

واقع الولاء التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية على مؤسسة الإفريقية للزجاج - جيجل -

The reality of organizational loyalty in the Algerian economic enterprise – field study on the African Glass enterprise-jijel -

ط/د. كنزة بوزنيط^{1*}، أ.د. محمد بشير مبيروك²، د. عمر بلجازية³

Omar Beljazia, Mohamed bachir Mebirouk, Kenza Bouzenit

¹ جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - ، الجزائر ، مخبر المغرب الكبير الاقتصاد والمجتمع

Kenza.bouznit@univ-jijel.dz

² جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - ، الجزائر ، mebimo@yahoo.fr

³ جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - ، الجزائر ، beldjazia.omar18@gmail.com

تاريخ النشر: 2022-03-31

تاريخ القبول: 2022-03-19

تاريخ الاستلام: 2022-01-12

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج بجيجل، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على نموذج آلن وماير لقياس الولاء التنظيمي.

وبعد المعالجة الاحصائية باستخدام برنامج *Spss* تم التوصل الى النتائج التالية: وجود مستوى ولاء تنظيمي منخفض لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الأقدمية في العمل).
الكلمات المفتاحية: الولاء التنظيمي، الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء الأخلاقي.

تصنيف JEL: M12 , M54

Abstract:

This study aims to explore the level of organizational loyalty among a sample of employees of the African Glass Foundation in jijel, and its relationship to some personal and functional variables , and to achieve the objectives of this study was based on the Allen & Meyer model to measure organizational loyalty.

And after statistical treatment using the *spss*, the following results were achieved: Low level of organizational loyalty among employees of the African Glass enterprise and the absence of significant differences in the level of organizational loyalty attributable to personal and functional variables (gender, age, educational level, job status, and seniority).

Keywords: Organisational loyalty, Emotional loyalty, Continuous loyalty, Moral loyalty

JEL Classification Codes : M12, M54

1. مقدمة:

يعتبر الولاء التنظيمي للمورد البشري من أهم المساعي التي تصبو المؤسسات الى تحقيقها باعتبار هذا الأخير هو الأساس في تحقيق أهدافها التنظيمية، لذلك ولكي تحقق هذا المسعى وجب عليها الاهتمام بمتطلباته واحتياجاته وتلبية رغباته من احترام وتقدير في العمل وافساح المجال له لتطوير قدراته ومكاسبه من خلال التدريب والتعليم المستمر، والعمل على توفير مناخ عمل مناسب الذي يشعره بالراحة ويشجعه على العمل والابداع ويعمل على تحقيق أهداف مؤسسته ويقوي مستويات الولاء لديه تجاهها، الأمر الذي يؤدي الى نجاح المؤسسة واستمراريتها.

ولمعرفة مستويات الولاء التنظيمي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية جاءت هذه الدراسة التي تم اجراءها في مؤسسة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل، حيث تسعى هذه الدراسة الى للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج؟
- هل يختلف مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الافريقية للزجاج تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الأقدمية في العمل)؟
- فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج تعزى لمتغير الجنس

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج تعزى لمتغير العمر

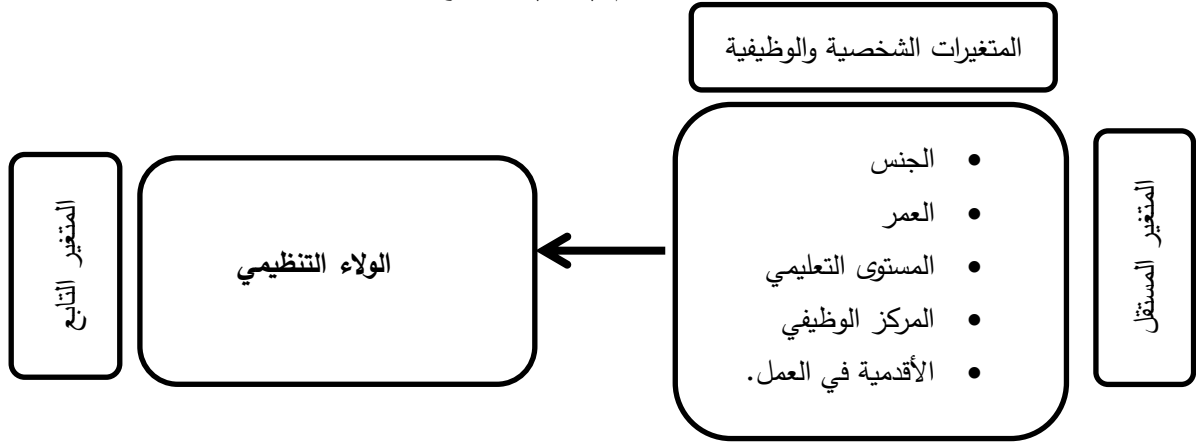
الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج تعزى لمتغير المستوى التعليمي

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج تعزى لمتغير المركز الوظيفي

الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج تعزى لمتغير الأقدمية في العمل

نموذج الدراسة: تم بناء هذا النموذج بناء على دراسات سابقة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسات سابقة

- أهمية الدراسة:

تتبلور أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه بحد ذاته وهو الولاء التنظيمي والذي يعنى بأهم مورد في المؤسسة وهو المورد البشري الذي يعتبر المحرك الرئيسي لنشاطات المؤسسة والمحقق لأهدافها، وبالتالي يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في الرفع من مستوى الولاء التنظيمي وتعزيزه لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج.

- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى الاجابة على التساؤلات المطروحة أي معرفة مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج وما مدى اختلاف هذا المستوى تبعا لمتغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الأقدمية في العمل، بالإضافة الى تقديم توصيات واقتراحات بناء على نتائج الدراسة بهدف تشجيع وتعزيز الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج.

- حدود الدراسة:

الحدود المكانية: المؤسسة الإفريقية للزجاج بأولاد صالح الطاهير ، جيجل.

الحدود الزمنية: فيفري ومارس 2021.

الحدود البشرية: جميع العاملين الدائمين في مؤسسة الإفريقية للزجاج بالطاهير جيجل.

- منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات من عدمها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. في عرض البيانات الخاصة بالدراسة وتحليلها.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 ماهية الولاء التنظيمي

يعتبر مفهوم الولاء مفهوما قديما تطرق اليه علماء الاجتماع والسلوك سابقا حيث حاولوا إعطاء التفسيرات والاجتهادات القائمة على أن الانسان كائن اجتماعي يعيش مع أفراد في بيئة اجتماعية منظمة تتطلب الحياة فيها التعاون والانتماء والإخلاص للوصول الى الغايات والأهداف. وقد أشار هؤلاء الباحثون في مجال العلوم الاجتماعية الى أن الولاء التنظيمي هو امتداد للولاء الاجتماعي المتمثل في مشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه. وقد تعددت التعاريف التي سبقت حول مفهوم الولاء التنظيمي الا أنها جميعا تصب حول المعنى نفسه، وفي هذا السياق يمكن ذكر بعض التعاريف:

قام " شيلدون" (sheldon, 1971)والذي يعتبر من بين الأوائل الذين قدموا تعريفا للولاء التنظيمي بتعريفه بأنه: " التقييم الايجابي للتنظيم والنية أو الرغبة في العمل لتحقيق أهداف التنظيم". (خثير و بن جروة، 2017، صفحة 448)

كما عرفه بورتر وزملاءه بأنه: " المستوى النسبي لتحديد هوية الفرد فيما يتعلق بالتنظيم ومشاركته في مؤسسة معينة" (Kashef.et,al, 2013, p. 502)

في حين عرفه (Buchanan,1974) بأنه: " انجذاب وارتباط الفرد القوي والفعال بأهداف المؤسسة التي ينتسب اليها، وقيمتها بغض النظر عن القيم المادية". (شلابي و حمريط، 2016، صفحة 68)

أما (Graham, 1991) فقد عرفه على أنه: " تحديد الهوية مع قادة المؤسسة والمؤسسة ككل والولاء لهم، بما يتجاوز المصالح الضيقة لكل من الأفراد ومجموعات العمل والإدارات، وتشمل السلوكيات التمثيلية الدفاع عن المؤسسة ضد التهديدات التي تواجهها، والمساهمة في سمعتها، والتعاون مع الغير بهدف خدمة المصلحة العامة". (Whiting, et.al, 2008, p. 128)

ومنه فالولاء التنظيمي يعتبر محصلة تفاعل ثلاثة عناصر أساسية هي: (مصلح و مشاركة، 2016، صفحة 6)

- 1- **التطابق:** أي درجة تبني الفرد لأهداف وقيم منظمته، واعتبارها تمثل أهدافه وقيمه.
- 2- **الانهماك أو الاستغراق:** أي أن يكون الفرد منهمكا بصورة متكاملة وفعالة في نشاطاته وأدواره التي يقوم بها في المؤسسة التي يعمل بها.
- 3- **الاخلاص والوفاء:** ونعني بذلك شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي بالمؤسسة التي يعمل بها بحيث يشعر بأنها جزء من ذاته وكيونته.

يتضح مما سبق أن الولاء يعبر عن ظاهرة تحدث نتيجة للعلاقات التبادلية بين الفرد ومؤسسته، يترتب عنها اتفاق متبادل يظل قائما طالما بقيت العلاقة التعاقدية مستمرة، يتضمن علاقات نشطة وإيجابية مثمرة بين الفرد ومؤسسته، تتمثل في استعداد تام من قبل الفرد لبذل كل ما يستطيع من وقت وجهد وتقان بغرض المساهمة في تحقيق النجاح لتلك المؤسسة لتعلقه وارتباطه الشديد بها. (بلطرش و أحمد، 2019، صفحة 30) ويعبر أيضا عن حالة من الانسجام بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة، والتطابق بين قيمه الفرد وقيم مؤسسته وإقباله على عمله بدافعية كبيرة لتحقيق أهداف المؤسسة، علاوة

على رغبة الفرد بالبقاء في المؤسسة وتفضيلها على غيرها وافتخاره بالانتماء إليها". (الترهوني و بحيح، 2016، صفحة 196)

والفرد الذي يظهر مستوى عال من الولاء التنظيمي تكون له مجموعة من الصفات تتمثل في: (Imamoglu.et,al, 2019, p. 901)

- قبول أهداف المؤسسة والايان بها.
- الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة.
- الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المؤسسة.
- وانطلاقاً من التعاريف السابقة يمكننا إعطاء تعريف للولاء التنظيمي بأنه كتلة من المشاعر والأحاسيس التي يكنها الفرد للمؤسسة، والمتجسدة في الانسجام والتطابق بين أهداف وقيم الفرد مع أهداف وقيم المؤسسة، وكذا الرغبة القوية في البقاء عضواً في هذه المؤسسة وافتخاره بالانضمام إليها والتزامه باستمرار الدعم والتأييد لها بغض النظر عن التحولات والتغيرات التي تحصل في المشاعر والظروف المحيطة.

2.2 خصائص الولاء التنظيمي

تتجلى أهم خصائص الولاء التنظيمي في: (مؤيد محمد و علي محمد، 2018، صفحة 175)

- يعبر الولاء التنظيمي عن حالة غير ملموسة والتي يستدل عليها من ظواهر تنظيمية في سلوك العامل.
- الولاء التنظيمي يعبر عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، وقبوله بأهدافها وقيمتها.
- الولاء التنظيمي هي حصيلة تفاعل مختلف العوامل الانسانية والتنظيمية وظواهر إدارية داخل المؤسسة.
- يستغرق الولاء التنظيمي وقتاً لتحقيقه لأنه يجسد حالة قناعة تامة للعامل في مكان عمله.

3.2 العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

إن الولاء التنظيمي ظاهرة معقدة يتأثر بمجموعة من العوامل نوجزها في ما يلي: (بن حفيظ، 2014، صفحة 198)

- سعي المؤسسة لإشباع حاجات الأفراد العاملين.
- مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم.
- الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي.
- وضوح الأهداف وتحديد الأدوار.
- لعمل على وضع نظام حوافز مناسب.
- تدريب الأفراد في المنظمة.

- نمط القيادة و الثقافة التنظيمية.

4.2 أبعاد الولاء التنظيمي

ميز (Meyer. et,al)(1993) بين ثلاث أبعاد للولاء التنظيمي تمثلت في: (Hijaz, 2013, p. 83)

4.2.1 الولاء العاطفي: ويتأثر هذا البعد بدرجة الإدراك الفردي لخصائصه المميزة، فضلا عن درجة

شعور العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح له بالمشاركة في عملية صنع القرار.

4.2.2 الولاء المستمر: يشير إلى درجة الولاء الفردي التي تحددها القيمة المستثمرة، والتي يمكن للعامل

تحقيقها إذا استمر في العمل مع المؤسسة، حتى ضد ما سيخسر إذا قرر الانضمام إلى مؤسسة أخرى.

4.2.3 الولاء الأخلاقي: ويشير إلى شعور الموظف بالالتزام الوظيفي. ويتعزز هذا الشعور من خلال

الدعم الجيد من قبل المؤسسة لعمالها، وعلى جميع المستويات.

5.2 الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة

توجد العديد من الدراسات التي عالجت موضوع الولاء التنظيمي من زوايا مختلفة ، وسنقتصر في

هذه الدراسة على استعراض الدراسات المتقاربة من موضوع دراستنا:

- دراسة شافية بن حفيظ ، 2014 مقال بعنوان: " مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية

دراسة ميدانية بمدينة ورقلة"، هدفت هذه الدراسة الى استكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من

معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية في

التدريس، المؤهل العلمي)، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية

بسيطة قدر عددها ب(270) مفردة، وقد تم التوصل الى وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى

معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي

تعزى الى (الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية في التدريس).

- دراسة عطية مصلح، عودة مشاركة 2016، مقال بعنوان: " مستوى الولاء الوظيفي لدى موظفي

الوزارات الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات في فلسطين" ، وقد كان هدف الدراسة معرفة مستوى الولاء

الوظيفي لموظفي الوزارات الفلسطينية، وكذا معرفة وجود فروق في مستوى الولاء الوظيفي لهم تبعا

للمتغيرات الشخصية وقد تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة قدر

عددها ب (152) مفردة، وقد تم التوصل الى وجود مستوى متوسط للولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة، وتبين

وجود فروق معنوية على محاور معينة وتبعا لبعض المتغيرات، ولم توجد فروق معنوية للمحاور الأخرى.

- دراسة وليد شلابي، نوال حمريط، 2016 مقال بعنوان: مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الادارة

المحلية - دراسة ميدانية بولاية المسيلة"، وتمثلت أهدافها في استكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى

موظفي الادارة المحلية بولاية المسيلة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الأقدمية

المهنية، المستوى التعليمي)، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، ولغرض جمع البيانات

الاولية تم تصميم استبيان لقياس الولاء التنظيمي تم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة قدر عددها ب (

218) مفردة ، وقد توصلت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى موظفي الادارة

المحلية بولاية المسيلة ، وانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الولاء التنظيمي تعزى لمتغير

الجنس، في حين وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لكل من المستوى التعليمي والأقدمية المهنية.

- دراسة حياة بلطرش، جميل أحمد، 2019 مقال بعنوان: " أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية " ، هدفت التسليط الضوء على أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية وتحديد مدى تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة في (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) على مستوى الولاء التنظيمي ، أجريت الدراسة على عينة عشوائية تكونت من (130) مفردة بالمؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة ، وخلصت الدراسة الى أن العاملين يولون مستوى مرتفع للمؤسسة، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى الى متغيرات (الجنس، السن، سنوات الخبرة)، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى الى متغير المؤهل العلمي.

- دراسة صواش عيسى، 2019، مقال بعنوان: " مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالإدارة الرياضية " حيث هدفت الى معرفة مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من موظفي الادارة الرياضية والمتمثلة في مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على الاستبيان الذي تم توزيعه على 22 موظف بالمديرية وقد تم التوصل الى وجود مستوى متوسط للولاء التنظيمي وكذا أبعاده الثلاثة الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء الأخلاقي.

- دراسة ميموني بلقاسم، قالون جيلالي، 2020، مقال بعنوان: " واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ وكالة أدرار 252"، حيث هدفت الى التعرف على واقع الولاء التنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة الى معرفة مدى وجود اختلافات في مستوى الولاء التنظيمي نتيجة لاختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية على الاستبانة التي تم توزيعها على عينة قدر عددها ب(35) مفردة، من العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة أدرار ، وأشارت نتائج الدراسة الى وجود ولاء تنظيمي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وعدم وجود فروقات معنوية ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لاختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية بين المبحوثين.

- دراسة (Sabrina O. Sihombing, Margaretha P. Berlianto, 2017) ، مقال بعنوان:

"Antecedents of Employee Loyalty in Educational Setting: An Empirical Study"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الولاء التنظيمي بثلاثة متغيرات هي (قيم العمل، والتسويق الداخلي، والرضا الوظيفي) في البيئة التعليمية، حيث اعتمدت في جمع البيانات الأولية على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة قدر عددها ب(200) مفردة من أعضاء هيئة التدريس في جامعات خاصة في مدينة تانغيرانغ (Tangerang) الإندونيسية، وتم التوصل إلى وجود تأثير بين الولاء

التنظيمي والتسويق الداخلي والرضا الوظيفي، في حين لم يكن هناك تأثير بين الولاء التنظيمي ومتغير قيم العمل.

- دراسة (Yuliyanti , Dewi Susita , Ari Saptono , Juhasdi Susono , Abdul Rahim, 2020) مقال بعنوان:

"The Effect of Career Development and Work Environment on Employee Loyalty with Work Satisfaction as Intervening Variables"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر التطوير الوظيفي وبيئة العمل في ولاء العاملين مع الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ، وقد تم جمع البيانات الأولية بالاعتماد على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة احتمالية مع تقنيات العينات باستخدام العينة العشوائية البسيطة من موظفين في فرع PT(Pelabhan Enganisa II (Persero) Tanjong Priok) فرع إندونيسيا، وقد تم التوصل الى أن التطوير الوظيفي وبيئة العمل لهما تأثير ايجابي على ولاء الموظف، كما أن المتغير الوسيط المتمثل في الرضا الوظيفي كان له تأثير ايجابي كبير على ولاء الموظف، والتطوير الوظيفي وبيئة العمل.

- دراسة (Heri Sapari Kahpi, Anis Fuad Salam, Indar Riyanto, Fathurrohman, Uli Wildan Nuryanto, 2020) مقال بعنوان:

"The Role of Organizational Culture against Employee Loyalty in the Manufacturing Industry of Musical Instrument Assembly"

هدفت الدراسة الى قياس تأثير متغيرات الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي على ولاء الموظفين في قطاع التصنيع الموسيقي في محافظة بنتن (Banten) ، تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات حيث وزع على عينة قدر عددها ب(75) مفردة ، أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض للولاء التنظيمي، ووجود تأثير ايجابي كبير على الولاء التنظيمي وعلى الرضا الوظيفي.

1.5.2 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة فقد تجلت الاستفادة منها في تحديد أبعاد الولاء التنظيمي والربط بينها وبين المتغيرات التي تؤثر على مستويات الولاء التنظيمي، كما تتوافق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها للولاء التنظيمي والبحث عن مستواه في المؤسسة محل الدراسة والبحث في مدى تأثيره بالمتغيرات الشخصية والوظيفية. كما تتفق معها في استعمالها لنفس أدوات التحليل الاحصائي الوصفي واختبار الفرضيات، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث دراسة الجانب التطبيقي الذي أجري على العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج بالطاهير ، جيجل وعلى حد علم الباحثة فيمكن أن تكون هذه الدراسة من الدراسات الأولى التي تناولت موضوع الولاء التنظيمي في هذه المؤسسة ما يفتح آفاق لإجراء دراسات لاحقة في هذه المؤسسة تكون أكثر تعمقا.

3. الإطار التطبيقي للدراسة

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الدائمين في مؤسسة الإفريقية للزجاج بجيجل والبالغ عددهم (194)، في حين تتم استبعاد العاملين المؤقتين كون أن الولاء التنظيمي يرتبط بصفة كبيرة بالعاملين الدائمين، وتمثلت عينة الدراسة في (47) مفردة من العاملين الدائمين في المؤسسة، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية القصدية.

2.3 أداة الدراسة (الاستبانة)

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية وقد تكونت من محورين ، يشتمل المحور الأول على البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الأقدمية في العمل)، وشمل المحور الثاني العبارات الخاصة بالولاء التنظيمي .وقد تم الاعتماد على مقياس الولاء التنظيمي الذي طوره آلن وماير (1990)، حيث تم إعادة صياغة بعض العبارات حتى تتلاءم مع واقع المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة، وتمثلت أبعاد الولاء التنظيمي في: الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء الأخلاقي. وقد تم الاعتماد على مقياس Likert الخماسي التي تأخذ خياراته القيم التالية: (غير موافق بشدة=1، غير موافق=2، محايد=3، موافق=4، موافق بشدة=5). ويمكن تحديد فئات مقياس Likert الخماسي ودلالاتها في الجدول التالي:

الجدول رقم: (01): مقياس ليكارت الخماسي

رقم الفئة	غير موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
مجال الفئة	[4,2- 5[[3,4- 4,2[[2,6- 3,4[[1,4- 2,6[[1- 1,4[
دلالة الفئة	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	درجة الموافقة منخفضة	درجة الموافقة منخفضة جدا

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مقياس Likert الخماسي

3.3 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

يستخدم معامل الفا كرونباخ كأهم معامل لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي للعبارات للتأكد من ثبات سلم القياس المستخدم في اعداد الاستبانة حيث يكون الفا كرونباخ يتمتع بالثبات اذا كانت قيمها أكبر من 0,6 وكلما كانت قيمته قريبة من 1 كان الثبات مرتفعا والعكس صحيح ، (Taber, 2018, p. 1278) ، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم: (02): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
أبعاد الولاء التنظيمي	8	0,793
	8	0,797
	7	0,816

0,796	23	مجموع الدرجة الكلية
-------	----	---------------------

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج Spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة أكبر من (0,60) حيث تراوحت ما بين (0,793) و (0,816) أي بدرجة ثبات جيدة، كما أن الثبات الكلي بلغ (0,796) أي أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ويمكن استخدامها لأغراض الدراسة.

4. عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة نحو البيانات الشخصية والوظيفية واختبار الفرضيات

4. 1 عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة نحو البيانات الشخصية والوظيفية

يتم تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، الأقدمية في العمل) ، من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغيرات	المستويات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	33	66%
	أنثى	17	34%
المجموع		50	100%
العمر	أقل من 25 سنة	0	0%
	من 25 - 35 سنة	21	42%
	من 36 - 45 سنة	22	44%
	أكثر من 45 سنة	6	12%
المجموع		50	100%
المستوى التعليمي	تقني	4	8%
	ابتدائي	2	4%
	متوسط	12	24%
	ثانوي	11	22%
	جامعي	21	42%
المجموع		50	100%
المركز الوظيفي	إطار	20	40%
	عون تحكم	15	30%
	عون تنفيذ	15	30%
	المجموع	50	100%

16%	8	أقل من خمس سنوات	الأقدمية في العمل
42%	21	من 5-10 سنوات	
10%	5	من 11-15 سنة	
32%	16	أكثر من 15 سنة	
100%	50	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

1- الجنس:

يتضح مما سبق أن نسبة الذكور تقدر ب 66% وهو ما يعادل 33 فردا من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة النساء 34% وهو ما يعادل 17 فردا من أفراد عينة الدراسة، والملاحظ أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة الذي يركز على انتاج الزجاج، فنجد أن نسبة الذكور تتوزع بنسبة كبيرة في ورشات الانتاج.

2- العمر:

أما من حيث العمر فنجد أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 36-45 سنة بنسبة 44% في حين في المرتبة الثانية فئة 25 الى 35 سنة بنسبة 42% ثم فئة أكثر من 45 سنة بنسبة 12% في حين فئة الأقل من 25 سنة فلم نسجل أي نسبة.

3- المستوى التعليمي

تعود نسبة ذوي المستوى التعليمي الجامعي هي الأكبر حيث تقدر ب 42% ما يعادل 21 فردا من أفراد العينة، تليها فئة المتوسط بنسبة 24%، في حين جاءت في المرتبة الثالثة فئة الثانوي بنسبة 22% ما يعادل 11 فردا، ثم نجد فئة التقني والابتدائي بنسبة 8% و 4% على التوالي.

4- المركز الوظيفي

في حين نجد المركز الوظيفي احتلت فئة الإطارات النسبة الأكبر حيث قدرت ب 40% ما يعادل 20 فردا من أفراد العينة، واحتلت كل من فئة أعوان تحكم وأعوان تنفيذ نفس النسبة التي قدرت ب 30% لكليهما.

5- الأقدمية في العمل

وبالنسبة لفئة الأقدمية في العمل فنجد النسبة الأكبر لفئة من 5-10 سنوات فقدرت ب 42% ما يعادل 21 فردا من أفراد العينة، تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 32%، أما فئة أقر من خمس سنوات احتلت المرتبة الثالثة بنسبة 16%، وفي المرتبة الأخيرة نجد فئة من 11-15 سنة بنسبة 10% ما يعادل 5 أفراد من أفراد العينة.

4-2 عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بالولاء التنظيمي

لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بالولاء التنظيمي تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارته والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم(04): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات الولاء

التنظيمي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
23	منخفضة	1,058	1,68	سأكون سعيدا جدا بقضاء ما تبقى من مسيرتي المهنية مع هذه المؤسسة.
21	منخفضة	1,194	1,96	استمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل بها مع أشخاص من خارج هذه المؤسسة.
13	منخفضة	1,38151	2,3600	أشعر وكأنني فرد من العائلة في هذه المؤسسة.
03	متوسطة	21,64	3,28	أعتقد أنني أستطيع أن أصبح مرتبطا بمؤسسة أخرى غير هذه المؤسسة.
10	منخفضة	1,513	2,58	أشعر بانتماء قوي لهذه المؤسسة.
15	منخفضة	71,34	2,32	اشعر أن مشاكل هذه المؤسسة هي بمثابة مشاكل الشخصية.
19	منخفضة	41,29	2,14	أشعر أنني مرتبط عاطفيا بهذه المؤسسة
08	متوسطة	31,53	2,76	هذه المؤسسة لها الكثير من المعاني الشخصية بالنسبة لي
05	متوسطة	1,521	3,18	بقائي في هذه المؤسسة مسألة ضرورية أكثر منها رغبة.
07	متوسطة	1,424	2,82	أشعر بأنه لدي عدد قليل جدا من الخيارات للنظر فيها عندما افكر في ترك المؤسسة.
18	منخفضة	1,229	2,14	تركي للعمل في هذه المؤسسة سيتضمن تضحية ومخاطرة كبيرة.
16	منخفضة	1,378	2,24	بقائي في هذه المؤسسة سوف يكسبني الكثير مستقبلا.
11	منخفضة	1,432	2,52	أنا خائف مما قد يحدث لي اذا تركت عملي في هذه المؤسسة في ظل غياب البدائل المتاحة لي.
09	متوسطة	1,498	2,60	الكثير من الأمور سوف تتأثر في حياتي إذا قررت ترك المؤسسة في الوقت الحالي.
14	منخفضة	1,271	2,34	سيكون قرار تركي لهذه المؤسسة الآن مكلف جدا
06	متوسطة	1,359	2,90	سوف يكون من الصعب في الوقت الحالي ترك مؤسستي حتى لو أردت ذلك.
4	متوسطة	71,45	3,20	اعتقد ان الافراد في هذه الايام ينتقلون من مؤسسة الى اخرى.
12	منخفضة	1,266	2,48	اعتقد ان الولاء مهم جدا وبالتالي أشعر بالالتزام الأخلاقي بالبقاء في هذه المؤسسة.
22	منخفضة	31,17	1,82	الانتقال من مؤسسة الى اخرى بالنسبة لي عمل غير

				أخلاقي.	
01	مرتفعة	1,534	3,82	إذا حصلت على عروض عمل أفضل بإمكانني ترك المؤسسة.	20
02	متوسطة	61,58	3,34	اعتقد بأنه يجب على الفرد ان يكون مخلصا تجاه المؤسسة التي يعمل فيها.	21
17	منخفضة	1,330	2,16	أنا أؤمن بقيمة البقاء مخلصا لمؤسسة واحدة.	22
20	منخفضة	81,43	2,12	من الافضل أن يقضي الفرد حياته المهنية في مؤسسة واحدة.	23
-	منخفضة	0,701	2,55	المتوسط الكلي للولاء التنظيمي	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يتبين من خلال الجدول السابق أن اتجاهات المبحوثين حول عبارات الولاء التنظيمي كانت ايجابية وتراوحت درجتها بين المرتفعة والمنخفضة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1,68 و 3,82). كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي للولاء التنظيمي (2,55) بانحراف معياري قدر ب (0,701) وهي تقع ضمن الفئة الثانية [2,6- 1,4] وتشير هذه النتيجة الى أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى إدراك منخفض للولاء التنظيمي وأنهم موافقين بدرجة منخفضة على مضمون عباراته.

4. 3 اختبار فرضيات الدراسة:

4. 3. 1 اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على: " يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج"

للإجابة على هذا التساؤل واختبار الفرضية المنبثقة عنه تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنتائج الاحصائية موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (05): التحليل الاحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الولاء التنظيمي

الترتيب	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	أبعاد الولاء التنظيمي
2	منخفض	,92197	2,3850	من 1 الى 8	الولاء العاطفي
1	منخفض	,784420	2,5925	من 9 الى 18	الولاء المستمر
3	منخفض	,66260	2,3675	من 19 الى 25	الولاء الاخلاقي
	منخفض	0,7896	2,4483	25	مستوى الولاء التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 2,4483 وهو يقع ضمن الفئة [2,6- 1,4] التي تشير

الى الدرجة المنخفضة ، ومنه يتم رفض الفرضية الأولى التي تنص على : يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Heri Sapari Kahpi.et, al, 2020) كما تختلف معدراسة (صواش عيسى، 2019) ودراسة (عطية مصلح، عودة مشاركة 2016) ودراسة (شافية بن حفيظ ، 2014) التي كان مستوى الولاء التنظيمي فيها متوسط وكذا (دراسة وليد شلابي، نوال حمريط، 2016) ودراسة (حياة بلطرش، جميل أحمد، 2019) التي كان فيهما مستوى ولاء تنظيمي مرتفع.

4.3.2 اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الجنس".

- الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الجنس.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الجنس.

تم استخدام اختبار T للعينات المستقلة (Independent Samples T- Test) لتحديد مدى تأثير الجنس على مستوى الولاء التنظيمي حيث أن النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): نتائج اختبار (T) لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمتغير الجنس

متغير الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	درجة الحرية	Sig	القرار
ذكور	33	7,3182	2,02935	0,130	48	0,8970	قبول الفرضية الصفرية
إناث	17	7,3971	2,04645				

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين لنا أن مستوى الدلالة بلغ (Sig= 0,897) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0,05) ، ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى لمتغير الجنس أي ان اتجاهات إجابات المبحوثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلافهم من حيث الجنس.

وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: " لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الجنس".

فالولاء التنظيمي إذن لا يرتبط بجنس الفرد، بل يرتبط بمدى ارتياحه ورضاه لما تقدمه له المؤسسة من اشباع لحاجاته ورغباته، كما يرتبط بقدراته وامكانياته ومدى تكيفه مع مهنته ومدى تطابق أهدافه وقيمته مع أهداف وقيم مؤسسته. وتتشابه نتيجة هذه الدراسة مع (دراسة شافية حفيظ، 2014) و(دراسة حياة بلطرش وجميل أحمد 2019)، و(دراسة وليد شلابي، نوال حمريط 2016)

4.3.3 اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير العمر"

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير العمر

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير العمر.

وبهدف تبيان مدى تأثير العمر على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One -WAY ANOVA) والنتائج موضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (07): اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين طبقا لمتغير العمر

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	متغير
قبول	0,477	0,844	3,457	3	10,371	بين المجموعات
الفرضية	غير دالة		4,098	46	188,490	داخل المجموعات
الصفرية	احصائيا			49	198,861	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج Spss

يتبين من خلال نتائج الجدول السابق أن مستوى الدلالة $Sig=(0),477$ وهي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 مما يدل على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير العمر ، أي أن اتجاهات إجابات الباحثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلافهم من حيث العمر ، وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: " لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير العمر .

4.3.4 اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على: " توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

وبهدف تبيان مدى تأثير المستوى التعليمي على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One -WAY ANOVA) والنتائج موضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (08): اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين باختلاف المستوى التعليمي

متغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	4	1,756	,412	0,799	قبول
	داخل المجموعات	45	4,263			غير دالة
	المجموع	49				احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الدلالة ($Sig=0,799$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($0,05$) ، هذا يدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومنه لا توجد أي اختلافات في آراء واتجاهات عينة الدراسة تعزى للمستوى التعليمي. وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

4.3.5 اختبار الفرضية الخامسة

تنص الفرضية الخامسة على: " توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المركز الوظيفي".

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

بهدف تبين مدى تأثير المستوى التعليمي على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One –WAY ANOVA) والنتائج موضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (09): اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين باختلاف المركز الوظيفي

متغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	2	4,343	1,073	0,350	قبول الفرضية الصفرية
	داخل المجموعات	47	4,046			غير دالة
	المجموع	49				احصائيا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الدلالة ($Sig=0,350$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($0,05$) ، هذا يدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير

المركز الوظيفي أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات المبحوثين تعزى للمركز الوظيفي، وعلية يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير المركز الوظيفي".

4.3.6 اختبار الفرضية السادسة

تنص الفرضية السادسة على: توجد فرق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل".

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

- الفرضة البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

وبهدف تبيان مدى تأثير الأقدمية في العمل على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One -WAY ANOVA) والنتائج موضحة بالجدول الموالي:

الجدول رقم (10): اختبار الفروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين باختلاف الأقدمية في العمل

متغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	4	,664	,152	,961	قبول الفرضية الصفرية
	داخل المجموعات	45	4,360			
	المجموع	49				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الدلالة ($Sig=0,961$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($0,05$) ، هذا يدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات المبحوثين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وعلية يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل".

5. خاتمة

بعد اجراء التحليل الاحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محاور الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS تم التوصل الى النتائج التالية:

- مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج منخفض، حيث قدر المتوسط الحسابي الكلي لمحور الولاء التنظيمي 2,4483 وهذا ينطبق على الأبعاد الثلاثة حيث حل في المرتبة الأولى الولاء المستمر بمتوسط حسابي قدر ب 2,595 يليه الولاء العاطفي بمتوسط حسابي قدر ب 2,3850 وفي المرتبة الثالثة والأخيرة نجد الولاء الأخلاقي بمتوسط حسابي 2,3675. ومنه يتم رفض الفرضية الأولى التي تنص على: " يوجد مستوى متوسط للولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج ".

يرجع هذا المستوى المنخفض كون العمال أصبحوا لا يهتمون بالقيمة الفعلية للعمل أكثر من اهتمامهم بالقيمة المادية، ويتجلى مظاهر ذلك في المؤسسة محل الدراسة في كثرة الاضرابات في المؤسسة والتسرب الوظيفي فيها، ويعود السبب في ذلك الى عدم التزام ادارة المؤسسة بدفع مستحقات عمالها لمدة تتجاوز سبعة أشهر نتيجة الظروف الصعبة التي تمر بها المؤسسة وخصوصا الأزمة الصحية التي تمر بها البلاد الأمر الذي حال دون وجود الطلب على منتجاتها ما أدى الى عدم وجود سيولة كافية تسمح للمؤسسة بدفع مستحقات عمالها. تختلف هذه النتيجة مع (دراسة صواش عيسى، 2019) حيث توصلت الى وجود ولاء متوسط لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الجنس. أي ان اتجاهات اجابات المبحوثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلافهم من حيث النوع. وأنهم يحملون نفس الاتجاهات والتصورات حول الولاء التنظيمي. ومنه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج تعزى لمتغير الجنس".

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير العمر حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,477 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 مما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية . أي ان اتجاهات اجابات المبحوثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر باختلافهم من حيث العمر. ومنه يتم رفض الفرضية الثالثة التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج تعزى لمتغير العمر".

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير المستوى التعليمي أي اتجاهات اجابات المبحوثين حول الولاء التنظيمي لم تتأثر بالمستوى التعليمي لديهم. ومنه يتم رفض الفرضية الرابعة التي تنص على: " : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الإفريقية للزجاج تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير المركز الوظيفي أي لم تتأثر اجاباتهم باختلاف المركز الوظيفي. ومنه يتم رفض الفرضية الخامسة التي تنص على: " : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج تعزى لمتغير المركز الوظيفي".

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، أي أنهم يحملون نفس التصورات والاتجاهات تجاه الولاء التنظيمي بغض النظر عن مدة العمل في المؤسسة، ومنه يتم رفض الفرضية السادسة التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الافريقية للزجاج تعزى لمتغير الأقدمية في العمل". تعتبر هذه النتائج التي تم التوصل اليها من خلال دراستنا مهمة ومفيدة للرؤساء وأصحاب القرار في مؤسسة الافريقية للزجاج حيث تتجلى أهم الاقتراحات في:

- على ادارة مؤسسة الافريقية للزجاج العمل جاهدة على تدعيم وتعزيز الولاء التنظيمي لعمالها من خلال البحث عن المشكلات التي تقف سببا في انخفاضه والعوامل المتحكمة فيه، وخصوصا ما تعلق بمستحقاتهم والاسراع في دفعها، حيث وجدنا خلال فترة دراستنا الميدانية أنها لم تدفع لهم مستحقاتهم المادية منذ سبعة أشهر الأمر الذي أدى الى استياء العمال وتدميرهم والقيام بإضرابات للمطالبة بحقوقهم بصفة مستمرة.

- ضرورة أخذ التدابير اللازمة التي من شأنها أن ترفع من مستوى ولاء عمالها من خلال تحسين جميع العوامل والمتغيرات التي تؤثر عليه كالأجر والسلوك القيادي للرؤساء وجماعات العمل .
- على المؤسسة ان توفر كل الظروف الملائمة سواء تحفيزات مادية أو معنوية والعمل على إشباع حاجاتهم ورغباتهم المختلفة الأمر الذي ينعكس ايجابا على اتجاهاتهم وسلوكهم وولائهم وحتى آدائهم.
- التعامل الإيجابي لإدارة المؤسسة مع العاملين فيها، من ناحية التمسك بهم ، ومنحهم حقوقهم الكاملة و مساعدتهم في المحن والظروف الصعبة.

- على المؤسسة أن تعمل جاهدة على الحفاظ على العاملين أصحاب الكفاءة والمهارة لأنهم هم من يشعرون بالانتماء والولاء للمؤسسة التي يعملون فيها أكثر من غيرهم ولا تضيّع الفرص لمكافئتهم وتكريمهم أمام الآخرين حتى يكونوا قدوة لزملائهم.

6. قائمة المراجع

- Imamoglu, S, et,al, (2019). The Effect of Organizational Justice and Organizational Commitment on Knowledge Sharing and Firm Performance. *Procedia Computer Science*, 901.
- Kashef,M, et,al, (2013). Organizational Commitment and Its Effects on Organizational Performance. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*, 4(3), 502.
- Taber, K. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Res Sci Educa*(48), 1278.
- بن حفيظ بش (2014). مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية دراسة ميدانية بمدينة ورقلة . *مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية*. 198, (17)
- Hijaz, H. (2013). Management Ethics Impact on Organizational Loyalty A Case Study of The Senate Employees in Jordan. *European Journal of Business and Management*, 5(16), 83.
- Whiting, S.et.al, (2008). Effects of Task Performance, Helping, Voice, and Organizational Loyalty on Performance Appraisal Ratings. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 128.
- حياة بلطرش ، و جميل أحمد. (2019). أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية. *مجلة الاقتصاد الجديد*، 10(3)، 30.
- رمضان سعد كريم الترهوني، و خديجة أحمد عثمان بحيح. (2016). التأثيرات المحتملة لعناصر الثقافة التنظيمية في الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لمعلمي مدارس التعليم الأساسي بمدينة بن غازي. *مجلة نقد وتنوير*، 2(4)، 196.
- عطية مصلح، و عودة مشاركة. (2016). مستوى الولاء الوظيفي لدى موظفي الوزارات الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات في فلسطين. *مجلة نور للدراسات الاقتصادية*، 3(3)، 6.
- علي مؤيد محمد، و محمود علي محمد. (2018). الولاء التنظيمي وعلاقته بدرجة الابداع الاداري لمديري المدارس الثانوية العامة من وجهة نظر المدرسين فيها- دراسة ميدانية في مدينة طرطوس-. *مجلة جامعة حماة*، 1(3)، 175.

- محمد خثير، و حكيم بن جروة. (2017). تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بهيئة التمريض بالمؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية عين الدفلى. مجلة الباحث(17)، 448.
- وليد شلابي، و نوال حمريط. (2016). مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية- دراسة ميدانية ولاية المسيلة-. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية(2)، 68.