

واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252-
**The Reality of Organizational Loyalty among Employees of Agricultural and
 Rural Development Bank – Adrar Agency 252 -**

، ميموني بلقاسم¹ د. قالون جيلالي²

¹ طالب دكتوراه (ل.م.د)، جامعة أحمد دراية ، أدرار، الجزائر، mimounibadr3@gmail.com

² أستاذ محاضر (أ)، جامعة أحمد دراية ، أدرار، الجزائر، k_djilali@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020-01-01

تاريخ القبول: 2019-10-25

تاريخ الاستلام: 2019-09-14

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252، وكذا معرفة مدى وجود اختلافات في مستوى الولاء التنظيمي نتيجة لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية للمبحوثين. تم استخدام أسلوب (T) و(F) لاختبار الفرضيات. توصلت الدراسة إلى نتيجة تفيد بوجود ولاء تنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، كما تمكنت من إثبات عدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تُعزى لاختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية بين المبحوثين.
 كلمات مفتاحية: الولاء التنظيمي، الموظفون، اختبار (T)، اختبار (F).

تصنيف JEL: M 12.

Abstract:

The purpose of this study is to identify the reality of organizational loyalty among employees of Agricultural and Rural Development Bank – Adrar Agency 252, as well as identifying the extent of differences for the level of organizational loyalty between them. In order to test hypotheses, (T) and (F) tests were used.

The study's findings showed that the employees of the BADR Bank enjoy a high level of organizational loyalty, and there are no statistically significant differences for the level of organizational loyalty between interviewers.

Keywords: organizational loyalty; employees; (T) test; (F) test.

Jel Classification Codes : M 12.

1. مقدمة:

تواجه البنوك التجارية، على غرار سائر منظمات الأعمال، تحديات عديدة تفرضها طبيعة بيئة الأعمال المعاصرة التي أصبحت تتميز بالتغير والتعدد واحتدام شدة المنافسة، وهو ما جعلها تبحث في مختلف الأساليب الإدارية الفعالة التي تمكنها من فهم طبيعة هذه التحديات والتأقلم معها، ومن ثمّ السعي إلى إحداث التأثير في مجريات الأحداث الاقتصادية.

إنّ تحقيق هذه الرؤية الاستراتيجية يتطلب من البنوك العمل على حسن استغلال مختلف الموارد التي تتمتع بها، وخاصة المورد البشري الذي ما انفك يُنظر إليه كمصدر للإبداع والتميز. وهنا يظهر تحد آخر حاسم يُضاف إلى جملة التحديات والعوامل التي تساهم في تحقيق نجاح البنوك، وهو القدرة على استقطاب الأفراد المتميزين القادرين على تقديم إضافة إلى قيمة المؤسسة، والعمل على بناء الولاء لديهم وتعزيزه بالتدرج بمرور الزمن، وهذا على أمل الحفاظ عليهم والاحتفاظ بهم والإفادة من مؤهلاتهم وخبراتهم.

إشكالية الدراسة:

بالرغم من اعتقاد الكثير من أفراد المجتمع بجاذبية بيئة العمل في القطاع البنكي، وما يوفره العمل في البنوك من مزايا اجتماعية ووظيفية للمستخدمين. وبالرغم من قيام إدارة البنوك بمهمتها التقليدية تجاه الأفراد وهي السعي لتلبية حاجاتهم ورغباتهم بهدف تعزيز ولائهم؛ إلا أنه لا يوجد دليل علمي كاف يمكن التذليل به على نجاح البنوك الجزائرية في بناء ولاء تنظيمي حقيقي لدى موظفيها؛ لهذا شعر الباحثان بالحاجة إلى ضرورة البحث والتقصي العلمي عن حقيقة وجود ولاء تنظيمي لدى موظفي البنوك، وبناء على ذلك ظهرت ملامح إشكالية الدراسة التي يمكن التعبير عنها بسؤال رئيسي مفاده:

ما مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252 ؟

فرضيات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الفرضيات الصفرية التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد ولاء تنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252-

- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية. وتتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية أربع (4) فرضيات فرعية هي:

- * الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير النوع
 - * الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير العمر
 - * الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير المؤهل العلمي
 - * الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير سنوات الخبرة
- أهداف الدراسة:**

تسعى الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252 –
- التعرف على نوع الولاء التنظيمي السائد لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أدرار 252 –
- التعرف على العلاقة بين الولاء التنظيمي العام والمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من الاعتبارات العلمية والعملية التالية:

- تساهم هذه الدراسة الجهود الفكرية المهمة بالبحث والتقصي في موضوع الولاء التنظيمي، وعليه يُؤمل منها أن تساهم بقدر ما في إثراء موضوع البحث بصفة عامة.
- تشتق الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه، فهي تُعنى بموضوع حيوي وهو الولاء التنظيمي، والذي يُعنى بدوره بمورد حيوي آخر من موارد المؤسسات ألا وهو العنصر البشري، وبالتالي يمكن استغلال ما تجود به هذه الدراسة من نتائج خاصة بتقدير مستوى الولاء التنظيمي الحالي، والعمل على تعزيزه أكثر بما يحقق أهدافا أخرى للمؤسسة مثل تحسين الأداء الوظيفي.
- تساعد نتائج هذه الدراسة مدراء المؤسسات بصفة عامة على التحكم أكثر في الأفراد وضمان حسن استغلالهم وتوجيههم بما يحقق أهدافهم وأهداف المؤسسة، وذلك بعد تحديد العلاقة بين المتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بمفردات العينة ومستوى الولاء التنظيمي لهم.

حدود الدراسة:

- أجريت هذه الدراسة ضمن إطار عام تحكمه أربعة حدود بحثية هي:
- الحدود المكانية: الوكالة رقم 252 بأدرار التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
 - الحدود البشرية: استقصت الدراسة آراء كل العاملين في البنك
 - الحدود الموضوعية: بحثت الدراسة في موضوع الولاء التنظيمي بشكل عام وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية لمفردات العينة وهي: النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.
 - الحدود الزمنية: استقصت الدراسة اتجاهات موظفي البنك في النصف الأول من شهر جويلية لسنة 2019.

أنموذج الدراسة:

طوّرت الدراسة أنموذجا بحثيا يتكون من عنصرين أساسيين، تحاول الدراسة من خلال العنصر الأول تقدير مستوى الولاء التنظيمي العام بأبعاده الثلاثة (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري). وتحاول من خلال العنصر الثاني توصيف مفردات عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص الشخصية والوظيفية. كما تحاول ضمنا توضيح العلاقة المحتملة بين دينك العنصرين ، وبصفة عامة يمكن توضيح عناصر أنموذج الدراسة والعلاقة بين مركبتيه بيانيا في الشكل رقم (1).

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المسح الشامل الذي يلائم طبيعة البحث، وهو أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي. حيث عمد هذا المنهج إلى وصف ظاهرة الولاء التنظيمي، ثم قام بتحليل البيانات المجمعة حول اتجاهات المبحوثين، كما سعى إلى تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة. واستعان ببعض أدوات المنهج الإحصائي من أجل استخراج بعض المؤشرات الكمية وهذا تحريا للدقة والموضوعية التي يجب أن تتحلى بها أية دراسة في هذا المستوى من البحوث.

2. الإطار النظري للدراسة

قامت الدراسة بالإطلاع على بعض الأدبيات التي تناولت موضوع البحث وهذا حتى تتمكن من حصر الدراسات السابقة والإفادة منها في تمييز البحث الحالي عنها، وكذا تقديم الإطار المفاهيمي للولاء التنظيمي.

1.2 الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي عالجت موضوع الولاء التنظيمي من زوايا مختلفة، لهذا ستقتصر هذه الدراسة فقط على استعراض وتقييم الدراسات القريبة منها وهذا كما يلي:

- دراسة (بلطرش وجميل، 2019):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الولاء التنظيمي الذي يتمتع به العاملون في المؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة – وحدة الأخرية ولاية البويرة، والتعرف على الأبعاد الأساسية للولاء التنظيمي. اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات الأولية من واقع عينة قوامها (130) مفردة. استخدمت الدراسة اختبار (T) واختبار (F) للتأكد من صحة الفرضيات. وخلصت الدراسة إلى نتيجة تفيد بوجود ولاء تنظيمي لدى العاملين في المؤسسة، كما لم تسجل الدراسة أية فروق في مستوى الولاء التنظيمي نتيجة لاختلاف مفردات العينة من حيث الخصائص الشخصية.

- دراسة (نعساني والخولي، 2016):

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي العاطفي لدى الموظفين في القطاع المصرفي. تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (368) موظفا في القطاع المصرفي في مدينة الرياض. لاختبار نموذج وفرضيات الدراسة، تم استخدام أدوات الإحصاء الوصفي وأسلوب تحليل الارتباط وأسلوب المعادلات الهيكلية. وأبانت نتائج الدراسة عن تأثر الالتزام التنظيمي بكل من التمكين النفسي، ومدركات الدعم التنظيمي، والقيادة التحولية في وجود الرضا الوظيفي كمتغير معترض.

- دراسة (عبادو والشايب، 2015):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات بالجزائر، ومدى وجود فروقات معنوية في مستوى الولاء التنظيمي بفعل الاختلافات الموجودة بينهم من حيث التخصص والرتبة وسنوات الأقدمية ومكان العمل. تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية طبقية تتكون من (447) أستاذا موزعا على أربع (4) جامعات (ورقلة، بسكرة، الوادي، غرداية). استخدمت الدراسة الاختبار التائي وتحليل التباين لاختبار فرضيات الدراسة. واستخلصت الدراسة وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، كما أنها لم تسجل فروقات في ذلك المستوى تُعزى لاختلاف المتغيرات الوظيفية.

- دراسة (المحتسب وجلعود، 2007):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الولاء التنظيمي بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الدرجة العلمية، الراتب الشهري، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة)، وكذلك معرفة مدى تأثره بالمناخ التنظيمي والرضا الوظيفي. تم جمع البيانات من واقع عينة مقصودة مكونة من (210) مفردة من العاملين في قطاع البنوك في محافظة الخليل الفلسطينية. استخدمت الدراسة لاختبار فرضياتها اختبار (T) واختبار تحليل التباين الأحادي. توصلت الدرجة إلى جملة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الدرجة العلمية) لمفردات العينة

قالون جيلالي، ميموني بلقاسم واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252-
الولاء التنظيمي، بينما لا توجد هذه العلاقة مع بقية المتغيرات (الراتب الشهري، الحالة الاجتماعية،
مدة الخدمة). هناك جملة من العوامل التي تؤدي إلى تكوين الولاء التنظيمي وهي مرتبة حسب أهميتها
النسبية كما يلي: تحقيق الاستقرار الوظيفي، تطبيق أنظمة تحفيز مناسبة، وضوح الأدوار، وضوح
الأهداف التنظيمية، العلاقات الاجتماعية الجيدة.

- دراسة (Sihombing and Berliano, 2017):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الولاء التنظيمي في البيئة التعليمية بثلاثة متغيرات
هي: قيم العمل، والتسويق الداخلي، والرضا الوظيفي. اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة
من عينة تتكون من (200) مفردة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في مدينة تانقرانق
(Tangerang) الإندونيسية. تم استخدام أسلوب المعادلات البنائية لاختبار الفرضيات، وأشارت نتائج
الدراسة إلى تأثير الولاء التنظيمي بالتسويق الداخلي والرضا الوظيفي، في حين لم يتأثر الولاء التنظيمي
بمتغير قيم العمل.

- دراسة (Kazuhiro Arai, 1995):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الولاء التنظيمي في المؤسسات الصناعية
اليابانية بالمستوى المرتفع للأمن الوظيفي، وكفاءة المديرين، وثقافة المجتمع الذي توجد به المؤسسات.
ولتحقيق هذا الهدف طورت الدراسة نموذجاً رياضياً يظهر أن بعض المؤسسات الصناعية تعتمد على
مستوى مرتفع من الأمن الوظيفي على أمل زيادة الولاء التنظيمي، في حين أن مؤسسات أخرى تفضل
تبني مستوى متدني من الأمن الوظيفي مقابل التحكم بحرية في عنصر العمل. وتوصلت الدراسة إلى
نتيجة تفيد بأن عملية تعزيز الولاء التنظيمي باستخدام الأمن الوظيفي يمكن أن يولد عدة فوائد كما
ي طرح عدة تكاليف. حيث أنّ الفوائد تنتج من زيادة الإنتاجية، بينما التكاليف تنتج من تخفيض حرية
ضبط العمل. وعليه فاعتماد مستوى معين من الأمن الوظيفي يخضع لمتغيرات الفائدة والتكلفة في
معادلة الولاء التنظيمي.

- دراسة (Song Yang, 2003):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر المستويات التنظيمية المختلفة في منظمات الأعمال على
الولاء التنظيمي، تم الاعتماد على البيانات المجمعة من المسح الاجتماعي العام (GSS) لسنة 1991،
الذي قام به المركز القومي لبحث الرأي العام (NORC) في جامعة شيكاغو الأمريكية. توصلت الدراسة
إلى نتيجة مفادها وجود فروقات معنوية بين المستويات التنظيمية والولاء التنظيمي، حيث أظهر
الموظفون في المستويات التنظيمية العليا ولاء تنظيمياً أكبر من موظفي المستويات التنظيمية الدنيا.

- التعليق على الدراسات السابقة:

يُلاحظ من استعراض الدراسات السابقة أن موضوع الولاء التنظيمي هو موضوع مشترك بالرغم من اختلاف بيئات الأعمال ومجالات النشاطات التي أجريت فيها تلك الدراسات، وبذلك يمكن القول أن هذه الدراسة يمكنها إضافة شيء ما إلى ذلك التراكم المعرفي، أو على الأقل إسقاط ما هو موجود في تلك الدراسات على بيئة الأعمال الجزائرية.

وتتفق الدراسة الحالية مع تلك الدراسات في البحث عن مستوى الولاء التنظيمي بصفة عامة والبحث في مدى تأثيره بمتغيرات أخرى قد تختلف من دراسة إلى أخرى. كما تحاكيها في استعمال نفس أدوات التحليل الإحصائي الوصفي وأساليب اختبار الفرضيات.

لكن تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها تحاول البحث في اتجاهات كل موظفي الوكالة البنكية حول مستوى الولاء التنظيمي لديهم، وعلى حد علم الباحثين فيمكن أن تكون من بين أولى الدراسات التي أجريت في البنوك التجارية، وبالتالي يمكن أن تكون كقاعدة أولية لدراسات مستقبلية أكثر عمقا وتوسعا.

2.2 الإطار المفاهيمي للولاء التنظيمي

أ. مفهوم الولاء التنظيمي

بالرغم من تعدد التعريفات التي سيقت حول مفهوم الولاء التنظيمي إلا أنها تدور تقريبا حول المعنى نفسه، وفي هذا السياق نذكر بعض التعريفات التي لاقت قبولا لدى المختصين:

يرى الفيلسوف (John Ladd) أن المعنى الواسع للولاء يشير إلى الإخلاص الصادق لشيء ما، قد يكون هذا الشيء شخصا، أو جماعة من الأشخاص، أو مؤسسة، أو قضية، أو بلدا. ومهما كان موضوع الولاء فهو يستدعي التفكير والاهتمام (Brian Schrag, 2001, P 43). وترى (Adler, 1988, p 401) بأن الولاء التنظيمي يعني إحساس الفرد بالانتماء للمؤسسة، أو الرغبة في أن يكون عضوا فيها واستعداداه للالتزام بمبادئها.

من الأهمية بمكان الإشارة إلى أن الكثير من الأدبيات من تطرقت إلى موضوع الالتزام التنظيمي، لكن استعملته بمعنى الولاء التنظيمي، ويظهر هذا من خلال التعاريف التي سيقت حوله، أو من حيث التعرض إلى أبعاده، وهناك من الأدبيات الأخرى من استعملت المصطلحين على أنهما مترادفان ويشيران إلى المعنى ذاته. لكن هناك من الأبحاث من اجتهدت أكثر وحاولت التمييز بينهما، ووجدت بأن المصطلحين يشتركان في معنى المواقف الإيجابية تجاه المؤسسة والسلوكيات المتشابهة، لكن الولاء يسبق الالتزام، والموظف الذي يشعر بالولاء لمؤسسته سيلتزم بالتمسك بها. ويرى باحثون آخرون أنّ الالتزام التنظيمي أشمل من الولاء التنظيمي، وذلك أنّ التزام العامل تجاه مؤسسته يجب أن يشتمل على

قالون جيلالي، ميموني بلقاسم واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252-
أربعة عناصر أساسية هي: الإيمان بمعتقداتها، والشعور بالمسؤولية اتجاهها، والاستعداد للعمل بجدية
من أجلها، والولاء لها (أحمد جمال رضوان، 2016، ص ص 24، 25).

ب. أبعاد الولاء التنظيمي

من بين أكثر التصنيفات قبولاً لأبعاد الولاء التنظيمي نذكر ما يلي (بني عيسى وئابازيد، 2014،
ص 364):

- **الولاء العاطفي (المؤثر):** وهو الذي يشير إلى شعور الفرد بانتمائه للمؤسسة، وإحساسه بأن بيئة
العمل مشجعة على اتخاذ القرارات الخاصة به أو بمجريات عمله.

- **الولاء المستمر:** وهو الذي يشير إلى إدراك الفرد وموازنته لمكاسب البقاء في المؤسسة مقابل ما
سيفقده إذا غادر المؤسسة والعمل لصالح جهات أخرى؛

- **الولاء المعياري (الأخلاقي):** وهو الذي يشير إلى إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المؤسسة.

ج. العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

أشارت العديد من الدراسات إلى العديد من العوامل التي تساعد على تعزيز الولاء التنظيمي
لدى العاملين والتي نذكر بعضها في الآتي (أبو العلاء، 2009، ص ص 46 - 48): العمل على إشباع
حاجات ورغبات الأفراد، توضيح الأهداف التنظيمية والأدوار، إعداد وتطبيق نظام مناسب وعادل
للحوافز والمكافآت، زيادة إشراك العاملين في التنظيم، تحسين المناخ التنظيمي، بناء ثقافة المؤسسة.

3. الطريقة والأدوات

1.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من كل العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252،
والبالغ عددهم (35) موظفاً. وبما أن مجتمع الدراسة صغير نسبياً، فقد تم توزيع (35) استمارة على
كل الموظفين، أي استخدام أسلوب المسح الشامل. وبعد أسبوعين تم استرجاع (31) استمارة، تبين
بعد فحصها والتدقيق في طريقة الإجابة بأنها سليمة ويمكن الوثوق في البيانات التي تحملها. وبذلك
يكون معدل الرد الصالح للاستعمال في هذه الدراسة هو (88.57%).

2.3 أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية من مفردات العينة. وهي
تتكون من محورين، يُعنى المحور الأول بتوصيف المبحوثين من حيث الخصائص الشخصية والمهنية
التالية: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. أما المحور الثاني فيتعلق بالولاء
التنظيمي، وهو يتكون من خمس (5) عبارات تشير إلى الأنواع الثلاثة من الولاء التنظيمي وهي: الولاء
العاطفي، والولاء المستمر، والولاء المعياري.

عند محاولة صياغة أسئلة الاستبانة تمت الأخذ في الحسبان جملة الاعتبارات التالية: تحديد حاجة الدراسة من المعلومات، طبيعة محور الدراسة، ضمان الحصول على معلومات ذات جودة عالية، عملية ترميز وإدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب تمهيدا للمعالجة والتبويب والتحليل، خصائص مفردات العينة وضغط العمل.

تم استخدام الأسئلة المغلقة ذات الإجابة الوحيدة لصياغة أسئلة المحور الأول، بينما تم استخدام سلم (ليكارت) الخماسي لصياغة عبارات المحور الثاني. ويتم عادة توضيح درجات موافقة المبحوثين المناسبة للمتوسطات المرجحة لكل عبارة من العبارات أو لمحور معين من محاور أداة القياس حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1: مجالات المتوسطات الحسابية المرجحة ودرجات الموافقة المقابلة لها

فئات سلم ليكارت	مجالات المتوسطات المرجحة	درجات الموافقة المناسبة
غير موافق تماما	[1 - 1.8]	درجة متدنية جدا من الموافقة
غير موافق	[1.8 - 2.6]	درجة متدنية من الموافقة
دون رأي	[2.6 - 3.4]	درجة متوسطة من الموافقة
موافق	[3.4 - 4.2]	درجة عالية من الموافقة
موافق تماما	[4.2 - 5]	درجة عالية جدا من الموافقة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: أحمد الصالح، موسوعة المقاييس والاستبانات في العلوم الاجتماعية والتربوية والنفسية والإدارة، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 198.

3.3 اختبار ثبات أداة الدراسة وصدقها:

- اختبار ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة، بمعنى الحصول على النتائج نفسها في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها عدة مرات، يتم عادة اللجوء إلى اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وهذا لكل عبارة من عبارات محور الولاء التنظيمي وللمحور ككل كما هو موضح في الجدول رقم (2) أدناه:

الجدول 2: نتائج اختبار (ألفا كرونباخ) لعبارات محور الولاء التنظيمي

رقم العبارة	نص العبارة	معاملات الثبات
01	أشعر بالفخر والاعتزاز بالانتماء لهذا البنك	0.817
02	أعتبر بأن مشاكل البنك هي مشاكل الشخصية	0.800
03	يشعرنني عملي في هذا البنك بالأمان الوظيفي	0.865

0.900	أشعر بالرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في هذا البنك	04
0.872	أشعر بالتزام أخلاقي يدفعني إلى الاستمرار بالعمل في هذا البنك	05
0.885	كل عبارات محور الولاء التنظيمي (الاستبانة) كوحدة واحدة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

يُلاحظ من نتائج الجدول أدناه، أن معامل الثبات الكلي لمحور الولاء التنظيمي بلغ (0.885)، أما بالنسبة للعبارات فقد كانت قيمته تتراوح ما بين (0.800) و(0.900)، وهي كلها أكبر من الحد الأدنى المقبول والذي يقدر بـ (0.60) (Manu Carricano & Fanny Poujo, 2009, p 53). ويمكن القول في هذا الشأن بأن عبارات أداة القياس قابلة للفهم من طرف المبحوثين، وهي بذلك تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات الميدانية.

3.3 اختبار صدق أداة الدراسة:

يقتضي إجراء هذا النوع من الاختبار حساب معامل الارتباط (Spearman) بين متوسط كل عبارة من عبارات محور الولاء التنظيمي والمتوسط الكلي لذلك المحور. ولقد أوضحت النتائج المبينة في الجدول رقم (3) أدناه، وجود ارتباط معنوي ذو دلالة إحصائية بين كل عبارة من عبارات الاستبانة ومحور الولاء التنظيمي، وبذلك يمكن القول أن جميع عبارات الاستبانة صادقة تماما وتستطيع قياس ما صممت لأجله وتصالح للتطبيق الميداني.

الجدول 3: نتائج اختبار الصدق البنائي لعبارات محور الولاء التنظيمي

رقم العبارة	نوع الولاء التنظيمي	نص العبارة	معاملات الارتباط	مستوى المعنوية
01	عاطفي	أشعر بالفخر والاعتزاز بالانتماء لهذا البنك	0.719	0.00
02	عاطفي	أعتبر بأن مشاكل البنك هي مشاكل الشخصية	0.635	0.00
03	مستمر	يشعرنني عملي في هذا البنك بالأمان الوظيفي	0.774	0.00
04	معياري	أشعر بالرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في هذا البنك	0.809	0.00
05	معياري	أشعر بالتزام أخلاقي يدفعني إلى الاستمرار بالعمل في هذا البنك	0.795	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

4. تحليل النتائج:

1.4 تحليل بيانات محور الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (4) أدناه، بيانات الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة:

الجدول 4: بيانات الخصائص الديموغرافية لمفردات العينة

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	22	71.00 %
	أنثى	09	29.00 %
العمر	أقل من 30 سنة	11	35.50 %
	من 30 إلى 40 سنة	13	41.90 %
	أكبر من 40 سنة	07	22.60 %
المؤهل العلمي	تقني سامي	07	22.60 %
	ليسانس	12	38.70 %
	ماستر	12	38.70 %
	أقل من 5 سنوات	15	48.40 %
	من 5 إلى 10 سنوات	08	25.80 %
	أكثر من 10 سنوات	08	25.80 %
	المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

- تحليل خصائص مفردات العينة حسب متغير النوع:

يمثل الذكور الفئة الغالبة من الموظفين في البنك، حيث تقدر نسبتهم بـ (71 %)، بينما تمثل الإناث ما نسبته (29 %). وبالرغم من أنه قد يظهر بأن نسبة الذكور جد مرتفعة عن نسبة الإناث بحيث تزيد عنها بأكثر من الضعف، إلا أن هذه النسبة تبقى تفسر لصالح الإناث، وهذا بالاستناد إلى التمثيل النسبي لكل فئة في مجموع الطبقة الشغيلة على المستوى الوطني.

- تحليل خصائص مفردات العينة حسب متغير العمر:

تمثل نسبة الموظفين الذين تقل أعمارهم عن (30) سنة ما يساوي (35.50 %)، ونسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30) و(40) سنة تقدر بـ (41.90)، ودمج الفئتين العمريتين، يتضح بأن الموظفين الذين تقل أعمارهم عن (40) سنة تساوي (77.40 %)، وهو ما يدل على التمثيل الجيد لفئة الشباب في مجموع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- تحليل خصائص مفردات العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

تقدر نسبة الموظفين الذين يحملون شهادة جامعية (ليسانس أو ماستر) بـ (77.40%)، في حين أن الذين يحملون شهادة تقني سامي تساوي (22.60%)، وهذه النسب منطقية تماما، وذلك بسبب أن طبيعة عمل البنك تقتضي أن يتمتع المستخدمون بمستوى تعليمي عال تعكسه إلى حد ما حيازة شهادة جامعية عند التوظيف أو بعده، وذلك أن هناك من الموظفين من يسعى إلى إكمال تكوينه في الطور الثاني من التدرج.

- تحليل خصائص مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة:

تشير بيانات متغير سنوات الخبرة إلى أن نسبة الموظفين الذي تقل مدة الخبرة لديهم عن (5) سنوات بلغت (48.40%)، أي تقريبا أقل بقليل من نصف عدد الموظفين، ويمكن تفسير ذلك بقيام البنك بعملية توظيف مهمة في الخمس سنوات الأخيرة، وهذا بالاستناد إلى الفترة الطويلة التي تم إنشاء فيها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

2.4 التحليل الوصفي لبيانات محور الولاء التنظيمي:

يظهر الجدول رقم (5) أدناه، نتائج إجابات مفردات العينة عن عبارات محور الولاء التنظيمي

الجدول 5: نتائج إجابات مفردات العينة عن عبارات محور الولاء التنظيمي

درجة الموافقة	مستوى المعنوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		نص العبارة
			النسبة	القيمة	
عالية	0.00	1.141	72.90%	3.645	1. أشعر بالفخر والاعتزاز بالانتماء لهذا البنك
متوسطة	0.00	0.956	64.50%	3.225	2. أعتبر بأن مشاكل البنك هي مشاكل الشخصية
عالية	0.00	0.958	71.60%	3.580	3. يشعرن عملي في هذا البنك بالأمان الوظيفي
متوسطة	0.00	1.106	58.06%	2.903	4. أشعر بالرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في هذا البنك
عالية	0.00	1.025	68.38%	3.419	5. أشعر بالتزام أخلاقي يدفعني إلى الاستمرار بالعمل في هذا البنك
متوسطة	0.00	0.799	67.08%	3.354	محور الولاء التنظيمي كوحدة واحدة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

يتضح من بيانات نتائج الجدول رقم (5) أعلاه أن موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية أبدوا ولاء بدرجة متوسطة، وذلك أن المتوسط الحسابي العام يساوي (3.354)، وهو ما يعني أن نسبة الولاء الكلي لديهم تساوي (67.08%)، وقيمة الانحراف المعياري تساوي (0.799)، وهو ما يشير إلى تسجيل

تشنت ضعيف في إجابات المبحوثين عن المتوسط العام لمحور الولاء التنظيمي. وفي حالة التوزيع الطبيعي يمكن القول بأن (68.27%) من القيم المعبرة عن إجابات المبحوثين تنتمي إلى المجال التالي: [2.555 ; 4.153].

أما تحليل البيانات بالنسبة لكل عبارة وكل نوع من أنواع الولاء التنظيمي، فيظهر بأن الموظفين يتمتعون بدرجة ولاء عالية في الأنواع الثلاثة منه، حيث بلغت نسبة الولاء التنظيمي العاطفي المعبر عنه في العبارة رقم (1) بالشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لهذا البنك (72.90%)، ثم يأتي في المرتبة الثانية الولاء المستمر المعبر في العبارة رقم (3) بالشعور بالأمن الوظيفي وهذا بمتوسط حسابي قدره (3.580) ونسبة (71.60%). وفي المرتبة الثالثة يأتي دور الولاء التنظيمي المعياري الذي تنص عليه العبارة رقم (5) بالشعور بالتزام أخلاقي يدفع الموظف إلى مواصلة العمل في هذا البنك، حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.419).

3.4 نتائج اختبار التوزيع الطبيعي:

تم إجراء اختباري (K-S) و (S-W) لمعرفة مدى اعتدالية توزيع البيانات التي تم تجميعها بواسطة الاستبانة كأداة للقياس، وهذا الاختبار ضروري جدا لتحديد الأدوات الإحصائية الصحيحة لاختبار فرضيات الدراسة. تتم عادة صياغة فرضية اختبار التوزيع الطبيعي كالآتي:

- (H₀): البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

- (H₁): البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

يظهر من بيانات الجدول رقم (6) أدناه، أنّ القيمة الاحتمالية (Sig) لكلا الاختبارين كانت أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو مبرر كاف لقبول الفرضية الصفرية القائلة بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ويمكن التدليل على ذلك أكثر بالتمثيل البياني حسب الشكل رقم (2). وعليه يُسمح لهذه الدراسة باستخدام الاختبارات المعلمية لاختبار فرضياتها.

الجدول 6: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحور الولاء التنظيمي

نوع الاختبار				المحور
اختبار (Shapiro-Wilk)		اختبار (Kolmogorov-Smirnov)		الولاء التنظيمي
مستوى المعنوية (Sig)	إحصائية الاختبار	مستوى المعنوية (Sig)	إحصائية الاختبار	
0.515	0.970	0.2	0.125	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

4.4 نتائج اختبار الفرضيات:

أ - الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد ولاء تنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252-

يستدعي اختبار هذه الفرضية اللجوء إلى استخدام الاختبار التائي (T) لعينة واحدة والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (7) كما يلي:

الجدول 7: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

القرار	مستوى المعنوية (sig)	مجال الثقة		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة (T) المحسوبة	المتغير
		الحد الأدنى	الحد الأعلى				
رفض الفرضية الصفرية	0.00	3.061	3.648	0.799	3.354	23.363	الولاء التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

تُظهر بيانات الجدول رقم (7) أعلاه، أنّ المتوسط الحسابي لاتجاهات مفردات العينة نحو ولائهم التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية قد بلغ (3.354)، فهو بذلك أكبر من المتوسط الطبيعي لأداة القياس (3)، فضلا على أنه يقع تماما بين حدي مجال الثقة [3.061 ; 3.648].

وقد بلغت قيمة (T) المحسوبة (23.363) بمستوى معنوية (sig = 0.00) وهي أقل من القيمة المعتمدة (sig = 0.05)، وهو ما يعني أن متوسط محور الولاء التنظيمي دال إحصائيا. واستنادا إلى جملة هذه المؤشرات يمكن التقرير برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود ولاء تنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252-

ب - الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية.

يتم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (T) في حالة وجود مجموعتين (متوسطين)، واختبار (F) في حالة وجود ثلاث مجموعات (متوسطات) أو أكثر. ورفض أو قبول الفرضيات يكون بناء على مستوى الدلالة لقيمة (T) أو (F)، حيث أن قاعدة الاختبار تقتضي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة في حالة ما إذا كان مستوى الدلالة (Sig) أقل من القيمة المعتمدة (0.05).

ولعله من نافلة القول التذكير بأن إجراء هذا النوع من الاختبارات يتم على مرحلتين. يتم في المرحلة الأولى إجراء اختبار (ليفيني) (Levene's test) لتجانس التباين، وفي المرحلة الثانية يتم استخراج مستوى معنوية قيمة (T) أو (F)،، ليتم بناء عليها التقرير بقبول أو رفض الفرضية محل الاختبار.

لقد تفرعت عن الفرضية الرئيسية الثانية أربع (4) فرضيات فرعية تتعلق كل واحدة منها بأحد المتغيرات الشخصية والوظيفية وهي كما يلي:

* الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير النوع.

يتضح من بيانات الجدول رقم (8) أدناه أن القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين بلغت (0.803) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (sig = 0.05)، وهو ما يشير إلى تجانس تباين المجموعتين (ذكور) و(إناث). بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الولاء التنظيمي) في كلتا فئتي متغير التجميع (النوع) قد تحقق. ويمكن بذلك الوثوق في هذا الاختبار. وأظهرت النتائج كذلك أن مستوى دلالة (T) بلغ (0.559)، وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (sig = 0.05).

واستناداً إلى تلك المؤشرات يمكن التقرير بقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير النوع: أي أن اتجاهات الباحثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلافهم من حيث النوع (ذكر، أنثى).

الجدول 8: نتائج اختبار (T) لمعرفة دلالة الفروق تبعاً لمتغير النوع

القرار	اختبار (T)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (النوع)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفرية	0.559	0.591	0.803	0.063	ذكر	الولاء التنظيمي
					أنثى	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

* الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير العمر

يظهر من معطيات الجدول رقم (9) أدناه، أن القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين بلغت (0.741) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو ما يشير إلى تجانس التباين في الفئات العمرية الثلاث، بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الولاء التنظيمي) في فئات متغير التجميع (العمر) قد تحقق، وهو ما يدعو إلى الوثوق في هذا الاختبار. وعند استكمال تحليل التباين تظهر النتائج أن مستوى دلالة (F) يساوي (0.176) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05).

وتوفر تلك المؤشرات دليلاً كافياً للتقرير بقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير العمر: أي أن

قالون جيلالي، ميموني بلقاسم واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252- اتجاهات المبحوثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلاف المبحوثين من حيث الفئات العمرية الثلاث وهي: (أقل من 30 سنة)، (من 30 إلى 40 سنة)، (أكبر من 40 سنة).

الجدول 9: نتائج اختبار (F) لمعرفة دلالة الفروق تبعا لمتغير العمر

القرار	اختبار (F)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (العمر)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفرية	0.176	1.849	0.741	0.303	أقل من 30 سنة	الولاء التنظيمي
					من 30 إلى 40 سنة	
					أكبر من 40 سنة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

* الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير المؤهل العلمي

يتضح من معطيات الجدول رقم (10) أدناه، أن القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين تساوي (0.505) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو ما يشير إلى تساوي التباينات وأن الفئات الثلاث متجانسة، بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الولاء التنظيمي) في فئات متغير التجميع (المؤهل العلمي) قد تحقق وهو ما يدعوا إلى الوثوق في هذا الاختبار. وعند استكمال تحليل التباين تظهر النتائج أن مستوى دلالة (F) يساوي (0.968)، وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05).

بناء على جملة المؤشرات السابقة يمكن التقرير بقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛ أي أن اتجاهات المبحوثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلاف المبحوثين من حيث فئات المؤهل العلمي الثلاث وهي: (تقني سامي)، (ليسانس)، (ماستر).

الجدول 10: نتائج اختبار (F) لمعرفة دلالة الفروق تبعا لمتغير المؤهل العلمي

القرار	اختبار (F)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (المؤهل العلمي)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفرية	0.968	0.033	0.505	0.700	تقني سامي	الولاء التنظيمي
					ليسانس	
					ماستر	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

* الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تشير نتائج الجدول رقم (11) أدناه، أن القيمة الاحتمالية لاختبار (Levene) لتجانس التباين تساوي (0.051) وهي أكبر من القيمة المعتمدة (0.05)، وهو ما يشير إلى تساوي التباينات وأن الفئات الثلاث متجانسة، بمعنى أن شرط تساوي تباين متغير الاختبار (الولاء التنظيمي) في فئات متغير التجميع (سنوات الخبرة) قد تحقق، وهو ما يدعو إلى الوثوق في هذا الاختبار. وعند استكمال تحليل التباين تظهر النتائج أن مستوى دلالة (F) يساوي (0.111) وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمدة (0.05). ويمكن القول أن المؤشرات السابقة توفر دليلاً كافياً للتقرير بقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بين الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة؛ أي أن اتجاهات المبحوثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلاف المبحوثين من حيث الفئات الثلاث لسنوات الخبرة وهي: (أقل من 5 سنوات)، (من 5 إلى 10 سنوات)، (أكثر من 10 سنوات).

الجدول 11: نتائج اختبار (F) لمعرفة دلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

القرار	اختبار (F)		اختبار تجانس التباين (Levene)		فئات متغير التجميع (سنوات الخبرة)	متغير الاختبار
	مستوى الدلالة	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (F)		
قبول الفرضية الصفرية	0.111	2.379	0.051	3.314	أقل من 5 سنوات	الولاء التنظيمي
					من 5 إلى 10 سنوات	
					أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.

5. خاتمة:

سعت هذه الدراسة إلى التحقق من وجود ولاء تنظيمي لدى الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252، وكذلك معرفة مدى وجود اختلاف في مستوى الولاء التنظيمي لهم بفعل وجود اختلافات في الخصائص الشخصية والوظيفية بينهم.

وبعد عرض الإطار المفاهيمي للدراسة والقيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات الميدانية بواسطة برمجية متخصصة (SPSS)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتمتع الموظفون في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدرجة عالية من الولاء التنظيمي. وقد أبدى هؤلاء الموظفون شعورا بالولاء العاطفي؛ وذلك أنهم يشعرون بالفخر والاعتزاز بالانتماء لهذا البنك. وأبدوا شعورا بالولاء المستمر؛ وذلك أنّ العمل بهذا البنك يشعّرههم بالأمان والاستقرار الوظيفي. كما أبدوا شعورا بالولاء المعياري؛ وذلك أنهم يشعرون بالتزام أخلاقي يدفعهم إلى مواصلة العمل في هذا البنك.

- لم يتأثر مستوى الولاء التنظيمي العام لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالاختلافات الموجودة بينهم، وذلك من حيث خصائصهم الشخصية والوظيفية التالية: النوع: (ذكر، أنثى)، العمر: (أقل من 30 سنة)، (من 30 إلى 40 سنة)، (أكبر من 40 سنة). المؤهل العلمي الثالث: (تقني سامي)، (ليسانس)، (ماستر). سنوات الخبرة: (أقل من 5 سنوات)، (من 5 إلى 10 سنوات)، (أكثر من 10 سنوات).

في ضوء النتائج المتوصل إليها أعلاه، توصي الدراسة مدراء البنك بضرورة قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين بين الفينة والأخرى، وذلك لأنّ التعبير عن الولاء التنظيمي للعاملين سيخرجه من دائرة الشعور إلى مجال السلوك، والبنك يهيمه كثيرا تطويع سلوك موظفيه نحو الاتجاه المطلوب لتحقيق أهدافه.

لقد قامت هذه الدراسة بالبحث عن مستوى الولاء التنظيمي العام، لهذا قد لا تبدو الصورة البحثية متكاملة دون التطرق إلى زوايا أخرى، وعليه ترى هذه الدراسة ضرورة القيام بدراسات أخرى تُعنى بالبحث عن العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي، وهذا حتى يتمكن القائمون على شؤون المؤسسات من تعزيز الولاء التنظيمي.

6. قائمة المراجع:

- أحمد الصالح، موسوعة المقاييس والاستبانات في العلوم الاجتماعية والتربوية والنفسية والإدارة، عمان، الأردن، دارغيداء للنشر والتوزيع، 2015.
- أحمد جمال غزالي حسن رضون، أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على بعض المنظمات المصرية، رسالة ماجستير، جامعة بنها، مصر، 2016.
- أحمد محمد بني عيسى، رياض أحمد ابازيد، دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة دراسات: العلوم الإدارية، م 41، ع 2، 2014.
- بلطرش حياة، جميل أحمد، أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، م 10، ع 3، 2019، ص ص 27 – 43.
- عبادو خديجة، الشايب محمد الساسي، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، م 7، ع 18، 2015، ص ص 49 – 62.
- عبد المحسن عبد السلام نعلاني، جمال بدير الخولي، نموذج مقترح للعوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي العاطفي: بالتطبيق على القطاع المصرفي في مدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، م 36، ع 1، 2016، ص ص 107 – 123.
- لينة حسام المحتسب، مروان سعيد جلعود، أبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل – فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ع 11، 2007، ص ص 97 – 154.
- محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- Brian Schrag, the Moral Signification of Employee Loyalty, Business Ethics Quarterly, Vol 11, No 1, 2001
- Kazuhiro Arai, Organizational Loyalty: A Preliminary Study, Hitotsubashi Journal of Economics, Vol. 36, No. 1, 1995, pp 21 – 32
- Manu Carricano & Fanny Poujol, Analyses des données avec SPSS, PEARSON Education, Paris, 2009
- Patricia A. Adler, Peter Adler, Intense Loyalty in Organizations: A Case Study of College Athletics, Administrative Science Quarterly, Vol 33, No

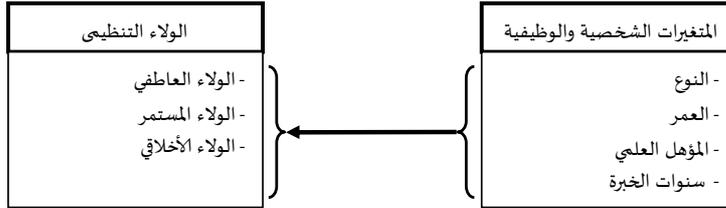
قالون جيلالي، ميموني بلقاسم واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أدرار 252-
3, 1988

- Sabrina O. Sihombing, Marghartha P. Berliano, Antecedents of Employees Loyalty in Educational Setting: An Empirical Study, International Research Journal of Business Studies, Vol. 10, No 2, 2017, pp 99 - 109

- Song Yang, a Contextual Analysis of Organizational Commitment, Sociological Focus, Vol. 36, No .1, 2003, pp 49 – 64

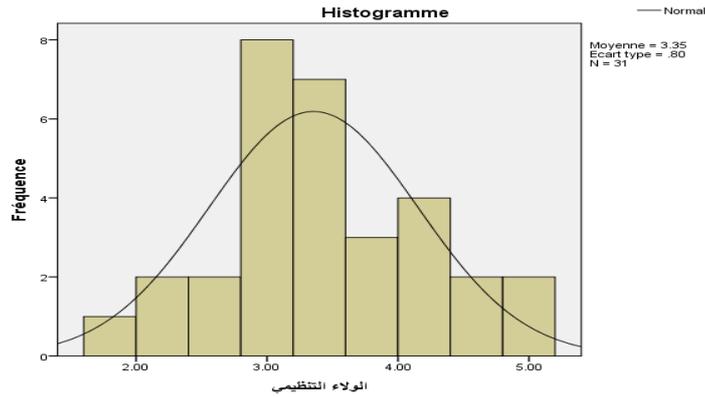
7. ملاحق:

الشكل 1: أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

الشكل 2: منحنى التوزيع الطبيعي لمحور الولاء التنظيمي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) إصدار 23.