

أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية
The Dimensions of organizational loyalty and its reality in the economic enterprise.

أ. بلطرش حياة¹ أ.د. جميل أحمد²

¹ طالبة دكتوراه علوم، جامعة آكلي محند أولحاج-البويرة-، الجزائر، Raouanebell@yahoo.fr

² أستاذ التعليم العالي، جامعة آكلي محند أولحاج-البويرة-، الجزائر، Djemilahmed@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019-07-01

تاريخ القبول: 2019-08-28

تاريخ النشر: 2019-09-06

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال تحديد مستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة محل الدراسة، كما تهدف إلى توضيح مدى تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة في (الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) على مستوى الولاء التنظيمي.

حيث أجريت الدراسة التطبيقية على عينة عشوائية تكونت من 130 فرداً بالمؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة-وحدة الأخصرية-، وقد خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أنّ العاملين بهذه المؤسسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الولاء التنظيمي، كما تم التوصل إلى أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة تعزى إلى متغيرات (الجنس، السن، وسنوات الخبرة)، وأنّ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

كلمات مفتاحية: الولاء التنظيمي، الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء الأخلاقي،

المؤسسة.

تصنيف JEL: D23, M12, M54

Abstract:

The objective of this study is to clarify the dimensions of organizational loyalty and its reality in the economic enterprise by determining the level of organizational loyalty enjoyed by the employees in

the enterprise under study. It also aims at clarifying the impact of personal and functional characteristics represented by (sex, age, Years of experience) on the level of organizational loyalty.

Where the applied study was conducted on a random sample consisting of 130 individuals in the National Company of Detergents and cleaning products (Lakhdaria unit). The results of this study showed that the employees of this enterprise enjoy a high level of organizational loyalty. It was also found that there are no statistically significant differences in the level of organizational loyalty of the employees due to variables (sex, age, years of experience), and there are differences of statistical significance in the level of organizational loyalty of employees attributed to the variable of scientific qualification.

Keywords: organizational loyalty, emotional loyalty, continued loyalty, moral loyalty, enterprise.

Jel Classification Codes: D23, M12, M54.

1. مقدمة:

يعتبر الولاء التنظيمي من أهم المواضيع التي تطرق إليها الباحثون، لما له من انعكاسات إيجابية على كل من العامل والمؤسسة التي يعمل بها وكذا العلاقة التي تربط بينهما، فتمتع العامل بمستوى مرتفع من الولاء التنظيمي يجعله أكثر تعلقاً وارتباطاً بمؤسسته، وينمي لديه الشعور بالرغبة القوية في البقاء بها وعدم تركها والاستمرار بالعمل فيها، كما يشعره بالارتياح والاستقرار في عمله، ويرفع من مستوى أدائه. وهذا ما أصبح يحتم على كل مؤسسة ضرورة الاهتمام بتنمية شعور الولاء التنظيمي لدى عاملها بهدف المحافظة على مواردها البشرية خاصة أصحاب المهارات والكفاءات العالية من جهة، وضمان استمرارها وتحقيق أهدافها من جهة أخرى. ومن هذا المنطلق تم طرح الإشكالية التالية:

ما مستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة-

وحدة الأخضرية-؟

وبالاعتماد على الإشكالية الرئيسية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تتمثل أبعاد الولاء التنظيمي؟

- ما مستوى الولاء العاطفي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة محل الدراسة؟

- ما مستوى الولاء المستمر الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة محل الدراسة؟

- ما مستوى الولاء الأخلاقي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة محل الدراسة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغيرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).
 - وانطلاقاً من الأسئلة الفرعية السابقة يمكن وضع الفرضيات التالية:
 - يقتصر الولاء التنظيمي على الارتباط العاطفي والوجداني الذي يتمتع به العاملون اتجاه مؤسستهم؛
 - يتمتع العاملون بمستوى مرتفع من الولاء العاطفي اتجاه مؤسستهم؛
 - يتمتع العاملون بمستوى منخفض من الولاء المستمر اتجاه مؤسستهم؛
 - يتمتع العاملون بمستوى منخفض من الولاء الأخلاقي اتجاه مؤسستهم؛
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى إلى متغيرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).
- هدف الدراسة:

يتمثل الهدف من هذه الدراسة في التوصل إلى الإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات الموضوعية، وذلك من خلال التعرف على الأبعاد الأساسية للولاء التنظيمي، وكذا تحديد مستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية.

المنهج المتبع:

بغرض التوصل إلى الهدف من هذه الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وذلك بهدف التعريف بمتغيرات الدراسة، كما تم الاعتماد على المنهج الإحصائي، وذلك بغرض تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الواردة في أداة الدراسة الميدانية (الاستبيان) ومعالجتها إحصائياً.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 مفهوم الولاء التنظيمي:

يعتبر الولاء مفهوماً قديماً تطرق إليه علماء الاجتماع والسلوك سابقاً، حيث حاولوا إعطاء التفسيرات والاجتهادات القائمة على أنّ الإنسان كائن اجتماعي يعيش مع أفراد في بيئة اجتماعية منظمة، تتطلب فيه الحياة التعاون والانتماء والإخلاص للوصول إلى الغايات وتحقيق الأهداف. وقد أشار الباحثون في مجال العلوم الاجتماعية إلى أنّ الولاء التنظيمي هو امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر انتماء الفرد وولائه للمجتمع الذي يعيش فيه. (موسى اللوزي، 1999، ص 118)

وللولاء عدة معاني في اللغة العربية، فهو يدل على الإخلاص والوفاء، العهد والالتزام، الارتباط والنصرة. (نور الدين حاروش، 2011، ص 238، 239)

ويمكن تعريف الولاء اصطلاحاً كما يلي:

- يمثل شعوراً ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى شيء هام في حياته، كما يمثل شعوره بالمسؤولية اتجاه هذا الشيء؛

- يمثل حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى أي إنسان، كما يعتبر خاصية سائدة في السلوك الإنساني؛

- يمثل الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء يهيمه. (مدحت محمد أبو النصر، 2007، ص ص. 164، 165)

وبالاعتماد على تعاريف الولاء وبإسقاط محدداته على البيئة التنظيمية قام الباحثون بوضع العديد من التعاريف التي توضح مفهوم الولاء التنظيمي، فقد تم تعريفه على أنه اقتران فعال بين الفرد والمنظمة، حيث يبدي العاملون الموالون للمنظمة رغبتهم في خدمتها بغض النظر عن مقدار العوائد التي يحصلون عليها من منظماتهم. كما يعرف بأنه مفهوم يتشكل من مكونات عديدة تتضمن القناعة بأهداف المنظمة وقيمها، والسعي الجاد في بذل الجهود من أجلها، والرغبة الدائمة على استمرار البقاء فيها. (عبد الكريم السكر، 2012، ص 528)

كما يعبر الولاء التنظيمي عن ظاهرة تحدث نتيجة للعلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة، التي يترتب عليها اتفاق متبادل يظل قائماً لطالما بقيت العلاقة التعاقدية مستمرة، فهو يتضمن علاقات نشطة وإيجابية مثمرة بين الفرد ومنظمتها، تتمثل في استعداد تام من قبل الفرد لبذل كل ما يستطيع من وقت وجهد وتفان بغرض المساهمة في تحقيق النجاح لتلك المنظمة لتعلقه وارتباطه الشديد بها. (محسن علي الكتيبي، 2005، ص 273)

ويمكن النظر إلى الولاء التنظيمي على أنه حاصل تفاعل ثلاثة عناصر، أولها التطابق، والذي يدل على تبني الفرد العامل لأهداف وقيم المنظمة باعتبارها قيمه وأهدافه. أما العنصر الثاني فهو الاستغراق، والذي يقصد به الانغماس النفسي للفرد في دوره ونشاطاته بالعمل. والعنصر الأخير يتمثل في الإخلاص والوفاء، أي شعور الفرد بالعاطفة والارتباط القوي اتجاه المنظمة. (خالد المشهداني ورائد العبيدي، 2014، ص 271)

إذ أنّ الولاء التنظيمي كأى متغير سلوكي، هو متغير غير محسوس يستدل عليه من خلال الآثار والمظاهر المرتبطة به سلوكياً، ولا يمكن الحصول عليه جاهزاً أو فرضه بالإكراه، إنّما هو حصيلة تفاعل الكثير من العوامل والمتغيرات السلوكية... فهو الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة والذي يدفعه إلى الاندماج في العمل والتفاعل مع زملائه وتبني قيم المنظمة. كما يمثل شعور الفرد العامل بأنه جزء أساسي لا يتجزأ من المنظمة، وأنّ أي عمل يقوم به إنّما تعود فائدته عليه بالدرجة الأولى، فالمنظمة التي يعمل بها تعتبر بالنسبة له المورد والاستقرار. (زاهر عبد الرحيم عاطف، 2011، ص ص. 275-277)

ومن خلال هذه التعاريف نلاحظ أنّ هناك اتجاهين في تعريف الولاء التنظيمي:
 - اتجاه تبادلي: يجعل المنظمة وأعضائها في علاقة تبادلية، فالمنظمة تطالب أفرادها بالالتزام بقيمتها وأهدافها، وتقديم مستويات عالية من الأداء ونوعية أفضل من الإنتاج، والولاء لها وعدم تركها والتوجه إلى العمل بمنظمة أخرى، بعد أن أنفقت الكثير من المال والوقت والجهد في إعدادهم. وفي المقابل فإنّ الفرد العامل يطالب منظمته بإشباع حاجاته المختلفة، وأن توفر له المكانة والأمن والاستقرار.

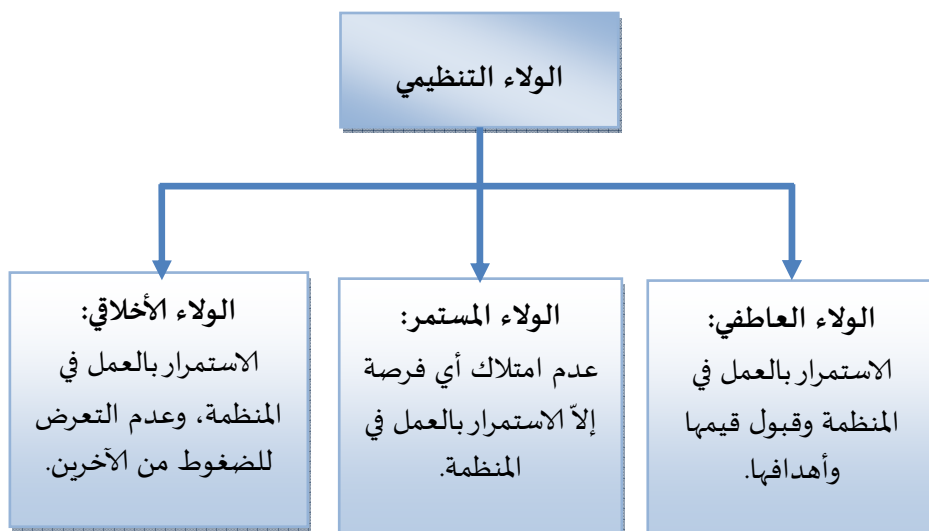
- اتجاه نفسي: والذي يشير إلى أنّ هناك ارتباط فعال بين الأفراد والمنظمة التي يعملون بها دون الأخذ بعين الاعتبار العوامل المادية والمكاسب التي يمكن أن يحققها الأفراد نتيجة عملهم في المنظمة، وهذا الارتباط يمتاز بزيادة الرضا الوظيفي والسلوك الإيجابي اتجاه المنظمة، وارتفاع مستوى أداء العاملين وقلة تغييرهم عن العمل ورغبتهم بالبقاء في المنظمة حتى سن التقاعد.

وبالنظر إلى ما سبق، يمكن استخلاص المقومات الأساسية للولاء التنظيمي:

- اعتقاد وقبول قوي لأهداف وقيم المنظمة؛
- بذل مستوى عالٍ من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة؛
- درجة عالية من الانغماس في المنظمة والولاء لها؛
- الرغبة الشديدة في البقاء والاستمرار في المنظمة؛
- الإخلاص والميل لتقييم المنظمة تقييماً إيجابياً. (زيد عبوي، 2006، ص ص. 207، 208)

2.2 أبعاد الولاء التنظيمي:

حسب الدراسة التي قام بها كل من ألين وماير سنة 1990 (ALLEN & MAYER)، فإنّ الولاء التنظيمي يعبر عن حالة نفسية تربط الفرد العامل بالمنظمة التي يعمل بها، ويتكون من ثلاثة أبعاد (Geneviève Robitaille, 2014, p.13)، كما يوضحه الشكل التالي:



المصدر: شبلي إسماعيل مرشد السويطي، سنة 2016، ص 104.

يتضح من الشكل السابق أنّ أبعاد الولاء التنظيمي تتمثل في:

أ. **الولاء العاطفي (الشعوري):** يشير إلى الارتباط العاطفي للعامل وتوافقه واندماجه مع المنظمة، فالعاملين ذوي الولاء العاطفي المرتفع يستمرون بالعمل في المنظمة لأنهم يريدون الاستمرار بناءً على رغبة وشعور إيجابي وتعاطف اتجاه المنظمة، وهذا ما يدل على أنّ الأفراد الذين يظهرون مستويات عالية من الولاء العاطفي نحو منظماتهم يرغبون بالبقاء فيها بسبب علاقة الود والإخلاص الذي يشعرون به نحوها. كما أنّ الولاء الشعوري يعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمته لأنّه موافق على أهدافها وقيمها، ويرغب بالمشاركة في تحقيق تلك الأهداف. (عبد الحميد المغربي، 2007، ص 339)

ب. **الولاء المستمر:** تقاس درجة ولاء الفرد في هذا البعد بالقيمة الاستثمارية والمادية التي يمكن أن يحققها الفرد من خلال استمراره بالبقاء في المنظمة مقارنة بما سيفقده إذا ما قرر ترك المنظمة التي يعمل بها والالتحاق بمنظمة أخرى، ويتأثر تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة بمجموعة من العوامل كالتقدم في السن وطول فترة الخدمة (الخبرة الوظيفية)، والتي تعد من أهم العوامل المؤثرة في وجود رغبة لدى الفرد بالاستمرار في عمله. (محمد الحراشنة وملوح الخريشا، 2012، ص 71)

ج. **الولاء الأخلاقي (المعياري):** يتبلور الولاء في هذا البعد من خلال القيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد، إضافة إلى شعوره بالمسؤولية والواجب اتجاه المنظمة والعاملين فيها، وهذا ما يلزمه الوفاء والإخلاص لتلك المنظمة، فالأفراد الذين لديهم ولاء معيارياً يعملون بطريقة ملائمة لأهداف المنظمة

كونهم على يقين بأن ما يفعلونه صحيحاً وأخلاقياً، وهذا نابع من القيم العائلية المكتسبة، والأعراف، والدين الذي يؤمن به الفرد، وهذا ما له الأثر الأكبر في تكوين الولاء الأخلاقي (غني الزبيدي وآخرون، 2015، ص 121). كما يشير الولاء المعياري إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالفرد الذي يكون لديه مستوى الولاء الأخلاقي مرتفعاً يضع في حساباته إلى حد كبير ما يمكن أن يفكر فيه الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة، وهذا ما يمثل ولاءً أدبياً لدى الفرد اتجاه منظمته وزملائه حتى لو كان على حساب نفسه. (عبد الحميد المغربي، 2007، ص 339)

3. الإطار الميداني للدراسة:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يضم مجتمع الدراسة كل العاملين بالمؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة –وحدة الأخضرية-. حيث تم توزيع 150 استمارة بطريقة عشوائية، وقد تم استرجاع 137 استمارة من بين الاستمارات الموزعة، وبعد فحص ومراجعة الاستمارات المسترجعة تم استبعاد 07 استمارات غير صالحة للدراسة لعدم إجابة أصحابها على كل الأسئلة الواردة في الاستبيان. وبالتالي يصبح حجم عينة الدراسة 130 استبياناً مسترجعاً صالحاً للدراسة والتحليل.

2.3 أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية، الذي يعتبر من أهم طرق جمع البيانات، وذلك بغرض توضيح مستوى الولاء التنظيمي لدى عاملي المؤسسة محل الدراسة، حيث تضمن الاستبيان ثلاثة محاور أساسية، التي تمثل أبعاد الولاء التنظيمي، كما يلي:

- الولاء العاطفي: خصص له 05 عبارات (من العبارة 01 إلى العبارة رقم 05)؛
- الولاء المستمر: خصص له 05 عبارات (من العبارة 06 إلى العبارة رقم 10)؛
- الولاء الأخلاقي: خصص له 03 عبارات (من العبارة 11 إلى العبارة رقم 13).

كما تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES) في معالجة بيانات الاستبيان، التي تم ترميزها عن طريق نموذج ليكارت (LIKERT) الخماسي، ليسهل إدخالها إلى برنامج (SPSS)، ومعالجتها بواسطته. وذلك بتحويل الإجابات الخاصة بعبارات الاستبيان إلى أرقام باعتماد الشكل المغلق لاحتمالات الإجابة، وذلك وفقاً لنموذج ليكارت (LIKERT) الخماسي المبين في الجدول التالي:

الجدول 01: نموذج ليكارت (LIKERT) الخماسي

الرمز	1	2	3	4	5
الإجابة المحتملة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة
الفئة	[1.8-1]	[2.6-1.8]	[3.4-2.6]	[4.2-3.4]	[5-4.2]
المستوى	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً

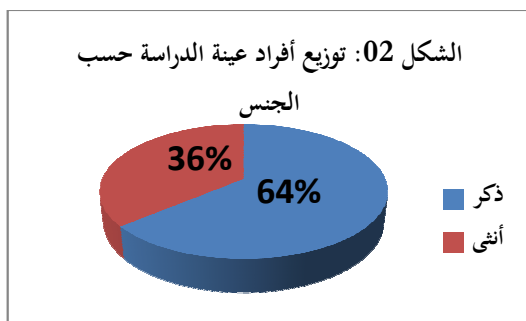
المصدر: إعداد الباحثين.

2.3. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

أ. الخصائص الشخصية والوظيفية:

سيتم تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال عرض التكرارات والنسب المئوية لكل خاصية من الخصائص، التي تتمثل في الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وذلك كما يلي:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:



الجدول 02: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	83	63.8%
أنثى	47	36.2%
المجموع	130	100%

المصدر: إعداد الباحثين.

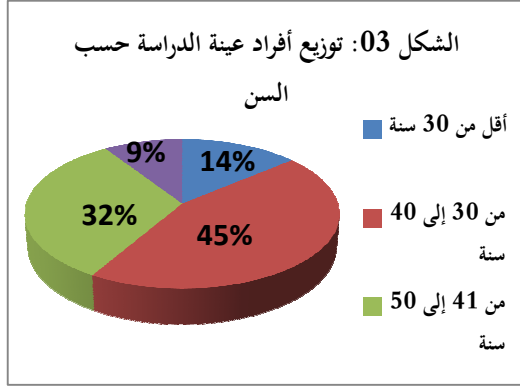
المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح مما سبق أنّ نسبة الذكور تقدر بـ 64%، وهذا ما يعادل 83 فرداً من مجموع أفراد عينة الدراسة، أما نسبة الإناث فتقدر بـ 36%، ما يعادل 47 فرداً. والملاحظ من خلال هذه النتائج أنّ نسبة الذكور تمثل حوالي ضعف نسبة الإناث، وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يركز على إنتاج مواد التنظيف، حيث تتوزع فئة الذكور بنسبة كبيرة على ورشات الإنتاج.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن:

الجدول 03: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
13.8%	18	أقل من 30 سنة
44.6%	58	من 30 إلى 40 سنة
32.3%	42	من 41 إلى 50 سنة
9.2%	12	أكبر من 50 سنة
100%	130	المجموع



المصدر: إعداد الباحثين.

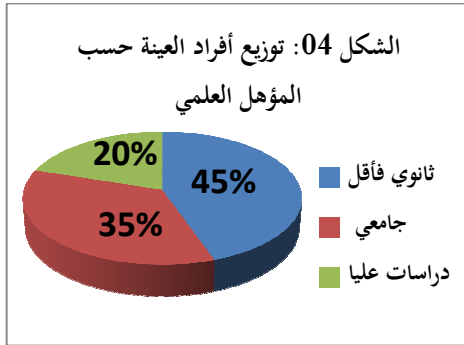
المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح مما سبق أنّ أغلب أفراد عينة الدراسة يتراوح سنهم ما بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 45%، ثم الأفراد الذين يتراوح سنهم ما بين 41 إلى 50 سنة بنسبة 32%، ثم الأفراد الذين يقل سنهم عن 30 سنة بنسبة 14%، بينما تقدر نسبة الأفراد الذين يفوق سنهم 50 سنة بـ 9%. والملاحظ من النتائج السابقة أنّ فئة الشباب (الأفراد الذين يقل سنهم عن 40 سنة) تمثل النسبة الأكبر من مجموع أفراد عينة الدراسة.

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول 04: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
44.6%	58	ثانوي فأقل
35.4%	46	جامعي
20%	26	دراسات عليا
100%	130	المجموع



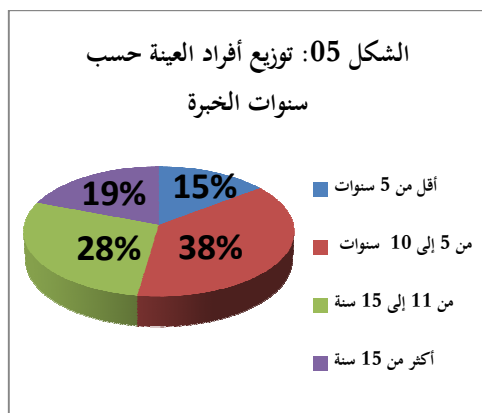
المصدر: إعداد الباحثين.

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح مما سبق أنّ أكبر نسبة تمثل فئة الأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي أو الأقل، والتي تقدر بـ 45% أي ما يعادل 58 فرداً من مجموع أفراد العينة. أما الأفراد ذوي الشهادات الجامعية (مستوى التدرج) فتقدر نسبتهم بـ 35%، أي ما يعادل 46 فرداً. أما النسبة الأصغر 20% فهي تمثل الأفراد ذوي

الشهادات العليا أي ما يعادل 26 فرداً من مجموع أفراد العينة. إذ يرجع هذا التباين في توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يركز في الأساس على العمل في ورشات الإنتاج والتخزين والتوزيع، وهذا النشاط لا يتطلب في الغالب إلى شهادات جامعية أو دراسات عليا.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:



المصدر: إعداد الباحثين.

الجدول 05: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	19	14.6%
من 5 إلى 10 سنوات	49	37.7%
من 11 إلى 15 سنة	37	28.5%
أكثر من 15 سنة	25	19.2%
المجموع	130	100%

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح مما سبق أنّ أكبر نسبة تمثل الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات، والتي تقدر بـ 38%، ثم تليها نسبة 28% التي تمثل فئة الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 11 إلى 15 سنة، ثم تليها فئة الأفراد الذين تفوق سنوات خبرتهم 15 سنة بنسبة 19%، وفي الأخير قدرت نسبة الأفراد الذين تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات بـ 15%. والملاحظ من هذه النتائج أنّ أغلب أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 05 إلى 15 سنة، أما النسبة الأقل فتعود إلى الأفراد الذين تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنوات.

ب. التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الولاء التنظيمي:

سيتم تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بأبعاد الولاء التنظيمي، وذلك بعد عرض النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ب.1. التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الولاء العاطفي:

النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بالولاء العاطفي موضحة بالجدول التالي:

الجدول 06: مستوى الولاء العاطفي لدى العاملين

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
01	تتوافق قيمي وأهدافي مع قيم مؤسستي وأهدافها.	3.6462	1.0332	مرتفع	5
02	أنا على استعداد لبذل أكبر جهد ممكن من أجل تحقيق أهداف مؤسستي والتضحية في سبيل نجاحها.	4.1308	0.8295	مرتفع	1
03	اعتبرتُ مشاكل المؤسسة أتمًا جزء من مشاكلي الشخصية وأسعى لإيجاد حلول لها.	3.7846	0.8890	مرتفع	4
04	أشعر بارتباط قوي بمؤسستي وافتخر بالانتماء إليها.	3.8846	0.9118	مرتفع	2
05	أشعر برغبة قوية في الاستمرار بالعمل في هذه المؤسسة وعدم تركها.	3.8077	0.9325	مرتفع	3
مستوى الولاء العاطفي		3.7374	0.6697	مرتفع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من نتائج الجدول السابق أنّ المتوسط الحسابي الكلي لبعده الولاء العاطفي يقدر بـ 3.7374، الذي ينتمي إلى الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي [3.4-4.2]، وهذا ما يدل على أنّ العاملين بالمؤسسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الولاء العاطفي اتجاه مؤسستهم.

ب.2. التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الولاء المستمر:

النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بالولاء المستمر موضحة بالجدول التالي:

الجدول 07: مستوى الولاء المستمر لدى العاملين

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
06	استمراري بالعمل في هذه المؤسسة مرتبط بحاجتي إلى العمل.	3.5923	1.0244	مرتفع	1
07	الأجر الذي أتقاضاه بهذه المؤسسة مناسب ويلبي احتياجاتي المادية.	2.1462	1.1214	منخفض	5
08	ترك العمل بهذه المؤسسة له انعكاس سلبي على حياتي من الناحية المادية.	3.1231	1.1747	متوسط	4
09	لا يمكنني ترك العمل بهذه المؤسسة لصعوبة الحصول على عمل آخر بمؤسسة أخرى.	3.2846	1.2022	متوسط	3
10	لا يمكنني الاستغناء عن عضويتي بهذه المؤسسة لأنّ ذلك	3.5231	1.1628	مرتفع	2

				سيكلفني فقدان الكثير من المزايا (علاقات العمل مع الزملاء، مدة الخدمة، الخبرة، التقاعد...).
	متوسط	0.6871	3.0551	مستوى الولاء المستمر

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من نتائج الجدول السابق أنّ المتوسط الحسابي الكلي لبعده الولاء المستمر يقدر بـ 3.0551، الذي ينتمي إلى الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي [2.6-3.4]، وهذا ما يدل على أنّ العاملين بالمؤسسة يتمتعون بمستوى متوسط من الولاء المستمر اتجاه مؤسستهم.

ب.3. التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الولاء الأخلاقي:
النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بالولاء الأخلاقي موضحة بالجدول التالي:

الجدول 08: مستوى الولاء الأخلاقي لدى العاملين

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
11	أشعر بالواجب والمسؤولية تجاه المؤسسة والعاملين بها.	4.0923	0.6982	مرتفع	2
12	أشعر بالتزام أخلاقي بضرورة البقاء في هذه المؤسسة وعدم ترك العمل بها.	3.7308	0.9547	مرتفع	3
13	لدي التزام أخلاقي بضرورة الإخلاص والوفاء للمؤسسة التي أعمل بها.	4.1231	0.7974	مرتفع	1
	مستوى الولاء الأخلاقي	3.6712	0.6440	مرتفع	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من نتائج الجدول السابق أنّ المتوسط الحسابي الكلي لبعده الولاء الأخلاقي يقدر بـ 3.6712، الذي ينتمي إلى الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي [3.4-4.2]، وهذا ما يدل على أنّ العاملين بالمؤسسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الولاء الأخلاقي اتجاه مؤسستهم.

ب.4. مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين:

يهدف التعرف على مستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة -وحدة الأخضرية-، تم الاعتماد على النتائج المتحصل عليها سابقاً من عرض وتحليل لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد الولاء التنظيمي، وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 09: مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	أبعاد الولاء التنظيمي
1	مرتفع	0.6697	3.7374	من 01 إلى 05	الولاء العاطفي
3	متوسط	0.6871	3.0551	من 06 إلى 10	الولاء المستمر
2	مرتفع	0.6440	3.6712	من 11 إلى 13	الولاء الأخلاقي
	مرتفع	0.5172	3.4810	13	مستوى الولاء التنظيمي

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أنّ مستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به العاملون بالمؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة -وحدة الأخضرية- مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.4810، الذي ينتمي إلى الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي [3.4-4.2].

ج. دراسة تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين: يمكن توضيح تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة في (الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين كما يلي:

ج1. تأثير الجنس على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين:

ويهدف توضيح مدى تأثير الجنس على مستوى الولاء التنظيمي تم استخدام اختبار T لعينات المستقلة (INDEPENDENT SAMPLES T-TEST)، والنتائج موضحة بالجدول التالي:

الجدول 10: اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين باختلاف الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة T	مستوى الدلالة (sig)	الفروق
ذكر	3.4819	0.027	0.978	غير دالة إحصائياً
أنثى	3.4793			
مستوى الدلالة: P= 0.505				F=0.447

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق أنّ مستوى الدلالة (sig) التي تقدر بـ (0.978) هي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى إلى متغير الجنس.

ج.2. تأثير السن على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين:

يهدف توضيح مدى تأثير السن على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE –WAY ANOVA)، والنتائج موضحة بالجدول التالي:
الجدول 11: اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين باختلاف السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	الفروق
بين المجموعات	0.286	3	0.095	0.351	0.789	غير دالة إحصائياً
داخل المجموعات	34.223	126	0.272			
المجموع	34.508	129				
مستوى الدلالة: P=0.789						F(3,126)=0.351

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق أنّ مستوى الدلالة (sig)، التي تقدر بـ (0.789) هي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى إلى متغير السن.

ج.3. تأثير المؤهل العلمي على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين:

ويهدف توضيح مدى تأثير المؤهل العلمي على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE –WAY ANOVA)، والنتائج موضحة بالجدول التالي:

الجدول 12: اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين باختلاف المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	الفروق
بين المجموعات	1.655	2	0.827	3.198	0.044	دالة إحصائياً
داخل المجموعات	32.854	127	0.259			
المجموع	34.508	129				
مستوى الدلالة: P=0.044						F(2,127)=3.198

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق أنّ مستوى الدلالة (sig)، التي تقدر بـ (0.044) هي أصغر من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

ج.4. تأثير سنوات الخبرة على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين:
ويهدف توضيح مدى تأثير سنوات الخبرة على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE –WAY ANOVA)، والنتائج موضحة بالجدول التالي:

الجدول 14: اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين باختلاف سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	الفروق
بين المجموعات	1.076	3	0.359	1.352	0.261	غير دالة
داخل المجموعات	33.432	126	0.265			إحصائياً
المجموع	34.508	129				
مستوى الدلالة: P=0.261						F(3,126)=1.352

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق أنّ مستوى الدلالة (sig)، التي تقدر بـ (0.261) هي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

4. خاتمة:

من خلال الإطار النظري لهذه الدراسة نستنتج أنّ:
الولاء التنظيمي لا يقتصر على الارتباط العاطفي والوجداني الذي يتمتع به العامل اتجاه مؤسسته، وإنّما للولاء التنظيمي ثلاثة أبعاد، تشمل الولاء العاطفي، الذي يتمثل في الارتباط العاطفي للعامل وتوافقه واندماجه مع مؤسسته، فهو يعبر عن رغبة العامل في الاستمرار بالعمل في مؤسسته لأنّه موافق على أهدافها وقيمها، ويرغب بالمشاركة في تحقيق تلك الأهداف. والولاء المستمر، الذي يقاس بالقيمة الاستثمارية والمادية التي يمكن أن يحققها العامل من خلال استمراره بالبقاء في المؤسسة مقارنة بما سيفقدّه إذا ما قرر ترك المؤسسة التي يعمل بها والالتحاق بمؤسسة أخرى. والولاء

الأخلاقي، الذي يعبر عن شعور العامل بالمسؤولية والواجب اتجاه مؤسسته والعاملين فيها، وهذا ما يلزمه الوفاء والإخلاص لتلك المؤسسة.

وبعد إجراء التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محاور الاستبيان، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، تم التوصل إلى أنّ العاملين بالمؤسسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الولاء التنظيمي، حيث قدر المتوسط الحسابي الكلي لمحور الولاء التنظيمي بـ 3.4810، حيث حل الولاء العاطفي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.7374، ثم يليه الولاء الأخلاقي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.6712، وبعده الولاء المستمر بمتوسط حسابي قدر بـ 3.0551. كما تم التوصل إلى أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى إلى متغيرات (الجنس، السن، وسنوات الخبرة)، وأنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

5. قائمة المراجع:

- أبو النصر مدحت محمد، إدارة وتنمية الموارد البشرية: الاتجاهات المعاصرة، (مصر، القاهرة: مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2007).
- الكتبي محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، (مصر، القاهرة: دون دار نشر، ط1، 2005).
- اللوزي موسى، التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، (الأردن، عمان: دار وائل للطباعة والنشر، ط1، 1999).
- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، (مصر، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، 2007).
- المشهداني خالد أحمد فرحان والعبيدي رائد عبد الخالق عبد الله، مبادئ إدارة الأعمال: بمنظور منهجي متقدم، (الأردن، عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2014).
- الزبيدي غني دحام تناي وآخرون، إدارة السلوك التنظيمي، (الأردن، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، 2015).
- حاروش نور الدين، إدارة الموارد البشرية، (الجزائر، برج الكيفان: دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، ط1، 2011).
- عاطف زاهر عبد الرحيم، الهيكل التنظيمي للمنظمة: الهندسة، (الأردن، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2011).
- عبوي زيد منير، التنظيم الإداري: مبادئه وأساسياته، (الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي، ط1، 2006).

- الحراحشة عبود محمد والخريشا باجي ملوح، درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 27، العدد 2، 2012.
- السكر عبد الكريم، أثر قواعد العدالة التوزيعية في زيادة الولاء التنظيمي من وجهة نظر المديرين في الوزارات الأردنية: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 8، العدد 3، 2012.
- السويطي مرشد إسماعيل شبلي، أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه، تخصص الفلسفة في الإدارة العامة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، الخرطوم، سنة 2016.
- Geneviève Robitaille, Antécédents et effets de la forme d'engagement organisationnel chez l'employé atypique étudiant, Thèse du doctorat en psychologie, Université de SHERBROOKE, 2014.