطان (1987)، واستخدمه الباحث مصعب بن عبد الهادي القثامي (2009) في دراسته المعنونة ب: "التمكين النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين بمستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض".

علما بأن الإجابة على بنود هذا المقياس ستتم وفقا لمقياس ليكرت الخماسي التدرج: (موافق جدا موافق محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقا).

2.5.2. العمال

يقصد بهم في هذه الدراسة: "الموظفون الذين ينتمون إلى سلكي الممرضين للصحة العمومية ومساعد التمرير للصحة العمومية، والذين يعملون في إحدى المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية غرداية ويشغلون إحدى الرتب التالية:

1- مساعد التمريض للصحة العمومية؛

2- مساعد التمريض رئيسي للصحة العمومية؛

3- ممرض مؤهل؛

4- ممرض حاصل على شهادة دولة؛

5- ممرض للصحة العمومية؛

6- ممرض متخصص للصحة العمومية؛

7- ممرض ممتاز للصحة العمومية".

3.5.2. المؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية

يقصد بها في هذه الدراسة: "المؤسسات الاستشفائية العمومية الثلاثة المتواجدة على مستوى ولاية غرداية ممثلة في كل من:

1- المؤسسة العمومية الاستشفائية - غرداية؛

2- المؤسسة العمومية الاستشفائية- متليلي؛

3- المؤسسة العمومية الاستشفائية- المنيعه؛

4- المؤسسة العمومية الاستشفائية - القرارة".

6.2. حدود الدراسة

1.6.2. الحدود البشرية

شملت هذه الدراسة عينة من الممرضين والممرضات العاملين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الثلاثة (المنيعه، غرداية، متليلي) على مستوى ولاية غرداية، حيث بلغ تعدادها (221) فردا.

2.6.2. الحدود الزمنية

أجريت الدراسة الميدانية خلال الموسم الجامعي (2016/2017)، حيث تم البدء في عملية توزيع الاستبيانات على أفراد العينة من منتصف شهر ماي (2016) إلى غاية نهاية شهر جويلية (2016).

3.6.2. الحدود المكانية

أجريت الدراسة على مستوى المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية، والمتمثلة في كل (مستشفى متليلي، مستشفى المنيع، مستشفى غرداية)، باستثناء المؤسسة العمومية الاستشفائية بدائرة القرارة التي تعذر إتمام الدراسة فيها نظرا لوجود صعوبات وعراقيل من طرف الطاقم الإداري المشرف على تسيير هذه المؤسسة بتردد مديرها في منح الموافقة على إتمام باقي إجراءات الدراسة الميدانية بها وهذا لأسباب وحجج واهية وبيروقراطية مما دفعنا إلى استكمال بقية العينة المطلوبة لتمثيل المجتمع الأصلي من المؤسسة العمومية الاستشفائية الأقرب وهي المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنيع.

3. الجانب النظري

1.3. ماهية الولاء

أشار كاظم (2014) إلى أن الولاء التنظيمي في نظر الباحثين في العلوم الاجتماعية يعتبر كامتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه. وقبل توضيح المقصود به لابد أولا من فهم المقصود بكلمة (الولاء) لغة واصطلاحا.

1.1.3. مفهوم الولاء لغة

وردت كلمة (الولاء) في المعجم الوسيط بعدة معاني وهي: المَلِكُ، وَالْقُرْبُ وَالْقَرَابَةُ، وَالنُّصْرَةُ، وَالْمَحَبَّةُ (مجمع اللغة العربية، 2004، ص. 1058) والوَلَاءُ اسم مصدر من وَآلٍ يُوَالِي مُوَالَاةً وَوَلَاءً. (رويم 2010، ص 101) كما ينطوي على معنى الالتزام (Commitment)، والانسجام (Cohesiveness) والجذب (Enticement) تجاه الغير. (الرواشدة، 2007، ص. 86)

كما يشير إلى: «الوفاء، الإخلاص، المناصرة، والمحبة» (الشمري 2013، ص. 28). ووردت في العديد من الآيات القرآنية بمعنى المناصرة والتعاون والمودة، وهذا إما بين الله وعباده، وإما بين المؤمنين لبعضهم، أو بين الكافرين لبعضهم، أو ولاء المؤمنين للكافرين. (رويم، 2010، ص. 101-102) أمثلة ذلك:

- "الولاية لله" في قوله تعالى: ﴿اللَّهُ وَلِيُّ الَّذِينَ آمَنُوا يُخْرِجُهُم مِّنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ﴾ من سورة البقرة الآية (257). وقوله في سورة الشورى: ﴿أَمْ اتَّخَذُوا مِن دُونِهِ أَوْلِيَاءَ قَالَ اللَّهُ هُوَ الْوَلِيُّ﴾ الآية (09). وقوله تعالى من نفس السورة: ﴿وَهُوَ الْوَلِيُّ الْحَمِيدُ﴾ الآية (28). وهذه الآيات تؤكد على ولاية المؤمنين لله وحده والنهي عن اتخاذ أي ولي غيره، والولي هنا بمعنى النَّاصِرُ لعباده المؤمنين. (رويم، 2013، ص. 113)

- "ولاية المؤمنين لبعضهم" في قوله تعالى: ﴿وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيَطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ﴾ سورة التوبة، الآية (71)، والولاء هنا بمعنى النصرة في الأمور المشتركة والتعاون والمودة والمآزره والمواساة. (رويم، 2010، ص. 102)

- "ولاية المؤمنين للكافرين" في قوله تعالى: ﴿لَا يَتَّخِذِ الْمُؤْمِنُونَ الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِن دُونِ الْمُؤْمِنِينَ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ فَلَيْسَ مِنَ اللَّهِ فِي شَيْءٍ إِلَّا أَن تَتَّقُوا مِنْهُمْ تُقَاةً وَيَحذِرْكُمْ اللَّهُ نَفْسَهُ وَإِلَى اللَّهِ الْمَصِيرُ﴾ من سورة آل عمران، الآية (28)، وهو تحذير شديد من ولاء المسلم للكافر ويعني ذلك التودد إليه من دون المؤمنين حيث لا يجتمع إيمان وولاء للكفار في قلب واحد. (رويم، 2013، ص. 114)

مما سبق ذكره يتضح بأن كلمة (الولاء) لغة وردت بعدة معاني وهي:

المُلْكُ، القُرْبُ، القَرَابَةُ، المَحَبَّةُ، المُوَالَاةُ، الوَفَاءُ، الالْتِزَامُ، الانْسِجَامُ، الجَذْبُ اتِّجَاهَ الآخَرِينَ، التَّعَاوُنُ المُوَدَّةُ، المُوَازَرَةُ، المُوَاسَاةُ، والمُنَاصَرَةُ.
2.1.3. مفهوم الولاء اصطلاحاً

هناك من عرف "الولاء" بأنه: "الصدق، التفاني، القرابة والإخلاص لمعتقد مكان، شخص أو منظمة".
(Rishipal, 2013, p.23) (ترجمة الباحثة)

تطرقت لهذا المعنى أيضا موسوعة بریتانیکا (Encyclopedia Britannica, 1998): "الولاء كمصطلح عام يدل على إخلاص المرء أو مشاعر التعلق بكائن معين، والذي قد يكون شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص، مثل، واجب...". (Powers, 2000) (ترجمة الباحثة).

كما ورد بمعاني أخرى وهذا لاختلاف وجهات نظر الباحثين، ومن هؤلاء:

- تعريف لوقان (Logan, 1984): "الارتباط القوي الذي يجمع الموظف مع منظمته، وحتى عندما لا يكون بالنسبة له من المناسب اقتصاديا البقاء هناك". (Smith, 2015, p. 8) (ترجمة الباحثة)

- تعريف ريتشهاالد وفريدريك (Reich held & Frederick, 1998): "الاستعداد لجعل استثمار أو تضحية شخصية لتعزيز علاقة". (Mustapha, Abidin & Saufi, 2013, p. 129) (ترجمة الباحثة)

- تعريف مورال (Morrall, 1999): "الالتزام نحو شيء أو شخص ما". (p. 95) (ترجمة الباحثة)

- تعريف بورز (Powers, 2000): "تفاني الفرد والارتباط العاطفي اتجاه أشياء معينة، والتي قد تكون ذات صلة بشخص أو جماعة، مهمة، أو هدف". (Lee, 2007, p. 32) (ترجمة الباحثة)

- تعريف ليفين ومورلاند (Levine & Moreland, 2002): "الولاء يتجلى من خلال مشاعر قوية وإيجابية، الثقة والقيام بالتضحيات لمساعدة الآخرين والتي قد تكون مكلفة شخصيا".
(Hoor, 2014, p.8) (ترجمة الباحثة)

- تعريف السعود (2009): "المشاعر التي يطورها الفرد الذي يعيش في مجتمع نحو الأفراد والمنظمات والقيم والمبادئ والأفكار، وهذه المشاعر تمثل رغبة الفرد واستعداده لتقديم التضحية لزملائه وللمنظمة التي يعمل فيها". (ص. 253)

- تعريف ريتشيبيل (Rishipal, 2013): "الصدق، التفاني، القرابة والإخلاص لمعتقد ما مكان شخص أو منظمة". (p.23) (ترجمة الباحثة).

2.3. ماهية الولاء التنظيمي

1.2.3. مفهوم الولاء التنظيمي

يعد الولاء التنظيمي جزءاً من المفهوم الكلي للولاء، ذلك أن الولاء قد يكون لعدة أمور في حياة الفرد مثل: المنظمة، الأسرة، الوظيفة، النقابة وجماعة العمل... (الرواشدة، 2007، ص. 92). ويرى أنتونوفا (Antonova, 2016) بأن التعريف الحديث للولاء معقد نوعاً ما، وأنه ابتعد عن المفهوم التقليدي للولاء باعتباره: "علاقة مدى الحياة مع رب العمل" بحيث في الوقت الحاضر لا يعني البقاء مع رب العمل لفترة طويلة الولاء له بالضرورة. فهناك مثلاً العديد من الموظفين من صرحوا بأنهم يستمرون في البقاء بعملهم الحالي لأنهم مضطرون للبقاء فيه (34 %)، وهناك من قالوا أنه سيكون من الصعب عليهم المغادرة (41 %) وهناك من أشاروا إلى أن السبب يعود لخوفهم من عدم العثور على عمل آخر (27 %) (p.29) (ترجمة الباحثة). كما أشار مينتون (Minton, 1992) إلى وجود العديد من الاختلافات في مفهوم الولاء، ولذلك فقد دعى إلى بذل جهود أكبر من أجل فهم أوسع وأعمق له ولعوامل حدوثه ونتائجه.

(Niehoff, Moorman, Blakely & Fuller, 2001, p. 96) (ترجمة الباحثة)

فيما يلي عرض للبعض من هذه التعاريف:

- تعريف بوكانان (Buchanan, 1974) باعتباره من أوائل من عرفوا هذا المفهوم: "ارتباط الفرد القوي والفعال بأهداف المنظمة وقيمتها، بغض النظر عن القيم المادية المتحققة له منها".

(السعود، 2009، ص. 253)

كما قام بالتمييز بين ثلاثة مرتكزات رئيسية يقوم عليها وهي:

- الإحساس بالانتماء (Identification): يظهر في التعبير عن الفخر بالمنظمة والقناعة الذاتية بأهدافها وقيمتها.
- المشاركة والمساهمة الفعالة (Involvement): من قبل الفرد النابعة عن رضاه النفسي بأهمية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها.

- الإخلاص (Devotion): المعبر عنه برغبة الفرد الأكيدة بالاستمرار والعمل في المنظمة في كل الظروف.
(الرواشدة، 2007، ص. 87)

- تعريف بورتر وسميث (Porter & Smith, 1970): عرفوه من منظور نفسي ووصفاه بأنه "توجه يتسم بالفعالية والإيجابية نحو المنظمة". (عبود، 2014، ص. 145)

- تعريف أورلي وجاثمان (O'reilly & Ghatman, 1986): "الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيمها". (كمال والعمرى، 2011، ص. 470)

- تعريف ماثيو وزاجاك (Mathieu & Zajac, 1990): "الارتباط بالمنظمة والذي يمكن اعتباره كاستجابة انفعالية، خاصة لما يؤمن الموظف بقوة بأهداف وقيم المنظمة، ويكون لديه رغبة قوية في الحفاظ على عضويته بها". (El Saghier, Wahba, Abdel Aziz, 2015, p.67) (ترجمة الباحثة)

- تعريف كوروفيليا ولفرسون (Kuruville & Lverson, 1993): "تبني الموظفين للقيم اتجاهات ومعتقدات المنظمة، ورغبتهم في بذل جهد إضافي لتحقيق أهداف المنظمة".

(Al Qarioti & Freih, 2008, p.82) (ترجمة الباحثة)

- تعريف ماير وآلين (Meyer & Allen, 1997): أشارا إلى أن الولاء التنظيمي من الناحية المفاهيمية يمكن تعريفه من خلال العوامل التالية:

- إيمان قوي بأهداف وقيم المنظمة؛

- العزم على وضع الجهود المبذولة لصالح المنظمة؛

- نية قوية للبقاء مع المنظمة.

(Khah, Moosa & Maesomian, 2014, pp. 924-925) (ترجمة الباحثة)

- فويلس (Voyles, 1999) وصفه باستخدام سلوكيات الموظفين التالية: (بقاء الموظف داخل المنظمة لوقت طويل، تركز الموظف لجهده لتحقيق غايات وأهداف المنظمة، تطوير الموظف لنفسه داخل المنظمة وخلق قيمة مضافة للعملاء). (Lee, 2007, p.32) (ترجمة الباحثة)

- تعريف بيتنكورت، قوينر وموتر (Bettencourt, Gwinner, & Meuter, 2001): "سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعكس الإخلاص للمنظمة من خلال تعزيز مصالحها وصورتها لمن هم خارجها".

(Peloso, 2004, p. 39) (ترجمة الباحثة)

- تعريف ريجيو (2013): "مشاعر الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها واتجاهاته، وترتبط هذه المشاعر بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمتها، واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها، ورغبته في البقاء عضوا فيها".

(ص. 276)

أما عن الصفات التي من خلالها يمكن الحكم على شخص ما داخل التنظيم بأنه ذو ولاء له في نظر عدد من الباحثين فهي تتمثل فيما يلي:

- الشخص الذي يظهر مستوى عالي من الولاء التنظيمي تجاه منظمته بحسب كل من بورتر وسميث (Porter & Smith, 1970)، هو شخص يتصف بالصفات التالية:
- اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة؛
- استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المنظمة؛
- رغبة قوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة. (نجم، 2013، ص. 1054)
- الأشخاص الذين يتصفون بالولاء بحسب مركز أبحاث الولاء (The Loyalty Research Center, 1990) هم: "الموظفين الذين يصبحون ملتزمين بتحقيق النجاح للمنظمة، والإيمان بعملهم فيها، والاعتقاد بأنه هو أفضل خيار لهم، وأن لا يخططوا فقط للبقاء فيها، بل ولا يقومون حتى بالبحث عن فرص عمل بديلة أو الاستجابة للعروض المقترحة عليهم". (Rajput, Singhal & Tiwari, 2016, p.2) (ترجمة الباحثة)
- الشخص الذي لديه ولاء بحسب كل من مارتنسن وقرونهولدت (Martensen & Gronholdt, 2006) هو شخص يعرف بإحساسه بالانتماء، ومشاركته، والالتزام بالمنظمة، وبأن يكون لديه الدافع للأداء أكثر من التوقعات. (p.99) (ترجمة الباحثة).

- يستخلص مما سبق بأن هناك عددا من العناصر التي تكرر التطرق إليها أكثر من مرتين بين الباحثين في التعاريف السابقة، والتي يمكن اعتبارها كمؤشرات دالة على الولاء وهي كما يلي:
- الارتباط بالمنظمة؛
- الاعتقاد والإيمان القوي بأهداف وقيم المنظمة؛
- تبني قيم المنظمة؛
- الرغبة القوية للبقاء واستمرارية العضوية في المنظمة؛
- الاعتقاد بأن عملهم في المنظمة هو أفضل خيار؛
- الاستعداد لبذل جهد إضافي لتحقيق أهداف المنظمة؛

أما عن المقصود بالولاء التنظيمي في هذه الدراسة، فيقصد به ما يلي:

"الشعور الإيجابي الذي يبديه الممرض نحو المؤسسة العمومية الاستشفائية التي يعمل فيها بولاية غرداية ومدى تقبله لأهدافها وقيمها، واستعداده لبذل أقصى جهد في سبيل تحقيقها، ورغبته في الحفاظ على عضويته بها، وتفضيلها على غيرها من المؤسسات الاستشفائية الأخرى".

3.3. أثر بعض العوامل الشخصية على مستوى الولاء التنظيمي

فيما يلي سيتم إستعراض أثر كل من (الجنس، الحالة الإجتماعية، والأقدمية في العمل) على مستوى الولاء التنظيمي حسب ما ورد ذكره في مختلف الدراسات السابقة التي أمكن الإطلاع عليها:

1.3.3. الجنس

أكد ماهر (2000) على أنه قد توجد فروق واضحة بين الإناث والذكور في معدلات الغياب حيث أن المرأة أعلى من الرجل في هذه النقطة. ويفسر ذلك بأن المرأة أكثر إضطرابا منه فيما يتعلق بجانب المسؤوليات الإجتماعية (الإهتمام بالمنزل والأبناء) (ص. 202). هذا وتجدر الإشارة إلى أن نتائج الدراسات فيما يتعلق بهذا العامل قد تباينت فيما بينها، فهناك من الدراسات من توصلت إلى:

- وجود فروق في مستوى الولاء تعزى لمتغير الجنس، مثلما هو الحال في دراسة زيني (2013) المعنونة بـ "الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس- الجزائر- المغرب". والتي هدفت إلى الوقوف على مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة في الجامعات التونسية والجزائرية والمغربية، وأثر العوامل الشخصية المتمثلة في: (الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية،

المؤهل العلمي (الرتبة الأكاديمية)، عدد سنوات الخدمة، والأجر الشهري) وكذا أثر بعض العوامل التنظيمية المتمثلة في: (النمط القيادي، العلاقات الإنسانية بين الأفراد الاستقلالية (الحرية) المتاحة للأستاذ، المعلومات المرتدة عن الأداء، توفر الفرص البديلة، وكذلك الإقرار بالإنجاز) وأثر كل ذلك على الأداء الوظيفي. ومقارنة مستوى الولاء التنظيمي لدى الأساتذة الجامعيين في الجامعات التونسية، الجزائرية والمغربية. وطبقت على عينة مكونة من (750) أستاذ جامعي. وتم فيها استخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات باستخدام مقياس بورتر وزملاؤه لقياس الولاء التنظيمي واستبانة مكونة من (28) فقرة لقياس مستوى الأداء الوظيفي، وتم فيها التركيز على المجالات التالية (النمط القيادي، العلاقات بين الأفراد، الاستقلالية المتاحة، المعلومات المرتدة عن الأداء، الإقرار بالإنجاز وتوفر الفرص البديلة). ومن أهم ما كشفت عنه نتائجها هو: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للأساتذة تعزى للجنس لصالح الإناث. وقد فسر ذلك بسبب أن الإناث قد دخلن مجال العمل الأكاديمي في الجامعات بعد الرجل، وأنهن لن يستطعن العمل خارج الجامعات إلا بمرافقة أزواجهن. أي أن فرص العمل المتوفرة للذكور أكثر مما هي متوفرة للإناث، وهذا بالتالي يجعل الإناث أكثر استقراراً وولاءاً للمنظمة. ودراسة أنتونوفا (Antonova, 2016) التي أجراها على عينة من الموظفين العاملين في الفنادق بحيث قارن فيها بين نوعين من الفنادق (فنادق في سلسلة، فنادق مستقلة) ومن أهم ما كشفت عنه نتائجها هو: وجود فروق في مستوى الولاء باختلاف الجنس لصالح الموظفين العاملين في الفنادق المستقلة، بحيث كان للذكور ميل إلى الولاء بدرجة أكبر (67.10) من الإناث (41.28) (p.44) (ترجمة الباحثة).

غير أنه وبالمقابل كشفت نتائج دراسات أخرى عن عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس كما هو الحال بالنسبة لدراسة: أبو سنييه والبياتي (2014) المعنونة بـ "مستوى إدارة الصراع التنظيمي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان". حيث هدفت إلى الكشف عن مستوى إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم وطبقت على عينة مكونة من (200) معلماً ومعلمة، ومن أهم ما كشفت عنه نتائجها هو: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظرهم تبعاً للجنس (ص. 101) ودراسة بن حفيظ (2014) المعنونة بـ "مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية: دراسة ميدانية بمدينة ورقلة". والتي هدفت إلى استكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية: (الجنس، الأقدمية في التدريس، والمؤهل العلمي) وطبقت على عينة عشوائية مكونة من (270) معلم ومعلمة يعملون في مؤسسات تربوية مختلفة بمدينة ورقلة. ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الاستكشافي والاستعانة بمقياس بورتر وزملائه لقياس مستوى الولاء التنظيمي للمعلم. وتم التوصل فيها إلى: عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

2.3.3. الحالة الاجتماعية

كشفت نتائج بعض الدراسات عن وجود علاقة بين الحالة الاجتماعية للموظفين وولائهم التنظيمي ومنها دراسة السلامة (2000) التي هدفت إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية وأثرها على الولاء التنظيمي. ومن أهم ما توصلت إليه هو: وجود علاقة طردية بين الولاء التنظيمي والحالة الاجتماعية (علي وإبراهيم، 2010، ص. 24). ودراسة الحربي (2013) المعنونة بـ "الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بتحقيق الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على معلمات المرحلة الثانوية بالمدارس الأهلية للبنات في مدينة الرياض" والتي طبقت على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (326) معلمة. وتم استخدام المنهج الوصفي والاستبانة كأداة

لجمع البيانات. ومن أهم ما كشفت عنه نتائجها هو: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

غير أن هناك باحثين آخرين أكدت نتائج دراساتهم على عكس ذلك ومنها دراسة: السببجي (2013) المعنونة ب "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية". والتي سعت إلى توضيح العلاقة ما بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي. والتي توصلت هي الأخرى إلى: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (درجة الولاء التنظيمي) باختلاف متغير الحالة الإجتماعية (ص. 127). ودراسة بن حفيظ (2014) المعنونة ب "مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية: دراسة ميدانية بمدينة ورقلة"، والتي هدفت إلى إستكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية في التدريس، والمؤهل العلمي). ولتحقيق ذلك تم إستخدام المنهج الاستكشافي والاستعانة بمقياس بورتير وزملائه لقياس مستوى الولاء التنظيمي للمعلم. وطبقت على عينة عشوائية مكونة من (270) معلم ومعلمة يعملون في مؤسسات تربوية مختلفة بمدينة ورقلة. وتم فيها التوصل إلى: عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المرحلة الإبتدائية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

3.3.3. الأقدمية في العمل

كشفت نتائج دراسات عدد من الباحثين في هذا الموضوع عن وجود علاقة دالة إحصائية بين مستوى ولاء الأفراد وأقدميتهم في التنظيم، ومنها دراسة زيني (2013) المعنونة ب "الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس- الجزائر- المغرب". والتي هدفت إلى الوقوف على مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة في الجامعات التونسية والجزائرية والمغربية، وأثر العوامل الشخصية المتمثلة في: (الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية، والمؤهل العلمي (الرتبة الأكاديمية)، عدد سنوات الخدمة، والأجر الشهري)، وكذا أثر العوامل التنظيمية المتمثلة في: (النمط القيادي، العلاقات الإنسانية بين الأفراد، الاستقلالية (الحرية) المتاحة للأستاذ، المعلومات المرتدة عن الأداء، توفر الفرص البديلة، وكذلك الإقرار بالإنجاز) وأثر كل ذلك على الأداء الوظيفي ومقارنة مستوى الولاء التنظيمي لدى الأساتذة الجامعيين في الجامعات (التونسية، الجزائرية، والمغربية) وطبقت على عينة مكونة من (750) أستاذ جامعي. وتم فيها إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات باستخدام مقياس بورتير وزملائه لقياس الولاء التنظيمي، وكذا استبانة مكونة من (28) فقرة لقياس مستوى الأداء الوظيفي ركزت على المجالات التالية: (النمط القيادي، العلاقات بين الأفراد، الاستقلالية المتاحة، المعلومات المرتدة عن الأداء، الإقرار بالإنجاز، وتوفر الفرص البديلة). ومن أهم ما كشفت عنه نتائجها هو: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للأساتذة تعزى لعدد سنوات الخدمة (الأقدمية)، بحيث كانت هذه الفروقات لصالح الأساتذة الذين خبرتهم أطول خبرتهم وهي (12) سنة فأكثر. وتم تفسير ذلك بأن الأشخاص الجدد العاملين في الجامعات يكونون على معرفة أقل من زملائهم بأهداف الجامعة وسياساتها لأن أصحاب الخبرة الطويلة تكون قد تولدت لديهم خبرة في كافة المجالات نتيجة استمراريتهم بالعمل داخل الجامعة، وهذا بدوره ينعكس على ولائهم لها. ودراسة الهدلول (2014) المعنونة ب: "الولاء التنظيمي وعلاقته بمستويات أداء الإداريات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض". والتي هدفت إلى معرفة دور الولاء التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة. وطبقت على عينة بلغ عددها (313) من الإداريات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض. وتم فيها إستخدام المنهج الوصفي (المسحي)، والاستبانة في جمع بيانات

الدراسة. ومن أهم ما توصلت إليه نتائجها هو: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة فيما يتعلق بمحور الولاء التنظيمي وأبعاده، تعزى إلى سنوات الخدمة في العمل الحالي. بالمقابل نفت نتائج دراسات أخرى هذه العلاقة مثلما هو الحال في دراسة كل من: أبو سمرة، علاونه، وعياد (2007) المعنونة بـ "قياس واقع الاتصال الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقته بالانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس وبيت لحم". والتي هدفت إلى معرفة واقع الاتصال الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقته بالانتماء (تم استخدامه كمرادف للولاء التنظيمي) لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس وبيت لحم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وتم تطبيقها على عينة مكونة من (174) عضو هيئة تدريس ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون أداتين الأولى لقياس واقع الاتصال الإداري، والثانية لقياس الولاء التنظيمي. ومن أهم ما كشفت عنه نتائجها هو: عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة. وفسر الباحثون ذلك بأن ظروف العمل التي هم فيها، والرسالة التي يحملونها لخدمة أبناء شعبيهم تدفعهم للانتماء لهذه المؤسسات منذ البدايات. وأن سنوات العمل والخبرة لم تغير من قناعتهم بضرورة الاستمرار بالعمل في الجامعة، وبالتالي الاستمرار في الولاء المؤسسي. ودراسة رويم (2010) المعنونة بـ "واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية: دراسة ميدانية بمدينة ورقلة". والتي هدفت إلى معرفة مستوى الولاء لدى أفراد العينة، ومدى وجود فروق فيه تبعاً لمتغير: (الجنس، العمر، وسنوات الخبرة). حيث طبقت على عينة مكونة من (215) عاملاً بمؤسسات مهنية حكومية مختلفة. وتم فيها استخدام المنهج الاستكشافي، وكأداة للدراسة تم تطبيق مقياس بورتر وزملائه وترجمة الردايدة (1988). ومن أهم ما كشفت عنه نتائجها هو: عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة مما يدل على عدم تأثير الولاء التنظيمي للعمال بعامل الخبرة. وهذا يعني أن عامل الخبرة ليس عاملاً محددًا للولاء في حد ذاته وإنما يرتبط الأمر بجملة من العوامل التي يمر بها الموظف كنوع الوظيفة والمؤسسة التي يشتغل بها، الظروف والإمكانات المتاحة، خصائصه الشخصية، ومساره المهني.

4. الجانب التطبيقي

حتى تكون دراسة الباحث دراسة علمية سليمة، فلا بد أن تكون ضمن إطار منهجي يتفق مع طبيعة موضوع بحثه، إشكاليته، وفرضياته المصاغة، حتى يمكن فيما بعد اعتماد ما توصل إليه من نتائج وتعميمها على مجتمع بحثه.

لتحقيق ذلك، تم إتباع الخطوات الموالية:

- 1- تحديد المنهج والتعريف به.
- 2- التعريف بمجتمع الدراسة.
- 3- وصف لعينة الدراسة، خصائصها، وطريقة اختيارها.
- 4- التعريف بأدوات جمع البيانات، وخصائصها السيكمترية.
- 5- عرض لمختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة، نتائج الدراسة، وتفسيرها.

1.4. منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، وفي ضوء ما طُرح من تساؤلات، و فرضيات، تم اختيار المنهج الوصفي كمنهج ملائم لهذه الدراسة والذي عرفه العزاوي (2008) بأنه: «استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى». (ص.97)

2.4. مجتمع الدراسة

إن المجتمع الذي وقع عليه الاختيار لتطبيق هذه الدراسة وتحقيق أهدافها تمثل في جميع ممرضي وممرضات المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية، وهي أربعة: (متليلي، المنيع، غرداية، والقرارة) حيث قدر تعدادهم بحسب القائمة الإسمية الموقوفة إلى غاية: (2015/12/31) ب (734) ممرضاً وممرضة بحسب ما صرح به رؤساء مصالح المستخدمين على مستوى هذه المؤسسات. والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (01): توزيع مفردات المجتمع الأصلي بحسب المؤسسة العمومية الاستشفائية

المجموع	القرارة	غرداية	المنيع	متليلي	
137	28	23	38	48	مساعد تمريض
40	20	11	00	09	مساعد تمريض رئيسي
13	02	03	04	04	ممرض مؤهل
348	55	82	61	150	ممرض للصحة العمومية
128	11	22	67	28	ممرض حاصل على شهادة الدولة
68	01	11	05	51	ممرض متخصص للصحة العمومية
00	00	00	00	00	ممرض ممتاز للصحة العمومية
734	117	152	175	290	عدد الممرضين الكلي
%100	%15.94	%20.71	%23.84	%39.51	النسبة المئوية

المصدر: اعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستشفى متليلي يعتبر أكبر المؤسسات العمومية الاستشفائية في ولاية غرداية من حيث العاملين في سلك التمريض حيث بلغ عددهم (290) فرداً بنسبة (39.51%) يليها مستشفى المنيع ب: (175) فرداً بنسبة (23.84%)، وفي المركز الثالث مستشفى غرداية ب: (152) فرداً بنسبة (20.71%)، أما المركز الرابع فتمثل في مستشفى القرارة ب: (117) فرداً بنسبة (15.94%).

3.4. عينة الدراسة

1.3.4. عينة الدراسة الاستطلاعية

تم تطبيقها بصورة أولية على عينة استطلاعية قدرت ب: (34) عاملاً في سلك التمريض من مختلف الرتب المتضمنة في هذا السلك وتم اختيارهم بحسب سهولة الوصول إليهم.

الجدول (02): توزيع أفراد العينة الاستطلاعية

العينة الاستطلاعية	المؤسسة الاستشفائية
11	مستشفى غرداية
11	مستشفى متليلي
12	مستشفى المنيع
34	المجموع

المصدر: اعداد الباحثة

2.3.4. عينة الدراسة الأساسية

تمثل مجتمع الدراسة كما تمت الإشارة إليه سابقاً في الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية الأربعة على مستوى ولاية غرداية (متليلي، المنيع، غرداية، والقرارة). وقدر عددهم (734) فرداً حسب الإحصائيات الموقوفة إلى غاية: (2015/12/31)، وتقرر اختيار ما نسبته (30%) منهم أي ما يعادل (221) فرداً. تم اختيارهم عشوائياً بحسب سهولة الوصول إليهم (دون تمييز في الرتبة أو الجنس أو وضع شروط مسبقة) من كل مستشفى، وبما يمثلهم من حجم في المجتمع الأصلي، ليشكل مجموعهم في الأخير المجموع الكلي للعينة الأساسية الممثلة للمجتمع الأصلي.

جدول (03): توزيع مفردات المجتمع الأصلي وحجم العينة الممثلة له من كل مؤسسة عمومية استشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية	المجتمع الأصلي	حجم العينة الممثلة له	نسبة العينة الممثلة
مستشفى متليلي	290	87	%39.36
مستشفى المنيع	175	53	%23.98
مستشفى غرداية	152	46	%20.81
مستشفى القرارة	117	35	%15.83

المجموع	734	221	%100
---------	-----	-----	------

المصدر: اعداد الباحثة

هذه الدراسة تمت فعليا على مستوى ثلاثة مؤسسات فقط وهي: (متليبي المنيعه وغرداية) وهذا بسبب تعذر إمكانية تطبيق الدراسة على مستوى مستشفى القرارة لأسباب غير موضوعية فكان من الضروري استكمال النقص في حجم العينة الأساسية المطلوبة بمفردات أخرى من المؤسسات المتبقية، حيث تم ذلك بمستشفى المنيعه نظرا لسهولة الاتصال بالمرضى فيه.

جدول رقم (04): توزيع مفردات العينة النهائية حسب المؤسسة العمومية الاستشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية	المجتمع الأصلي	العينة النهائية	نسبة العينة النهائية
مستشفى متليبي	290	87	%39.36
مستشفى المنيعه	175	88	%39.82
مستشفى غرداية	152	46	%20.81
مستشفى القرارة	117	00	%00
المجموع	734	221	%100

المصدر: اعداد الباحثة

3.3.4. خصائص عينة الدراسة

انطلاقا من الاستمارات التي تم استرجاعها يمكن توضيح خصائص أفراد عينة الدراسة كما هو موضح في الجداول والأشكال الموالية:

1.3.3.4. توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	144	%65.15
ذكر	77	%34.84
المجموع	221	%100

المصدر: اعداد الباحثة

يلاحظ من خلال نتائج الجدول بأن عدد الإناث بلغ (144) بنسبة (%65.15)، في حين قدر عدد الذكور (77) بنسبة (%34.84). حيث يلاحظ أن نسبة الإناث أكثر من الذكور.

2.3.3.4. توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول (06): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	ذكر	أنثى	النسبة المئوية
عازب (ة)	92	16	76	%41.63
متزوج (ة)	121	60	61	%54.75
مطلق (ة)	07	01	06	%3.17
أرمل (ة)	01	00	01	%0.45
المجموع	221	77	144	%100

المصدر: اعداد الباحثة

يلاحظ في الجدول أعلاه بأن فئة المتزوجين بلغت (121) بنسبة (%54.75) وهي تمثل أكبر نسبة من حجم العينة، تليها فئة العزاب (19) بنسبة (%41.18)، ثم في المرتبة الثالثة فئة المطلقين (08) بنسبة (%03.62) وفي المرتبة الأخيرة نجد فئة الأرمال (01) بنسبة (%00.45). وهذا ما يشير إلى أن الفئة الغالبة من المرضى المستجوبين هم من فئة المتزوجين.

3.3.3.4. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية

الجدول (07): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية

سنوات الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
0] - أقل من 5]	88	%39.81
5] - فما أكثر]	133	%60.18
المجموع	221	%100

المصدر: اعداد الباحثة

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه بأن عدد الذين تقل أقدامهم عن خمسة سنوات بلغ (88) فردا بنسبة (39.81%)، في حين أن من لديهم سنوات أقدمية مساوية لخمس سنوات فما أكثر بلغ عددهم (133) فردا بنسبة (60.18%) وهي تمثل الفئة الأكبر من الممرضين المستجوبين.

4.4. أدوات الدراسة وخصائصها السيكمومترية

تم في هذه الدراسة الاستعانة بمقياس الولاء التنظيمي من إعداد بورتر وزملائه (1974) وترجمه إلى العربية عبد الرحيم القطان عام (1987) والمتكون من (15) فقرة. وإستخدمه الباحث مصعب بن عبد الهادي القثامي (2009) في دراسته المعنونة ب: "التمكين النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين بمستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض"، حيث قام بتطبيقها على عينة مكونة من (210) موظف (5) إداري (5) العاملين في (شؤون الموظفين) بالمستشفى. وأشار الباحث إلى أن هذا المقياس يعكس مزيجا من الإتجاهات والنوايا السلوكية، والتي تؤكد على ولاء الموظف من عدمه للمنظمة، وأنه يعتبر من أكثر المقاييس المقبولة لقياس الولاء (ص. 66). وبحسب ما أشار إليه (أحمد درويش) فإن هذا الإختبار على درجة عالية من الصلاحية حيث تم تطبيقه على (100) دراسة من أصل (174)، ويعد الأداة الوحيدة المستخدمة في قياس الولاء التنظيمي والتي لا تزال صالحة للإستخدام في الدراسات التنظيمية الحالية، والبحوث المستقبلية أيضا (رويم، 2013، ص ص. 161-160). كما أشار البطاش (Battache, 2000) إلى وجود إتفاق بين العلماء حول إستخدام هذه الأداة لقياس الولاء التنظيمي. حيث إعتدتها الكثير من الباحثين في الدول الغربية ومنهم لابل (Labelle, 1997) (رويم، 2010، ص. 107). وتم تعديله بحسب ما يتناسب والعينة المدروسة. وتكون المقياس في صورته الأولى من (15) بندا، بينما في صورته النهائية فمن (12) بندا بعد أن تم حذف ثلاثة بنود لعدم دلالتها عقب دراسة الخصائص السيكمومترية له. علما أن هناك بنودا إيجابية وأخرى سلبية، وكل بند منه تقابله خمسة بدائل للإجابة عنه: (موافق جدا، موافق محايد غير موافق، غير موافق إطلاقا).

أما عن خصائصه السيكمومترية فقد تم التأكد من صدقه باللجوء إلى طريقة (الإتساق الداخلي) من خلال حساب معامل إرتباط (بيرسون) بين كل درجة بند والدرجة الكلية للمقياس، وأظهرت النتائج أن قيم هذا المعامل دالة إحصائيا، حيث تراوحت بين (0.133) و (0.716)، عدا (03) بنود لم تكن كذلك فتم حذفها. أما الثبات فتم التأكد منه بطريقتين هما: (التجزئة النصفية، ومعامل ألفا كرونباخ). حيث أظهرت نتائج تطبيق الطريقة الأولى بأن قيمة معامل إرتباط (بيرسون) بين نصفي نتائج الإستبيان ككل قدرت ب (0.573) غير أنه وبعد تصحيحها بإستخدام معادلة (جثمان) أصبحت (0.729) وهي قيمة مرتفعة. بينما نتائج تطبيق الطريقة الثانية أظهرت أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل بلغت (0.852) وهي قيمة مرتفعة تشير إلى ثباته وإمكانية اعتماده.

5.4. أدوات المعالجة الإحصائية

بعد تجميع الاستبيانات، تم إدخال بياناتها في برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم تحليل النتائج عن طريق الاختبارات الإحصائية المناسبة، وهذا بهدف التأكد من الخصائص السيكمومترية لأدوات الدراسة من جهة، ومن جهة أخرى بهدف اختبار الفرضيات المصاغة.

لتحقيق هذه الأهداف تم اللجوء في هذه الدراسة إلى الاستعانة بأسلوب الإحصاء اللابرامتري وهذا لعدم توفر شروط استخدام الإحصاء البارامتري بعد التأكد من عدم توفرها. وعلى هذا الأساس تمثلت أدوات المعالجة الإحصائية التي تم الاستعانة بها فيما يلي:

(التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، اختبار مان ويتني، اختبار كروسكال- واليس)

5. عرض النتائج

- نصت الفرضية العامة على: "يعتقد بأن مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية متوسط".

للتأكد من صحة هذه الفرضية، تم القيام بما يلي:

أولاً - بعد رصد درجات إجابات كل مستجوب من أفراد العينة على مقياس الولاء التنظيمي، ثم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الدرجات، كما تم تقسيم مستويات الولاء التنظيمي في هذه الدراسة إلى ثلاثة، وهو يوافق تقسيم الرواشدة (2007)، العنزي (2007) (بن حفيظ، 2013، ص 118). كما أخذت به أيضا بن حفيظ (2013) في دراستها المعنونة ب: "علاقة النمط القيادي حسب نظرية هيرسي وبلانشارد بالولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة". وفيما يلي عرض لهذا التقسيم كما أشار إليه الرواشدة (2007):

- الولاء التنظيمي المنخفض: يتضمن كل من كان متوسط درجاته على بنود المقياس أقل من (3) درجات.
- الولاء التنظيمي المتوسط: يتضمن كل من كان متوسط درجاته على بنود المقياس يقع ضمن المدى (3) إلى أقل من (4) درجات.
- الولاء التنظيمي المرتفع: يتضمن كل من كان متوسط درجاته على بنود المقياس يقع ضمن المدى (4) درجات فأكثر (ص. 150).

ثانيا - حساب (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لمقياس الولاء التنظيمي ككل:

الجدول رقم (08): الإحصاءات الوصفية لمقياس الولاء التنظيمي ككل

/	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الولاء التنظيمي	12	3.80	0.676	متوسط

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه ما يلي:

أن قيمة المتوسط الحسابي لمقياس الولاء التنظيمي ككل بلغت (3.80) درجة بانحراف معياري قدره (0.676) درجة. وبالرجوع إلى التقسيم الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، يلاحظ أن هذا المتوسط يقع ضمن المجال (3 – أقل من 4) والذي يعكس وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية.

- نصت الفرضية الجزئية الأولى على: "لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس". وبعد تحليلها إحصائيا باستخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney Test) لتقدير الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين نظرا لعدم إعتدالية توزيع المتغيرين، تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (09): دلالة الفروق في الولاء التنظيمي باختلاف الجنس عن طريق اختبار مان ويتني

(N=221)

المتغير	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	قيمة مان ويتني	قيمة Z	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الولاء التنظيمي	ذكور	77	122.05	4693.000	-1.881	0.060	غير دال
	إناث	144	105.09				

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه بأن القيمة الاحتمالية (Sig.) للولاء التنظيمي ككل مساوية (0.060) وهذا عند مستوى معنوية (a/2)=(0.025)، وعليه بما أن قيمة (Sig.=0.060) أكبر من قيمة المستوى المعنوية المعتمد في هذه الحالة وهو (a/2= 0.025) فإنه سيتم قبول الفرض الصفري (H₀) ورفض الفرض البديل (H₁)، بمعنى أنه لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس، ما يعني تحقق الفرضية الجزئية الأولى.

- نصت الفرضية الجزئية الثانية على: "لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية". وبعد تحليل هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار كروسكال-واليس (Kruskal-Wallis Test) لتقدير الفروق بين متوسطات عينات مستقلة لعدم اعتدالية التوزيع بالنسبة لفئتي العزاب والمتزوجين، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار كروسكال- واليس للفروق في الولاء التنظيمي باختلاف الحالة الاجتماعية

(N=221)

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	قيمة كا ²	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
عازب	92	100.49	4.700	3	0.195	غير دال
متزوج	121	118.91				
مطلق	7	113.21				
أرمل	1	63.50				

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه بأن القيمة الاحتمالية (Sig.) للولاء التنظيمي ككل مساوية (0.195) وهذا عند مستوى معنوية (a=0.05)، وعليه بما أن قيمة (Sig.=0.195) أكبر من قيمة مستوى المعنوية (a=0.05) فإنه سيتم قبول الفرض الصفري (H₀) ورفض الفرض البديل (H₁)، بمعنى أنه لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ما يعني تحقق الفرضية الجزئية الثانية.

- نصت الفرضية الجزئية الثالثة على: "لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل". وبعد تحليل نتائج هذه الفرضية إحصائياً باستخدام اختبار مان ويتني (Mann-Whitney Test) لتقدير الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين لعدم اعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرين معاً، تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (11): دلالة الفروق في الولاء التنظيمي باختلاف الأقدمية في العمل عن طريق اختبار مان

ويتني (N=221)

المتغير	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	قيمة مان ويتني	قيمة Z	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الولاء التنظيمي	أقل من (05) سنوات	88	98.12	4718.500	-2.438	0.015	دال عند (0.05)
	من (05) سنوات فأكثر	133	119.52				

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه بأن القيمة الاحتمالية (Sig.) للولاء التنظيمي ككل مساوية (0.015) وهذا عند مستوى معنوية (a/2)=(0.025)، وعليه بما أن قيمة (Sig.=0.015) أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد في هذه الحالة وهو (a/2= 0.025) فإنه سيتم رفض الفرض الصفري (H₀) وقبول الفرض البديل (H₁)، بمعنى أنه توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وهذا لصالح الممرضين الذين لديهم أقدمية في العمل مساوية لخمسة سنوات فأكثر عند مستوى معنوية (0.05)، ما يعني عدم تحقق الفرضية الجزئية الثالثة.

6. تفسير نتائج الدراسة

أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي:

1- وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية. وتم إرجاع سبب ذلك إلى تحفظ عدد منهم وعدم رضاهم بخصوص المؤشرات التالية (شعورهم بالسعادة لاختيارهم العمل فيه وتفضيله على غيره، قناعتهم بأن المستشفى الذي يعملون فيه هو

الأفضل، استعدادهم للقيام بأي مهمة من أجل الحفاظ على استمرارية عملهم به التحدث عنه أمام الأصدقاء على أنه أفضل مؤسسة يمكن للمرء العمل فيها، تشجيع المستشفى لهم على إظهار أفضل ما لديهم من حيث الأداء الوظيفي، وشعورهم بأن توجهاتهم تتطابق مع توجهات المؤسسات التي يعملون فيها استفادتهم الكثير من تمسكهم بالبقاء في المستشفى لأجل غير محدد وشعورهم بعدم وجود صعوبة في الاتفاق مع أنظمة المستشفى في الأمور التي تهمهم كمرضى).

2- تحقق الفرضية الجزئية الأولى التي نصت على أنه: "لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس". وتم تفسير هذه النتيجة كما يلي: إن وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة المستجوبة (ذكورا/إناثا)، تم تفسيره بعدم رضا البعض منهم عن عدد من العوامل التنظيمية والوظيفية داخل محيط عملهم والتي تم تحديدها خلال الإجابة عن التساؤل الأول المتعلق بمستوى الأمن النفسي بحيث تمثلت هذه العوامل في: (غموض في المهام، سياسة الترقية ظروف العمل الفيزيائية، صراع الأدوار، نظام العمل بالمنوبات العلاوات والمكافآت، الأجرة الشهرية، نمط الإشراف، وسائل العمل، العلاقة مع رئيس المصلحة، والعلاقة مع الإدارة). وبالنظر إلى تأثير هذه العوامل على الممرضين والممرضات فيمكن القول أنه واحد طالما أن النتائج قد أظهرت عدم رضاهم وكذا معاناتهم من هذه العوامل ولا فرق في ذلك بين الذكور والإناث، فالكل معرض للمعاناة من غموض في المهام، صراع في الدور، وسياسة الترقية المحددة تطبق على السواء بينهما. نفس الأمر يقال بالنسبة لنظام العلاوات والمكافآت، والأجرة الشهرية ونظام العمل بالمنوبات. كما وأنهم يتقاسمون مع العمل في نفس الظروف ونمط الإشراف يكون نفسه بالنسبة للذكور والإناث فلا يوجد رئيس مصلحة خاص بالذكور وآخر خاص بالإناث ونفس الأمر أيضا يقال بالنسبة للإدارة. وبالتالي فمستوى الشعور بالولاء التنظيمي يكون نفسه بالنسبة للذكور وأيضا للإناث طالما أن العوامل المؤثرة في ذلك واحدة.

اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من: أبو سنيته والبياتي (2014)؛ بن حفيظ (2014).

غير أنها اختلفت مع نتائج دراسة كل من: زيني (2013)؛ أنتونوفا (Antonova, 2016).

3- تحقق الفرضية الجزئية الثانية التي نصت على أن: "لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية". وتم تفسير ذلك كما يلي: تم التوصل سابقا إلى وجود مستوى من الولاء التنظيمي لدى الممرضين والممرضات بولاية غرداية رغم أنه كان متوسطا في درجته، وتم تفسير سبب ذلك إلى عدم رضا البعض عن عدد من العوامل التنظيمية والوظيفية داخل محيط عملهم والتي تم حصرها في كل من (غموض في المهام سياسة الترقية، ظروف العمل الفيزيائية، صراع الأدوار نظام العمل بالمنوبات، العلاوات والمكافآت، الأجرة الشهرية، نمط الإشراف، وسائل العمل، العلاقة مع رئيس المصلحة، العلاقة مع الإدارة) وبالنظر إلى تأثير هذه العوامل على الممرضين والممرضات فيمكن القول أنه واحد، طالما أن النتائج قد أظهرت عدم رضاهم وكذا معاناتهم من هذه العوامل، ولا فرق في ذلك بين (العزاب المتزوجين، المطلقين والأرامل) فالكل معرض للمعاناة من غموض في المهام، وصراع في الدور وسياسة الترقية المحددة تطبق على السواء بينهما، ونفس الأمر يقال بالنسبة لنظام العلاوات والمكافآت، الأجر الشهري، ونظام العمل بالمنوبات. كما وأنهم يتقاسمون مع العمل في نفس الظروف ونمط الإشراف يكون نفسه بالنسبة لهم جميعا فلا يوجد رئيس مصلحة خاص بالمتزوجين وآخر خاص بالمطلقين أو الأرامل والعزاب، ونفس الأمر أيضا يقال بالنسبة للإدارة وبالتالي فمستوى الشعور بالولاء التنظيمي يكون نفسه بالنسبة للجميع طالما أن العوامل المؤثرة في ذلك واحدة.

اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من: السبيعي (2013)؛ بن حفيظ (2014).

غير أنها اختلفت مع نتائج دراسة كل من: السلامة (2000)؛ الحربي (2013).

4- عدم تحقق الفرضية الجزئية الثالثة التي نصت على أن: "لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل". حيث أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي وهذا لصالح الممرضين الذين لديهم أقدمية في العمل مساوية لخمس سنوات فما أكثر عند مستوى معنوية (0.05). وتم إرجاع سبب ذلك إلى رغبتهم في الحفاظ على ما اكتسبوه من مزايا بعد هذه المدة من العمل سواء كانت مادية أو اجتماعية.

اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من: زيني (2013)؛ الهذلول (2014).

غير أنها اختلفت مع نتائج دراسة كل من: أبو سمرة، علاونه، وعياد (2007)؛ رويم (2010).

7. خاتمة

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى ممرضي المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية، وأنه لم تكن هناك فروق دالة إحصائية في هذا المستوى باختلاف الجنس، وكذا الحالة الاجتماعية، غير أن هذا المستوى كان مختلفا بالنسبة لعامل الأقدمية في العمل وهذا لصالح الممرضين الذين لديهم أقدمية في العمل مساوية لخمس سنوات فما أكثر عند مستوى معنوية (0.05).

- قائمة المراجع

- أبو حمور، عنان محمد. (2009). مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن. مجلة أبحاث اليرموك- سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. 27 (3). 1973-1995.
- أبو سنينة، عونية والبياتي، عبد الجبار. (2014). مستوى إدارة الصراع التنظيمي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بمستوى الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 10 (01). 101-119.
- أبو العمري، ابتسام أحمد. (2008). مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بمستوى أدائهم. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس كلية التربية. الجامعة الإسلامية: غزة.
- بن حفيظ، شافية. (2013). علاقة النمط القيادي حسب نظرية "هيرسي وبلانشارد" بالولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة: الجزائر.
- بن حفيظ، شافية. (2014). مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية: دراسة ميدانية بمدينة ورقلة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (17)، 193-204.
- الحربي، فاطمة بنت عواض بن رجا. (2013). الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بتحقيق الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على معلمات المرحلة الثانوية بالمدار الأهلية للبنات في مدينة الرياض رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض.
- خميس، محمد سليم. (2013). الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي: دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية بورقلة. العدد (13) 285-298.
- الرواشدة، خلف سليمان. (2007). صناعة القرار المدرسي والشعور بالأمن والولاء التنظيمي. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- رويم، فائزة. (2013). فاعلية الاتصال الإداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية: دراسة ميدانية بعدد من المؤسسات العامة بمدينة ورقلة. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرباح بورقلة: الجزائر.
- رويم، فائزة. (2010). واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية: دراسة ميدانية بمدينة ورقلة. مجلة دراسات نفسية وتربوية. 118-96.
- ريجيو، رونالد. ي. (2013). (ترجمة: فارس حلمي). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- زيني، فريدة. (2013). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس- الجزائر-المغرب. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم علم النفس، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف: الجزائر.
- السبيعي، محمد بن فلاح بن سعد الجفران. (2013). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي دراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك خالد العسكرية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- السعود، راتب. (2009). أنماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وفقا لنظرية رنسن ليكرت (نظام 1- نظام 4) وعلاقتها بمستوى الولاء التنظيمي لمعلمي مدارسهم. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 5 (3). 249-262.
- الشمري، محمد بن الحميدي. (2013). واقع نظام تقويم الأداء الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة مقارنة بين إدارة الجوازات وإدارة الأحوال المدنية بمدينة الرياض. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم العلوم الشرعية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض.

- عبادو، خديجة (مارس، 2015). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات: دراسة ميدانية بجامعة (ورقلة- غرداية- الوادي- بسكرة). مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (18). 49-62.
- عبود، زينب عبد الرزاق. (2014). تأثير الانهيار على مستوى الالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة بين كليتي الإدارة والاقتصاد والمستقبل الجامعة في بابل. مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية. 4(9). 135-165.
- الغزواني، رحيم يونس كرو. (2008). مقدمة في منهج البحث العلمي. عمان: دار دجلة.
- علي، أسماء صالح وإبراهيم، إكثار خليل. (2010). قياس سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من تدريسيي وتدرسيات كلية التربية. استرجعت بتاريخ (2017/03/16) على الرابط <https://www.iasj.net/iasj?func=issues&jId=56&uiLanguage=ar>
- غريب، معاذ نجيب. (2012). الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة العامة للمصرف الصناعي السوري. مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد (93). 1-14.
- القمامي، مصعب بن عبد الهادي. (2009). التمكين النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين بمستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- كاظم، أميرة خضير (2014). الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تنظيمية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرفادين في محافظة النجف الأشرف. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية. 8(31). 227-249.
- كعبار، جمال. (2011). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين في مصلحة الاستجالات الطبية لمستشفى الميلية بولاية جيجل. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قسنطينة: الجزائر.
- كمال، نداء مصطفى والعمرى، أيمن أحمد. (2011). درجة ممارسة مديري المدارس لتمكين المعلمين وعلاقته بولاء المعلمين التنظيمي من وجهة نظر معلمي مدارس محافظة العاصمة. مجلة دراسات. 38(02). 467-479.
- لعجايلية، يوسف. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستجالية: دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة بسكرة.
- ماهر، أحمد. (2000). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- مجمع اللغة العربية. (2004). المعجم الوسيط. ط 4. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.
- مناح، هاجر. (2013). علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة ورقلة الجزائر.
- نجم، نجيب عبد المجيد. (2013). تأثير الخصائص التنظيمية على ولاء العاملين للمنظمة مدخل استراتيجي. مجلة الأساتذ. العدد (203). 1049-1069.
- الهدلول، ذكري بنت صالح. (2014). الولاء التنظيمي وعلاقته بمستويات أداء الإداريات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية.
- Al Qarioti, M. Q. A., & Freih, H. S. (2008). The interrelationships of organizational loyalty, organizational justice, and group cohesiveness of public sector employees' in Kuwait. Retrieved December 12, 2016, from <http://dspace.cread.dz:8080/handle/CREAD/54> .
- Antonova, E. (2016). Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry: a comparative case study of two hotels in Russia. Retrieved November 14, 2016, from https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Master/Grad_2016/Thesis__1111525_Evgenia_Antonova.pdf.
- El Saghier, N., Wahba, L., & Abdel Aziz, R. (2015). The Effect of Human Resources Management Practices on Employees Loyalty, International Journal of Humanities Social Sciences and Education, 2(4). 66-75. Retrieved October 05, 2016, from <https://pdfs.semanticscholar.org/7254/3e5cb15a08962d0cd527d1cf888577b5b2c1.pdf> .
- Hoor, E. T. (2014). Unraveling employer loyalty: Employer loyalty and its effects on commitment, job satisfaction, organizational citizenship behavior and turnover intention. Master thesis Psychology: Vrije Universiteit Amsterdam. Work-and Organization Psychology June. Retrieved December 14, 2016, from http://www.innovatiefinwerk.nl/sites/innovatiefinwerk.nl/files/field/bijlage/masterthes_elisetenhoor.pdf.
- Khah, G. S., Moosa, K., & Maesomian, M. (2014). The relation between CRS and Employees Loyalty (case study : sisakht Education and Training), Indian J.Sci.Res, 7(1), 923-930. Retrieved August 10, 2016, from <https://pdfs.semanticscholar.org/2bb2/ac8363ded1ee70c10291b813bc5be90d0433.pdf> .
- Lee, S. S. (2007). Relationships among leadership empowerment, job satisfaction, and employee loyalty in university dining student workers. Iowa State University .Retrieved December 20, 2016, from <https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com/&httpsredir=1&article=16664&context=rtld> .
- Martensen, A., & Grønholdt, L. (2006). Internal marketing: a study of employee loyalty, its determinants and consequences. Innovative Marketing, 2(4), 92-116. Retrieved September 19, 2016, from https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/1784/im_en_2006_04_Martensen.pdf .
- Morrall, A. (1999). The survivor loyalty factor. Human resource development Quarterly, 10(1), 95-99. Retrieved December 25, 2016, from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.3920100109> .
- Mustapha, N., Abidin, M. Z. Z., & Saufi, S. (2013). Measuring the Influence of Dispositional Characteristics and Motivational Factors on Employee Loyalty among Teachers at Private Islamic

Schools in Kelantan, Malaysia, *International Review of Social Sciences and Humanities*. 5(2) .127-134. Retrieved December 30, 2016, from <http://eprints.utm.my/id/eprint/view/types/article/2016.html>.

Niehoff, B. P., Moorman, R. H., Blakely, G., & Fuller, J. (2001). The influence of empowerment and job enrichment on employee loyalty in a downsizing environment. *Group & Organization Management*, 26(1), 93-113. Retrieved August 15, 2016, from https://www.researchgate.net/publication/247738166_The_Influence_of_Empowerment_and_Job_Enrichment_on_Employee_Loyalty_in_a_Downsizing_Environment.

Peloso, A. F. (2005). The antecedents of the employee loyalty-customer loyalty relationship, Doctoral dissertation, Queensland University of Technology. Retrieved December 27, 2016, from https://eprints.qut.edu.au/16028/1/Antony_Peloso_Thesis.pdf.

Powers, E. L. (2000). Employee loyalty in the new millennium. *SAM Advanced Management Journal*, 65(3). Retrieved December 02, 2016, from <https://go.gale.com/ps/anonymou?id=GALE%7CA64912369&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=07497075&p=AONE&sw=w>.

Rajput, M. S., Singhal, M. M., & Tiwari, M. S. (2016). Job Satisfaction and Employee Loyalty: A study of Academicians. *Asian Journal Management*, 7(2), 159-163 .Retrieved October 20, 2016, from https://www.researchgate.net/publication/305516797_Job_Satisfaction_and_Employee_Loyalty_A_study_of_Academicians.

Rishipal, M. (2013). Performance Management and Employee Loyalty. *Global Journal of Management and Business Research*. Retrieved August 8, 2016, from <http://www.journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/923>.

Smith, M. C. (2015). Motivation and its Impact on Employee Loyalty and Commitment: A Qualitative Analysis, Retrieved August 21, 2016, from https://www.trinitydc.edu/bgs/files/2015/01/Smith-Marquita-Final-Version-4_25_15.pdf.