

الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة Organizational loyalty among workers at Guelma sugar refinery complex

الباحث 1 بزاوي إنصاف محبر الأرغونوميا والبحوث التطبيقية في علم النفس وعلوم التربية جامعة أم البواقي (الجزائر)،
الباحث 2 زروالي وسيلة جامعة أم البواقي (الجزائر).

ملخص : هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب تكرير السكر، تم تصميم استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة، التي بلغ حجمها (228 عاملا)، وقد أسفرت المعالجة الإحصائية للبيانات على أن مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة جاء متوسطا على الدرجة الكلية للاستبيان وعلى درجات الابعاد الفرعية، حيث احتل الولاء المعياري الرتبة الأولى ، يليه الولاء العاطفي في الرتبة الثانية، يليه الولاء المستمر في الرتبة الثالثة..

الكلمات المفتاحية: الولاء التنظيمي ، العاملين، مركب تكرير السكر، ولاية قلمة.

Abstract : This study aimed to identify the level of organizational loyalty among workers in the sugar refinery complex, a questionnaire was designed and distributed to the study sample, whose size was (228 workers). Averaged on the total score of the questionnaire and on the degrees of the sub-dimensions, where standard loyalty ranked first, followed by emotional loyalty in the second rank, followed by continuous loyalty in the third rank.

Mots clés : agression sexuelle, agresseur sexuel, profil psychosociologique, caractéristiques.

Jel Classification Codes : I18

تصنيف JEL : I18

مقدمة:

يعد الولاء التنظيمي من المتغيرات التنظيمية المهمة والتي تساهم بشكل كبير في استقرار العلاقة بين العاملين والمنظمة التي يزاولون عملهم فيها، يل إن المنافع والفوائد التي تعود على المنظمات بفضل تمتعها بولاء العاملين بها لا تعد، أبسطها هو الحصول على سمعة طيبة داخل السوق مما يزيد قدرتها التنافسية بسبب جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها، تمتعها بعاملين أوفياء يعينونها على كسب زبائن دائمين لها وكسب مستثمرين يدعمونها ماديا، وبهذا فالمنظمة التي تحرص على كسب ولاء العاملين بها وتنجح في ذلك يساعدوا كسب ولاء عامليها على زيادة تماسكها وتحسين جودة خدماتها ومنتجاتها، وبالتالي مضاعفة ربحها وقدراتها التنافسية في

السوق ومنه تتبين الأهمية الكبيرة والقصوى للولاء في تحديد حاضر ومستقبل المنظمات. فلقد عد أحد أهم العوامل الرئيسية للحفاظ على الأداء التنظيمي لأي مؤسسة هو الحفاظ على الولاء والاحتفاظ بالموظفين المهرة وذوي الخبرة؛ لذلك كان الكشف عن العوامل الإيجابية والسلبية التي تؤثر على ولاء الموظف واتخاذ إجراءات لمزيد من التحسين جانبا أساسيا لتسيير الموارد البشرية في المنظمات (Zanabazar & Jigjiddorj 2021,p467) حيث يمكن اعتبار ولاء الموظف على أنه زيادة التزامه بالنجاح التنظيمي والإيمان بعمل الشيء الصحيح في المنظمة.

مشكلة الدراسة:

تكمن أهمية الولاء في كونه من العناصر التنظيمية التي أصبحت مقصدا للعديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي فله القدرة على التحكم بشكل كبير في سلوك العامل، حيث أن الولاء يضمن للمنظمة وفاء العامل ووقوفه إلى جانبها وقت الحاجة، كما يتفوق على المتغيرات التنظيمية الأخرى في قدرته على توقع سلوك العامل، كما أن وجوده في منظمة ما يدل على فعالية نظامها الداخلي، ومناخها التنظيمي الصحي، كما أن من المنافع التي تعود على المنظمة بفضل ولاء عمالها تجنبها العديد من المشكلات التنظيمية مما يساعدها على التماسك والاستقرار وتحسين جودة الإنتاج، حيث كشفت نتائج دراسة Ulutürk , Ceylan (2015) من خلال تحليلهم للأدبيات التي كتبت حول الولاء التنظيمي أن الموظفين المخلصين يظهرون ارتباطا قويا بمنظمتهم، حتى في الأوقات الصعبة ويرغبون في بذل جهود إضافية لتحقيق الأهداف التنظيمية ويظهرون إيجابية في علاقاتهم مع الموظفين الآخرين؛ وأنهم أكثر تقبلا للتغيرات التنظيمية المخطط لها؛ وأقل غيابا عن العمل مقارنة مع الموظفين الأقل ولاء، وأن الولاء يعزز الإنتاجية، ويضمن جودة المنتجات النهائية، ويضمن تدفق الابتكار التكيفي.

وللولاء التنظيمي أبعاد أساسية يقوم عليها ولا يكتمل مفهومه إلا بوجودها مجتمعة، وهي الولاء العاطفي والمعياري والمستمر، وإن أبعاد الولاء الثلاثة لا تعمل منفردة وإنما هي مترابطة ومتفاعلة فيما بينها يكمن الفصل بينها، مكونة ثلاثية العاطفة والأخلاق والمنافع؛ لذلك يعت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب تكرير السكر؟ والذي يتفرع عنه الأسئلة التالية:

- 1) ما مستوى الولاء العاطفي لدى العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة ؟
- 2) ما مستوى الولاء المستمر لدى العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة ؟
- 3) ما مستوى الولاء المعياري لدى العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة ؟

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث الى الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب بركب السكر بولاية قالمة على الدرجة الكلية للاستبيان وعلى درجات الأبعاد الفرعية.

أهمية الدراسة:

(1) يتناول البحث مفهوم الولاء التنظيمي والذي يحمل قدرا كبيرا من الأهمية في العملية التنظيمية ويحتاج للدراسة والتعمق. لحاجة منظمات ومؤسسات المجتمع لمثل هذه الأبحاث والدراسات من أجل تحسين أداء العاملين وترقية جودة منتجاتهم وخدماتهم على اختلافها؛ وبالتالي المساهمة في إثراء المكتبة الوطنية والعربية بدراسة جديدة كإضافة لبقية الدراسات الموجودة وبداية لدراسات أحدث.

(2) العمل على كشف مستوى الولاء التنظيمي بمركب تكرير السكر بقالمة، يسمح بمعرفة نقاط القوة والضعف في تطبيقه، ويساعد أصحاب القرار على تعزيز نقاط القوة وتقوية نقاط الضعف.

مصطلحات الدراسة:

(1) **الولاء التنظيمي**: ويقصد به مدى ارتباط العامل بمكان عمله وإخلاصه في العمل ورغبته الكبيرة في الاستمرار بالعمل رغم كل الظروف، وشعوره بالانتماء له، والتضحية من أجله وافتخاره بأنه عضو به، وحرصه على البقاء فيه حتى بوجود عروض أفضل، والتزامه أخلاقيا نحوه، ويقاس بالدرجة الكلية التي سيحصل عليها المبحوث من خلال إجابته على بنود مقياس الولاء الوظيفي المعد في هذه الدراسة؛ والذي يضم (03) ثلاثة محاور هي :

(أ) **الولاء العاطفي**: ويقصد به الارتباط العاطفي للعامل بمركبه ومدى اعتزازه وافتخاره بالانتماء إليه، واندماجه فيه وتطابق قيمه مع قيم المركب الذي يعمل فيه واستعداده للتضحية من أجل نجاحه واستمراريته.

(ب) **الولاء المستمر**: ويقصد به رغبة العامل بالاستمرار في العمل داخل المركب وعدم رغبته بتركه، كونه يلبي حاجاته ويمنحه امتيازات خاصة قد لا يجدها في غيره، وإن وجدت عروض أخرى.

(ج) **الولاء المعياري**: ويقصد به الالتزام الأخلاقي الذي يديه العامل والذي يتجسد في التزامه بالبقاء في المركب الذي يعمل به بدافع أخلاقي بعيد عن الماديات والعواطف.

(2) **العاملين بمركب تكرير السكر**: ويقصد بهم كل الأفراد الذي يزاولون عملهم بصفة منتظمة

بمركب تكرير السكر في الفترة التي تمت فيها هذه الدراسة.

الدراسات السابقة:

أجرى **الدوسري (2005)** دراسة هدفت إلى التعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية، والتعرف كذلك على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة، قدر عدد أفراد العينة بـ 250 ضابطا. قام الباحث بتصميم استبانة تم الاعتماد عليها لجمع البيانات. توصلت نتائج الدراسة الى أن مستوى ضغوط العمل لدى الضباط ظهر يوجه عام متوسط نسبيا ، كما توصلت النتائج الى أن مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة مرتفع نسبيا. ووجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، ووجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين (قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور) من جهة والولاء التنظيمي من جهة أخرى.

وأجرت **خليفات "و" الملاحمة (2009)** دراسة هدفت الدراسة إلى الكشف عن الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس وأثر كل من متغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة في الجامعة أو الكلية. تكونت عينة الدراسة من (559) عضوا أي بنسبة (87.45%) من حجم المجتمع الأصلي. استخدم في الدراسة مقياس ماير والن للولاء التنظيمي وأداة مصممة لقياس الرضا الوظيفي، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة.

وأجرت **الحمداني (2009)** دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة الولاء التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الخاصة، تكونت عينة الدراسة من كل أعضاء هيئة التدريس في ثلاث جامعات خاصة في سلطنة عمان والذين قدر عددهم بـ 320 أستاذا. قامت الباحثة بإعداد وتطوير استبانة خاصة لقياس درجة الولاء التنظيمي. خلصت نتائج الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة، وجاء ترتيب مجالات الولاء كالتالي: الولاء الأخلاقي في الرتبة الأولى، يليه الولاء العاطفي في الرتبة الثانية وبعده الولاء المستمر في الرتبة الثالثة. وأجرت **مزوار (2013)** دراسة هدفت إلى التركيز على مصطلح الولاء وكذلك أثر التحفيز في الوصول إلى كسب ولاء العامل، والتعرف على تأثير اختلاف نوع التحفيز على ولاء العاملين، كما هدفت للتعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في مجموعة من المؤسسات العمومية. تكونت عينة الدراسة من 182 إطارا في مؤسستين عموميتين. قامت الباحثة بتصميم

استبيان بغرض جمع البيانات. توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة المدروسة متوسط قريب من المرتفع بمتوسط حسابي (3.63)، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الولاء العاطفي كان مرتفع بمتوسط حسابي (3.43)، والولاء المعياري مع الولاء المستمر يأتيان في نفس المرتبة بمتوسط حسابي (3.33).

وأجرى السقاف" و " أبو سن"(2015) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى منظمات الأعمال اليمنية. وقد تم اختيار مجموعة شركات هائل سعيد أنعم وشركاه كمثثلة لمنظمات الأعمال اليمنية، وكذا تم اختيار عينة الدراسة عبارة عن عينة عشوائية طبقية بنسبة (10 %) من عدد العاملين حتى أغسطس (2013) في الشركة اليمنية للصناعة والتجارة. ومن النتائج المهمة في الدراسة كان مستوى الولاء التنظيمي للعاملين بدرجة متوسطة بنسبة 52%، وحصل الولاء العاطفي على الرتبة الأولى بأعلى مستوى ولاء للعاملين بمتوسط (3.58)، وجاء مستوى الولاء المعياري الأخلاقي في الرتبة الثانية بدرجة متوسطة بلغت (3.36)، وحصل الولاء المستمر على الرتبة الثالثة بأقل مستوى بمتوسط (3.12).

وأجرى Nguyen et al(2020) دراسة هدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر على ولاء الموظفين في حالة الشركات الصغيرة والمتوسطة في مقاطعة ترا فينه، فيتنام، ومعرفة العوامل الحاسمة التي تؤثر على ولاء الموظفين في الشركات الصغيرة والمتوسطة. يتم تنفيذ ذلك من خلال طريقة جمع البيانات الأولية لـ (320) موظفًا يعملون في الشركات الصغيرة والمتوسطة في خمس مقاطعات فيتنام. باستخدام طريقة الانحدار متعدد المتغيرات، توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك (06) ستة عوامل تؤثر على ولاء الموظف هي: الزملاء، والقادة، وخصائص الوظيفة، وسياسات المكافآت، والثقافة التنظيمية، وبيئة العمل.

وأجرى Zanabazar & Jigjiddorj (2021) دراسة هدفت إلى الكشف في كيفية تأثير رضا الموظفين على ولاء الموظفين وكذلك على الأداء التنظيمي للمؤسسة بناءً على حالة البنوك المنغولية، تكونت عينة الدراسة من (400) موظف في ثلاثة بنوك. أظهرت نتائج الدراسة أنه يمكن الحفاظ على ولاء الموظفين من خلال زيادة رضاهم وأن الموظفين الراضين يميلون إلى أن يكونوا مخلصين وملتزمين للمنظمة ويساهمون بشكل إيجابي في الأداء التنظيمي.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات التي أجريت في مجال الولاء الوظيفي، والتي أمكن للباحثين الاطلاع عليها يمكن استخلاص ما يلي:

- (1) اتفقت معظم الدراسات السابقة على اعتبار الولاء التنظيمي من أهم المتغيرات المرتبطة بالأداء التنظيمي والنجاح والرضا الوظيفي.
 - (2) تنوعت مجالات اختيار العينات في الدراسات السابقة التي تم عرضها منهم من اختار المنظمات التربوية ومنهم من اختار المنظمات الشريطية، و منهم من اختار المنظمات الصناعية.
 - (3) معظم الدراسات التي تناولت الولاء الوظيفي اعتمدت على أدوات من تصميم الباحثين باستثناء دراسة "خليفات والملاحمة 2009" ودراسة "السقاف وأبو سن" اللذين اعتمدوا في دراساتهم على مقياس "الن وماير" لقياس الولاء التنظيمي.
 - (4) مستوى الولاء الوظيفي في معظم الدراسات السابقة التي تم عرضها جاء بدرجة متوسطة.
- فرضيات الدراسة:**

انسجاما مع إشكالية البحث، وانطلاقا من الدراسات السابقة أمكن وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب بكرير السكر بولاية قلمة متوسط.

الفرضيات الفرعية:

- (1) مستوى الولاء العاطفي لدى العاملين بمركب بكرير السكر بولاية قلمة متوسط.
- (2) مستوى الولاء المستمر لدى العاملين بمركب بكرير السكر بولاية قلمة متوسط.
- (3) مستوى الولاء المعياري لدى العاملين بمركب بكرير السكر بولاية قلمة متوسط.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة:

لتحقيق غرض هذه الدراسة استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة طبيعة هذه الدراسة كونه يهدف أساسا الى وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها.

مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة، أما عينة الدراسة فقد اختيرت بطريقة الحصر الشامل حيث تم توزيع أداة الدراسة على كل العاملين بالمركب والمقدر عددهم ب(370) موظف؛ وذلك في الفترة الممتدة بين بداية شهر فيفري إلى منتصف شهر مارس؛ حيث قدر عدد أفراد العينة بعد استرجاع الاستبيانات الصالحة للتحليل بـ (228) عامل.

أداة الدراسة:

استخدمت الباحثتان في هذه الدراسة استبانة قامتا بإعدادها بالرجوع إلى التراث النظري الخاص بالعدالة التنظيمية بغرض تطبيقها على عينة الدراسة، حيث أن الاستبيان الخاص بالعدالة التنظيمية تم بناؤه اعتمادا على مجموعة من الاستبيانات لدراسات سابقة إما استبيان الولاء الوظيفي مكون من (28) عبارة في صورته النهائية و يضم ثلاثة أبعاد: الولاء العاطفي، الولاء المستمر، و الولاء المعياري.

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

استبيان الولاء الوظيفي:

أ- الصدق

اعتمد في حساب صدق استبيان "الولاء الوظيفي" على الطرق التالية:

أ-1 صدق المحكمين: عرض الاستبيان على (08) ثمانية أساتذة محكمين من جامعة أم البواقي وجامعة قلمة وذلك لإبداء رأيهم حول مدى صلاحية البنود لقياس ما وضعت لقياسه، ومدى وضوح وكفاءة الصياغة اللغوية ومدى شمولية الاستبيان لمختلف جوانب الموضوع وفي ضوء اقتراحاتهم وملاحظاتهم تم إعادة صياغة بعض العبارات وإجراء تعديل على أخرى وحذف البعض الآخر.

أ-3 صدق المقارنة الطرفية: و يسمى أيضا بالصدق التمييزي أو صدق المجموعات المتضادة، ويقوم في جوهره على أساس مقارنة درجات الاستبيان التي حصلت عليها مجموعتان متطرفتان من أفراد العينة التي طبق عليها الاستبيان.

وذلك من خلال حساب فروق المتوسطات ودلالاتها الإحصائية بين من يمثلون الإربعاء الأعلى ومن يمثلون الإربعاء الأدنى باستخدام اختبار T- test. وقد جاءت قيمة "ت" ودلالاتها الإحصائية كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح نتائج اختبار "ت" لفحص دلالة الفروق بين مجموعة المستوى المرتفع ومجموعة المستوى المنخفض في مقياس الولاء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.

ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	د ح	مستوى الدلالة
16	69.6250	2.98608	9.738	30	0.000
16	51.5000	6.78233			

من خلال الجدول رقم (01) يتضح أن قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات دالة إحصائيا مما يدل على أن للاستبيان القدرة على التمييز بين المستوى المرتفع لدرجة الولاء الوظيفي والمستوى المنخفض منه .

(ب) الثبات: بعد استبعاد العبارات الأربع التي لم تصل لحدود الدلالة الاحصائية، تم حساب ثبات مقياس "الولاء الوظيفي" كما يلي:

1) التجزئة النصفية: حيث بلغ معامل الارتباط بين نصفي المقياس الفردي والزوجي القيمة $r = (0.722)$ ، ليصبح معامل الثبات أو معامل الاتساق بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان- براون (0.839) .

2) حساب تباين درجات المقياس: حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ، وهي المعادلة الأنسب في هذه الحالة (0.895) .

وتشير القيمتان (0.839) و (0.895) إلى الدرجة المرضية والمقبولة من الثبات التي يتمتع به مقياس "الولاء الوظيفي".

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة:

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية: مستوى الولاء الوظيفي (الولاء العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري) لدى العاملين بمركب تكرير السكر منخفض.

وللتحقق من الفرضية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى الولاء الوظيفي للعاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (02): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توافر مؤشرات الولاء الوظيفي على الدرجة الكلية للاستبيان وعلى درجات المحاور الفرعية (ن = 228).

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
الولاء العاطفي	2.74	1.32	2	متوسط
الولاء المستمر	2.68	1.35	3	متوسط
الولاء المعياري	3.31	1.30	1	متوسط
الدرجة الكلية	2.91	1.33		متوسط

من خلال الجدول رقم (02) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توافر مؤشرات الولاء الوظيفي على الدرجة الكلية للاستبيان وعلى درجات المحاور الفرعية يتضح أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الولاء الوظيفي قد تراوحت $(2.68-3.31)$ وبلغ المتوسط الحسابي

الكلبي لجميع الأبعاد (2.91) وانحراف معياري (1.33) ما يوضح أن درجة الولاء الوظيفي لدى العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قالمة جاءت بدرجة متوسطة وفيما يتعلق بترتيب الأبعاد جاء بعد الولاء المعيارى في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي القيمة (3.31) بانحراف معياري قيمته (1.30)، يليه بعد الولاء العاطفي في المرتبة الثانية وبدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي القيمة (2.74) وبانحراف معياري قيمته (1.31)، ثم في المرتبة الثالثة بعد الولاء المستمر بدرجة متوسطة أيضا حيث بلغ المتوسط الحسابي القيمة (2.68) وبانحراف معياري قيمته (1.35)، وهذا يدل على درجة مقبولة من الولاء الوظيفي لدى العاملين بالمركب، ويمكن تفسير هذه النتيجة بكون العاملين يمتلكون درجة مقبولة من المسؤولية اتجاه عملهم مما يدل على وعيهم الكبير بضرورة التفاني في أداء مهامهم، كما توجد درجة مقبولة من الالتزام الأخلاقي والاحترافية في العمل لدى العاملين في المركب، وهو ما يظهر في الجدول حيث احتل بعد الولاء المعيارى المرتبة الأولى، وهذا الأخير يعتبر عنصرا أساسيا في تحديد سلوك الفرد اتجاه عمله وشعوره بالمسؤولية الأخلاقية اتجاهه، والتي منبعها التنشئة الاجتماعية التي يخضع لها والمأخوذة من تعاليم الدين الإسلامي والسنة النبوية الشريفة، واللذان ينصان ويحثان على إتقان العمل والاجتهاد في أدائه وتقديسه كونه يعتبر عبادة دون نسيان أهمية الكسب الحلال، مما جعلهم يحرصون على القيام بعملهم على أكمل وجه وإتمام المهام الموكلة لهم رغم الجو العام الموجود في المركب خاصة من الناحية المادية، من خلال قلة أو انعدام الحوافز المعنوية والمكافآت المادية التي تمنح العاملين نفسا جديدا للإبداع وتقدير الأفضل، ويليه بعد الولاء العاطفي المحرك الوجداني للإنسان والمتحكم في انفعالاته والذي يثبت وجود رابطة عاطفية بين المركب والعاملين به رغم كل الظروف، ثم بعد الولاء المستمر القائم بشكل رئيسي على تبادل المنافع بين العامل والمنظمة التي يعمل بها، فهو يتغذى على الجانب المادي عكس الولاء العاطفي الذي ينمو بزيادة المعاملة الحسنة والمشاعر الصادقة، وربما لأن سياسة الإدارة لا تراعي أهمية كسب الولاء وإنما تتبع أسلوب العقاب بدل التحفيز جعل العمال يخشون الطرد حفاظا على مصدر رزقهم كون إيجاد عمل في هذه الأيام أمر صعب وفرصة الحصول على وظيفة أفضل نادر الحدوث إن لم يكن منعذما، كما أن ترك العمل في المركب قد يؤثر بالسلب على العامل وقد لا يسمح له بالعودة مجددا متى رغب في ذلك، وقد جاءت هذه النتيجة مخالفة لدراسة الدوسري (2005) ودراسة الحمداي (2009)، واتفقت معها في شق ترتيب الأبعاد دراسة خليفات والملاحمة (2009) ودراسة السقاف وابو سن (2015).

2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى: مستوى الولاء العاطفي لدى العاملين بمركب تكرير السكر متوسط.

وللتحقق من الفرضية الفرعية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى الولاء الوظيفي للعاملين بمركب تكرير السكر بولاية قالة كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (03): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور الولاء العاطفي مرتبة تنازليا.

الرقم	اللعبة	البدايات					المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
		بداية كبيرة جدا	بداية كبيرة	بداية متوسطة	بداية قليلة	بداية قليلة جدا				
1	الولاء العاطفي	ت	33	39	50	47	2.7	1.38	4	متوسط
		%	14.5 %	17.1 %	21.9 %	20.6 %	3			
2	الولاء الوظيفي	ت	21	32	52	44	2.4	1.33	9	منخفض
		%	9.2 %	14 %	22.8 %	19.3 %	3			
3	الولاء الاجتماعي	ت	42	29	56	44	2.8	1.42	3	متوسط
		%	18.4 %	12.7 %	24.6 %	19.3 %	0			
4	الولاء التنظيمي	ت	23	23	62	38	2.4	1.33	11	منخفض
		%	10.1 %	10.1 %	27.2 %	16.7 %	1			
5	الولاء المهني	ت	52	50	57	31	3.2	1.37	2	متوسط
		%	22.8 %	21.9 %	25 %	13.6 %	0			
6	الولاء المؤسسي	ت	16	30	54	61	2.4	1.23	10	منخفض
		%	7 %	13.2 %	23.7 %	26.8 %	1			
7	الولاء الذاتي	ج	27	31	54	59	2.6	1.31	8	منخفض
		%	11.8 %	13.6 %	23.7 %	25.9 %	1			
8	الولاء العام	ج	28	36	63	42		1.33	6	متوسط

			2.7 0	25.9 %	18.4 %	27.6 %	15.8 %	12.3 %	9		
متوسط	5	1.36	2.7 1	61 26.8 %	43 18.9 %	53 23.2 %	43 18.9 %	28 12.3 %	9	متوسط	
متوسط	7	1.29	2.6 4	57 %25	51 22.4 %	56 24.6 %	43 18.9 %	21 %9.2	1 0	متوسط	
مرتفع	1	1.23	3.6 0	20 %8.8	21 %9.2	51 22.4 %	72 31.6 %	64 28.1 %	1 1	مرتفع	
متوسط		1.32	2.7 4						محور الولاء العاطفي		

من 1-2.60 منخفض/ من 2.61-3.40 متوسط ومن 3.41-5 مرتفع.

من خلال الجدول رقم (03) الخاص باستجابات أفراد العينة على بعد الولاء العاطفي يتضح أن أعلى متوسط حسابي يساوي (3.60) بتقدير مرتفع وانحراف معياري يساوي (1.23) للبند 11 " إنني مستعد لبذل أكثر مما هو مطلوب مني لتحقيق أهداف المركب. " حيث أقر أكثر من (59%) من العاملين باستعدادهم لأداء مهامهم وغيرها لتحقيق أهداف المركب لأنه يمثل بالنسبة لهم مصدر الرزق ولقمة العيش، في حين توجد ستة بنود جاءت بتقدير متوسط حيث نجد البند 5 " يسود المركب جو العمل بروح الفريق الواحد. " حل في المرتبة 2 بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.20) وانحراف معياري يساوي (1.37)، حيث عبر أكثر من (41%) من العاملين عن قوة التلاحم بينهم وتعاونهم، واعتمادهم على العمل كفريق واحد لتقديم أداء جيد ومتميز، و يليه البند 3 " أعتبر مشكلات المركب جزءا من مشاكل. " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.80) وانحراف معياري يساوي (1.42)، حيث أن حوالي (31%) من أفراد العينة يعتبرون المشاكل التي تواجه المركب جزءا من مشاكلهم كونه مصدر رزقهم وأي مشاكل تواجهه سيكونون المتضرر الأول بسببها كقيام الإدارة مثلا بتسريح العمال، وبحل البند 1 " يتنابني شعور بالفخر عند الحديث عن المركب الذي أعمل فيه. " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.73) وانحراف معياري يساوي (1.38)، حيث أن (31%) من العاملين يشعرون بالفخر بالانتماء للمركب في حين أن حوالي (46%) يعتبرونه عملا كغيره من الأعمال لكسب لقمة العيش فقط وهذا قد يعود إلى سياسة الإدارة التي ربما لا تعمل على تنمية الشعور بروح الانتماء، وجاء البند

9 " أعتبر نفسي محظوظا بعملتي في المركب." في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.71) وانحراف معياري يساوي (1.36)، حيث انقسم العاملون بين من قد يعتبرون أنفسهم محظوظين بعملهم بنسبة (31%) فحصولهم على عمل في خضم الظروف المعيشية الحالية يعد حظا جيدا وقد يحسدون عليه في حين أن حوالي (44%) لا يعتبرون أنفسهم محظوظين لأسباب ما، كما حل البند 8 " أشعر بالانتماء لهذا المركب." في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.70) وانحراف معياري يساوي (1.33)، حيث أن (43%) من العاملين لا يشعرون بالانتماء لمكان عملهم وذلك قد يكون بسبب عدم حرص أغلب المؤسسات على تنمية هذا الجانب، وحل البند 10 " أشعر بالسعادة نظير عملي في المركب ." في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.64) وانحراف معياري يساوي (1.39)، حيث أن العاملين غير سعداء بعملهم في المركب وقد عبر عن ذلك أكثر من (45%) منهم في حين أن نسبة حوالي (29%) سعداء وراضون عن عملهم فالحصول على عمل صعب خاصة في الآونة الأخيرة ولهذا فرغم كل الصعوبات والمشكلات التنظيمية الموجودة داخل المركب إلا أن هناك من يشعر بالسعادة بالعمل فيه في حين أن نسبة (24%) المتبقية لا تكن أي مشاعر اتجاه العمل وقد يعتبرونه واجبا روتينيا يؤدي فقط، كما توجد ثلاثة بنود جاءت بتقدير منخفض حيث حل البند 7 " يكتسي المركب الذي أعمل فيه مكانة خاصة في نفسي." في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.61) وانحراف معياري يساوي (1.31)، حيث عبر أكثر من (50%) من العاملين على أن المركب يعتبر مكانا للعمل فقط لا غير ولا يمثل شيئا بالنسبة لهم ولا يملك مكانة خاصة في أنفسهم، وجاء البند 2 " أتمنى قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المركب الذي أعمل فيه." في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.43) وانحراف معياري يساوي (1.34)، حيث أن (53%) من العاملين لا يتمنون قضاء كل حياتهم المهنية في المركب ويتمنون الحصول على عمل أفضل بمعايير أحسن وأجر أعلى ومن لا يتمنى ذلك فهو حق مشروع أن يحلم الإنسان بعمل أفضل يوفر له حياة كريمة، وحل البند 6 " يتزايد حبي للعمل في هذا المركب كل يوم." في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.41) وانحراف معياري يساوي (1.23)، حيث أن نسبة (55%) من العاملين لا يكونون أي مشاعر لعملهم داخل المركب وإنما يؤدونه فقط للحصول على رواتبهم، إلا أن نسبة (20%) من العاملين يملكون مشاعر حب لعملهم ويتزايد هذا الشعور لديهم دواما، وجاء البند 4 " أشعر أن التكيف في مكان عمل آخر سيكون صعبا علي." في المرتبة 11 بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.41) وانحراف معياري يساوي (1.33)

حيث أن (52%) من العاملين يعتبرون أن التكيف في مكان آخر أمر سهل بالنسبة لهم ولا يعد مشكلة، أما المتوسط الحسابي لبعد الولاء العاطفي ككل بلغت قيمته (2.74) بانحراف معياري يساوي (1.32) بتقدير متوسط يميل إلى الانخفاض حيث وبرغم مختلف المشكلات التنظيمية والتعاملية والسياسة التنظيمية التعسفية إن صح القول إلا أن العاملين بالمركب يملكون درجة متوسطة من الولاء العاطفي متجسدة في مجموعة من المؤشرات على رأسها الاستعداد لتقديم أكثر من المطلوب لتحقيق أهداف المركب، واعتبار مشكلات المركب مشكلة خاصة لا تتجزأ من مشاكلهم، وهناك منهم من يتمنى قضاء كل حياته المهنية داخل المركب بنسبة (23%) من مجموع أفراد العينة وهي نسبة ليست بالقليلة، كما أن (27%) منهم يشعرون بالانتماء لمكان عملهم، و(20%) منهم يعتبرون التكيف في مكان عمل آخر صعب عليهم، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أن العاملين يملكون القابلية لزيادة ولائهم العاطفي إذا ما حاولت الإدارة تحسين استراتيجيتها التنظيمية بما يعزز ذلك، وجاءت هذه النتيجة مخالفة لدراسات مزوار (2013) والسقاف وأبو سن (2015).

2-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية: مستوى الولاء المستمر لدى العاملين بمركب تكرير السكر متوسط.

وللتحقق من الفرضية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى الولاء الوظيفي للعاملين بمركب تكرير السكر بولاية قالة كما هو موضح في الجداول التالية

الجدول رقم (04): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور الولاء المستمر مرتبة تنازليا.

١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠	٢١	٢٢	٢٣	٢٤	٢٥	٢٦	٢٧	٢٨	٢٩	٣٠	٣١	٣٢	٣٣	٣٤	٣٥	٣٦	٣٧	٣٨	٣٩	٤٠	٤١	٤٢	٤٣	٤٤	٤٥	٤٦	٤٧	٤٨	٤٩	٥٠	٥١	٥٢	٥٣	٥٤	٥٥	٥٦	٥٧	٥٨	٥٩	٦٠	٦١	٦٢	٦٣	٦٤	٦٥	٦٦	٦٧	٦٨	٦٩	٧٠	٧١	٧٢	٧٣	٧٤	٧٥	٧٦	٧٧	٧٨	٧٩	٨٠	٨١	٨٢	٨٣	٨٤	٨٥	٨٦	٨٧	٨٨	٨٩	٩٠	٩١	٩٢	٩٣	٩٤	٩٥	٩٦	٩٧	٩٨	٩٩	١٠٠
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة
الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة	الرتبة
12	أعتقد أن	ت	64	28	59	38	39	3.17	1.44	1	متوسط
		%	28.1	12.3	25.9	16.7	17.1				
13	اعتدت	ت	27	39	57	40	65	2.66	1.38	4	متوسط
		%	11.8	17.1	25	17.5	28.5				
14	أعتقد أن	ن	30	34	61	52	51	2.73	1.31	3	متوسط
		%	13.2	14.9	26.8	22.8	22.4				
15	أعتقد أن	ن	23	29	58	43	75	2.48	1.33	6	منخفض
		%	10.1	12.7	25.4	18.9	32.9				
16	لن أترك	ت	24	31	44	34	95	2.36	1.40	7	منخفض
		%	10.5	13.6	19.3	14.9	41.7				
17	أعتقد أن العمل	ت	27	30	65	36	70	2.59	1.35	5	منخفض
		%	11.8	13.2	28.5	15.8	30.7				
18	أجد	ت	24	48	70	32	54	2.80	1.29	2	متوسط
		%	10.5	21.1	30.7	14	23.7				
محور الولاء المستمر											متوسط
											1.35
											2.68

1• 2.60-2.61 منخفض / 3.40-3.41 متوسط / 5-3.41 مرتفع.

من خلال الجدول رقم (04) الخاص باستجابات أفراد العينة على بعد الولاء المستمر يتضح أن أعلى متوسط حسابي يساوي (3.17) بتقدير متوسط وانحراف معياري يساوي (1.44) للبعد 1 "أعتقد أن تركي للعمل في المركب سينعكس بالسلب على أدائي المهني." حيث عبر أكثر

من 40% من العاملين أن تغيير مكان العمل قد يؤثر على أدائهم المهني وقد يرجع ذلك أساسا الى التعود على طريقة عمل معينة بنظام معين ومع فريق عمل معين والتغيير قد ينعكس سلبا على الأداء، ويليه البند 18 "أجد صعوبة في ترك عملي حتى مع وجود رغبة لدي في ذلك." بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.80) وانحراف معياري يساوي (1.29)، حيث أن حوالي (31%) من العاملين عبروا عن تمسكهم بعملهم ولا نية لديهم لتركه وذلك قد يكون بسبب ندرة المناصب في سوق الشغل وكثرة المسؤوليات على عاتقهم، واحتل البند 14 "أتمتع بمكانة خاصة في هذا المركب." المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.73) وانحراف معياري يساوي (1.31)، وقد اعترض حوالي (43%) من العاملين على تمتعهم بمكانة خاصة في المركب كونهم مجرد وسيلة لسير العمل فقط ولا يملكون مكانة مميزة في المركب، وحل البند 13 "اعتدت العمل في المركب لذا لم أفكر في البديل." في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.66) وانحراف معياري يساوي (1.38)، حيث عبر أكثر من (45%) من العاملين أن التفكير في البديل ضروري وقد يرجع ذلك للتعرض لمشاكل في العمل ولكون البديل غير متوفر دائما فالحاجة تفرض على العاملين الاعتياد على العمل الحالي، في حين جاءت ثلاثة بنود بتقدير منخفض حيث جاء البند 17 "أعتقد أن العمل في هذا المركب يمنحني مزايا خاصة ربما لن أجدّها في غيره." حل في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.59) وانحراف معياري يساوي (1.35)، وإن نسبة (46%) ينفون حصولهم على أي مزايا في العمل، فيما حل البند 15 "أعتقد أن العمل في هذا المركب يناسبني أكثر من أي مكان آخر." في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.48) وانحراف معياري يساوي (1.33)، حيث عبر أكثر من (51%) من العاملين بأنهم لا يعتقدون بأن هذا أنسب عمل بالنسبة لهم وقد يرجع هذا خاصة لأن معظمهم حاصلون على شهادات جامعية ويعملون في مناصب لا علاقة لها بتخصصهم الجامعي في الغالب، وهذا ما أكدّه البند 16 "لن أترك العمل في هذا المركب حتى وإن عرض علي الأفضل." الذي حل في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.36) وانحراف معياري يساوي (1.40)، حيث أكد أكثر من (56%) من العاملين بأنهم مستعدون لترك العمل وهذا أمر مباح خاصة في حالة وجود بديل أفضل يلي طموحاتهم وتطلعاتهم، أما المتوسط الحسابي لبعد الولاء المستمر ككل بلغت قيمته (2.68) بانحراف معياري يساوي (1.35) بتقدير متوسط، حيث أن العاملين برغم رغبتهم في إيجاد البديل إلا أنهم لازالوا يزاولون عملهم في المركب وذلك قد يعود الى الحاجة المادية من جهة، ولتعودهم على زملائهم في العمل من جهة أخرى، إضافة إلى احتمال أملهم في تحسن

الأوضاع التنظيمية داخل المركب بمرور الوقت، ومن المميز أن يكون ثاني بعد من أبعاد الولاء الوظيفي القائم أساسا على تبادل المنافع متوفر بدرجة متوسطة رغم العقوبات والانتقادات التي يوجهها العاملون لسياسة إدارتهم وهذا مما ينبئ أن أي خطوة إيجابية تقوم بها الإدارة لتحسين أوضاع العمال سترفع درجة ولائهم المستمر عاليا حيث كشفت نتائج دراسة **Nguyen et al(2020)** الى أن هناك (06) ستة عوامل تؤثر على ولاء الموظف هي: الزملاء ، والقادة ، وخصائص الوظيفة ، وسياسات المكافآت ، والثقافة التنظيمية ، وبيئة العمل.

وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتائج دراسات مزوار (2013) والسقاف وأبو سن (2015) التي جاء فيها الولاء المستمر كذلك بمستوى متوسط.

2-3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: مستوى الولاء المعياري لدى العاملين بمركب تكرير السكر متوسط .

وللتحقق من الفرضية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى الولاء الوظيفي للعاملين بمركب تكرير السكر بولاية قلمة كما هو موضح في الجداول التالية
الجدول رقم (05): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور الولاء المعياري مرتبة تنازليا.

الرقم	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	التقييم النسبي	المتوسطات الحسابية					الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	التقييم النسبي
					المتوسط	الانحراف المعياري	التقييم النسبي	المتوسط	الانحراف المعياري				
19	أشعر	ت	45	52	63	34	34	3	1	7	متوسط	31	3
20	استمراري	ت	48	73	52	26	29	3	1	4	متوسط	28	37
21	أرى	ت	92	60	43	19	14	3	1	3	مرتفع	21	86
2	ت	109	55	33	13	18	1						

مرت فع	1. 52	3. 98	7.9 %	5.7 %	14. %5	25. %1	47. %8	%		
منخ فض	1 0	1. 40	2. 40	87 38. %2	41 18 %	48 21. %1	24 10. %5	28 12. %3	ت %	أعتبر الانتقال
مت وسط	9	1. 42	2. 63	73 32 %	34 14. %9	59 25. %9	27 11. %8	35 15. %4	ت %	أؤمن بضرورة
مت وسط	8	1. 33	3. 03	39 17. %1	41 18 %	61 26. %8	46 20. %2	41 18 %	ت %	أرى بأنه من
مرت فع	2	1. 20	3. 96	15 6.6 %	13 5.7 %	39 17. %1	59 25. %9	102 44. %7	ت %	أعتقد أنه من
مت وسط	6	1. 34	3. 24	32 14 %	36 15. %8	57 25 %	51 22. %4	52 22. %8	ت %	أشعر بالتزام
مرت فع	5	1. 26	3. 46	24 10. %5	25 11 %	57 25 %	65 28. %5	57 25 %	ت %	هذا المركب
مت وسط		1. 30	3. 31						محور الولاء المعياري	

• 1-2.60 منخفض / 2.61-3.40 متوسط / 3.41-5 مرتفع.

من خلال الجدول رقم (05) الخاص باستجابات أفراد العينة على بعد الولاء المعياري يتضح أن أعلى متوسط حسابي يساوي (3.98) بتقدير متوسط وانحراف معياري يساوي (1.28) للبعد 22 " أحرص حرصا شديدا على أداء عملي في المركب بإتقان وتميز. " حيث عبر أكثر من

(72%) من العاملين على حرصهم دائما على أداء مهامهم على أكمل وجه وذلك قد يرجع إلى رغبتهم بإرضاء ضميرهم المهني وللحصول على راتب حلال منيعه عرق جبينهم، ويليهِ البند 26 "أعتقد أنه من المفروض أن يكون العامل مجتهدا في عمله داخل المركب". بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.96) وانحراف معياري يساوي (1.20)، الذي أكد ما قبله حيث أن أكثر من (70%) من العاملين يعتبرون الاجتهاد في العمل ركيزة أساسية وواجبا تفرضه معايير المجتمع وعلى رأسها المعايير الدينية، فيما جاء البند 21 " أرى أن الإخلاص في العمل أمر بالغ الأهمية لكل من العمل والعامل بمجد ذاته. " في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.86) وانحراف معياري يساوي (1.21)، حيث أن ما نسبته (66%) من العاملين يعتبرون الإخلاص في العمل أمرا مهما قد يمنحهم الرضا عن أنفسهم قبل انتظارهم رضا غيرهم على أدائهم فهو أمر أساسي للسلام النفسي وتجنب تأنيب الضمير، وجاءت خمسة بنود بتقدير متوسط حيث جاء البند 20 " استمراري في هذا العمل نابع من إيماني بضرورة ذلك. " في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.37) وانحراف معياري يساوي (1.28)، حيث أن ما نسبته (53%) من العاملين مستمرون في العمل لإيمانهم بضرورة ذلك كون هذا العمل يعد مصدر الدخل الرئيسي لهم، واحتل البند 28 " هذا المركب يستحق مني كل الإخلاص والتفاني. " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.46) وانحراف معياري يساوي (1.26)، حيث أن (53%) من العاملين يعتبرون بأنهم مخلصون ومتفانون في عملهم وقد يعود ذلك بالأساس للمحافظة على مصدر رزقهم، كما جاء البند 27 " أشعر بالتزام أخلاقي نحو مدرائي وزملائي في العمل يجعلني أتمسك بالبقاء في هذا المركب. " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.24) وانحراف معياري يساوي (1.34)، كما أن أكثر من (45%) من العاملين عبروا عن شعورهم برابطة أخلاقية نحو زملائهم تمنعهم من ترك العمل برغم المشاكل والضغوطات التنظيمية، وحل البند 19 " أشعر بالتزام أخلاقي نحو عمل يمنعني من تركه. " في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.17) وانحراف معياري يساوي (1.31)، حيث عبر (41%) من العاملين بأنهم يملكون التزاما أخلاقيا نحو عملهم وهذا نابع أساسا من تعودهم عليه ومحاولتهم لأدائه بتفاني وإخلاص وهذا ما جعل التفكير في تركه يعد تغييرا سلبيا بالنسبة لهم، وجاء البند 26 " أرى بأنه من واجبي البقاء في المركب وإتقان عملي. " في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.03) وانحراف معياري يساوي (1.33)، حيث يرى (38%) من أفراد العينة بأنه من واجبهم مواصلة عملهم في المركب وتقديم أداء متقن كما ذكر سابقا فهذا العمل هو مصدر الرزق ولقمة العيش بالنسبة لهم، وحل

البند 24 " أؤمن بضرورة قضاء مسيرتي المهنية في مكان عمل واحد." في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.63) وانحراف معياري يساوي (1.42)، حيث اعترض (46%) من العاملين على فكرة ضرورة قضاء كل مسيرتهم المهنية في مكان عمل واحد وهذا أمر عادي كون الفرد يطمح دائما للحصول على الأفضل، وجاء البند 23 " أعتبر الانتقال من عمل إلى آخر بسبب الراتب فقط أمر غير أخلاقي." في المرتبة العاشرة بتقدير منخفض ومتوسط حسابي بلغت قيمته (2.40) وانحراف معياري يساوي (1.40)، حيث أن أكثر من (56%) من العاملين لا يعتبرون الانتقال من عمل إلى آخر بسبب الراتب أمر غير أخلاقي، وقد يعود ذلك للظروف المعيشية والغلاء الذي يجعل من العامل المادي شيئا رئيسيا في اختيار العمل ومؤشرا أساسيا لاتخاذ قرار ترك العمل من عدمه، أما المتوسط الحسابي لبعد الولاء المعياري ككل بلغت قيمته (3.31) بانحراف معياري يساوي (1.30) بتقدير متوسط يميل الى الارتفاع، حيث أن العاملين يتميزون بولاء معياري نابع من تنشئتهم الاجتماعية وتشبعهم بمعايير المجتمع، وقيمه النبيلة وخاصة المعايير الدينية التي تحث على إتقان العمل والإخلاص في أدائه والتفاني في ذلك إضافة إلى تقديس العمل كونه يعتبر عبادة يؤجرون عليها، وجاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتائج دراسة كل من مزوار (2013) ودراسة السقاف وأبو سن (2015) والتي جاء فيها الولاء المعياري أيضا بمستوى متوسط.

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب تكرير السكر، تم وقد أسفرت المعالجة الإحصائية للبيانات على أن مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بمركب تكرير السكر بولاية قالة جاء متوسطا على الدرجة الكلية للاستبيان وعلى درجات الابعاد الفرعية، حيث احتل الولاء المعياري الرتبة الأولى ، يليه الولاء العاطفي في الرتبة الثانية، يليه الولاء المستمر في الرتبة الثالثة.

وفي ضوء هذه النتائج أمكن وضع التوصيات التالية:

- (1) ضرورة تغيير السياسة التنظيمية المتبعة في المركب وجعل العنصر البشري في قمة قائمة الاهتمام بدل الربح المادي وإتباع سياسة بديلة تحسن من الجو العام داخله.
- (2) إعطاء الأهمية الكبرى لوجود المختص النفسي في العمل والتنظيم، هذا الأخير يعد الشخص الأول للظواهر السلبية التي تظهر معالجها داخل التنظيم سواء كانت مشكلات شخصية أو تنظيمية.
- (3) إجراء المزيد من الدراسات التي تكشف عن العوامل الإيجابية والسلبية التي تؤثر على ولاء الموظف.

- (4) تنويع وتوسيع حجم العينة في مختلف المنظمات والمجالات.
- (5) استخدام المنهج المختلط الكمي والنوعي من خلال إجراء دراسات تبحث أسباب تدمي الولاء التنظيمي بمختلف المنظمات الحكومية أو الخاصة.

المراجع:

1. الحمداني، مريم بنت سالم بن حمدان. (2009). الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان. (رسالة ماجستير غير م)، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة.
2. خليفات، عبد الفتاح صالح. الملاحمة، منى خلف. (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، 25(3+4)، 289-340.
3. الدوسري، سعد بن عميقان سعد. (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمن دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
4. السقاف، صفوان أمين. أبو سن، أحمد إبراهيم. (2015). أثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي حالة تطبيقية على منظمات الأعمال اليمنية مجموعة شركات هائل سعيد أنعم وشركاه أنموذجا. مجلة العلوم الاقتصادية، 16(1) 91-71.
5. مزوار، منوبة. (2013). أثر الحوافز على الولاء التنظيمي دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية. المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 1(01)، 157-125.
6. Ceylan, A. . Uluturk, Y.H. (2015). Does Justice Make a Way for Loyalty? Journal of Business and Management. 4(2), 77 – 86.
7. Zanaabazar, A., & Jigjiddorj, S. (2021). The Mediating Effect of Employee Loyalty on the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Performance. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 9(2), 467-482. doi:10.26811/peuradeun.v9i2.530.
8. Nguyen, H. H., Nguyen, T. T., & Nguyen, P. T. (2020). Factors Affecting Employee Loyalty: A Case of Small and Medium Enterprises in Tra Vinh Province, Viet Nam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(1), p153-158. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO1.153>