

واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية دراسة ميدانية بمدينة ورقلة

أ.فايزة رويم

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

According to this study, few in the collection of its readers and researchers to know the reality of organizational loyalty among the workers, as the anticipation of a preliminary field survey and a number of professional institutions in the city of Ouargla willing to answer a number of proposed questions

تفيد هذه الدراسة القليلة في مجالها جمع القراء والباحثين في معرفة واقع الولاء التنظيمي لدى العمال باعتبارها استشرافا أوليا واستطلاعاً ميدانياً بعدد من المؤسسات المهنية بمدينة ورقلة محاولة من خلال ذلك الاجابة على عدد من التساؤلات المقترحة.

مقدمة :

يعد موضوع الولاء من المواضيع النفسية والاجتماعية القديمة في المنشأ والحديثة في الاهتمام، حيث بدأ بدراسته علماء الاجتماع باعتباره موضوعا يحدد الحاجة إلى الانتماء الاجتماعي للإنسان في جماعات مختلفة من بني جنسه تربطه بهم علاقات اجتماعية مختلفة.

وبمرور الزمن ومع تطور المجتمعات اكتسب مفهوم الولاء أهمية كبرى في مجال الفكر الإداري، حيث يشير الولاء التنظيمي في معناه إلى مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها العامل تجاه عمله، وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لقيم و أهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل في تحقيق أهدافها .

ويعد موضوع الولاء التنظيمي مفتاحا أساسيا مهما في تحديد مدى انسجام العمال مع منظماتهم، فإذا كان هناك ولاء نحو المنظمة سيكون هناك استعداد كاف لتكريس كل الجهود والتفاني في إنجاز المهام والسعي وراء البقاء في المنظمة والاستمرار للعمل بها ، أما الولاء التنظيمي المنخفض ستنبعه أثارا سلبية ومكلفة على المنظمة كالتسرب الوظيفي والغياب المتكرر وغيرها.(محمد المخالفي،2001،ص186)

لذا صار الولاء التنظيمي مطلبا أساسيا لتحقيق الفعالية في الأداء والكفاءة في الانتاجية ومؤشرا دالا على نجاح المنظمات، إذ لا بد على المديرين أن يحرصوا كل الحرص على كسب ولاء العمال وتدعيمه لضرورة الاستمرار و التطور و لتحقيق التميز الازدهار.

حيث يرى "كوشمان" **kushman** أن المنظمات التي تقدم اعمالا متميزة وإبداعية هي منظمات ترتفع فيها مستويات الولاء التنظيمي لدى

موظفيها ، إذ هناك علاقة إيجابية بين مستوى ولاء الموظفين وبين العمل الإبداعي للمنظمة. (محمد المخلافي، 2001، ص186) و في ظل غياب الدراسات حول هذا الموضوع بالمكتبة العربية جاءت هذه الدراسة الميدانية إثراء لذلك واستشرافا لدراسات مقبلة مصورة بذلك واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية بمدينة ورقلة وما يرتبط به من عوامل مؤثرة .

1- مشكلة الدراسة :

ارتبط مفهوم الولاء التنظيمي بمفاهيم العلاقات الإنسانية والمدرسة السلوكية في الادارة وبتقافة المنظمة وغيرها من مفاهيم الإدارة العلمية التي تقدّر في المقام الأول العنصر البشري في المنظمات . وقد انصب اهتمام العديد من الدول المتطورة على هذا الموضوع ، حيث يرجع الكثير من باحثي الإدارة ومنظريها تفوق وتميز المنظمات اليابانية إلى ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي لدى عمالها. بينما لا تولي مؤسساتنا المهنية العربية أهمية للعنصر البشري بقدر ما يهملها التسلط و الادارة والالتزام بالعمل الفردي بدل المرونة والقيادة والتعاون في إنجاز الأعمال . مما ينفّر العمال ويفقدهم حب العمل .

وقد صار الواقع فصيحاً في الإشارة إلى عدم انشغال عقول الموظفين بمصلحة العمل بقدر ما يفكرون في البحث عن فرص جديدة في مؤسسات عمل أخرى لذا فإن كفاية الموظفين و انتاجية المنظمات في أدنى معدلاتها وحماسهم للعمل منخفض بشكل ملحوظ. و بات انشغال المديرين ودورهم بالمنظمة منصبا على مشكلات الموظفين الراغبين في المغادرة أو ملء

الوظائف الخالية من أصحابها بدل الاهتمام بالتخطيط والتنظيم والتوجيه. (إيهاب أحمد عويضة، 2008، ص3)

ونظرا لأهمية الموضوع وخطورته في الوقت ذاته ونظرا لقلّة الدراسات في هذا المجال بالمكتبة العربية ولغيابها تقريبا على مستوى الدراسات الجزائرية فقد جرتنا الحاجة إلى الكشف عن واقع الولاء التنظيمي بمؤسساتنا المهنية والعوامل المرتبطة به من خلال الاجابة عن التساؤلات التالية :

1- ما هو مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة ؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب الجنس ؟

3 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب العمر ؟

4 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب سنوات الخبرة ؟

2-فرضيات الدراسة :

انطلاقا من التساؤلات السابقة الذكر، وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج للدراسات السابقة حول الموضوع تم اقتراح الفرضيات التالية:

1- هناك مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة .

2 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب الجنس .

3 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب العمر .

4 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب سنوات الخبرة .

3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة أي التعرف عن مستوى الولاء التنظيمي للعمال في المؤسسات المهنية وما مدى اختلاف هذا المستوى تبعاً لمتغير الجنس والعمر وسنوات الخبرة.

4- أهمية الدراسة : تعد هذه الدراسة القليلة في مجالها استطلاعاً أولياً واستشرافاً واقعياً هاما لواقع الولاء التنظيمي بالمؤسسة الجزائرية علماً بأنه موضوع ذو أهمية كبرى و قليل التداول والاهتمام برغم أنه صار بإثبات الكثير من المنظرين له مطلباً أساسياً و شرطاً ضرورياً لنجاح العمل بأي مؤسسة مهنية .

كما تتبثق أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية في محاولة إثراء المكتبة العربية بمساهمة متواضعة خاصة أنها من الدراسات التي تفتقر إليها. ومن الناحية التطبيقية تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على المؤسسات المهنية وتصويرها كما هي في الواقع. كما تأمل الباحثة أن تفيد نتائج هذه الدراسة المسؤولين والمديرين ومتخذي القرار عن ولاء العمال بالمؤسسة المهنية الجزائرية لمراعاته و اتخاذ التدابير اللازمة في ذلك.

5- المفاهيم الاجرائية للدراسة:

الولاء التنظيمي : يتمثل في مدى الإخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها العامل تجاه المنظمة التي يعمل بها ، وينعكس ذلك على تقبله لأهدافها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لإنجاحها، وسيتم تقدير ذلك من خلال الاختبار الذي صممه بورتر وسميث لقياس الولاء التنظيمي .

6- الخلفية النظرية للمفاهيم

باعتبار هذه الدراسة ميدانية والهدف الأساسي فيها الاستطلاع الميداني و الاجابة على التساؤلات المقترحة تم تناول الموضوع من خلال عرض بعض العناصر التوضيحية الأساسية فقط مع الاشارة إلى المصادر التي يمكن الاستزادة منها و الرجوع إليها.

أ- مفهوم الولاء التنظيمي : لتوضيح ما يشير إليه مفهوم الولاء التنظيمي يجدر بنا أن نقف على المعنى الدقيق للولاء من الناحية اللغوية والناحية الاصطلاحية. **يعني الولاء في اللغة** اسم مصدر من والى يوالي موالاة وولاء، جاء في لسان العرب ما خلاصته : الموالاة كما قال ابن الأعرابي : أن يتشاجر اثنان فيدخل ثالث بينهما للصلح، ويكون له في أحدهما هوى، فيواليه أو يحابيه، ووالى فلان فلانا إذا أحبه، والولي فعيل بمعنى فاعل، ومنه وِليّه إذا قام به. ar.wikipedia.org/wiki

كما يشير الولاء لغويا إلى الاخلاص والوفاء والعهد والالتزام والارتباط والنصرة (مدحت محمد أبو النصر، 2005، ص 38)

ويعني ذلك الشعور بالقرب والمساندة حيث وردت كلمة الولاء في العديد من الآيات القرآنية بين الله وعباده وبين المؤمنين لبعضهم والكافرين لبعضهم أو

ولاء المؤمنين للكافرين أيضا وذلك بمعنى التعاون والمودة والمناصرة في الأمور المشتركة.

ومن أمثلة ذلك قوله تعالى في حث الله على ولاية المؤمنين لبعضهم بالتعاون على الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وإيتاء الزكاة لينالوا رحمة ربهم المؤمنين لبعضهم البعض في قوله تبارك وتعالى في سورة : (و المؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض يأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر ويقيمون الصلاة ويؤتون الزكاة ويطيعون الله ورسوله أولئك سيرحمهم الله إن الله عزيز حكيم) (سورة التوبة ، الآية 72) ويعني الولاء هنا النصرة في الأمور المشتركة والتعاون والمودة و المآزره والمواساة وهي تلك الولاية التي تقابلها ولاية الكافرين لبعضهم البعض.

ب- اما المفهوم الاصطلاحي للولاء فيقدم مدحت محمد أبو النصر مجموعة من التعاريف للولاء هي :

- 1- شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى شيء هام في حياته.
 - 2- شعور الفرد بمسؤوليته تجاه شيء هام في حياته.
 - 3- حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى أي إنسان .
 - 4- الاخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء يهمله .
 - 5- خاصية سائدة للسلوك الإنساني تجاه شيء يهمل الإنسان .
- (مدحت محمد أبو النصر ، 2005، ص38-39)

كما يعرف "رونالد ريجيو" الولاء للمؤسسة بأنه مشاعر الفرد نحو المؤسسة التي يعمل بها واتجاهاته نحوها وترتبط بقبول الفرد لأهداف المؤسسة وقيمها واستعداده لبذل مجهود نيابة عنها ورغبته في البقاء عضوا فيها (رونالد .ي ريجيو ، 1999، ص276)

نستنتج من ذلك أن الولاء عبارة عن إحساس وشعور بالانتماء والمسؤولية والمحبة ينمو داخل الفرد نحو شيء له أهمية بالنسبة له. ويصبح بذلك مسؤولاً عنه ومتعلقاً به ومتلاحماً معه.

فيما يخص أنواع الولاء : هناك عدة أنواع للولاء لدى الفرد قام "مدحت محمد أبو النصر" برصد أهمها فيما يلي (مدحت محمد أبو النصر، 2005، ص40-41)

-الولاء الشخصي : **personal loyalty** : وهو ولاء الفرد لنفسه وفكره وفلسفته في الحياة وثقافته التي ينتمي إليها .و توجهاته نحو أشياء معينة كانتسابه لأحد الأندية الرياضية فيسمى هنا بالولاء الرياضي أو لأحد الأحزاب السياسية و هذا يسمى بالولاء السياسي.

-الولاء الديني : **Religious loyalty** : وهو ولاء الفرد للدين الذي يعتنقه ويؤمن به ، حيث يزداد هذا الولاء كلما طبق قواعده والتزم بمبادئه بشكل صحيح.

-الولاء الوطني: **National loyalty** : وهو الولاء للوطن الذي ينتمي له ويزاد هذا الولاء كل ما كان المواطن مخلصاً وخدموا لوطنه ومستعداً للتضحية من أجله.

-الولاء المهني (الوظيفي) : **Professional loyalty** وهو الولاء للوظيفة التي يشتغلها الفرد العامل ، وكلما التزم بقيم وأخلاقيات هذه الوظيفة و قام بمهامه بإخلاص وإتقان وساهم في تحقيق أهدافها دل ذلك على ارتفاع ولاءه الوظيفي.

-**الولاء التنظيمي : Organization loyalty** ويعني اقتران فعال بين الفرد والمنظمة ، بحيث يبدي الموظف اهتمامه بها ورغبته في خدمتها بغض النظر عن المردود المادي الذي يحصل عليه منها.

-**الولاء للعملاء : Client or Customer** ويعني ولاء الفرد للجمهور الذي تتعامل معه المنظمة أو المنتسب لها فتقدم له السلع و الخدمات ، لأن من مصلحة هذه المنظمة كسب هذا الجمهور والتودد له لاستمرار العمل .

ج- مفهوم الولاء التنظيمي: وردت مفاهيم كثيرة توضح المقصود بالولاء التنظيمي تتفق كلها حول نفس المعنى منها :

عرف "بوشنان" (Buchanan1974) الولاء التنظيمي بأنه : « انجذاب الأفراد وتعلقهم الفعلي بأهداف المؤسسة وقيمها بغض النظر عن المكاسب الشخصية والمادية » (أبو سمرة وآخرون، 2007، ص45) يعني الولاء التنظيمي وفقا لهذا التعريف حدوث اقتران قوي بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها ، بحيث يشعر داخليا بالرغبة في خدمتها بغض النظر عن المردود المادي الذي سيعود عليه.

كما قدم سلمان" و "أحمد عيسى" تعريفا للولاء التنظيمي وهو : « إخلاص الفرد للمنظمة ورغبته في تحقيق أهدافها وشعوره بالفخر والاعتزاز بالانتماء إليها كما أنه يعكس شعورا عاطفيا بالارتباط بالمنظمة »(علا دارب نصر، 2006، ص91)

يصب هذا التعريف في نفس سياق التعريف السابق ، حيث يتمثل الولاء التنظيمي في الارتباط الايجابي بالمنظمة والاستعداد الكامل لبذل جهده في سبيل تحقيق أهدافها ، كما يشعر الفرد بعدم القدرة على التخلي عنها.

- **مراحل الولاء التنظيمي** : لا يتأتى الولاء التنظيمي لدى العامل بمجرد انتمائه إلى مؤسسة مهنية و إنما يتطور تكوينه عبر مراحل حددها بعض الباحثين في مجال التنظيمي ، منهم "بوشنان" (Buchanan) في بحثه حول تطور ولاء المديرين لتنظيمات العمل عام 1974 بأنها تمر بثلاث مراحل متتابعة هي :

1- مرحلة التجربة : تطلق مرحلة التجربة على الفترة التي تأتي بعد التعيين الوظيفي مباشرة وتمتد لمدة عام واحد ، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة التكيف مع متطلبات العمل والاهتمام بالحصول على الرضا والقبول من طرف المؤسسة ، ولما كانت هذه الفترة هي فترة تدريب واختبار فان العامل فيها يبذل أقصى جهده ليرز و ليحقق الابداع والتميز، ومن مظاهر مرحلة التجربة تحديات العمل وتضارب الولاء ووضوح الدور وبروز الجماعة المتلاحمة و ادراك التوقعات ونمو اتجاهات الجماعة نحو التنظيم والشعور بالصدمة .
(مأمون عورتاني، 2003، ص14)

2- مرحلة العمل والانجاز : وهي الفترة التي تلي مرحلة التجربة وهي تمتد من سنتين إلى أربع سنوات ، وفيها يسعى الفرد إلى تحقيق ذاته والتأكيد على ما حققه من إنجازات ، ويمر الفرد خلال هذه المرحلة ببعض الخبرات منها الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء للتنظيم والعمل .
(مأمون عورتاني، 2003، ص14)

يكون العامل في هذه الفترة أكثر تكيفا مه العمل وأكثر دراية من قبل للأمور المتعلقة بالعمل لذا تتغير إنجازاته نحو الأفضل مما يكسبه أهمية ومكانة بالمنظمة ويشعره بتحقيق ذاته ويزداد ولائه لها أكثر .

3- مرحلة الثقة بالتنظيم : تبدأ هذه المرحلة بعد السنة الخامسة من العمل بالمنظمة إلى ما بعد ذلك ، وفيها يبدأ العامل في تقوية الرباط بها و الاحساس بالحب و الاخلاص لها و ترسيخ اتجاهات الولاء للمنظمة التي تكونت في السنوات السابقة و التي سنتقل في هذه الفترة من مرحلة التكوين إلى مرحلة النضج . (مأمون عورتاني، 2003، ص14)

7- الإجراءات التطبيقية للدراسة :

1- المنهج: تماشيا مع أهداف هذه الدراسة وطبيعتها الاستكشافية تم اعتماد المنهج الاستكشافي الذي يتم فيه القيام بالدراسة في ظروفها الطبيعية كما هي في الواقع وتحليلها وتفسيرها .

2- عينة الدراسة : تمثلت عينة هذه الدراسة في 215 عامل بمؤسسات مهنية حكومية مختلفة تنوعت بين العاملين والعاملات بأعمار مختلفة وسنوات خبرة متفاوتة مما يساعد في الاجابة عن التساؤلات المقترحة في الدراسة .

3- الحدود الزمانية والمكانية للدراسة : تحددت الدراسة الحالية بمؤسسات مهنية بمدينة ورقلة وهي :

- الحماية المدنية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،مديرية التربية البنك الجزائري الخارجي، ثانوية عبد المجيد بومادة ، مديرية الفلاحة المؤسسة العمومية الاستشفائية دار الشباب 24 فبراير مركز التكوين المهني، حيث أجريت هذه الدراسة في شهر ماي 2010.

4- أداة القياس : تمثلت الأداة التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية في اختبار الولاء التنظيمي من إعداد "بورتر" وزملائه وترجمة " الردايدة" 1988 إلى العربية ، يشتمل على 15 فقرة واستخدمها العديد من الباحثين في دراساتهم

مثل (المعاني 1990، وعبد العزيز" والكايد 1999 واستخدمها "العتيبي" 1993 والعجمي 1998 وغيرهم .

وقد ثبت أن الأداة ذات كفاءة عالية في الصدق والثبات . أما في الدراسة الحالية فقد تم التحقق من خصائصها السيكومترية على مستوى البيئة المحلية حيث وجدت قيمة الصدق المقدره بطريقة المقارنة الطرفية تساوي 9.76 وهي قيمة مرتفعة وأكبر من القيمة الجدولية المساوية لـ 2.97 و هي مؤشر دال على صدق الاختبار .أما الثبات فتم تقديره بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية وكانت نتيجتها 0.75 وهي قيمة مرتفعة وطريقة ألفا كرومباخ وكانت نتيجتها 0.84 وهي قيمة مرتفعة أيضا وتدل على ثبات الاختبار .

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة : تم استخدام أسلوبين من أساليب الإحصاء الاستدلالي للإجابة عن التساؤلات المطروحة هما :

- اختبار ت : لتقدير الفروق بين متوسطين .
- اختبار تحليل التباين : لتقدير الفرق بين عدد من المتغيرات ذات البيانات الكمية.

9-عرض النتائج ومناقشتها : سنحاول عرض نتائج الفرضيات المقترحة ثم مناقشتها بالترتيب .

-عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها: تنص الفرضية الأولى على ما يلي:

- هناك مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة .

و بعد جمع البيانات التي تساعد في التأكد من هذه الفرضية تم تفرغها وتحليلها إحصائيا بواسطة اختبار الدلالة الإحصائية **T.test** لتقدير الفرق بين متوسطين حيث اعتبر المتوسط الحسابي للمقياس محكا في تحديد مستوى الولاء التنظيمي المنخفض والمرتفع، والجدول الموالي يوضح نتائج الفرضية الأولى :

الجدول رقم (01) يبين مستوى الولاء التنظيمي للعمال

النسبة المئوية للولاء المرتفع	النسبة المئوية للولاء المتوسط	النسبة المئوية للولاء المنخفض
% 40	% 53.68	% 6.31

تشير نتائج الجدول رقم (01) أن نسبة الولاء المتوسط هي بأعلى النسب فقد وصلت إلى % 53.68 ويليه الولاء المرتفع بنسبة % 40 وأخيرا وبنسبة منخفضة جدا للولاء المنخفض وقدرت بـ 6.31 ، وهذا يعني أنه يمكن رفض صحة الفرضية المقترحة و القول بوجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى العمال في المؤسسات المهنية المستهدفة بالدراسة .

مما يجعلنا نرجع ذلك إلى أن جزء من العمال وهم بنسبة 40 يكن ولاء مرتفعا لمنظمتهم ويشعر بالمحبة والانجذاب نحوها ، ومن الأسباب المؤدية لذلك هو أن المؤسسة المهنية للعامل تساعد على إشباع حاجاته ورغباته المختلفة وأهدافه البيولوجية منها والسيكولوجية و يكون لذلك أثر في نمو ولاءه تجاهها وهو يجد بها كل ما يشبع حاجاته وهو لا يبحث عن ضالته في مؤسسات أخرى.

بينما نسبة أعلى من ذلك من العمال لها ولاء متوسط فهي لم تحدد إن كانت ترغب فعلا في الانتماء لهذه المنظمة أم أنها قد تجد أفضل منها بامتيازات

أحسن في مؤسسات أخرى ، لكن هذا الاختيار في الانتماء لمؤسسة عمل تحدده عوامل أخرى كثيرة منها الخوف من احتمال عدم وجود فرص التوظيف في مؤسسة أخرى أو ربما قد لا يجد بها ما يرضي احتياجاته وغيرها من العوامل التي تجعل من العامل يعمل بمؤسسته كأنه أجبر فقط دون أي شعور بالولاء أو الاستعداد لبذل جهد أكبر من اللازم أو الاستعداد إلى التنازل والتضحية من أجل إنجازها.

فالأمر يرتبط بظروف العمل القائمة وما تقدمه من راحة في العمل وهو ما أثبتته الكثير من الدراسات منها دراسة "مراد أحمد محمد علي الكاساني" حيث أشار إلى أن لظروف العمل المادية تأثير كبير على الولاء التنظيمي للعمال كالحوافز المقدمة و العلاوة المعطاة وكفاية الرواتب ، كما يتأثر الولاء بأعباء المهنة والعلاقات مع الإدارة والعلاقات مع الزملاء في العمل. (مراد أحمد الكاساني، 2000، ص83-93) .

كما يعتبر العامل الاقتصادي والمركز الاجتماعي ومحاولة كسب احترام المجتمع من الحاجات الأساسية التي يسعى العامل إلى تحقيقها من خلال عمله وهو ما تؤكدته دراسة "رييس وأمير" (Reyes and Imber ,1992).

- عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها: تنص الفرضية الثانية على ما يلي :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب الجنس .

توضح نتائج التحليل الإحصائي باستخدام اختبار **T test** للتأكد من صحة الفرضية المتعلقة بالجنس و ذلك كما ما يبينه الجدول رقم (02)

الجدول رقم (02) يبين الفروق في الولاء التنظيمي للعمال حسب الجنس

العاملين	م	العاملات	م	ت	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة
134	74.38	81	77.35	0.08	213	1.96	غير دالة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفرق المقدر باختبار "ت" غير دال إحصائياً في الولاء التنظيمي بين العاملين والعاملات حيث كانت قيمة ت المحسوبة المقدر بـ (0.08) أقل من قيمة ت الجدولية المقدر بـ 1.96 عند درجة حرية 213 و مستوى دلالة 0.05، مما يشير إلى انعدام الفرق في الولاء التنظيمي بين الجنسين ومنه يمكن قبول صحة الفرضية المقترحة والقول بعدم اختلاف مستوى الولاء التنظيمي للعمال باختلاف الجنس .

حيث أن الولاء التنظيمي وكما تبين أثناء البحث في أديباته لا يرتبط بجنس الفرد بل يرتبط بقدراته وإمكاناته وتكيفه مع المهنة وتوافقه مع أهدافها وقيمتها و ارتياحه ورضاه عما تقدمه له من إشباع لحاجاته ورغباته وأهدافه. مما يجعله يكن لها حبا و ارتباطا وتشبها بها فيصبح الموظف على استعداد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المنظمة و قبول أهدافها و الرغبة القوية في البقاء فيها. بالإضافة لتأثير بالعوامل التنظيمية المرتبطة بالمنظمة كالحوافز والاستقلالية في العمل والعلاقات الاجتماعية بين العمال و الظروف الفيزيائية المتوفرة. وتتفق نتيجة هذا التساؤل مع ما توصلت له دراسة "دانا لطفي حمدان" في دراسة بعنوان " العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لدى

أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية حيث لم تجد فروق بين الجنسين في الولاء التنظيمي . (دانا لطفي حمدان، 2008، ص81) وعكس ذلك وصلت إليه دراسة "مأمون عبد القادر أمين عورتاني" حيث وجد فوقاً بين الجنسين في الولاء التنظيمي لصالح الذكور. (مأمون عورتاني، 2003، ص62)

-عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها: تنص الفرضية الثالثة على ما يلي:
لا يختلف مستوى الولاء التنظيمي للعمال باختلاف العمر.
بعد تقسيم الأعمار المختلفة للعمال إلى ثلاث فئات عمرية من 20 إلى 30 سنة ومن 30 إلى 40 سنة ومن 40 إلى 50 سنة . تم تقدير الفرق بينها في مستوى الولاء التنظيمي وذلك باستخدام اختبار تحليل التباين وهو ما يوضحه الجدول رقم (03) .

الجدول رقم (02) يبين الفروق في الولاء التنظيمي للعمال حسب العمر

مستوى الدلالة	(ق)	قيمة (ق)	المرجات مؤسست	ت	المرجات مؤسست	بين المجموعات	التغير الولاء التنظيمي
دالة عند 0.01	4,71	16.59	2664,59	2	5329,18	بين المجموعات	
			160,5892	212	34044,91	داخل المجموعات	
				214	39374.09	المجموع	

بالرجوع إلى جدول النسبة الفئوية عند درجتي حرية التباين الصغير والتباين الكبير نجد أن قيمة ف المحسوبة والبالغة 16.59 أكبر من قيمة ف الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 و البالغة 4.71 وهذا ما يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية في الولاء التنظيمي للعمال باختلاف المرحلة العمرية وعليه يمكن رفض صحة الفرضية المقترحة والقول باختلاف مستوى الولاء التنظيمي للعمال باختلاف العمر، حيث أنه ثبت بعد إجراء الفروقات الثنائية أن الولاء التنظيمي مرتفع لصالح العمال الذين لديهم سنوات خبرة أكبر.

و قد ثبت من خلال الجانب النظري للولاء التنظيمي أن للعمر دور كبير في إيجاد الآليات المناسبة للتكيف مع الوظيفة والبيئة المهنية المحيطة وفي كسب ود زملاء العمل ومسؤوليه حيث يكون العامل في سنواته الأولى وهي ما تسمى بمرحلة التجربة يكون فيها العامل أقل دراية بأمر العمل وأكثر تحسسا لما يحيط به مما لا يتحدد تكيفه بشكل جيد بالمنظمة عكس السنوات اللاحقة أين يكون أكثر توافق وأعلى ثقة و ذو نفوذ أقوى مما يدعم الولاء بصورة أفضل.

وهو ما أكده "العتيبي" (1993) أنه كلما تقدم الأفراد في العمر، كانوا أكثر واقعية وقناعة من ذي قبل، وقلت البدائل المتاحة أمامهم للانتقال إلى منظمات أخرى. كما تشير نتائج دراسة "المير" (1996) إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء والعمر أي كلما زاد عمر الموظف زاد ولاؤه.

وتوجد أدلة قوية من نتائج الدراسات السابقة تؤكد على أن الموظفين من كبار السن أكثر ولاء من نظرائهم صغار السن. (Morris and Steers, 1980; Welsch and Lavan, 1981; and Glisson and Durick, 1988

وفي نفس السياق جاءت دراسة "جعفر أحمد محمد الكايد" حول الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث توصلت إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء

التنظيمي تعزى للعمر حيث كانت هذه الفروق لصالح الذين أعمارهم 51 سنة فأكثر . www.veecos.net/portal/index.php?option=com وهي النتيجة نفسها التي تم التوصل إليها في دراسة حول الولاء التنظيمي لمعلمي ومعلمات مدارس التعليم الأساسي بمدينة الأبيار . وهي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ذلك .
www.garyounis.edu/arts/magazine_art/art27/10.pdf

- عرض نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها: تنص الفرضية الرابعة على ما يلي :

لا يختلف مستوى الولاء التنظيمي للعمال باختلاف سنوات الخبرة . بعد تصنيف العمال بحسب سنوات الخبرة إلى ما أقل من خمس سنوات وما أكثر من خمس سنوات وتقدير الفرق بين عمال الفئتين في مستوى الولاء التنظيمي باستخدام اختبار الفرق بين المتوسطين t test تم عرض نتائج ذلك في الجدول الموالي .

الجدول رقم (02) يبين الفروق في الولاء التنظيمي للعمال حسب سنوات الخبرة

مستوى الدلالة	ت الجدولية	درجة الحرية	ت	أكثر من 5 سنوات		أقل من 5 سنوات	
				م	ن	م	ن
غير دالة	1.96	213	0.04	73.67	99	77.07	113

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفرق المقدر باختبار "ت" غير دال إحصائياً في الولاء التنظيمي بين العمال ذوي خبرة أقل خمس سنوات والعمال ذوي خبرة أكثر من خمس سنوات. حيث كانت قيمة ت المحسوبة المقدر بـ

(0.04) أقل من قيمة ت الجدولة المقدرة بـ 1.96 عند درجة حرية 213 و مستوى دلالة 0.05. مما يؤكد صحة الفرضية المقترحة والقائلة بعدم وجود اختلاف في مستوى الولاء التنظيمي للعمال باختلاف سنوات الخبرة.

مما يدل على عدم تأثير الولاء التنظيمي للعمال بعامل الخبرة وهو ما أثبتته عدد من الدراسات العلمية كدراسة " ختام عبد الله غنام علي " حول السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس باستخدام المنهج الوصفي على عينة قوامها 183 معلمة حيث توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي بحسب الخبرة بين المعلمات وقد أرجعت ذلك إلى أن المعلمة تضع في حساباتها منذ اليوم الأول من عملها الاخلاص والولاء لمهنتها و تبقى على ذلك على مر مدة عملها . (ختام عبد الله غنام ،2005،ص120)

وهو ما توصلت إليه أيضا دراسة "يوسف غنيم" والتي سعت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية على عينة بلغ حجمها 144 فرد ، حيث بينت عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة .

(يوسف غنيم،-<http://blogs.najah.edu/staff/yousif>،

[ghneim/article/article-1/file/006.pdf](http://blogs.najah.edu/staff/yousif) ص26)

في حين وجدت بعض الدراسات عكس ذلك منها دراسة "مأمون عبد القادر أمين عورتاني" التي هدفت إلى معرفة درجة الولاء المهني لدى الاداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على عينة 363 إداري وقد توصل من بين نتائجها إلى وجود فروق في الدرجة الكلية للولاء المهني تبعا لمتغير الخبرة الادارية بين فئتي أقل من خمس سنوات وأكثر من خمس عشرة

سنة لصالح هذه الأخيرة. وقد أرجع الباحث ذلك لكون العمال القداماء عاصروا العمل بمؤسسات في عهد الاحتلال الاسرائيلي والذي تميز بالدكتاتورية ، وبعد قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية وجدوا التحسن في ظروف العمل كما شعروا بالانتماء للوطن والرغبة في خدمته من خلال الاجتهاد في العمل بمؤسساته المختلفة. (مأمون عورتاني، 2003، ص80)

وهو ما توصلت إليه كذلك دراسة كل من " سامي إبراهيم حماد حنوننة " في 2006 و " دانا لطفي حمدان " في سنة 2008

وهذا يعني أن عامل الخبرة ليس عامل محدد للولاء في حد ذاته وإنما يرتبط الأمر بجملته من العوامل التي يمر بها الموظف كنوع الوظيفة والمؤسسة التي يشتغل بها و الظروف و الامكانيات المتاحة بالإضافة إلى خصائصه الشخصية و مساره المهني.

خلاصة :

يعد موضوع الولاء التنظيمي من المواضيع الأكثر أهمية في المجال النفسي والاجتماعي والمهني إذ يساعد على الاستقرار النفسي والمهني للعامل ويزيد من ثقته ويرفع من روحه المعنوية ويعطيه دافع وحماس أكبر للعمل بشكل أفضل مما يؤدي إلى الابداع والتميز في الأداء الوظيفي . وقد توصلت هذه الدراسة كما أشير في نتاها إلى عدد من النتائج هي :

1- هناك مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة .

2 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب الجنس .

3 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب العمر .

4 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعمال حسب سنوات الخبرة .

مما يعني أننا بحاجة إلى تدعيم الولا التنظيمي للعمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة و تعزيزه و البحث عن المشكلات التي تقف سبب في انخفاضه والوقوف على العوامل المتحكمة فيه. الأمر الذي يستدعي البحث في هذا الموضوع بشكل أوسع وعلى عينات أكبر .

المراجع :

1. أحمد بطاح : قضايا معاصرة في الادارة التربوية ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع الأردن، 2006.
2. إيهاب أحمد عويضة : أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، مودعة لدى الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2008 .
3. ختام عبد الله علي غنام: السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة النجاح الوطنية، فلسطين 2005.
4. دانا لطفي حمدان : العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة النجاح الوطنية 2008.
5. رونالد .ي ريجيو : المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي،ترجمة فارس حلمي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع الأردن، 1999 .
6. علي أحمد حسن الجوازنة : مستوى الولاء الوظيفي لمديري المدارس الحكومية في مديرية تربية إربد الثانية وعلاقته ببعض المتغيرات من وجهة نظر المديرين والمعلمين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة مؤت،الأردن، 2006.
7. مأمون عبد القادر أمين عورتاني : العلاقة بين الولاء المهني والسنمط القيادي، لدى الاداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين، 2003 .
8. محمد المخلافي : أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء-كليات التربية ،مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية ، المجلد17، العددالثاني، دمشق، 2001.

9. مدحت محمد أبو النصر : بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، ط1، إتراك للنشر والتوزيع ، مصر، 2005 .

10-مراد أحمد محمد علي الكاساني: أثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي دراسة حالة معلمي المدارس الحكومية في محافظات الزرقاء، رسالة ماجستير غير منشورة ، مودعة لدى جامعة آل البيت، الأردن، 2000

11-Reyes,Pedro,Imber,Michael:Teachers perception of the firmers of their work load and their commitment of satisfaction and Moral implication for teacher evaluation journal of personal evaluaton in education ,V5h3p291-302May,1992.

الإنترنت :

12-ar.wikipedia.org/wiki/

13-يوسف غنيم : العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية .- _blogs.najah.edu/staff/yousif-ghneim/article/article-1/file/006.pdf

14-ww.garyounis.edu/arts/magazine_art/art27/10.pdf

15-جعفر أحمد محمد الكايد : الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس _ www.veecos.net/portal/index.php?option=com