

القيم والمعتقدات التنظيمية كمدخل لتحقيق الولاء المستمر في منظمات الأعمال

–دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتسيير القرض المصغر–

Organizational values and beliefs as an entry point for achieving continued loyalty in business organizations - Case study of the National Institution for Microcredit Management –

د. عبد الجبار سهيلة¹، د. بياض مصطفى²

¹المركز الجامعي علي كافي تندوف، abdeldjebarsouhila@yahoo.fr

²المركز الجامعي علي كافي تندوف، bayadmustapha989@yahoo.com

تاريخ النشر: 2022/05/12

تاريخ القبول: 2022/02/21

تاريخ الاستلام: 2021/05/20

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم والمعتقدات التنظيمية كمكونات الثقافة التنظيمية وتحقيق الولاء التنظيمي ببعده المستمر، ومن أجل اختبار فرضيات البحث ومن ثم الإجابة على الإشكالية المطروحة؛ فقد ارتأينا أن يكون مجتمع الدراسة من العاملين في جميع المصالح التقنية والإدارية في فرع المؤسسة الوطنية لتسيير القرض المصغر التي تنشط على مستوى إقليم ولاية تندوف، وذلك عن طريق استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات التي استرجعت منها 23 استبانة صالحة للدراسة، وكتيجة لبحثنا توصلنا إلى وجود ارتباط معنوي بين القيم والمعتقدات التنظيمية والولاء المستمر للعمال في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الولاء التنظيمي، الولاء المستمر.

تصنيف JEL: M14، D73، G32

Abstract:

This study aims to know the relationship between organizational values and beliefs as the components of organizational culture, and to achieve organizational loyalty in its continuous dimension, and in order to test the research hypotheses and then answer the problem presented; we have chosen the study population, represented by workers in all technical and administrative departments in the branch of the National Foundation for Microcredit Management, which is active in the Tindouf region. By using the questionnaire tool to collect the information from which 23 valid questionnaires were retrieved for the study, and as a result of our research, we found a significant correlation between organizational values and beliefs and continuous loyalty to workers in the institution under study.

Keys words: Organizational culture, organizational values, organizational beliefs, organizational loyalty, continuous loyalty.

JEL classification codes: M14; D73; G32

المؤلف المرسل: د. عبد الجبار سهيلة، الإيميل: abdeldjebarsouhila@yahoo.fr

تمهيد:

الأصل في المورد البشري هو الأفراد العاملين داخل التنظيم، فنجاح المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية مواردها البشرية العاملة بها، إذ يعتبر الإنسان المورد الحقيقي لأية منظمة أعمال بالإضافة الى الموارد الرأسمالية، فالعامل بما يملكه من مهارات ويتمتع به من رغبة في العمل هو العنصر الحاسم لتحقيق الكفاءة الإنتاجية للمنظمة، هذا الدور تفره وتدركه كل المنظمات لكن يمكن لأفراد التنظيم ان يضيفوا لمنظمتهم قيمة مضافة جديدة و ذلك من خلال الحديث عنها بكل خير، ومن الجدير بالذكر أن مستوى ولاء الفرد للمنظمة يتأثر بمدى وضوح الأهداف و طبيعة الثقافة السائدة وتوقعات الفرد الإيجابية والسلبية والخصائص والسمات الوظيفية ومدى دعم الإدارة العليا والعلاقة بين الرئيس والمرؤوس. حيث أصبحت الكثير من منظمات الأعمال تبدي اهتمامها بثقافة المنظمة و تعطيها الأولوية في الدراسة و التحليل لأنها تتضمن أبعادا هيكلية و سلوكية، وكلما كانت القيم والمعتقدات المشتركة تحظى بقبول أوسع بين العاملين، وكانت منسجمة مع قيمهم ومعتقداتهم الشخصية، كان ذلك مؤشراً على قوة الثقافة واتساع تأثيرها.

❖ إشكالية الدراسة:

أن من بين أهم هذه التأثيرات هي الولاء التنظيمي الذي يضمن أداء العمال لعمليهم بكل إخلاص وتفان دون أي ملل، فهو يعبر عن انسجام العامل مع مؤسسة التي يعمل بها و الرغبة الشديدة في خدمتها بغض النظر عن العائد الذي توفره له ، أي محاولة العامل بذل جهود إضافية معنوية كانت أو حسيبة لتحقيق أهداف المؤسسة في اقصر وقت و بأقل تكلفة، فالولاء التنظيمي يساهم في تطوير قدرات المؤسسة، و على بقاءها و نموها المتواصل عن طريق وجود نوع من الإبداع و الكفاءة في أداء العمال لمهامهم، و كذا نوع من الاستقرار و الثقة المتبادلة بين المؤسسة و عمالها.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعرفة الدور الذي تلعبه مكونات الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية) على الولاء المستمر الذي يعتبر بعد من أبعاد الولاء التنظيمي لدى العاملين، مستمدة أهميتها مما اكتسبه متغيراتها من أهمية بوصف الثقافة التنظيمية و الولاء التنظيمي من المواضيع التي اقبل عليها الباحثون خاصة الأجانب، حيث ارتأينا إلى تسليط الضوء على هذا الموضوع من خلال إجراء دراسة ميدانية في احد المؤسسات الإقتصادية لولاية تندوف وهي الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف. وعلى ضوء ما تقدم يمكن صياغة إشكالية هذا البحث بالسؤال التالي:

ما أثر مكونات الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية) على تحقيق الولاء المستمر على مستوى

الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف؟

من خلال هذه الإشكالية يمكننا صياغة الفرضيات التالية :

❖ فرضيات الدراسة :

للإجابة على هذه التساؤلات المطروحة و إيجاد حل للإشكالية العامة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات للخروج

بنتائج هذه الدراسة، وتتمثل هذه الفرضيات فيما يلي :

- لا يوجد ارتباط معنوي بين القيم التنظيمية والولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف.
- لا يوجد ارتباط معنوي بين المعتقدات التنظيمية و الولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف.

❖ أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذا البحث من خلال توضيح الأثر التي تؤديه مكونات الثقافة التنظيمية (القيم والمعتقدات التنظيمية) في تحقيق الولاء المستمر للعنصر البشري، لما لهذين المتغيرين من أهمية في المنظمات . كما يعد من الموضوعات التي لاقت اهتمام اوسع من قبل الباحثين نظراً لما يمتلكه من أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات حيث يعتبر الولاء التنظيمي المفتاح الأساسي للنجاح والتفوق لأن هذا الشعور عندما يمتلكه العاملون بالمؤسسة يدفعهم للتصرف بمسؤولية، ويعينهم على تحقيق أهدافها، مما يساهم في التغلب على المشكلات التي تتعرض لها المنظمة.

❖ منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقوم على جمع المعلومات والبيانات من مصدرها ثم تحليلها وتفصيلها للوصول إلى نتيجة، وقد كان المنهج الوصفي التحليلي الأداة التي عاجلت الجانبين سواء الجانب النظري أو التطبيقي.

1- مفهوم الثقافة التنظيمية:

تشكل الثقافة في المنظمة أحد أهم العناصر الأساسية في نجاح المنظمة، إذ أكدت الدراسات أن نجاح التنظيمات على اختلافها يتوقف على شيء غير محسوس، غامض، وغير دقيق، وهو في أو اقتصادي لكنه أكثر انتشاراً في أذهان الأفراد، وفي القيم التي تبحث عن مفتاح النجاح. هذا الشيء يتمثل في الثقافة التنظيمية، وسنحاول في هذا المطلب التطرق إلى نشأة وتطور مفهوم الثقافة ومفهوم الثقافة التنظيمية.

1-1- تعريف الثقافة التنظيمية:

لقد تعددت تعاريف الثقافة التنظيمية وتنوعت، فلم يتوصل الباحثون في مجال التنظيم إلى وضع تعريف محدد لها وإنما طوروا الكثير من التعاريف التي قد يغلب عليها التداخل و إن كان بعضها يكمل بعضها، والتي سنحاول التطرق إلى بعضها.

عنوان المقال: القيم والمعتقدات التنظيمية كمدخل لتحقيق الولاء المستمر في منظمات الأعمال -دراسة حالة...

جعل ديشباني ويستر " Dichpané.W " (1989) تعريف للثقافة التنظيمية هي: "نمط من القيم و المعتقدات المشتركة التي تساعد أعضاء في منظمة في فهم السير التنظيمي و بالتالي تعليمهم القواعد السلوكية في المنظمة " (ذيب، 2015، صفحة 6).

و يعرفها " أحمد ماهر " 2004 هي: " مجموعة من الاتجاهات النفسية السائدة في المنظمة والقيم والعادات والتقاليد ومعايير السلوك المتعارف عليها داخل المنظمة، وبالرغم من أن هذه الأمور غير ملموسة ولا يمكن مشاهدتها بوضوح إلا أنه حين استقرارها في المنظمة يكون لها تأثير كبير على سلوك العاملين والمنظمة ككل " (جلولي، 2013، صفحة 30).

وعرفت أيضا " مجموعة من القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرائق التفكير المشتركة بين قادة المؤسسة وأفرادها القدامى ويتم تعليمها للأفراد الجدد، أي أن الثقافة التنظيمية ثقافة تتكون من القيم الاجتماعية المسيطرة التي تساعد في خلق التكامل بين أجزاء المنظمة " (جلولي، 2013، صفحة 30).

من مجموع هذه التعريفات و المفاهيم المتعلقة بالثقافة التنظيمية التي جاءت لتعبر عن وجهات الباحثين نحوها ومحاولتهم الجادة لوضع مفهوم واضح و شامل لكل مكوناتها و أبعادها وخصائصها لما لها من أهمية في ارتقاء المنظمة واستمراريتها، يمكن استخلاص العناصر التالية لتحديد مفهوم الثقافة التنظيمية:

- ✓ أن الثقافة التنظيمية مجموعة مبادئ وأسس؛
- ✓ أن الثقافة التنظيمية من صنع الإدارة بالاشتراك مع العاملين في المنظمة وكل الجهات المعنية بذلك والمخول لها؛
- ✓ تستعمل من أجل التكيف والاندماج مع بيئة المنظمة؛
- ✓ تكتسب وتلقن وتنتقل بين الأفراد في المنظمة ومن مستوى لآخر؛
- ✓ أداة لحل المشاكل التنظيمية؛
- ✓ الشعارات والمفاهيم والرموز إضافة إلى القيم والمعتقدات هي التي تشكل النسيج الأساسي لثقافة المنظمة؛
- ✓ تعتبر بمثابة هوية المنظمة وتشخيصها.

1-2- مكونات الثقافة التنظيمية:

تتكون ثقافة المنظمة من مجموعة عناصر أو مكونات أساسية هي (ذيب، 2015، الصفحات 8 - 13):

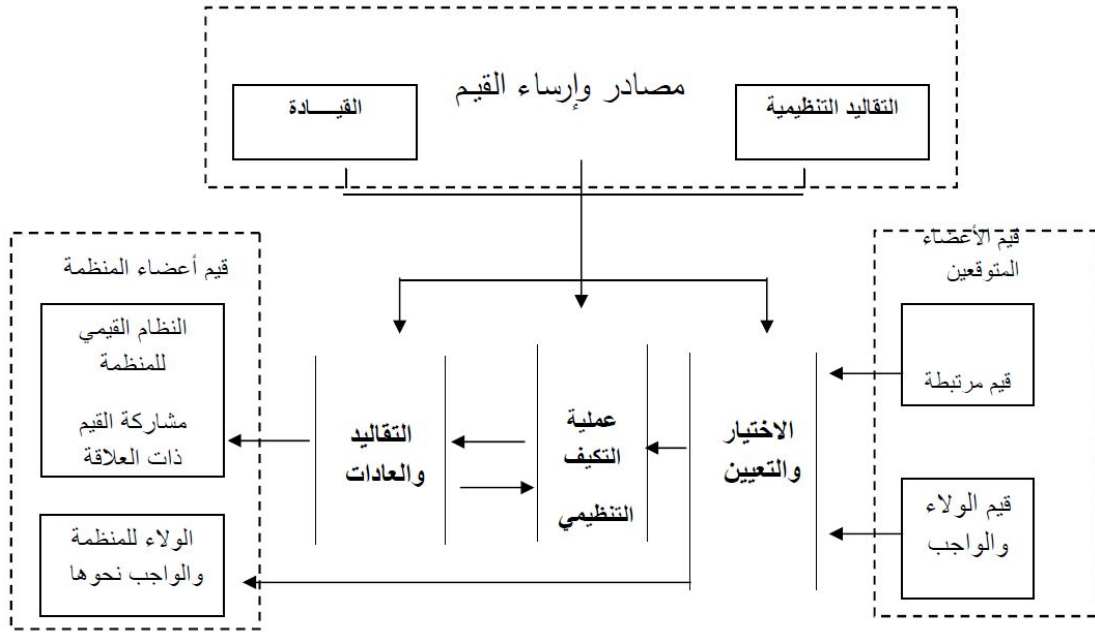
أ- القيم التنظيمية " Organizational Valued " :

فهي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف المختلفة، ومن بين هذه القيم المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء واحترام الآخرين... الخ.

فالقيم التنظيمية تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، وتتجسد أهمية القيم في كونها دستوراً مرجعياً يسمح بتصوير القرار والسلوك والفعل، كما يسمح أيضاً بالتعبير عن الإدراك الحسن من السيئ في السلوكيات، سواء على مستوى تسيير الأفراد أو نظام المكافآت أو مراقبة التسيير.

كما ميز البعض بين القيم الأساسية وهي المرتبطة ببذل واستعداد الفرد لإنجاز الأعمال في أوقاتها، بالقواعد والقوانين المسيرة للمنظمة، وقيم مناسبة كارتداء بدلات معينة تماشى وطبيعة الوظيفة، وقيم هامشية مثل استهلاك منتج الشركة التي يعمل فيها، وغالباً ما يدخل الأفراد الجدد المنظمة وهم يحملون معهم قيمهم الخاصة المرتبطة بالمنظمة، وهم يشعرون نحوها بالولاء والواجب، وتبدأ المنظمة في عملية التكيف للعاملين والتي تبدأ بالاختيار والتعيين، ثم مراحل عملية التكيف والتي من خلالها يتعرف العاملون على قيم وعادات وتقاليد المنظمة، وتكون النتيجة خلق نظام قيمي خاص بالمنظمة ويرتبط بالولاء والشعور الواجب نحو المنظمة وهذا ما يوضحه يوش وينر Yoash Wiener في الشكل التالي :

الشكل رقم 1: النظام القيمي للأفراد والمنظمة



المصدر: Yoash Wiener, Forms of Value Systems, a Focus on Organizational Effectiveness & Cultural Change & Maintenance, Academy of Management Review vol 13,1988, P 542.

ب-المعتقدات التنظيمية " Organization Belifs "

عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية، ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.

عنوان المقال: القيم والمعتقدات التنظيمية كمدخل لتحقيق الولاء المستمر في منظمات الأعمال -دراسة حالة...

وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية والمنظمية في بيئة العمل وطريقة إنجاز الأعمال والمهام التنظيمية ومن هذه المعتقدات نجد المشاركة في عملية صنع القرارات والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق أهداف التنظيم. وتتضمن المعتقدات كل من المعرفة، المدركات، الآراء والأساطير، والخرافات المشتركة، كما تمثل تلك الحقائق المهمة التي يحملها الفرد وتفسر من خلال المنطق.

ومن هذه المعتقدات أهمية مشاركة العاملين في عملية صنع القرارات، كيفية إدارة العمل المتخصصة لذاتها وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية ونجد أن هناك من المعتقدات ما هو سلبي وما هو إيجابي، وهنا تكمن مسؤولية الإدارة في تعزيز وتقوية المعتقدات الإيجابية للأفراد، والسعي من أجل التخلص من المعتقدات السلبية.

إن العلوم السلوكية تهتم بمعرفة الأفكار الصحيحة والخاطئة التي تسري في المجتمع الواحد، لأن كليهما يؤثران في السلوك الإنساني، وعلى هذا الأساس تصنف الأفكار إلى ثلاث فصائل هي:

1. الأفكار الصحيحة؛
2. الأفكار الخاطئة؛
3. الأفكار التي لم تثبت صحتها أو خطأها.

توكل هذه الأفكار تلعب دوراً هاماً في المجتمع عندما يعتنقها الأفراد وتصبح من ثقافتها.

ت- الأعراف التنظيمية " Organizational Nouns " :

عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة تكون غير مكتوبة و واجهة الإلتزام ويقصد كذلك بالأعراف تلك المعايير المدركة وغير الملموسة التي يلتزم بها العاملون داخل المنظمة.

وكل هذه الأعراف يعتبرها خبراء الإدارة رصيذا معرفيا إنسانيا يساهم في بناء سمعة الشركة وفي تكوين أفرادها ، وتشكل الأعراف بفعل احتكاك الأفراد في أماكن ونقاط التقاء وتقاطع لا يمكن الاستغناء عنها، مثل: المطعم (أو الزاوية المخصصة للموزع الآلي للقهوة)، المصلى، الرواق الذي بين المكاتب، قاعات الانتظار، عند مدخل المنظمة، في المكتبة وفي حظيرة السيارات...، وبدرجة أقل في قاعات الاجتماعات الرسمية. ففي كثير من المنظمات تبين أن المطعم والمصلى أماكن تنتقل فيه المعلومات والخبرات والعادات بين الموظفين أحسن من قاعات الاجتماعات الرسمية، ولذلك فتحفيز العاملين على تناول الوجبات في مطعم المنظمة وليس في المكاتب (بصورة انفرادية) وكذلك الصلاة جماعة وليس في المكاتب (بصورة انفرادية) أمر فيه مصلحة كبيرة للمنظمة.

ث- التوقعات التنظيمية " Organizational Espectation " :

وهي تتمثل بالتعاقد النفسي الذي تم بين الموظف والمؤسسة، وهي ما يتوقعه الموظف من التنظيم وما يتوقعه التنظيم من الموظف، مثل توقعات الرؤساء من المرؤوسين والمرؤوسين من الرؤساء، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاجتماعية.

وتتمثل بالتعاقد السيكولوجي (النفسي) الذي تم بين الموظف والمنظمة، وهي ما يتوقعه الموظف من التنظيم، وما يتوقعه التنظيم من الموظف، أي توقعات المرؤوسين من الرؤساء والرؤساء من المرؤوسين. وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاجتماعية.

2- مفهوم الولاء التنظيمي:

الولاء كمفهوم عام يقصد به شعور الفرد بالارتباط بأشياء معينة، كارتباطه بشخص آخر أو بمجموعة معينة (كالأسرة، فريق كرة القدم،.....) ويجوي الولاء معاني كثيرة كالحب، التضحية، الإنتماء، أما الولاء لغة فهو اسم مصدر من والي يوالي موالاة و ولاء ، ويقال والى فلانا فلانا بمعنى نصره وأحبه ولكلمة ولاء مدلولات كثيرة فالولاء في اللغة يعني، العهد، القرب، النصر، والمحبة والالتزام، ويعني الولاء ذلك الشعور بالقرب والنصرة والمساندة في الشدائد حيث وردت كلمة الولاء في العديد من الآيات القرآنية ومن أمثلة ذلك قوله تعالى "وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ" (القرآن) ويعني الولاء هنا النصر في الأمور المشتركة، والتعاون والمودة والمؤازرة والمواساة. هذا فيما يخص معناه العام واللغوي أما التعريف الاصطلاحي لمفهوم الولاء فقد اختلف من كاتب لآخر وفيما يلي عرض لأهم هذه التعاريف (منوبة، 2013، صفحة 56):

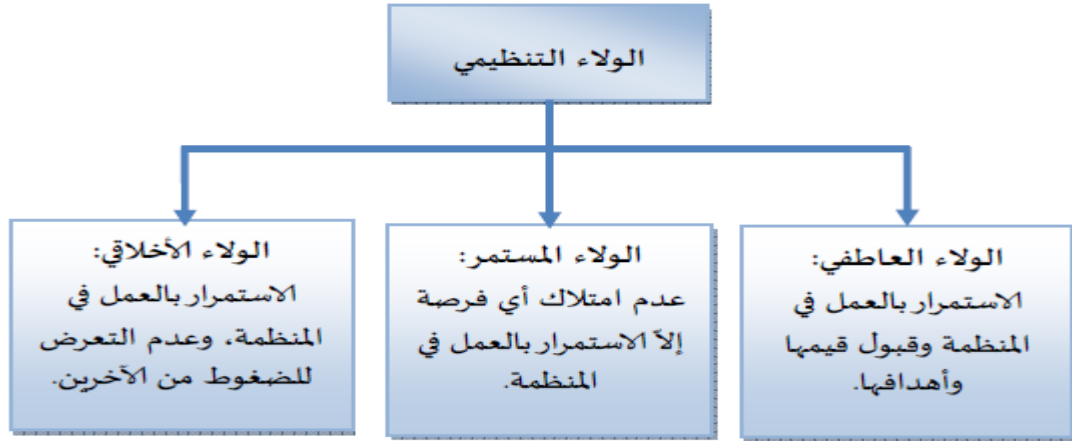
- يعرف ستيرز (Steers) الولاء التنظيمي بأنه قوة إنتماء الفرد لمؤسسته ومساهمته الفعالة بها.
- اما أورلي وكاردويل (Oreilly et Caldwell) فقد عرفاه بأنه ارتباط الفرد النفسي بالمؤسسة ما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المؤسسة .
- يرى بورتر وزملاؤه (Porter et autres) أن الولاء التنظيمي يعرف بأنه قوة تطابق الفرد مع مؤسسته ، وارتباطه بها وأن الذي يظهر مستوى عال من الولاء اتجاه المؤسسة التي يعمل فيها يكون لديه:

- ✓ اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المؤسسة .
- ✓ استعداد لبذل أقصى جهد ممكن لخدمة المؤسسة .
- ✓ أن تكون له رغبة قوية في المحافظة على استمرار عمله في المؤسسة .

2-1 أبعاد الولاء التنظيمي:

اختلفت ابعاد الولاء التنظيمي حسب وجهة نظر الباحثين في هذا المجال، ويذكر علماء الاجتماع أن للولاء التنظيمي ثلاثة أبعاد وأنواع كما يؤكد ذلك آلن ومايير (Allen and Meyer) على النحو التالي (سن، 2015، صفحة 84):

الشكل رقم 2: أبعاد الولاء التنظيمي حسب آلن ومايير (Allen and Meyer)



2-2- الولاء المستمر:

ويعني أن يكرس الفرد حياته ويقدم تضحياته ويفضل مصلحة المنظمة على مصلحته الشخصية من أجل البقاء داخل المنظمة التي ينتمي إليها، أي عندما يكون الفرد قد قدم تضحيات للارتباط أو البقاء داخل منظمة معينة فهو أكثر احتمالاً لأن يشعر بحاجة قوية للبقاء داخل تلك المنظمة (دزه، 2011، صفحة 92).

وهو يعكس مدى رغبة العامل في الاستمرار بالعمل مع المنظمة ، وهو يتوقف على مدى رضا العامل عن النتيجة المترتبة على استمرارية وجوده في المنظمة ، فإذا كانت النتيجة إيجابية مقارنة مع ما هو متاح من فرص أخرى فيكون قراره الطبيعي هو الاستمرار في العمل والعطاء، والعكس صحيح.

وهو كذلك يرتبط بمدى وعي العامل للمكاسب والخسائر المعنوية والمادية المترتبة عن استمراره في العمل في منظمته، وربما يكون هذا الولاء عن طريق تخصيص العامل لحياته من أجل بقاء جماعة العمل واستمرارها ومن خلال تضحيته الشخصية من أجل فريق العمل.

إن درجة ولاء الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية، والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة، مقابل ما سيفقده لو التحق بجهات أخرى، حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء في المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن، وطول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستثمار في عمله (هيشر، 2018، صفحة 125). حيث أن الفرد استثمر جزءاً لا بأس به من حياته في المنظمة، وأي تفريط أو تساهل من قبله يعتبر بمثابة خسارة له خاصة إذا كانت أوجه الاستثمار هذه غير قابلة للنقل إلى عمل آخر وبما أن الفرد يعطي قيمة للعلاقات الشخصية مع زملاء العمل والتي بنيت عبر السنين، ونظام التقاعد قد يختلف من منظمة لأخرى والمهارات النادرة قد ترتبط بالمنظمة، دون أخرى فالأفراد الذين تقدمت بهم السن قد يفضلون البقاء في المنظمة نظراً لتضائل فرص العمل بالنسبة لهم في أماكن أخرى.

3- الدراسة الميدانية على مستوى وكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف:**3-1- منهجية الدراسة:**

من اجل استكمال مقتضيات البحث واختبار فرضيات البحث ومن ثم الإجابة على الإشكالية المطروحة فقد ارتأينا أن يكون مجتمع الدراسة من العاملين في جميع المصالح التقنية والإدارية في فرع المؤسسة الوطنية لتسيير القرض المصغر التي تنشط على مستوى إقليم ولاية تندوف.

- عينة الدراسة:

وقد تم اختيار عينة منتظمة ومعلومة العمال بالمؤسسة محل الدراسة والتي بلغ حجمها 27 عامل، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية، حيث استرجعت منها 23 استبانة، كلها غير موافق حققت شروط الإجابة الصحيحة.

- منهج الدراسة:

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها وصفا كميًا وكيفيًا، وقد اعتمدنا على هذا المنهج لمعرفة كيفية تحقيق الولاء التنظيمي المستمر من خلال القيم والمعتقدات التنظيمية وذلك من أجل وصف وتحليل المعلومات المتحصل عليها.

و قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس الأبعاد المتعلقة بنموذج الولاء التنظيمي وأيضاً مؤشرات الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة محل الدراسة، حيث يختار المبحوث إجابة واحدة من بين خمس بدائل و يتدرج المقياس ما بين 5 درجات إلى درجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 1: يوضح مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
عبارة القياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	غير موافق تماما

للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغاية تحليل البيانات فقد تمت الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج (SPSS) الإصدار 20، وتماشيا مع إشكالية وفرضيات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستمارة، معامل الارتباط بيرسون لمعرفة مدى ارتباط بين متغيري الدراسة. وتم تحديد درجة أو مستوى الموافقة، طبقا للمقياس كالتالي:

طول الفئة = (الحد الأعلى - الحد الأدنى) / عدد الفئات أي: $(1 - 5) / 5 = 0.8$ وبالتالي تضاف القيمة (0.8) للحد الأدنى للمقياس فتصبح:

الجدول رقم 2: معيار مقياس التحليل

درجة التقدير	الدرجة في مقياس ليكرت	قيم المتوسط الحسابي
موافق تماما	1	(1.80 – 1.00)
موافق	2	(2.60 – 1.81)
محايد	3	(3.40 – 2.61)
غير موافق	4	(4.20 – 3.41)
غير موافق تماما	5	(5.00 – 4.21)

3-2- تحليل وتفسير النتائج:

أ- تحليل وتفسير الإجابات حول القيم التنظيمية:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفرقات القيم التنظيمية انطلاقا من إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 3: النتائج الإحصائية للقيم التنظيمية

الرقم	عبارة القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
01	المؤسسة عادلة اتجاه جميع العمال في توزيع الحقوق والواجبات	3.087	1.311	6	محايد
02	تهتم المؤسسة بالجانب الاجتماعي والنفسي للعمال	3.391	1.270	2	محايد
03	اهتمت ببناء علاقات طيبة في الحياة اليومية وأحافظ عليها	1.609	0.583	11	موافق تماما
04	تهتم المؤسسة بتواجد العمال في مكان العمل حتى وإن لم ينجزوا أي عمل	2.087	0.793	8	موافق
05	أميل إلى النشاط والمبادرة بالعمل حتى إن لم تكن واجباتي	2.348	0.982	7	موافق
06	أبتادل الاحترام مع رؤسائي وزملائي في مكان العمل	1.739	0.864	10	موافق تماما
07	لا أهتم إلا بالمهام التي طلب مني إنجازها في العمل	3.348	1.335	3	محايد
08	تهتم المؤسسة بالعاملين المتميزين في العمل	3.348	1.465	4	محايد
09	أفضل أن يبقى الفرد في مؤسسة واحدة طيلة حياته حتى وإن أتاحت له فرص أخرى أفضل	3.652	1.335	1	غير موافق
10	أميل للإلتزام بالتعاليم الدينية في حياتي اليومية	1.826	0.937	9	موافق
11	خضعت لعملية تكوين بعد التحاقني بالمؤسسة	3.261	1.573	5	محايد
	المجموع	2.700	1.132		محايد

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير الجدول أعلاه إلى إجابة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمحور القيم التنظيمية الخاص بالثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (09) والتي تشير إلى تفضيل الفرد أن يبقى في مؤسسة واحدة طيلة حياته حتى وإن

أتيحت له فرص أخرى أفضل وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.652) وانحراف معياري (1.335) وهذا قد يفسر برضاهم عن مناخ العمل والأجر... وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (03) والتي تشير إلى اهتمام العامل ببناء علاقات طيبة في الحياة اليومية ومحافظته عليها وذلك بمتوسط حسابي بلغ (1.609) وانحراف معياري (0.583).

وعليه فإنه من خلال الجدول يتضح أن القيم التنظيمية تشكل في الثقافة التنظيمية للمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمال المؤسسة درجة محايد، حيث نجد أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا محور القيم التنظيمية والذي بلغ (2.70) وانحراف معياري (1.132) يؤكدان توفر هذه القيم ضمن الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة محل الدراسة.

حيث أن هذا المحور يمثل مجموع القيم التي عبر عنها أفراد المؤسسة التي تعبر في حقيقتها على إدراكهم الحسن من السيئ في مكان و بيئة العمل وبالتالي فهم يحددون بذلك السلوك المرغوب والمنبوذ في حياة العمال داخل المؤسسة محل الدراسة، فهي نظام قيمى للحكم يكون دستوراً مرجعياً يمكننا من خلاله أن نتصور القرارات والسلوكيات والأفعال التي تميز كيان هذه المؤسسة.

ومن ناحية أخرى نجد أن المؤسسة من جهتها تؤسس لهذا النظام من خلال دعمها وتكليفها لهذه القيم من خلال التكوين حيث تهتم المؤسسة به بشكل متوسط من جهة نظر الأفراد حيث أنها تتيح لهم فرصة التعرف على قيم وعادات وتقاليد المؤسسة، ما يدعم النظام القيمي في المؤسسة وقيم الأفراد الخاصة التي يحملونها معهم.

ب- تحليل وتفسير الإجابات حول المعتقدات التنظيمية:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعتقدات التنظيمية انطلاقاً من إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 4: النتائج الإحصائية للمعتقدات التنظيمية

الرقم	عبارة القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
01	أشارك في حل النزاعات التي تحدث بين أفراد المؤسسة	1.96	.767	5	موافق
02	أنجز عملي بأفضل طريقة لأنه يساعد المؤسسة للوصول إلى أهدافها فقط	1.78	.850	6	موافق تماماً
03	تعتمد الإدارة إستراتيجية الباب المفتوح للتواصل مع العمال	2.61	1.305	4	محايد
04	خلال فترة عملي بالمؤسسة اطلعت على جوانب خفية لتسيير المؤسسة	2.74	1.251	3	محايد
05	خلال فترة عملي بالمؤسسة أدركت أن المؤسسة أفضل مما كان يشاع عنها قبل انتسابي إليها	2.74	.915	2	محايد
06	من خلال فترة عملي بالمؤسسة أستطيع القول " الأفكار السلبية التي يحملها المجتمع عن المؤسسة صحيحة "	3.35	1.191	1	محايد
	المجموع	2.53	1.047		موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

عنوان المقال: القيم والمعتقدات التنظيمية كمدخل لتحقيق الولاء المستمر في منظمات الأعمال -دراسة حالة...

يشير الجدول أعلاه إلى إجابة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمحور المعتقدات التنظيمية الخاصة بالثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (06)، من خلال فترة عملي بالمؤسسة أستطيع القول " الأفكار السلبية التي يحملها المجتمع عن المؤسسة صحيحة " وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري (1.191) وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (02) والتي تشير إلى أنجز عملي بأفضل طريقة لأنه يساعد المؤسسة للوصول إلى أهدافها فقط وذلك بمتوسط حسابي بلغ (1.78) وانحراف معياري (0.850).

وعليه فإنه من خلال الجدول يتضح أن المعتقدات التنظيمية تشكل في الثقافة التنظيمية للمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمال المؤسسة درجة موافق، حيث نجد أن المتوسط الحسابي العام ل فقرات هذا محور القيم التنظيمية والذي بلغ (2.53) وانحراف معياري (1.047) يؤكدان توفر إلى حد ما هذه المعتقدات ضمن الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة محل الدراسة.

هذا المحور يمثل مجموع المعتقدات التي عبر عنها أفراد المؤسسة التي تدل في حقيقتها على الأفكار المشتركة لطبيعة العمل وانجازه والمساهمة في الحياة الاجتماعية داخل التنظيم وبالتالي نجد أنه من الطبيعي اختلاف في المعتقدات بين السلبية والإيجابية التي ترجع الى الأفكار الصحيحة أو الخاطئة التي أثبتتها التجربة في العمل .

من ناحية المؤسسة نجد أنها تعتمد على التواصل مع العمال (بدرجة متوسطة من وجهة نظر العمال) عملية التواصل تفيد في توفير المعلومات التي يمكن من خلالها إثبات أو نفي الأفكار التي تسري وسط العمال وداخل المؤسسة فتصبح بذلك أداة لدعم المعتقدات الإيجابية والسعي من أجل التخلص من المعتقدات السلبية وهي تلعب دورا هاما في المؤسسة عندما يعتنقها الأفراد فتصبح من ثقافتهم وهذا لأن المؤسسة عجزت عن التخلص من المعتقدات السلبية التي يحملها الأفراد عن المؤسسة، ما زاد في ذلك إطلاع العمال على طريقة ومراقبة المؤسسة.

ت-تحليل وتفسير الإجابات حول الولاء المستمر:

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الولاء المستمر انطلاقا من إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 5: النتائج الإحصائية للولاء المستمر

الرقم	عبارة القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	أرغب في الاستمرار في العمل بالمنظمة حتى سن التقاعد	2.48	1.163	7	موافق
2	أنا راض عن وجودي للعمل في المؤسسة	2.04	.878	9	موافق
3	عملي في المؤسسة مكسب كبير لي	2.09	.949	8	موافق
4	الحقوق المعطاة للعاملين تؤمن لهم مستقبل وحياة كريمة (أجر، مكافئات...)	3.09	1.443	5	متوسطة

متوسطة	3	1.020	3.30	أبحث عن عمل في مؤسسة أخرى	5
مقبولة	1	1.185	3.70	أنا مستعد للعمل في مؤسسة أخرى اذا منحتني نفس الأجر	6
متوسطة	4	1.278	3.22	تقدم المؤسسة مزايا (باستثناء الأجر) لا تتوفر في مؤسسة أخرى	7
موافق	6	1.308	2.57	لدي خيارات محدودة من فرص العمل لذا لا أفكر في ترك العمل	8
موافق	10	.548	1.87	أشعر بالارتياح لنمط العلاقات السائدة بين العمال في المؤسسة	9
مقبولة	2	1.273	3.57	أجد أنه من الصعوبة التكيف مع جماعة عمل أخرى	10
متوسطة		1.104	2.79	المجموع	11

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يشير الجدول أعلاه إلى إجابة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمحور الولاء المستمر الخاص في المؤسسة فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (06) والتي تشير إلى استعداد العامل للعمل في مؤسسة أخرى إذا منحتته نفس الأجر وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وانحراف معياري (1.185) وفي المرتبة الأخيرة الفقرة (09) والتي تشير إلى درجة الصعوبة في التكيف مع جماعة عمل أخرى للأفراد وذلك بمتوسط حسابي بلغ (1.87) وانحراف معياري (0.548).

وعليه فإنه من خلال الجدول يتضح أن مستوى الولاء المستمر يشكل في الولاء التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمال المؤسسة درجة متوسطة، حيث نجد أن المتوسط الحسابي العام ل فقرات محور الولاء العاطفي والذي بلغ (2.79) وانحراف معياري (1.104).

حيث أن هذا المحور يعبر عن إدراك الموظف لحساب الربح والخسارة في الاستمرار في المنظمة، ويعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل (التريقات والتعويضات والمكافآت) بين الفرد والمنظمة، أكثر من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية تتحدد درجة التلازم الفرد في هذه الحالة بالقيمة النفعية الاستثمارية التي يمكن أن يحققها الفرد لو بقي في المنظمة.

3-3- اختبار فرضيات الدراسة:

أ- اختبار الفرضية الأولى:

H_0 : لا يوجد ارتباط معنوي بين القيم التنظيمية و الولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف.

H_1 : يوجد ارتباط معنوي بين القيم التنظيمية والولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف.

تم اختبار هذه الفرضيات باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين محور القيم التنظيمية ومحور الولاء التنظيمي المستمر.

جدول رقم 6: يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين القيم التنظيمية والولاء المستمر

الولاء المستمر	القيم التنظيمية		
,651**	1	Corrélation de Pearson	القيم التنظيمية
0,001		Sig. (bilatérale)	
23	23	N	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Spss

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن القيم التنظيمية ترتبط بعلاقة موجبة مع الولاء المستمر (0.651)، وهذا عند قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.000) أقل من (Sig=0.05) وهو مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة.

وبالتالي هذا يدل على وجود دور معنوي للقيم التنظيمية في تحقيق الولاء المستمر حيث أن الأثر الذي سيحدث في القيم التنظيمية سيحدث نفس الأثر تقريبا في الولاء المستمر، وهذا طبيعي ومنطقي لأن القيم مرتبطة بكل ما يستحسنه الأفراد أو ينفرون منه داخل المنظمة محل الدراسة لذلك نجد أن القيم التنظيمية مرتبطة بقوة مع الولاء التنظيمي المستمر.

وهذا ما يدفعنا إلى رفض H_0 الفرضية الصفرية التي تنفي وجود ارتباط معنوي للقيم التنظيمية ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تفيد بأنه يوجد ارتباط معنوي بين القيم التنظيمية والولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف. ب- اختبار الفرضية الثانية:

H_0 : لا يوجد ارتباط معنوي بين المعتقدات التنظيمية والولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف.

H_1 : يوجد ارتباط معنوي بين المعتقدات التنظيمية والولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف.

جدول رقم 7: يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين المعتقدات التنظيمية والولاء المستمر

الولاء المستمر	المعتقدات التنظيمية		
,619**	1	Corrélation de Pearson	المعتقدات التنظيمية
0,002		Sig. (bilatérale)	
23	23	N	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج Spss

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن المعتقدات التنظيمية ترتبط بعلاقة موجبة قوية أكبر مع الولاء المستمر (0.619) عند قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.002) أقل من (Sig=0.05). وبالتالي هذا يدل على وجود دور معنوي للمعتقدات التنظيمية في تحقيق الولاء التنظيمي المستمر حيث أن الأثر الذي سيحدث في المعتقدات التنظيمية سيحدث أثرا في الولاء التنظيمي المستمر، وهذا الارتباط يفسر بأن المعتقدات التنظيمية ترتبط مع الجانب المادي (من أفكار

مشتركة حول العمل والمؤسسة، المشاركة في الأعمال الجماعية، إنجاز العمل وغيرها) أكثر من الجانب المعنوي في العمل ما يدفعنا إلى رفض H_0 الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تفيد بأن هنالك يوجد ارتباط معنويين المعتقدات التنظيمية والولاء المستمر للعاملين بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تندوف.

الخلاصة:

تشكل الثقافة أحد أهم العناصر الأساسية في نجاح المنظمة، إذ أكدت الدراسات أن نجاح المنظمات على اختلافها يتوقف على شيء غير محسوس، غامض، وغير دقيق، وهو فني أو اقتصادي لكنه أكثر انتشاراً في أذهان الأفراد، هذا الشيء يتمثل في الثقافة التنظيمية التي تعمل على تنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة حيث إنها تزود العاملين بالإحساس بالهوية، وكلما كان من الممكن التعرف على القيم والمعتقدات التي تسود المنظمة كلما كان هناك ارتباط قوي للعاملين برسالة المنظمة هذا ما يجعلها من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال. ومن أهم النتائج التي تم التوصل من خلال هذه الدراسة في ما يلي:

- أثبتت الدراسة وجود ارتباط معنوي بين مكونات الثقافة التنظيمية (القيم والمعتقدات) الولاء التنظيمي المستمر في المؤسسة محل الدراسة هذا مساهم في الرفع من مستوى الولاء لدى العاملين في المؤسسة.
- للقيم التنظيمية دور في الولاء المستمر للعاملين، يرجع إلى نظرة المؤسسة للعاملين كمورد أساسي، واهتمامها بالعاملين المتميزين، وكذا احترام العاملين لمواقيت العمل وتناسب مصالحهم مع مصالح المنظمة مما يجعلهم أكثر ولاء ورغبة في البقاء في المؤسسة محل الدراسة.
- للمعتقدات التنظيمية دور في الولاء المستمر للعاملين، ويرجع ذلك إلى أن هناك معتقدات في المؤسسة أثبتتها العمال بالتجربة، فجعلت من العمال يساهمون في إنجاز العمل لأنه يساعد المؤسسة للوصول إلى أهدافها، ساعد في ذلك سماع المؤسسة لشكاوى العمال ومعالجتها.
- ومن خلال ما تقدم من نتائج حاولنا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي ارتأينا أن من خلالها امكانية المساهمة في الرفع من ولاء العاملين بالمؤسسة والمتمثلة في التالي:

- تحسين مستوى الولاء المستمر بالمؤسسة من خلال رفع مستوى الرغبة والاستعداد للموظفين للقيام بتنفيذ المهام على أكمل وجه وتحفيزهم المستمر نحو العمل من أجل الاستمرار، وإشباع رغباتهم وحاجاتهم وتقديم المزايا والمنافع التي تحفزهم على الاستمرار، وأن يكون هناك تناسب بين المؤهل العلمي للفرد وخبراته مع الوظيفة التي يشغلها. وتفعيل دور المديرين والمشرفين في تحسين البيئة التنظيمية وتعزيز روح الفريق وتمكين العاملين وضرورة الاهتمام باختيار القيادات الفاعلة وتنميتها لتقوم بدورها في زيادة رضا الموظفين وتطوير مستوى ولائهم المستمر.
- تعزيز مستويات الولاء للموظفين من خلال التدريب والتعلم، النمو والتقدم الوظيفي، المكافآت والحوافز المادية والمعنوية، المعاملة الحسنة والاحترام من قبل الإدارة. وزيادة الاهتمام بالموظفين الجدد وتوجيههم توجيهاً مناسباً وفتح الحوار معهم وتأهيلهم وتنمية روح الإخلاص والتفاني في العمل والولاء للمؤسسة التي يعملون بها.

الهوامش والمراجع:

القرآن الكريم بسورة التوبة، الآية 71.

- أحمد ذيب. (2015). دور الثقافة التنظيمية في الولاء التنظيمي. قسم علوم التسيير. بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
- جبار، ع. (2009). الالتزام بمتطلبات لجنة بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي العربي -حالة دول شمال إفريقيا -. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا. (07), p. 80.
- جلولي، أ. (2013). أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإداري لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. قسم علوم التسيير. بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
- درّه، ع. م. (2011). استراتيجيات التعلم المستمر وأثارها في الولاء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات حلب الحكومية. كلية الاقتصاد. سوريا: جامعة حلب.
- سن، ص. أ. (2015). أثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي) بك. ا. التجارية (Éd.) مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد. (01) 16
- منوبة، م. (2013). أثر الحوافز على الولاء التنظيمي. قسم علوم التسيير. بومرداس، الجزائر: جامعة أمجد بوقرة.
- هيشر، ع. ا. (2018). مساهمة التحفيز في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات الاستشفائية -دراسة حالة: مستشفى زيوش ي محمد طولقة بسكرة. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة. (15)