

الولاء الوظيفي في الإدارة العليا والخصائص الشخصية

Job Loyalty In Senior Management and Personal characteristics

عياش بن شيخ *

أستاذ محاضر (أ). المركز الجامعي سي الحواس بركة

Ayache Ben Chikhe

Lecturer, class (A). University Center Barika

ayache.benchikh@cu-barika.dz

تاريخ الاستلام: 2023/08/18 تاريخ القبول: 2023/10/14 تاريخ النشر: 2023/12/07

- الملخص: يعتبر موضوع الولاء الوظيفي من المواضيع الهامة خاصة مع تسارع مبدأ التنافسية بين المؤسسات سواءً الوطنية أو الأجنبية، وطنيا أو دوليا فيعد ولاء العامل لمؤسسته التي يعمل بها امتداد لهوية المؤسسة سواءً من الناحية الشعورية والنفسية فيصبح تفكيره وسلوكه، أقواله وأفعاله تصب كلها لصالح تحقيق أهداف المؤسسة، فالولاء إذا هو الدليل الملموس على أن العامل نجبا ومتبعيا ومنفذا لتعليمات العمل، يهدف موضوع هذه الدراسة الى التحقق من مدى توافر الولاء التنظيمي للمؤسسة الجزائرية من طرف العمال وفرق العمل بشركة سونلغاز التي نعددها كمؤسسة ضخمة من حيث رأس المال البشري التي تعتبر أهم مورد مقارنة بالموارد الاقتصادية الأخرى كما ربطنا هذا المتغير بمتغيرات أخرى وهي الجنس والموقع المهني والأقدمية، لعينة تقدر بـ50 إطار من مجتمع اصلي يقدر بـ160 إطارا، ال مديرية العامة قطب وسط - الجزائر الحامة - رأس جنات، أما عن المنهج المتبع في هذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي الترابطي الذي يتماشى وطبيعة هذه الدراسة وبعد إنجاز الدراسة الميدانية بكل مراحلها توصلت إلى النتائج الآتية في انه يوجد مستوى ولاء تنظيمي مرتفع لدى إطارات سونلغاز بصفة عامة، وأن مستوى الولاء التنظيمي عند الذكور أعلى منه عند الإناث، هناك ارتباط بين الأقدمية في العمل عند هؤلاء الإطارات وارتفاع مستوى الولاء التنظيمي لديهم، رغم وجود مستوى ولاء معتبر عند كل الإطارات، يوجد هناك تفاوتاً في هذا المستوى.

- الكلمات المفتاحية: الولاء الوظيفي، الخصائص الشخصية، الإدارة العليا.

Abstract: between institutions, whether national or foreign, accelerates. nationally or internationally, a worker's loyalty to his or her career extends to the identity of the institution, both emotionally and psychologically, becoming his or her thinking and behaviour, His statements and actions are in the interest of achieving the objectives of the institution. Loyalty, if it is tangible evidence that the worker loves, follows and implements the instructions of work, The subject of this study aims to verify the availability of organizational loyalty to the Algerian enterprise by workers and SONLGAS task forces, which we prepare as a huge institution in terms of human capital, which is the most important resource compared to other economic resources. for a sample of 50 tyres from an indigenous community with 160 tyres, the General Directorate of Central Pole - Algeria Hassa-Ras Jinat, while the curriculum followed in this study relied on the interrelated

* المؤلف المرسل

descriptive curriculum, which is consistent with the nature of this study. After the field study has been completed at all stages, it has achieved the following results in that there is a high level of organizational loyalty in the Sonelgas frameworks in general; and that the level of male organizational loyalty is higher than that of female. There is an association between seniority at work in these tyres and their high level of organizational loyalty, although there is a significant level of loyalty at all tires, there is a disparity at this level.

Keywords: Job loyalty, personal characteristics, senior management, seniority.

1- مقدمة :

يعيش العالم مرحلة مليئة بالتطورات والتحديات الاقتصادية الهامة والمتسارعة نتيجة التحولات الكبرى في مختلف المجالات (سياسيا، اقتصاديا، اجتماعيا، ثقافياً) فرضتها العولمة والتقدم التكنولوجي الهائل، فمعظم الدول تبنت اقتصاد السوق وأخذت تعمل على تحرير اقتصادها من كافة المعوقات في ميادين الإنتاج والخدمات، ولعل أهم ما يميز التغيرات التي يشهدها عالم الشغل في العشرية الأخيرة من القرن الماضي إلى يومنا هذا هو تطور الفكر الإداري من النظر إلى العنصر البشري باعتباره مجرد يد عاملة تنفيذية يمكن استبدالها بسهولة، إلى الاهتمام به كمورد بشري يجب الاستثمار فيه كطاقة إبداعية منتجة يجب الحفاظ عليها والارتكاز عليها للتمكن من المنافسة في ظل تساوي الفرص لدى المؤسسات من إمكانيات العمل والموارد الأخرى، ومع تزايد الحاجة إلى تحقيق أهدافها وتكريس المنهج الإداري السليم في التعاطي مع مفردات العمل الإداري، فإن الحاجة الماسة لصناعة الأفراد القادرين على النهوض بواقع المؤسسة والذي يتطلب قيام المسؤولين بدورهم في ترسيخ الولاء ورفع درجاته لدى الإطارات والعمال في المؤسسة، وإيجاد الدوافع لبذل العمال المزيد من الجهد ما يترتب عنه ترقية مستوى الأداء وبالتالي زيادة الإنتاج، "فنجاح المؤسسات العصرية متوقف على مستوى انتماء العمال وولائهم للمؤسسة". (بوفلجة، 2001، ص18)، فالمؤسسات التي لا تهتم بتقوية الولاء التنظيمي قد تعرف معدلات تسرب كبيرة في صفوف عمالها وإطاراتها نحو مؤسسات تدفع أكثر أو توفر جو عمل أفضل من ناحية العلاقات مع الإدارة والإتصال والتغذية الرجعية والتشاور مع العمال وغيرها من عناصر المناخ التنظيمي، ففي الشركات أو المؤسسات الغربية التي تهتم بالقيم الإنسانية لإدراكها مدى التأثير الذي تمارسه على الروح المعنوية للعامل "يكون لقاء مدير المؤسسة مع العامل المستقيل في جلسة أخيرة قبل مغادرته من أجل معرفة الأسباب التي دفعته لترك عمله مع تلك المؤسسة (رايتشالد، 1996، ص7). لتتمكن الإدارة من العمل على إزالتها والتخطيط لسياسة

تنظيمية أو مناخ تنظيمي مستقبلي يساهم في تدعيم مستوى ولاء الموظفين من أجل الحفاظ على خدمات الكفاءات لأطول مدة ممكنة.

أولا الدراسة المنهجية:

1- الإشكالية:

يعتبر موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع التي فرضت نفسها بحدة في عالم الشغل، ما يجعل دراستها والاهتمام بها من بعض العلوم ذات الصلة شأن علم الاجتماع العمل والتنظيم وعلم النفس العمل والتنظيم أمرا ضروريا، من اجل معرفة العوامل التي تنهي هذه القيم، التي تدفع بالعمال لرفع الأداء وبالتالي تحسين الخدمات أو زيادة الإنتاج بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ومن بين هذه القيم الإنسانية الولاء التنظيمي.

فمن الواضح أن العنصر البشري أصبح يحتل موقعا مهما في تطوير مستوى المنظمات وكفاءتها وزيادة درجة الأداء الوظيفي، من هنا يلاحظ أن مصلحة أي منظمة تكمن في مقدرتها على الاحتفاظ بالعمالين لديها، من خلال إعطائهم التحفيز اللازم لإكسابهم دوافع انجزا جديدة وإشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم ما يحقق لهم الرضا المهني الذي يعتبر من أهم محددات الولاء التنظيمي، لذلك لا يجب على المؤسسة أن توفر للعمال فقط الشروط والحوافز المادية، لكن عليها إيلاء الجانب النفسي والاجتماعي حقه من الاهتمام لضمان إيجاد المناخ التنظيمي المناسب للعمل، ما يترتب عنه تعزيز قيم الولاء لدى العامل الذي يعبر عنه بالرغبة في البقاء والاستمرار لأطول مدة ممكنة في المؤسسة وبذل أقصى الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة التي يؤمن بها، وهذا ما تظهر نتائجه في زيادة الإنتاج وقلة التغيب وانخفاض النزاعات بين العمال وتضاؤل عدد الموظفين الذين يتركون المؤسسة قبل التقاعد.

كما أن معرفة مستوى درجات الولاء لدى موظفي شركة سونلغاز بفروعها الثلاثة مكان الدراسة خاصة المشرفين على العمال التنفيذيين وسير العمل، بصفة عامة يعطي مؤشرات مستقبلية للإدارة عن أمنها الداخلي ومستوى أداء العمال وسبل الحفاظ على مواردها البشرية التي صرفت لأجلهم أموالا كبيرة لتوظيفهم ثم تكوينهم واكسابهم الخبرة المهنية، ففيما يخص أمن المؤسسة فبعض المؤسسات تتعرض للسطو بفعل خيانة عمالها، إما بالاختلاس أو بتسريب معلومات للمنافسين من أفراد ومؤسسات إلى جانب اطلاع الصحافة بأسرار تعرض مصالح المؤسسة للضرر والأخطر إمكانية وجود موظفين مستوى ولائهم متدني.

كل هذا يؤكد أهمية تخصيص دراسات حول الولاء لدى إطارات المؤسسة لاستشعار درجة الولاء، مع الاهتمام بعلاقة الولاء ببعض المتغيرات الشخصية للإطارات العاملة خاصة متغيرات

نوع الجنس والأقدمية في العمل، وموقع العمل وهي متغيرات اهتمت العديد من البحوث العربية بدراستها وبحث علاقتها بالولاء التنظيمي ومدى تأثيرها في ارتفاع أوتدني مستوى الولاء لدى العمال إذ يشير فاروق عبده والسيد عبد المجيد وجود علاقة طردية بين سنوات العمل ودرجة الولاء كما يؤكدان على أن الولاء التنظيمي للمرأة العاملة يتوقف على نوع العمل الذي تقوم به والمنظمة التي تعمل بها إلى جانب تأثير واجباتها المنزلية وعدد أطفالها وأدوارها الاجتماعية وتتفق دراسات أخرى (المعيوف، 2002، ناصرين محمد الفوزان، 2003) على وجود علاقة ترابطية بين مستوى الولاء وسنوات الأقدمية في المقابل خلصت دراسة (العيادي 1999) لعدم وجود علاقة بين الولاء والمتغيرات الشخصية المتمثلة في السن والأقدمية كما أن دراسة (الفضلي 1997) توصلت إلى عدم وجود علاقة بين الولاء من جهة والسن والأقدمية فيما أكدت على أن ولاء الإناث تنظيمياً أعلى من مستواه لدى الذكور في العمل وعلى العكس من ذلك جاءت نتائج دراسة (الطعامة وأحمد عبد الحميد 1997) مؤكدة على أن مستوى ولاء الذكور تنظيمياً أعلى منه لدى الإناث في العمل.

ومما سبق نجد أن هذه الدراسات اتفقت في بعض النقاط واختلفت في البعض الآخر ربما بسبب عوامل عدة مثل الفارق الزمني بين فترة إجراء الدراسات أو بسبب حجم العينة وكيفية اختيارها أو حتى البيئة، وانطلاقاً من قلة الدراسات حول مستوى الولاء في الجزائر ومن الاختلافات القائمة بين نتائج البحوث فيما يخص علاقة مستوى الولاء بالعوامل الشخصية للعامل نحاول في بحثنا هذا دراسة موضوع الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

التساؤل الأساسي: هل يوجد ولاء تنظيمي لدى إطارات سونلغاز؟

التساؤلات الفرعية:

- (1) هل يوجد فروق بين الجنسين في متوسط الولاء التنظيمي؟.
- (2) هل توجد فروق في متوسط الولاء التنظيمي حسب الأقدمية؟.
- (3) هل توجد فروق في متوسط الولاء التنظيمي بين مختلف مواقع (المديرية العامة قطب وسط - الجزائر الحامة - رأس جنات) عند اطارات اقدميتهم أقل من سبعة سنوات؟.

2- الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: يوجد ولاء تنظيمي لدى إطارات سونلغاز.

الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الجزئية الأولى: يوجد فروق بين الجنسين في متوسط الولاء التنظيمي.
- الفرضية الجزئية الثانية: يوجد فروق في متوسط الولاء التنظيمي حسب الأقدمية.

الفرضية الجزئية الثالثة: يوجد فروق في متوسط الولاء التنظيمي بين مختلف المواقع (المديرية العامة قطب وسط - الجزائر الحامة - رأس جنات) عند إطارات. أقدميتهم أقل من سبعة سنوات.

3-أهداف الدراسة:

تعالج الدراسة ظاهرة من أهم ظواهر السلوك التنظيمي وهي الولاء التنظيمي وذلك بالتركيز على الإطارات كعنصر إنساني له دوره المحرك في زيادة فعالية المؤسسة ورفع إنتاجيتها وتهدف الدراسة بصورة رئيسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1/ التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى الإطارات في مؤسسة سونلغاز.

2/ الوقوف على علاقة كل من الولاء التنظيمي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل (الجنس، موقع العمل، سنوات الأقدمية) للإطارات العاملة بمؤسسة سونلغاز.

4-حدود الدراسة:

تحدد الدراسة طبقاً للنقاط التالية:

4-1-الحدود الموضوعية:

اقتصرت على قياس درجة الولاء التنظيمي لإطارات سونلغاز، باستخدام مقياس بورتر وزملائه للولاء التنظيمي وكذلك العلاقة بين الولاء التنظيمي وبين بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية التالية: الجنس؛ الأقدمية؛ مكان العمل.

4-2-الحدود المكانية:

يتحدد مجال التطبيق الميداني لهذه الدراسة على الإطارات (من الجنسين) مؤسسة سونلغاز بالعاصمة الجزائرية.

5 - مصطلحات الدراسة:

5-1-اصطلاحاً:

الولاء التنظيمي: من أكثر التعاريف شيوعاً تعريف بورتر porter وستيرز Steers وماوادي Mowday وهو يعرف الولاء التنظيمي: بأنه اعتقاد قوي وقبولاً من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمتها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعملون بها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها (الصيرفي، 2005، ص. 218).

ويشتمل هذا التعريف على ثلاثة عناصر:

- قبول كبير لأهداف وقيم المنظمة.

- الرغبة في بذل مجهود كبير من أجل المنظمة.

- رغبة كبيرة في الاستمرار في العمل بالمنظمة.

2-5-التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي: في هذه الدراسة فهو الدرجة التي يحصل عليها الإطار، بشركة سونلغاز قطب وسط، الحامة، كاب جنات نتيجة إرادته القوية لبذل أعلى جهد للمنظمة، والرغبة في الحفاظ على عضويته بها، واعتقاده القوي بأهداف وقيم المؤسسة والتي تقاس من خلال إجابات أفراد العينة عن فقرات أداة الدراسة (مقياس بورتر وزملائه) للالتزام التنظيمي التعريف الإجرائي للخصائص الشخصية: ونعني بها جنس العامل ذكر أو أنثى وأقدمية العمل التي لا تزيد عن 7سنوات وموقع العمل.

3-5-التعريف الاجرائي للإدارة العليا: نعني بالدارة العليا في هذه الدراسة الاطارات العليا لشركة سونلغاز في مواقعها الثلاثة (الجزائر الوسط، الحامة، رأس جنات) والتي تتمثل مناصبهم في المدير، نواب المدير، رؤساء المصالح.

6-الدراسات السابقة حول الولاء التنظيمي -6الدراسات السابقة حول الولاء التنظيمي:
1-6-الدراسات العربية:

أ- دراسة الخشالي (2003) هدفت الدراسة معرفة مدى تأثير استخدام رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الخاصة لأنماط القيادة على الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس. تكونت عينة الدراسة من (240) عضو هيئة تدريس تم توزيع عليهم استبانة مؤلفة من ثلاثة أقسام. أشارت النتائج إلى:

- وجود علاقة سلبية بين نمط القيادة الأوتوقراطية والولاء التنظيمي.

- وجود علاقة ايجابية بين نمط القيادة الديمقراطي والولاء التنظيمي.

ب- دراسة غنام (2005): هدفت الدراسة التعرف إلى السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات المرحلة الأساسية في مدينة نابلس، فبلغ عددهن (1088) تم اختيار عينة بلغ عدد أفرادها (183) واستخدمت الباحثة مقياس جوردن للشخصية أشتمل على (39) فقرة، ومقياس الولاء التنظيمي أشتمل على (28) فقرة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن درجة الولاء التنظيمي لدى المدرسات كبيرة جدا.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الولاء التنظيمي تعزى لمكان العمل والمؤهل العلمي ومكان السكن وسنوات الخبرة ومعدل الدخل.

ج- الأحمدى (2004): وهي بعنوان "الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة".

هدفت الدراسة إلى البحث والتحري في الولاء التنظيمي للممرضين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض السعودية، معرفة علاقة الولاء التنظيمي بالخصائص الشخصية وترك الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات الصحة بمدينة الرياض بالسعودية، حيث مجتمع الدراسة تكون من الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض وعددهم 5236 ممرض من جنسيات مختلفة، حيث تم اختيار عينة من 500 ممرضة تم اختيارهن من تسع مستشفيات، وقد خلصت الدراسة إلى:

- وجود ولاء تنظيمي متوسط لدى العاملين في التمريض في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض.

- عدم وجود فوارق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية، ووجود علاقة طردية بين كل من الدخل الشهري والولاء التنظيمي

- عدم وجود علاقة عكسية بين الرغبة في ترك المهنة والولاء التنظيمي

2-6- الدراسات الأجنبية:

أ- دراسة Valency (1996) عنوان: "تحليل الولاء التنظيمي لدى المحاسبين في المؤسسات المهنية عنوان: "تحليل الولاء التنظيمي لدى المحاسبين في المؤسسات المهنية"

هدفت الدراسة لمعرفة إذا ما توجد علاقة بين الولاء التنظيمي وبعض المتغيرات الشخصية، وقد أجريت الدراسة على المحاسبين بالمؤسسات المهنية بالولايات المتحدة، وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية (السعود، 2008، ص. 255):

- وجود علاقة طردية بين العمر والمستوى الوظيفي والولاء التنظيمي.

- وجود فروق في الولاء لصالح الذكور.

- وجود علاقة موجبة بين الرضا والولاء التنظيمي

ب- دراسة راجو وستريفاستافا (Raju and Srivastava, 1994) "العوامل التي تؤثر في درجة الولاء التنظيمي للمدرسين".

هدفت إلى دراسة العوامل التي تؤثر في درجة الولاء التنظيمي للمدرسين. واستخدم في الدراسة مقاييس الدافعية الداخلية والرضا عن العمل وانسجام الأهداف والولاء العاطفي. وتكونت عينة الدراسة من 454 مدرساً تم انتقاؤهم عشوائياً من 28 مدرسة ثانوية من مدارس مدينة دلهي في الهند. ووجدت الدراسة أن أفضل المؤشرات على الولاء التنظيمي هي إدراك المدرسين لمكانة التدريس، الدعم الاجتماعي، توقعات الطلاب وأولياء الأمور، ودعم المديرين والزملاء

ج- دراسة مايروألن (Mayer and Allen,1991) بعنوان "ثلاثة مفاهيم في الالتزام المؤسساتي" حيث أجريت هذه الدراسة في جامعة وسترتون في الولايات المتحدة لبحث تطور الولاء العاطفي والمستمر لدى (192) من العاملين، وتم استخدام مقياس الولاء التنظيمي. وبينت النتائج: - أن الولاء العاطفي يتأثر بثلاثة أنواع رئيسة لمتغيرات ما قبل العمل وهي الخصائص الشخصية، خاصيات خيار العمل، والتطلعات المستقبلية من العمل. - أنه يمكن للمؤسسة أن تزيد من الولاء العاطفي من خلال ما تقدمه للفرد، حيث يعمل الولاء العاطفي والمستمر على زيادة بقاء الفرد في المؤسسة. - أن خيارات العمل قد تؤثر على بقاء الفرد في المؤسسة خلال السنة الأولى. - أن الولاء المستمر يتأثر بأي شيء قد يجعل ترك العامل للمؤسسة أمراً صعباً. - أن الخبرة تؤثر في بقاء الفرد في المؤسسة وتزيد من ولائه له. - أن الولاء لدى الشخص يتأثر بخبراته قبل وبعد الالتحاق بالمؤسسة. - أن زيادة الاستثمارات وقلة البدائل تزيد من الولاء المستمر. ثانياً: إجراءات الدراسة الميدانية:

1-المنهج: يعتبر المنهج في دراسات العلوم الاجتماعية عامة وفي علم النفس خاصة ركيزة أساسية يعتمد عليها الباحث في شق طريقه للوصول إلى الحقيقة وبناء على ما سبق فقد اتبعنا المنهج الوصفي الذي يتناسب وطبيعة هذه الدراسة. 2-العينة وخصائصها: يتكون المجتمع الأصلي المدروس من (160) إطار تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (50) مفردة ، يتوزعون على ثلاثة مواقع والتي هي: المديرية العامة قطب وسط - الجزائر الحامة - رأس جنات. 1-2-عوامل الأقدمية :

الجدول رقم 1: يمثل توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية:

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الأقدمية
60	30	من 1 إلى 7 سنوات
20	10	من 8 إلى 14 سنة
20	10	من 15 فما فوق
100	50	المجموع

نلاحظ أن أغلب مفردات العينة لا تزيد لديهم الأقدمية عن 7 سنوات، فنجد الفئة الأولى من 1 إلى 7 سنوات والتي نسبتها 60% من حجم العينة الكلي، كما يظهر تساوي النسبة بين الفئتين الثانيتين.

2-2 - عامل الجنس :

الجدول رقم 2 يمثل توزيع مفردات العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الجنس
40	20	إناث
60	30	ذكور
100	50	المجموع

نلاحظ تفوق نسبة الذكور على الإناث بـ 2/1 من مجموع مفردات الإناث، حيث قدر مجموع الذكور بـ 60%، في حين أن مجموع الإناث قدر بـ 40%.

3-2- عامل الموقع :

الجدول رقم 3 يمثل توزيع مفردات العينة حسب الموقع:

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الموقع
26	13	المديرية العامة قطب وسط
48	24	الجزائر الحامة
26	13	رأس جنات
100	50	المجموع

نلاحظ تساوي مفردات المديرية العامة قطب وسط مع مفردات رأس جنات ووجود نسبة مماثلة على الأقل في الجزائر الحامة وهذا ما ساعدنا على المقارنة بين المواقع الثلاثة من حيث وجود فروق في متوسط الولاء التنظيمي.

3- أدوات الدراسة :

استخدمنا في هذه الدراسة تقنية الاستبيان، وذلك بالاستعانة بمقياس الولاء التنظيمي والذي قام بتصميمه (بورتر وآخرون) في 1979، ويحتوي هذا المقياس على (15) بنداً تعكس في مجملها شعور الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها. (الفوزان، 2003، ص ص. 20، 21).

1-3- وصف الاستبيان :

يتكون الاستبيان من قسمين:

القسم الأول خاص بالبيانات العامة التي تخدم هدف دراستنا وهي السن الجنس والأقدمية في العمل، أما القسم الثاني فهي (15) عبارة، يختار منها الإطار بوضع علامة (X) على العبارة التي تناسبه والتي تحتل 5 درجات وهي: غير موافق إطلاقاً - غير موافق - حيادي - موافق - موافق جداً.

أقصى درجة يمكن التحصل عليها هي 75/75.

أدنى درجة يمكن التحصل عليها هي 75/15.

4- وسائل المعالجة الإحصائية :

بعد جمع البيانات، قمنا بترميزها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (S.P.S.S) بالاعتماد على اختبار (ANOVA) أحادي المتغير لتحليل التباين، واختبار (T) لدراسة الفروق بين متوسطين، واختبار (T) لعينة واحدة.

5- عرض وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات :

1-5- النتائج المتعلقة بالفرضية الأساسية :

الجدول رقم 4: المتعلق بالبحث في وجود ولاء تنظيمي لدى إطارات سونلغاز:

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الولاء	50	50	10.59	3.37	49	دالة عند 0.01

قمنا بهذه المعالجة باستعمال اختبار (T) لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق في متوسط

الولاء التنظيمي.

مناقشة النتائج:

من خلال ملاحظة النتائج المتحصل عليها من تطبيق اختبار (T) لعينة واحدة، نجد قيمة (T) المحسوبة دالة إحصائياً عند 0.01 ومنه تحقق صحة الفرضية الأولى التي تنص على وجود ولاء تنظيمي مرتفع نسبياً لدى إطارات سونلغاز موضوع الدراسة، وهذا ما يتطابق مع دراسات عبد الرحمان توفيق 2003 إذ توصل إلى أن مستوى الولاء يعتبر أساسياً في سيورة وتطور المؤسسة.

2-5- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى :

الجدول رقم 5: المتعلق بالبحث في وجود فروق بين الجنسين في متوسط الولاء التنظيمي:

الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الإناث	20	46.30	12	- 2.084	48	دالة عند 0.05
الذكور	30	52.46	8.9			

استعملنا في هذه المعالجة اختبار (T) لدراسة الفروق بين متوسطين حسابيين.

من خلال النتائج المتحصل عليها من تطبيق اختبار (T)، توصلنا إلى وجود فروق في متوسط الولاء التنظيمي بين الجنسين، حيث وجدنا أن الذكور أكثر ولاءً من الإناث وهذا ما

توصلت إليه أيضا نتائج دراسة (الطعامنة وأحمد عبد الحميد 1997) مؤكدة على أن مستوى ولاء الذكور تنظيميا أعلى منه لدى الإناث حيث أن (T) المقدرة بـ 2.084 دالة إحصائيا عند 0.05.

3-5-النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

الجدول رقم 6: المتعلق بالبحث في وجود فروق في متوسط الولاء التنظيمي حسب الأقدمية:

الرمز	الأقدمية	حجم العينة
1	من 1 إلى 7 سنوات	30
2	من 8 إلى 14 سنة	10
3	من 15 سنة فأكثر	10

استعملنا لتحليل هذه الفرضية اختبار (ANOVA) أحادي المتغير لتحليل التباين.

الجدول رقم 7: نتائج حساب تحليل التباين الأحادي

المتغير	اختبار (F)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الأقدمية	2.85	2	0.068

مناقشة النتائج:

باستعمال اختبار (ANOVA) أحادي المتغير لتحليل التباين، وجدنا أن (F) المقدرة بـ 2.85 دالة إحصائياً عند 0.068 ومنه نستنتج وجود اختلاف في مستوى الولاء التنظيمي حسب الأقدمية وهذا ما توصلت إليه دراسة (ناصر بن محمد الفوزان 2003) على وجود علاقة ترابطية بين مستوى الولاء وسنوات الأقدمية.

4-5-النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

الجدول رقم 8: المتعلق بالبحث في وجود فروق في متوسط الولاء التنظيمي بين مختلف المواقع (المديرية العامة قطب وسط - الجزائر الحامة - رأس جنات) لدى إطارات سونلغاز.

الرمز	الموقع	حجم العينة
1	المديرية العامة قطب وسط	10
2	الجزائر الحامة	10
3	رأس جنات	10

قمنا بمقارنة بين المواقع الثلاثة، تحوي كل عينة 10 مفردات بحيث تقل الأقدمية عن 7 سنوات عند كل المفردات واستعملنا في ذلك اختبار (ANOVA) أحادي المتغير لتحليل التباين.

الجدول رقم 9: نتائج حساب تحليل التباين الأحادي

المتغير	اختبار (F)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الموقع	7.54	2	0.002

باستعمال اختبار (ANOVA) أحادي المتغير لتحليل التباين، وجدنا أن (F) المقدرة بـ 7.54 دالة إحصائياً عند 0.002، ولقد جاء ترتيب المواقع حسب المتوسط الحسابي لمستوى الولاء على النحو التالي:

- 1- رأس جنات بمتوسط حسابي قدره 60.9
- 2- الجزائر الحامة بمتوسط حسابي قدره 50.1
- 3- المديرية العامة قطب وسط بمتوسط حسابي قدره 46.

خاتمة:

تظهر قوة الشركة من خلال انجذاب عمالها اليها بالمحافظة على اسمها في الوسط التنافسي، والحفاظ على مواردها المادية وتجهيزاتها التقنية. فتنعكس في سلوك العاملين بها، فنجدهم يتنفسون الولاء لها، وهذا ما توصلت إليه الدراسة، يوجد مستوى ولاء تنظيمي مرتفع لدى إطارات سونلغاز قطب وسط بصفة عامة، مستوى الولاء التنظيمي عند الذكور أعلى منه عند الإناث لدى نفس الإطارات، هناك ارتباط بين الأقدمية في العمل عند هؤلاء الإطارات وارتفاع مستوى الولاء التنظيمي لديهم، رغم وجود مستوى ولاء معتبر عند كل الإطارات، يوجد هناك تفاوتاً في هذا المستوى.

اقتراحات:

- (1) بما أن النتائج التي توصلنا إليها تشير على وجود مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى مجتمع البحث، ينبغي تقصي العوامل المؤثرة فيه ومن ثم الحفاظ عليه.
- (2) إجراء دراسات ميدانية أوسع وأعمق لموضوع الولاء التنظيمي للعاملين
- (3) إجراء دراسات دورية للوقوف على مستوى الولاء التنظيمي للأفراد العاملين لديها والحفاظ عليه وتنميته

(4) العمل على تعزيز مظاهر الإخلاص في العمل، وتعزيز سعادة العاملين من أجل المشاركة في صنع واتخاذ القرارات، والاستمرار في نمط العمل الجماعي والمشاركة في صنع القرار توفير مناخ جيد يساعد العاملين بالاهتمام بعملهم وأداؤه على أفضل وجه.

- قائمة المراجع:

- الأحمدى طلال بن عايد. (2004). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة: دراسة ميدانية للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض.
- الخشالي شاكراً جاد الله. (2004). أثر الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام العلمية على الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد، 402.
- الطراح علي النجار غانم. (2001). قياس مدى قدرة العوامل الديمقراطية وضعف العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية، مجلة العلوم الاجتماعية.
- العجمي شبيب. (1998). تحليل العلاقة بين الولاء التنظيمي وإحساس العاملين، بالعدالة التنظيمية، مجلة الإداري، مسقط.
- الفضايلة علي محمد. (1999). الولاء التنظيمي وعلاقته بالعوامل الشخصية والتنظيمية: دراسة مقارنة بين القطاع العام والخاص الأردنيين، مجلة مؤتمري للبحوث والدراسات، مؤتمري، عمان، الأردن.
- الفهداوي فهري الحوامدة نضال. (2003). التأثيرات المحتملة في الولاء التنظيمي وبناء الفريق "دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في القطاع الحكومي لمحافظة الجنوب في الأردن، مجلة دراسات الجامعة، الأردنية، عمان.
- القريوني محمد قاسم. (1998). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، عمان، الأردن: دار المستقبل للنشر والتوزيع.
- ماهر أحمد. (2000). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الإسكندرية: الدار الجامعية، للنشر.
- العتيبي سعود السواط، طلق عوض الله. (1997). الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه، جامعة الملك عبد العزيز، مجلة الإداري، مسقط.
- اللوزي موسى. (1999). التكوين التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، عمان: دار الوائل.
- Davis, Keith and Newstrom John (1985) Human Behavior at work: Organizational Behavior, 7th ed. New York: Mc Grow-Hill book Company.
- J. E. Finegan (2000) The Impact of Person and Organizational Values on Organization Commitment, Journal of Occupational & Organizational Psychology, Vol. 37, Issue. 2, pp. 149-170.

- J. P. Meyer, And N. J. Allen, (1996) Affective, Continuance, And Normative Commitment to The Organization: An Examination of Construct Validity, Journal Of Vocational Behavior, Vol. 94.
- K. Liou, and R. C. Nyhan, (1994) Dimensions of Organizational Commitment in the Public Sector: An Empirical Assessment, Public Administration Quarterly, Spring, pp. 99-118.
- Celep, Cevat (2000) Teachers' Organizational Commitment in Educational Organizations. National Forum of Teacher Education Journal, Vol(10E) No (3) ERIC.
- Ssesanga, Karim. (2005) Job Satisfaction of University Academics: Perspectives from Uganda. Higher Education, Vol (50) Issue (1) pp:33-56.