الرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي

- دراسة ميدانية على مجموعة من الإطارات بمديرية العتاد المركز بميناء الجزائر -

أحلام تباني[1]
جامعة الجزائر -2- أبو القاسم سعد الله.
الإيميل: ah20lem@gmail.Com

سماعين بوعمامة
جامعة الجزائر -2- أبو القاسم سعد الله
الإيميل: bouamama_smain@yahoo.fr

مخبر انتماء الباحثين: تربية، تكوين، عمل (جامعة الجزائر -02-)
تاريخ الاستلام: **2020/01/14** تاريخ القبول**2020/01/03** تاريخ النشر**2021/12/28**

ملخص :

يعد الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من المواضيع التي ينبغي أن تظل موضعا للبحث و الدراسة بين الفترة و الأخرى عند القادة و مشرفي الادارات و المهتمين بالتطوير الاداري في العمل .

جاءت هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن مدى مساهمة الرضا الوظيفي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى الاطارات و ذلك انطلاقا من دراسة ميدانية أجريت على عينة عشوائية متكونة من 60 اطار بميناء الجزائر ، باستخدام المنهج الوصفي و اعتمدنا في جمع المعلومات على مقياسين الأول للرضا الوظيفي و الثاني لقياس الولاء التنظيمي. أسفرت نتائج الدراسة الى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين مؤشرات الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، اطارات ميناء الجزائر.

Abstract:

The job satisfaction and the loyalty with in the organization are subjects that need to be researched and studied from time to time by leaders and managers and those who are intersted in manageri al developement in the work place .This study was done to determine how far the job satisfaction contributes to orgnizational loyalty. Based on a field study achieved on a sample of 60 executives in the port of Algiers, whileusing the descriptive approach, weused the data collection on the first measures of the job satisfaction and the

[1] المؤلف المرسل: تباني أحلام ، الإيميل: ah20lem@gmail.Com

second to measure the loyalty of the organization. The results of the study showed a lack of astatiscally significantcor relation between the indicators of the job satisfaction and the organizational loyalty.

Key-words ; job satisfaction, loyalty in the organization , the executives of the port of Algiers .

1. مقدمة :

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي باهتمام الباحثين في الادارة و الاجتماع و علم النفس و السلوك التنظيمي و العلوم الأخرى ، و أصبح مجالا خصبا لكثير من الدراسات و البحوث التي ظهرت على المستوى العالمي، و ذاك لما له من أثر كبير على العمل و العاملين و انجازاتهم، و قد غطت دراسات عديدة جوانب الرضا عن العمل و علاقته بمختلف المتغيرات و العوامل الموجودة في بيئة العمل و كذلك أثر الرضا و عدم الرضا على سلوك الأفراد في المنظمات ،فاهتمام الباحثين بدراسة الرضا عن العمل و البحث عن قياسه بكل موضوعية أدى حسب مصطفى عشوي (1992) الى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط . و بالرغم من هذا الكم الهائل من الدراسات التي أجريت حول هذا الموضوع الى أنها تؤكد دائما صعوبة التوصل الى اجابة واحدة تحقق الرضا الوظيفي و تقبل التعميم، حيث أنه كلما سار البحث قدما ، كلما تم الكشف عن المزيد من الدلالات عن الرضا الوظيفي و كلما أعطى المزيد من المتغيرات و ذلك لتعدد زوايا اهتمام الباحثين بهذا الموضوع و المتغيرات المرتبطة به.

2. الاشكالية:

يعد الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعا للبحث و الدراسة بين الفترة و الأخرى عند القادة و مشرفي الادارات و المهتمين بالتطوير الاداري في العمل و ذلك لأسباب متعددة ، فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبلا ، و ايضا لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته ، فما لا يعد مرضيا حاليا قد يكون مرضيا في المستقبل ولا شك أن دراسة المدير للرضا الوظيفي عند موظفيه هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل ، و تتعرف الادارة من خلالها على نفسها فتنكشف لها الايجابيات و السلبيات التي يمكن ضوئها ان يتم تطوير و رسم السياسات المستقبلية للإدارة و قد توصل المهتمون و الباحثون في هذا الشأن الى ان السلوك الانساني داخل المؤسسات يمثل اهتماما مشتركا بين علوم الادارة من ناحية و العلوم الانسانية من ناحية اخرى ، و أصبح الحوار المتصل بين الطرفين بان التركيز لجانب واحد لا يكفي لفهم السلوك الانساني و معرفة مدى الرضا الوظيفي ، و اذا كانت الدول المتقدمة قد اهتمت و مازالت تهتم بالبحث عن الرضا

الوظيفي فيجب على الدول النامية ان تكون أكثر اهتماما نظرا لتأثيره المباشر على تقدم المجتمع و تطوره.

فالرضا الوظيفي حسب عبد الباقي (2001) "هو درجة اشباع حاجات الفرد نتيجة العمل ، و يحقق هذا الاشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل ، طبيعة الاشراف، طبيعة العمل نفسه ، الاعتراف بواسطة الاخرين" كما يرى أن الرضا عن العمل هو "محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد ان يحصل عليها من عمله في صورة اكثر تحديدا ، و يعبر عن الرضا عن العمل بالمعادلة التالية: الرضا عن العمل=الرضا عن الأجر + الرضا عن مضمون العمل + الرضا عن فرص الترقية +الرضا عن الاشراف + الرضا عن جماعة العمل +الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل. ص210.

و في دراسة قام بها كل من عربية سعدي و ابراهيم ماحي (2016) دراسة اهتمت بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية -1نوفمبر 1954بوهران. وذلك من خلال استخدام مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الولاء التنظيمي على عينة قدرت ب 120طبيبا. بعد تحليل النتائج إحصائيا باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS جاءت النتائج كالآتي :وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ، وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي بدلالة أبعاده (الولاء: العاطفي، المحسوب، المعياري) لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

و جاءت دراسة قام بها عبد الرزاق (2004) تحت عنوان " العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي و المجال الطبي" و توصلت الدراسة الى أن مستوى الولاء التنظيمي لدى كل من الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي و المجال الطبي كان متوسط ، كما أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لصالح المجال المدرسي ، أيضا وجد ارتباط موجب دال احصائيا بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي بأبعاده الأربعة و هي العمل ، الرضا عن الأجر ، الرضا عن العلاقة مع الرؤساء، الرضا عن العلاقة مع الزملاء ، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور و الاناث لصالح الذكور، و وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي و الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال الطبي في مستوى الولاء لصالح المجال المدرسي ، و أوصت الدراسة بزيادة الحوافز لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال الطبي و التعليمي ، و العمل على زيادة الاندماج لدى العاملين في المجال الطبي."(عبد الرزاق ،2004 ،ص 53).

كما يعد موضوع الولاء حسب المخلافي (2001) ، " المفتاح الأساسي و المهم لتفحص مدى الانسجام القائم بين الافراد و منظماتهم ، فالأفراد ذوي الولاء المرتفع اتجاه منظماتهم هم اللذين لهديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيدا من الجهد و التفاني في أعمالهم ، وسعوا بصورة دائمة على استمرار ارتباطهم و انتمائهم لمنظماتهم ". و يرى JIN and GOLDARICK (1996) ،أنه رغبة أو ارادة الأفراد في الاسهام في المنظمة بنسبة أكبر مما يتضمنه الالتزام التعاقدي الرسمي مع المنظمة و هو يصل أداء الفرد و ارتباطه أو اندماجه بعمله ببعض الأبعاد الرئيسية للسلوك الوظيفي مثل الدافعية و التوجه نحو العمل كما يربط بين مظاهر السلوك و الخبرة التنظيمية.

و قد أجرى كل من بلطرش حياة و جميل أحمد (2019)، دراسة أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية و هدفت 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 فردا بالمؤسسة الوطنية لمواد التنظيف والصيانة-وحدة الأخضرية-، وقد خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن العاملين بهذه المؤسسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الولاء التنظيمي، كما تم التوصل إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة تعزى إلى متغيرات (الجنس، السن، وسنوات الخبرة)، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

فالمشكلة الحقيقية التي تعاني منها منظماتنا هي عدم اتقانها اسس صناعة الولاء التنظيمي ،و من ثم نحن أمام واقع يقول أن معدل دوران العمل أي الالتحاق بالعمل و تركه في منظماتنا أصبح ملحوظا ، و المتتبع لإعلانات طلب الوظائف بصفة خاصة في وظائف التسويق و المبيعات يلحظ هذا بكل سهولة مع العلم أن الطلب على الوظائف في الكثير من الأحيان يرتبط بالتوسعات أو خطط جديدة في العمل بقدر ارتباطه باستبدال موظفين جدد محل موظفين غادروا المنظمات التي يعملون بها. لو أمعنا النظر في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي سنجد هناك ارتباطا وثيقا بينهما ، فقد أكد براون و جايلورBROWN and GAYLOR في دراسة هدفت الى فحص العلاقة بين الولاء التنظيمي للجامعة بأبعاده (العاطفي ، المستمر ، المعياري) من جهة ، و الرضا الوظيفي و التأثير النفسي و مركز السيطرة من جهة أخرى. و قد تكونت عينة الدراسة من (160) عضو هيئة التدريس و قد استخدم مقياس ألن و ماير ALLEN and MAYER (1990) لقياس الولاء التنظيمي، و مقياس جرجسون GREGSON (1991) لقياس الرضا الوظيفي ، و خلصت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الولاء

العاطفي والولاء التنظيمي المعياري و أن هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي العاطفي و المعياري ، و لم تظهر هذه العلاقة مع الولاء المستمر ، في حين ظهرت هناك علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين مركز السيطرة و الولاء التنظيمي العاطفي و المعياري.

و أوضح بيتمان BATEMAN (1984) ، الى أن الرضا الوظيفي هو نتاج الولاء التنظيمي ، و أن للولاء التنظيمي تأثيرا سببي ايجابيا على الرضا الوظيفي ، و أشار أيضا أنه ربما يصبح العاملون مرتبطون بالولاء للمنظمة من قبل أن يمكن لمواقف الرضا أن تظهر بشكل ذي معنا ، و قد بدأ الولاء التنظيمي في وقت مبكر تماما ، و لربما حتى كدالة للخبرات السابقة للانضمام للتنظيم (ص95).

ومن خلال هذه الدراسة نحاول اثبات هذه النتائج في الوسط المهني و في المؤسسات الجزائرية من خلال الاجابة عن السؤال العام التالي:

- هل توجد علاقة دالة احصائيا في مستوى الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى اطارات ميناء الجزائر؟
- **الأسئلة الجزئية:**
- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن العمل و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر؟
- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الزملاء و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر؟
- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الأجر و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر؟
- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الاشراف و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر؟
- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الترقية و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة:

- توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا الوظيفي بمؤشراته و المتمثلة في (العمل ، الزملاء، الأجر، الاشراف، الترقية) و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر.

و من أجل اختبار صحة هذه الفرضية تم تجزئتها مؤشرات الرضا العام و تمثلت في الفرضيات الجزئية التالية:

- توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن العمل و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر.

- توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الزملاء و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر.
- توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الأجر و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر.
- توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الاشراف و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر.
- توجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا عن الترقية و الولاء التنظيمي لدى إطارات ميناء الجزائر.

3. تحديد مفاهيم الدراسة اجرائيا:

1.3 المفهوم الاجرائي للرضا الوظيفي: يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله ، و التي تعبر عن مدى الاشباع الذي حققه العمل بالنسبة الى الفرد.

2.3 المفهوم الاجرائي للولاء التنظيمي: يمكن تعريف الولاء التنظيمي على أنه حالة شعورية نفسية تتمثل في مدى الإخلاص والوفاء، والارتباط والانسجام الذي يوليه الفرد اتجاه منظمته وينعكس ذلك على سلوكياته ، وتقبله لأهداف وقيم هذه المنظمة، والرغبة في البقاء فيها مهما كانت الظروف.

4. منهج الدراسة:

يعد تحديد المنهج المتبع من أهم الخطوات في البحث العلمي، فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يناسب طبيعة موضوعنا ، و باعتبار أن الدراسة الحالية تبحث في مستوى الرضا و كيفية تأثيره على الولاء التنظيمي فان أنسب منهج هو الوصفي ، باعتبار أنه لا يقتصر على وصف الظاهرة فحسب ، بل يتضمن قدرا من تفسير البيانات في دراستنا لجمع و معالجة المعلومات.

5. مكان اجراء الدراسة :

تمت الدراسة الميدانية بمديرية العتاد المركزي بمؤسسة ميناء الجزائر. و يتمثل دور هذه المديرية في: - تسيير واستغلال العتاد والتجهيزات اللازمة للنشاطات المينائية و تسجيل ومراقبة استعمال العتاد والتجهيزات من طرف الهياكل التي تستعملها ، تسير الصيانة التنبؤية وتصليح عتاد المناولة ، تنظيم وتسيير النشاطات في مختلف الورشات، تسيير المخازن وقطع الغيار.

6. عينة الدراسة:

تضم مديرية العتاد المركزي 426 عامل موزعين على مختلف الأصناف المهنية من اطارات و اطارات عليا ، أعوان التحكيم و أعوان التقنية ، و لقد تم اجراء هذه الدراسة على اطارات مديرية العتاد المركزي و المتمثلين في الاطارات العليا و الاطارات و رؤساء الأقسام و بعض مسؤولي كعينة لإجراء هذا البحث حيث تم توزيع 75 استبيان ، و بعد تفريغ البيانات اتضح و جود استبيانات فارغة و

اخرى ناقصة ، فاحتفظنا ب 60 استبيان قابل للتخزين و التحليل. و تم توزيع أفراد العينة حسب متغيرات البحث المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة المدنية، الخبرة.

1.6 الخصائص الوصفية للعينة:

الجدول رقم 01:

	الجنس		السن					المستوى التعليمي				الخبرة المهنية			للحالة المدنية				
الخصائص الوصفية للعينة	ذكر	أنثى	30-20	40-31	50-41	51 فما فوق	قيمة مفقودة	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	من 01 الى 05	من 06 الى 10	أكثر من 10	أعزب	متزوج	رمل	مطلق	قيمة مفقودة
التكرار	39	21	8	13	23	15	1	2	6	15	37	17	8	35	14	39	2	4	1
النسبة المئوية	65 %	35 %	13 %	22 %	38 %	25 %	2 %	3 %	10 %	25 %	62 %	28.3 %	13.3 %	58.3 %	23 %	65 %	3 %	7 %	2 %

الجدول (01): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة المدنية، الخبرة المهنية في المؤسسة)-

يظهر الجدول رقم 01 الخصائص الوصفية للعينة ، فبالنسبة الى الجنس يتضح أن 65% من أفراد العينة ذكور و هي الفئة السائدة و 35% من عينة البحث هم اناث، أما فيما يخص السن نلاحظ أن عينة البحث تحتوي على أغلب شرائح الأعمار المهنية ، حيث بلغت نسبة الأفراد الذي تتراوح أعمارهم بين 20-30 سنة بنسبة 30% . تليها الفئة 31-40 سنة بنسبة 22% ثم فئة 41-50 سنة و التي احتوت على أكبر نسبة و هي 38% ، و جاءت الفئة التي تفوق أعمارهم 51 سنة بنسبة 25%، كما أن فرد

واحد من عينة البحث لم يصرح بسنه. كما تبين قراءة الجدول أعلاه أن 03% من عينة البحث لهم مستوى تعليمي ابتدائي ، و 10% منهم لهم مستوى تعليمي اكمالي ، يليها المستوى الثانوي بنسبة 25% أما أعلى نسبة و التي تقدر ب 62% هي للعمال ذوي المستوى الجامعي ، و عليه فأكبر نسبة من الاطارات و الاطارات العليا و المسيرة لهم مستوى تعليمي عالي و ذلك حسب متطلبات المنصب ، أما بالنسبة لرؤساء الورشات و رؤساء فرق العمل فالتوظيف يكون حسب الكفاءة و الخبر المهنية و الأقدمية في المنصب. أما فيما يخص الخبرة المهنية فنلاحظ أن أكبر نسبة من أفراد العينة تقدر ب 58.3% و هي للعمال ذوي الخبرة المهنية التي تتعدى 10 سنوات، تليها فئة الأفراد الذي تتراوح خبرتهم بين سنة و 5 سنوات بنسبة 28.3% أما أخر فئة و هي التي تتراوح خبرتهم المهنية بين 06 الى 10 سنوات فقد قدرت نسبتها ب 13.3% و هذا يدل على أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون للخبرة و الأقدمية في المؤسسة . كما يوضح الجدول أعلاه أن المتزوجين يمثلون أكثر من نصف أفراد عينة البحث حيث بلغ عددهم 39 فرد بنسبة65% من ثم تليها فئة العزاب بنسبة 23%، في حين نجد أن 7% مطلقين و 3% فقط أرامل، كما أنه توجد قيمة واحدة مفقودة.

7. أدوات جمع البيانات

اعتمدنا في هذه الدراسة لجمع البيانات على أداتين ،ذلك لطبيعة الموضوع ، فكان أولهما مقياس الرضا الوظيفي ، و ثانيهما مقياس الولاء التنظيمي و في ما يلي وصفا للمقياسين .

1.7الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي : تم الاعتماد على مقياس فهرس العمل أو فهرس وصف العمل الذي صمم من طرف كل من بولين كاندل وبات سميثSmith, Hullin, Kendall كأداة لجمع البيانات سنة 1969 م في الولايات المتحدة الأمريكية عندما حاولا قياس رضا العمل في خمس محاور أساسية وهي العمل، الزملاء، الإشراف، الأجر، الترقية .حيث يجيب العامل على الأسئلة ب **نعم، لا ، لا أدري**، ومن مزايا هذه الطريقة أنها تستطيع تحديد بكل دقة أي جزء من العمل الذي يشعر العمال بالرضا أو عدم الرضا. **(بكاي سعد 2018 .ص 88/89)**

و يمثل الشكل التالي نموذج لهذا المقياس:

الشكل رقم (08): يوضح طريقة فهرس العمل لقياس الرضا الوظيفي.

هل عملك الحالي:			
رائع:	نعم	لا	لا أدري
روتيني:	نعم	لا	لا أدري
مرضي:	نعم	لا	لا أدري
ممل:	نعم	لا	لا أدري
ممتع:	نعم	لا	لا أدري

المصدر (:ناصر محمد العديلي1995 :138)

و تم تكييف المقياس للواقع و البيئة الجزائرية في دراسة مقارنة بين رضا العمال الأمريكين طيب محي الدين سنة 1982 م و تبين أنه يتسم بالثبات، حيث يتسم عامل العمل بثبات قدره (0.81)، أما ثبات عامل الأجر فانه يقدر ب(0.84)، و ثبات عامل الزملاء يقدر ب(0.94)، و ثبات عامل الترقية يقدر ب(0.70) و أخيرا عامل الاشراف يقدر ب (0.84).

1.1.7 محاور الاستبيان الخاص بقسم الرضا الوظيفي

يتكون من خمسة أجزاء وهي:

- الرضا عن العمل ويشمل(17 بندا).

-الرضا عن الزملاء يشمل(16 بندا) .

-الرضا عن الإشراف يشمل(16 بندا) .

-الرضا عن الأجر يشمل(08 بنود).

-الرضا عن الترقية يشمل(09 بنود) .

2.1.7 تنقيط الاستبيان

يشمل المقياس على عبارات ايجابية وأخري سلبية

تنقيط العبارات الايجابية : نعم= 03 ، لا=01 ، لا أدري=02.

- .تنقيط العبارات السلبية: نعم =01 ، لا =03 ،لا أدري= 02

2.7 الخصائص السيكو مترية لمقياس الولاء التنظيمي لستيرز و مودي : يتكون المقياس من 22 بندا أعد من طرف الباحثين ستيرز و مودي (1982)، و تم ترجمته و تكييفه من طرف أعضاء فرقة بحث بمخبر الوقاية و الأرغنوميا بقسم علم النفس بجامعة الجزائر ، تكون الاجابة عن بنود الاستبيان عن سلم من نوع ليكارت بسبع اختيارات تتراوح بين موافق بشدة و تقابله الدرجة 07، و معارض بشدة و تقابلها الدرجة 01، و عليه فان الدرجة العالية في المقياس تدل على مستوى مرتفع من الولاء ، مع العلم أن بعض هذه البنود معكوسة.

1.2.7 ثبات الأداة:

لقد أظهرت الدراسات العربية والأجنبية على أن هذه الأداة تتصف بدرجة عالية من الثبات ومنها: الدراسات العربية: منها درويش 1999(0.86) ، الفضلي 1997 (0.89). الدراسات الأجنبية: وهي متعددة الشيء الذي يبين المصداقية الكبيرة التي يتمتع بها مقياس الولاء التنظيمي بيشوب 2000 بمعامل ثبات (0.89)، و ريتشاردس 1998 بمعامل (0.90) . وتجدر الإشارة إلى أن معاملات الثبات هذه حسبت باستخدام معادلة ألفا كرونباخ .

2.2.7 صدق الأداة: تم الاكتفاء بنوعين من الصدق.

الصدق الذاتي: والذي يحدد بالجذر التربيعي لمعامل ثبات الأداة وعليه فإن الصدق الذاتي لهذه الأداة هو 0.89 = وهو معامل صدق عال يمكننا من الثقة في الأداة .

صدق المقارنة الطرفية: تم حساب صدق الأداة كذلك باعتماد طريقة المقارنة الطرفية (باستخدام البرامج الاحصائيةSPSS,v17 ،)حيث تم ترتيب الدرجات الكلية تنازليا ثم تمت المقارنة بين 33 %من المستوى العلوي بـ 33 %من المستوى السفلي فكانت قيمة (ت) المحسوبة تساوي 12.018 وقيمة (ت) المجدولة3.385 عند درجة الحرية 32 وهي قيمة دالة عند 0.01 ،مما يعني أن هناك فروقا دالة بين المستوى العلوي والسفلي للدرجات وبالتالي فإن المقياس يميز بين المفحوصين.(تير.2002).

3.2.7 محاور الاستبيان الخاصة بقسم الولاء التنظيمي:

اليك مجموعة من العبارات ، الرجاء تحديد موقفك من كل عبارة بوضع دائرة مقابلة لكل واحدة منها

1- موافق بشدة
2- موافق نوعا ما
3- موافق
4- لا أعارض ولا أوافق
5- معارض
6- معارض نوعا ما
7- معارض بشدة

4.2.7 تنقيط الاستبيان :

بناءا على سلم التنقيط المقدم ،فان الأفراد ذوي الدرجات العالية في المقاييس الفرعية و المقياس الكلي يتميزون بمستوى انتماء عال، و ان أصغر قيمة يمكن الحصول عليها في مقياس الولاء هي 22 ، في حين أكبر قيمة قد تصل 154 ،ليكون المتوسط النظري للقياس هو 66 درجة.

3.7 الأساليب الاحصائية المستعملة: بعد تفريغ النتائج و تبويبها اعتمدنا في تحليلها على الأسلوب الاحصائي بنوعيه الوصفي و الاستدلالي ، و استعان الباحثان في تحليل الاحصائي لنتائج البحث بالبرنامج الاحصائي SPSS.

8. عرض و مناقشة النتائج:

1.8 عرض النتائج:

بعد المعالجة الاحصائية لدرجة المبحوثين على مقياس الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي نعرض فيما يلي النتائج الأساسية للبحث:

عرض النتائج على ضوء الفرضية العامة: توقعنا في الفرضية العامة على وجود علاقة دالة احصائيا بين مؤشرات الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للإطارات. و لدراسة صحة هذه الفرضية تم

اختيار معامل ارتباط بيرسون لدراسة الفرضية و فحص دلالة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و مؤشرات الرضا الوظيفي و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 02 : نتائج تطبيق اختبار بيرسون لدراسة دلالة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي ككل.

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	الدلالة
الولاء التنظيمي	0.01	0.92	غير دالة
الرضا الوظيفي			

يتبين من الجدول و من تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة دلالة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي، أن معامل الارتباط للولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي قدر ب 0.01 و هو غير دال عند0.92 = a و هذا لا يحقق الفرضية البديلة و كجواب يمكن القول : " أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي لدى اطارات ميناء الجزائر" و لذا نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

الجدول رقم 03 : نتائج تطبيق اختبار بيرسون لدراسة دلالة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و الرضا عن العمل.

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	الدلالة
الولاء التنظيمي	0.81-	0.54	غير دالة
الرضا عن العمل			

يتبين من الجدول و من تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة دلالة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا عن العمل ، أن معامل الارتباط للولاء التنظيمي و الرضا عن العمل قدر ب 0.81- و هو غير دال عند0.54 = a و هذا لا يحقق الفرضية البديلة و كجواب يمكن القول : " أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين الولاء التنظيمي و الرضا عن العمل لدى اطارات ميناء الجزائر" و لذا نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

الجدول رقم 04: نتائج تطبيق اختبار بيرسون لدراسة دلالة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الزملاء.

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	الدلالة
الولاء التنظيمي	0.11	0.39	غير دالة
الرضا عن الزملاء			

يتبين من الجدول و من تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة دلالة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي، أن معامل الارتباط للولاء التنظيمي و الرضا اعن الزملاء قدر ب 0.11 و هو غير دال عند0.39 = a و هذا لا يحقق الفرضية البديلة و كجواب يمكن القول : " أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الزملاء لدى اطارات ميناء الجزائر" و لذا نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

الجدول رقم 05: نتائج تطبيق اختبار بيرسون لدراسة دلالة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الاشراف.

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	الدلالة
الولاء التنظيمي	0.05	0.69	غير دالة
الرضا عن الاشراف			

يتبين من الجدول و من تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة دلالة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي، أن معامل الارتباط للولاء التنظيمي و الرضا عن الاشراف قدر ب 0.05 و هو غير دال عند0.69 = a و هذا لا يحقق الفرضية البديلة و كجواب يمكن القول : " أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الاشراف لدى اطارات ميناء الجزائر" و لذا نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

الجدول رقم 06: نتائج تطبيق اختبار بيرسون لدراسة دلالة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الأجر.

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	الدلالة

الولاء التنظيمي	0.10	0.40	غير دالة
الرضا عن الأجر			

يتبين من الجدول و من تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة دلالة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي، أن معامل الارتباط للولاء التنظيمي و الرضا عن الأجر قدر ب 0.10 و هو غير دال عند0.40 = a و هذا لا يحقق الفرضية البديلة و كجواب يمكن القول : " أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الأجر لدى اطارات ميناء الجزائر" و لذا نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

الجدول رقم 07 : نتائج تطبيق اختبار بيرسون لدراسة دلالة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الترقية.

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	الدلالة
الولاء التنظيمي	-0.12	0.33	غير دالة
الرضا عن الترقية			

يتبين من الجدول و من تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة دلالة العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي، أن معامل الارتباط للولاء التنظيمي و الرضا عن الترقية قدر ب 0.12- و هو غير دال عند0.33 = a و هذا لا يحقق الفرضية البديلة و كجواب يمكن القول : " أنه لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين الولاء التنظيمي و الرضا عن الترقية لدى اطارات ميناء الجزائر" و لذا نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

القرار: نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية و التي منطوقها لا توجد علاقة دالة احصائيا بين مؤشرات الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للإطارات .

2.8 مناقشة النتائج:

بعد عرض و تحليل النتائج التي توصلنا اليها في العنصر السابق، سنتطرق في هذا العنصر الى مناقشة هذه النتائج بناءا على ما تم رصده من المعطيات النظرية حول متغيرات الدراسة و التي تم ذكرها في الجانب النظري للبحث.

بالنسبة للفرضية العامة بينت النتائج الاحصائية للفرضية العامة و التي تقول أنه توجد علاقة ارتباطية بين مؤشرات الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي ، أن قيمة معامل الارتباط غير دالة احصائيا و القول أنه توجد علاقة غير دالة احصائيا ، و أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي ، حيث توصلنا الى هذا القرار بعد أن قمنا بدراسة العلاقة الارتباطية بين الولاء التنظيمي و

مؤشرات الرضا الوظيفي و هي العمل ، الزملاء ، الاشراف ، الأجر ، الترقية . كل واحدة على حدا ، ثم قمنا بدراسة العلاقة بين الرضا العام و الولاء التنظيمي و توصلنا الى أن الرضا الوظيفي لا يؤثر على الولاء التنظيمي ، فارتفاع الرضا المهني لا يؤدي الى ارتفاع الولاء التنظيمي أو العكس و هذا يمكن تفسيره بأن رضا الفرد العامل عن طبيعة عمله أو علاقته مع زملائه و طبيعة الاشراف و الأجر الذي يتلقاه ، و رضاه عن فرص الترقية المتاحة له لا يؤثر على ولائه للمؤسسة ، قد يعود ذلك لوجود حوافز أخرى توفرها له المؤسسة و التي تؤثر على شعوره بالانتماء لها ، و التي قمنا بالتعرف اليها من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مكان اجراء الدراسة ، فبعد مقابلة بعض من اطارات مديرية العتاد المركزي و الاستفسار عن طبيعة العمل و ظروفه و مدى رضاهم عن المؤسسة ، و عن توقعاتهم بالاستمرارية في هذه المؤسسة أو البحث عن وجهة أخرى ، كانت أجوبتهم تدل على ارتياحهم في مناصبهم و صرحوا بأنهم راضيين على كل الحوافز التي توفرها لهم المؤسسة و أنهم يستبعدون حاليا التخلي عن مناصبهم ، و ذلك لعدم وجود أي سبب يستدعي ذلك .

و جاءت نتائج هذه الدراسة مخالفة للدراسات السابقة ففي دراسة قام بها عبد الفتاح صالح خليفات و منى خلف الملاحمة (2009) هدفت إلى تعرف الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية. 1 :ما مستوى الولاء التنظيمي (العاطفي، والمستمر، والمعياري) لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة؟ . 2هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(α =0.05) بين أبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، والمستمر، والمعياري)، والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة؟ وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة للعام الدراسي (2006/2005 (والبالغ عددهم (1978). أما عينة الدراسة فتكونت من (559) عضوا وبنسبة 87.45%من حجم العينة، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت أداة آلين وماير للولاء التنظيمي، والمكونة من (20) فقرة، وأداة،طورت لقياس الرضا الوظيفي مكونة من (25) فقرة .ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة. 1 : وجود علاقة بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة. 2 .وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، ومدة الخدمة في الجامعة، والكلية .وقد أوصت الدراسة بضرورة وضع نظام مكافآت وحوافز لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة، بحيث لا يتم اللجوء إلى البحث عن الفرص البديلة.

في دراسة أخرى قام بها ريناتا سيميو و أخرون RENATA SIMOES GUIMARAES (2012) بعنوان: التحقيق في العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي. و هدفت الى دراسة اجاه العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي. و تم اجراء مسح للمنظمات العاملة في القطاعين العام و الخاص في

الصحة و التعليم و الادارة العامة في البرازيل للرد على أسئلة البحث و اختبار الفرضية. و بلغ حجم العينة 670 مفردة و انطلقت الدراسة من قاعدة معطيات للأدبيات الموجودة من خلال توفير أدلة مشجعة على أن الرضا الوظيفي يؤثر في نهاية المطاف في الولاء التنظيمي للممارسين، و تشير النتائج الى أنه يمكن للمديرين تعزيز التزام الموظفين عن طرق زيادة الرضا الوظيفي داخل المنظمة عن طريق زيادة الرضا الوظيفي ضمن خمسة أبعاد(الأمن الوظيفي، المكافآت و المزايا و البيئة التنظيمية، الاشراف، و امكانية النمو)

في حين أجرى هيرن (1991) Hearn, دراسة بعنوان "الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي كما يتصورهما طاقم كليات المجتمع هدفت إلى تحديد المتغيرات التي تدعم الرضا الوظيفي أو الولاء التنظيمي ما بين موظفي معهد الخريجين الأوروبي، تكونت عينة الدراسة من (112) المديرين وأعضاء هيئة التدريس وطاقم العاملين في كلية مجتمع، وكانت أبرز النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى المديرين وأعضاء هيئة التدريس وطاقم العاملين، وأن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور من جهة، والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من جهة أخرى، ووجود علاقة قوية بين الأمن الوظيفي والولاء التنظيمي، في حين لم تظهر هذه العلاقة مع الرضا الوظيفي. و جاءت نتائج هذه الدراسة مؤيدة لنتائج دراستنا .

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذا البحث الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي. حيث قمنا بإجراء دراسة ميدانية على مستوى المديرية المركزية للعتاد بميناء الجزائر ، على عينة قدر حجمها ب 60 اطارا موزعة على 39 ذكر و 21 اناث . و بعد تحليل و اثراء متغيرات الدراسة نظريا و تطبيق أداتي جمع البيانات بالاعتماد على مقياس الولاء التنظيمي لستيرز و مقياس الرضا الوظيفي لسميث ، و قد تم تفريغ البيانات و معالجتها احصائيا و تفسيرها و مناقشتها على ضوء ما توفر من بيانات نظرية توصلت نتائج الدراسة الى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين مؤشرات الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي. و لقد جاءت نتائج هذه الدراسة مخالفة للدراسات السابقة .

و نظرا لأهمية الموضوع و ضرورة اهتمام المؤسسات و المنظمات بالجانب البشري لأنه أساس النجاعة الاقتصادية لكل دولة ، يجب على هذه المؤسسات محاولة رفع مستوى الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة باعتبارها من أهم المواضيع النفسية و الاجتماعية التي تحدد نجاح و استمرارية المؤسسات .

و على ضوء ما أسفرت عليه نتائج الدراسة الحالية نقترح ما يلي:

1- على مسؤولي المؤسسة أن يزرعوا في أذهانهم و أذهان عمالهم ثقافة البحوث العلمية و المساهمة في اثرائها .

2- ضرورة قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين من حين الى أخر لإمكانية انخفاض أو ارتفاع مستوى الولاء كما ظهر ذلك في أدبية الدراسة.

3- تعزيز ثقافة عدم مغادرة المؤسسة و الولاء لها من خلال الاهتمام بتطوير الموظفين بمختلف الطرق و الأساليب الحديثة مما يزيد من رضا الموظفين و يدفعهم للحرص على البقاء في أعمالهم لأنه يوفر لهم كل جديد و يعطيهم حقوقهم و فرصهم و يقدر لهم جهودهم.

4- اجراء دراسات مشابهة لكن بتغيير أدوات جمع البيانات و الاعتماد على أساليب أكثر دقة كالمقابلة.

قائمة المراجع:

1) المخلافي محمد،(2001) أهمية الولاء التنظيمي و الولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، مجلة في جامعة دمشق م(17) ع (2).

2) بكاي سعد (2018) الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة دراسة ميدانية بمديريات الشباب و الرياضة لكل من الجلفة، المسيلة، برج بوعريريج. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه .

3) بلطرش حياة. جميل أحمد ،(2019) ، أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية مجلة الاقتصاد الجديد المجلد 10, العدد 3, الصفحة 27-43.

4) -تير رضا (2002) الولاء للادارة ودور عدالة النظام الإشرافي في بناءه، دراسة ارتباطية مطبقة على موظفي قطاع المالية العمومية، ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم (غير منشورة)كلية العلوم الا نسانية و الإجتماعية، جامعة الجزائر.

5) عبد الباقي محمد صلاح الدين، (2001) السلوك التنظيمي، الدار الجامعية ، الاسكندرية.

6) عبد الرزاق ،أحمد حسين،(2004) " العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي و المجال الطبي " ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية ، العدد 15 ،

7) عربية سعدي . إبراهيم ماحي (2016) ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية -1نوفمبر 1954بوهران 53 .تنمية الموارد البشرية المجلد 7, العدد 1, الصفحة 33-60

8) مصطفى عشوي(1992) أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر.

9) Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal, 27, P95.*

10) Patti; joseph ,M, Aryeesamual and phuna joseph, 1990,communication group and organization studies , vol 15 wol

11) STEWART JIN and Goldarick,(1996), human resource development prespectives , strategies, and practice ,London , pitman publishing

12) Renata Simões Guimarães e Borges (2012), Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is There a Mediating Effect? Xxxvi encontro da ANPAD Rio de janeioro/rj-22 a 26.