

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

قسم: العلوم الاجتماعية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على عمال بلدية سيدي عمران

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر
في علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف:

د. يوسف بالنور

اعداد الطالبة:

حميدة جلابي

لجنة المناقشة

الأستاذ	الرتبة	الصفة	المؤسسة الاصلية
بلال بوترعة	دكتورا	رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر
محمد مسعي	دكتورا	مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر
يوسف بالنور	دكتورا	مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر

السنة الجامعية: 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

قال تعالى: (وَإِذْ تَأْذِنُ رِبْكُمْ لَنْ شُكِرْتُمْ لِأَزِيدَنكُمْ)

أولا وقبل كل شيء نتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان و التقدير إلى من يعجز لسننا عن شكره الشكر الذي يليق بمقامه إلى ربنا رب العزة جل جلاله

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور المشرف يوسف بالنور على توجيهاته لي.

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى أساتذة علم الاجتماع , وإلى كل من أمد لنا يد العون من قريب أو بعيد.

حميدة

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، وهي دراسة ميدانية على عمال بلدية سيدي عمران وانطلقت من خلال طرح التساؤل التالي:

هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران؟

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لمعرفة واقع الدراسة وجوانبها ووصفها وتحليلها، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة والمقدر عددها بـ 80 عاملاً، واستخدم استبيان مكون من 3 محاور:

الأول: مخصص للبيانات الشخصية.

الثاني: مخصص للرضا الوظيفي وهذا المحور مكون من 15 عبارة موزعة على 3 أبعاد هي (الأجر، الترقية، جماعة العمل).

الثالث: مخصص للالتزام التنظيمي وهذا المحور مكون من 10 عبارات.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.
- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر و الالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.
- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل و الالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.

English Abstract

The aim of this study was to find out the relation of job satisfaction to the organizational commitment, a field study on the workers of the municipality of Sidi Amran and started by asking the following question:

Is there a statistically significant correlation between job satisfaction and organizational commitment among the workers of Sidi Amran municipality?

The descriptive approach was adopted because it is most appropriate to know the reality, aspects, description and analysis of the study. The sample was selected in a simple random way, estimated at 80 workers. A questionnaire consisting of 3 axes

First: Dedicated to personal data.

The second is dedicated to job satisfaction. This axis consists of 15 items divided into 3 dimensions (wage, promotion, work group).

Third: Dedicated to the organizational commitment and this axis consists of 10 phrases.

The study concluded with a set of results:

- There is no significant correlation between job satisfaction and organizational commitment among the workers of SidiAmran municipality.
- There is no significant correlation between the wages and the organizational commitment of the workers of SidiAmran municipality.
- There is no significant correlation between the promotion and the organizational commitment of the workers of SidiAmran municipality.
- There is a significant correlation between the work group and the organizational commitment among the workers of SidiAmran municipality.

فهرس المحتويات

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	IV.....
فهرس الأشكال	
مقدمة	أ.....

الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها

تمهيد	15.....
أولا: إشكالية الدراسة	16.....
ثانيا: فرضيات الدراسة	18.....
ثالثا: أسباب اختيار الموضوع	18.....
رابعا: أهمية وأهداف الدراسة	19.....
خامسا: تحديد المفاهيم	19.....
سادسا: الدراسات السابقة	23.....
خلاصة الفصل	37.....

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد	39.....
أولا: تعريف الرضا الوظيفي	40.....
ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي	42.....
ثالثا: أهمية الرضا الوظيفي	44.....

45	رابعاً: أنواع الرضا الوظيفي
46	خامساً: نظريات الرضا الوظيفي
49	سادساً:العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
51	سابعاً: طرق قياس الرضا الوظيفي
53	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي

55	تمهيد.....
56	أولاً : تعريف الالتزام التنظيمي
58	ثانياً: صور الالتزام التنظيمي.....
58	ثالثاً: أهمية الالتزام التنظيمي.....
59	رابعاً: أنواع الالتزام التنظيمي.....
59	خامساً: مراحل الالتزام التنظيمي.....
60	سادساً: محددات الالتزام التنظيمي.....
61	سابعاً: مداخل الالتزام التنظيمي.....
62	ثامناً: مقاييس الالتزام التنظيمي.....
64	خلاصة الفصل.....

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

67	تمهيد.....
68	أولاً: منهج الدراسة.....

68	ثانيا:مجالات الدراسة.....
70	ثالثا: العينة وخصائصها.....
76	رابعا: أدوات جمع البيانات.....
77	خامسا: الأساليب الإحصائية.....
78	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

80	تمهيد.....
81	أولا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات.....
88	ثانيا: النتائج العامة للدراسة.....
90	توصيات واقتراحات.....
92	خاتمة.....
94	قائمة المراجع.....
100	الملاحق.....

فهرس الجداول

- جدول رقم (01) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الجنس 70
- جدول رقم (02) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير السن 71
- جدول رقم (03) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية 72
- جدول رقم (04) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي 73
- جدول رقم (05) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية 74
- جدول رقم (6) يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الأجر والالتزام التنظيمي 81
- جدول رقم (7) مقياس يوضح مجالات المتوسط الحسابي لمتغير الأجر ومستوى تصور
المبحوثين لواقعه 82
- جدول رقم (8) مقياس يوضح مجالات المتوسط الحسابي لمتغير الالتزام التنظيمي وتصور
المبحوثين لمستوى ممارسته 82
- جدول رقم (9) يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الترقية والالتزام التنظيمي 84
- جدول رقم (10) يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي 86
- جدول رقم (11) يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي 87

فهرس الأشكال

- الشكل رقم (01) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير الجنس 71
- الشكل رقم (02) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير السن 72
- الشكل رقم (03) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير الحالة العائلية 73
- الشكل رقم (04) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير المستوى التعليمي 74
- الشكل رقم (05) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير الخبرة المهنية 75
- قائمة المراجع 93

المقدمة

مقدمة

شهدت الجزائر في الآونة الأخيرة عدة تحولات وتغيرات مست جميع مناحي الحياة , مما انعكس على تنظيماتها بمختلف أشكالها , ومن أبرز هذه التنظيمات الجماعات المحلية وخصوصا البلديات التي تسعى جاهدة لتحقيق جملة من المطالب التي يحتاجها المواطن منها الاقتصادية والاجتماعية والأمنية , فالبلدية همزة وصل ما بين المواطن والدولة.

وتبرز أهمية البلدية في تحقيق هذه المطالب من خلال النهوض بالتنمية المحلية من أجل تحسين معيشة المواطن , ولتحقيق ذلك يجب الاهتمام بالموارد البشري الذي يعتبر أحد ركائز نجاح المنظمة.

فنجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها مرتبط بشكل مباشر بمدى إيمان عمالها بتلك الأهداف وقناعتهم بها , وسعيهم للوصول لها وشعورهم بتطابقها مع أهدافهم الشخصية أو الذاتية , إلا أن الواقع يعطينا صورة مغايرة لهذه حيث تبرز مختلف السلوكات السلبية و المتمثلة في الغيابات المتكررة والتأخرات والإهمال واللامبالاة .

ونسعى من خلال هذه الدراسة الموسومة بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي للعمال ومدى التزامهم في المؤسسة محل الدراسة.

وقد ارتأت الباحثة أن تتناول هذه الدراسة من خلال جانبين نظري وميداني كما يلي:

الجانب النظري ويظم ثلاثة فصول كمايلي:

الفصل الأول: تطرقت فيه الباحثة إلى إشكالية الدراسة والفرضيات وأسباب اختيار

الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة وتحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة

الفصل الثاني: وتطرقت فيه إلى المتغير المستقل ألا وهو الرضا الوظيفي حيث تناولنا

فيه بعض تعريفاته وخصائصه وأهميته وأنواعه ونظرياته و العوامل المؤثرة فيه وطرق قياسه.

الفصل الثالث: وتطرق في الباحثة إلى المتغير التابع ألا وهو الالتزام التنظيمي حيث تناولنا فيه بعض تعريفاته وصوره وأهميته وأنواعه ومراحله ومحدداته ومداخل دراسته ومقاييسه.

والجانب الميداني ويظم فصلين كمايلي:

الفصل الرابع: وتطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة بدءا بمنهج الدراسة ومجالاتها وعينة الدراسة وخصائصها وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس: وتطرقنا فيه إلى عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات والنتائج العامة للدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية وأهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد

من مميزات البحث العلمي عموما والبحث الاجتماعي خصوصا في دراساته من جملة من التساؤلات، والسعي لإيجاد إجابات علمية وموضوعية، ومن هذا المنطلق جاء هذا الفصل لنطرح فيه إشكالية البحث وتحديد أبعادها وتحديد أسباب اختيار الموضوع والأهمية والأهداف المرجوة من الدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية ، والتطرق للدراسات السابقة حول موضوع البحث.

أولاً: إشكالية الدراسة

حظيت المنظمة باهتمام الكثير من العلماء و المفكرين, وكانت بداية لدراسات العديد منهم, لا سيما منظرو علماء الاجتماع التنظيمي أمثال هنري فايول الذي اهتم بالجانب الإداري حيث وضع أسسه ومبادئه ووظائفه.

وترتبط فاعلية المنظمة بكفاءة المورد البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه , باعتباره العنصر المحرك فيها لذلك لابد من خلق الظروف المناسبة والبيئة الحاضنة لهذا العنصر, والاهتمام بتطوير قدراته ومهاراته باستمرار عدا عن تشجيعه على إعطاء المنظمة كل طاقته والمساهمة في تحقيق أهدافها, وحفزه على البقاء في هذه المنظمة وذلك بالاهتمام بمتطلباته وتحقيق رضاه.

والرضا الوظيفي يعبر عن الارتياح لظروف وعوامل بيئة العمل , والتي تشكل السلوك التنظيمي . ويعتبر الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد, وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل , فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.¹

كما تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي , فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح كلما قل رضاه عن العمل, وكلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلا زاد رضاه عن العمل.²

وقد أكد روبن كاهن على وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل والإنتاجية, وذلك من خلال ما تتميز به الجماعة من جاذبية وتماسك.³

إن فاعلية الموارد البشرية وحيويتها لا تقتصر على إعداد أفرادها ومستويات تدريبهم وكفاءتهم أو مؤهلاتهم العلمية والتقنية فحسب بل تعتمد اعتمادا مباشرا على درجة ولاءهم للمنظمات التابعين لها .

¹ سهيلة عباس :إدارة الموارد البشرية ,مدخل استراتيجي ,ط1,دار وائل للنشر ,عمان ,2006,ص176.

² خبراء المجموعة العربية :الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني, خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2014,ص18.

³ محمد بالربيع :الرضا عن العمل, مخبر تطبيقات علوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر لدى جامعة وهران, 2009,ص110.

ويعد الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة , وبين المنظمات من جهة أخرى , وتضيف الدراسات والبحوث أن الالتزام يؤثر على كفاءة وفاعلية المنظمة في الوقت الراهن.

والالتزام التنظيمي يعتبر المفتاح الأساسي والمهم لتفحص مدى انسجام أفراد التنظيم مع بعضهم, فالأفراد ذو الولاء المرتفع اتجاه منظماتهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لأن يكرسوا مزيدا من الجهد والتفاني في أعمالهم, ويسعوا بصفة دائمة للمحافظة على استمرار ارتباطهم وانتمائهم لمنظماتهم.

والبحث في موضوع الالتزام يقودنا إلى مختلف المظاهر السلبية التي تمارس في العديد من المؤسسات من قبل العمال والمتمثلة في التغيب والدوران والإهمال واللامبالاة وأصبحت عادة لدى العامل.

فلقد تبين في إحدى الدراسات التي تم إجرائها في الولايات المتحدة الأمريكية في الأربعينات من القرن الماضي أن حوالي نصف أسباب ترك العامل لعمله كانت تتصل بظروف العمل (أسباب مهنية) , وأن النصف الآخر كانت لأسباب شخصية ومن بين الأسباب المهنية عدم رضا العامل عن مركزه الاجتماعي , ضعف الأجور.

وعليه سنحاول في هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي (الأجر , الترقية , جماعة العمل) بالالتزام التنظيمي.

التساؤل الرئيسي

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران؟.

الأسئلة الفرعية

1. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران؟.

2. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران؟.

3. هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران؟.

ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.

2. توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.

3. توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

• الأسباب الذاتية:

✓ الرغبة الشخصية في الموضوع.

✓ التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بالمؤسسة.

• الأسباب الموضوعية:

✓ تفاقم الظاهرة في المؤسسات الجزائرية.

✓ امكانية البحث متوفرة , أي أن هذا الموضوع قابل للبحث والدراسة.

رابعاً: أهمية وأهداف الدراسة

أهمية الدراسة:

✓ تسهم هذه الدراسة في معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعمال بالبلدية مما يفيد الإدارة في اتخاذ التدابير والإجراءات المناسبة والتي من شأنها رفع مستوى الرضا الوظيفي للعمال من أجل ترغيبهم لبذل المزيد من الجهد وتحسين الخدمة العمومية وبالتالي تحقيق مستوى عالي من الالتزام التنظيمي.

✓ معرفة الالتزام التنظيمي يمكن المؤسسة من التعرف على مشكلات العمال مثل مشكل دوران العمل، الغياب المتكرر واقتراح السبل اللازمة لعلاجها والتخفيف منها.

أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي بالبلدية.
- ✓ التعرف على علاقة الأجر بالالتزام التنظيمي.
- ✓ التعرف على علاقة الترقية بالالتزام التنظيمي.
- ✓ التعرف على علاقة جماعة العمل بالالتزام التنظيمي.

خامساً: تحديد المفاهيم

تحديد المفاهيم بمثابة المفاتيح الرئيسية، لذا ارتأت الباحثة أن تتطرق إلى هاته المفاهيم قبل الخوض في الموضوعات الأساسية للبحث، وسوف نتطرق إلى أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع البحث التي حددت بما يلي:

1. الرضا الوظيفي :

✓ الرضا:

يعرفه جيون بأنه "درجة إشباع حاجات الفرد ودرجة إدراكه بأن الإشباع ينشأ عن الموقف الإجمالي المهني"¹.

يعرفه دسلر بأنه "عبارة عن درجة تحقيق الشخص للاحتياجات المهمة مثل الصحة والأمن والغذاء والمحبة، والتقدير أثناء الوظيفة أو نتيجة لها"².

¹ عويد سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص214.

² عبد المحسن الحيدر، إبراهيم طالب: الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة

الرياض، 2005، ص26.

التعريف الإجرائي:

الرضا: هو درجة إشباع الفرد لاحتياجاته المهمة مثل الأمن والغذاء والصحة.

الوظيفة:

*تعرف بأنها: "مجموعة من الاختصاصات التي يقوم بها شخص محدد تتوفر فيه شروط معينة, ويجب أن يقوم بالعمل مستهدف مصلحة المؤسسة التي يعمل بها"¹.
*يعرفها روبرت ميرتون بأنها: "تلك النتائج أو الآثار التي يمكن ملاحظتها, والتي تؤدي إلى تحقيق التكيف و التوافق في شئ معين"².

التعريف الاجرائي:

الوظيفة: هي تلك الاختصاصات التي يقوم بها الشخص والتي يمكن ملاحظتها من خلال آثارها ونتائجها والتي تستهدف مصلحة المؤسسة محل تواجد الشخص.

الرضا الوظيفي:

*يعرف سوبر رضا الفرد عن عمله بأنه: "يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسبة لقدراته وميوله وسماته الشخصية, ويتوقف أيضا على موقعه العلمي وطريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته"³.
*يعرفه فروم بأنه: "اتجاه إيجابي من الفرد إلى العمل الذي يمارسه"⁴.

التعريف الإجرائي:

الرضا الوظيفي هو اتجاه إيجابي من الفرد نحو عمله ويتحقق ذلك بالتوافق بينما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل.

¹ محمد أنس قائم جعفر: مبادئ الوظيفة العامة وتطبيقاتها سلسلة القانون المجتمع, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر, 1984, ص27.

² نيقولا نيما شيف : نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها , ترجمة محمود عودة وآخرون , ط7, دار المعارف للنشر والتوزيع , القاهرة , 1979, ص331.

³ صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات ,الدار الجامعية ,الإسكندرية ,2004,ص172.

⁴ محمد سعيد سلطان : السلوك الإنساني في المنظمات ,دار الجامعة الجديدة للنشر,الإسكندرية ,2002,ص195.

2. الالتزام التنظيمي:

الالتزام :

*يعرفه **Davis** على أنه "درجة انغماس العامل في عمله , ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض , وإلى أي مدى يعتبر جانبا رئيسيا في حياته"¹.

التعريف الإجرائي:

الالتزام :هو درجة انغماس العامل في عمله.

التنظيم :

*يعرف بأنه "ترتيب منسق للأعمال اللازمة لتحقيق الهدف وتحديد السلطة والمسؤولية المعهود بها إلى الأفراد الذين يتولون تنفيذ هذه الأعمال"².

*يعرفه **وليام نيومان** بأنه "عملية تشمل تقسيم وتجميع العمل الواجب تنفيذه في وظائف مقررة ثم تحديد العلاقات المقررة بين الأفراد الذين يشغلون هذه الوظائف"³.

التعريف الإجرائي:

التنظيم :هو عملية منسقة تشمل تقسيم المهام الواجب تنفيذهها مع تحديد السلطة والمسؤولية المعهود بها إلى الأفراد.

الالتزام التنظيمي

*يعرفه **موداي وبورترستيزر** بأنه "هو إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيم العمل فيها , وقبول هذه الأهداف وتلك القيم والرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة في المنظمة والرغبة القوية للبقاء في المنظمة"⁴.

*عرفه **أبو العلا** بأنه "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها , مع رغبته القوية في الاستمرار في عضويته بهذه المنظمة"⁵.

¹ حسين حريم :السلوك التنظيمي, سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال , ط4, دار الحامد للنشر والتوزيع ,عمان, 2013, ص94.

² محمد شويح :مبادئ إدارة الأعمال, ط1, جسور للنشر والتوزيع , الجزائر , 2015, ص61.

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي: مبادئ التنظيم و الإدارة , دار المناهج للنشر والتوزيع , الأردن , ص198.

⁴ مراد بومنقار , فلة عيساوي: واقع الالتزام التنظيمي بالمنظمة الجزائرية في ظل الشراكة الأجنبية , مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية , العدد: 3, ديسمبر 2016, ص106..

⁵ محمود عبد الرحمان الشنيطي:العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي,مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية , المجلد: 02, العدد: 07, كانون الثاني 2017, ص90.

التعريف الإجرائي:

الالتزام التنظيمي: هو إيمان الفرد واقتناعه بقيم وأهداف المنظمة ورغبته القوية للاستمرار والبقاء في المنظمة.

3. الأجر:

* يعرف بأنه "الدخل الذي يتقاضاه العامل, أو الدخل الذي يتحصل عليه مقابل تقديم عمل في عملية بيع وشراء, باعتبار العمل سلعة"¹.

* يعرف بأنه "ما يحصل عليه العامل, وهو ما يصرف يوميا أو أسبوعيا"².

التعريف الإجرائي:

الأجر: هو المبلغ الذي يتقاضاه العامل في وظيفته, والذي يكفي لإشباع حاجاته المادية والنفسية.

4. الترقية:

* يعرفها **العقيلي** بأنها "نقل الفرد من وظيفة ادنى إلى وظيفة أعلى وبشغله لها إذ وبموجب هذا النقل يحصل الموظف على مزايا وظيفية أكثر من المزايا التي كان يحصل عليها في وظيفته السابقة"³.

* تعرف على أنها "تحرك العاملون إلى أعمال أفضل ونقصد بالأفضل هو الأعمال أو الوظائف ذات مسؤوليات ومركز اجتماعي أكبر تحتاج المهارات وخبرات أكثر من الوظيفة السابقة, ويصاحبها زيادة في الأجور"⁴.

التعريف الإجرائي:

الترقية هي عملية يتم من خلالها بلوغ العامل مرتبة أو منصب أعلى مصحوبا بزيادة في الأجر والمهام.

5. جماعة العمل:

* تعرف بأنها عبارة عن وحدة اجتماعية أو كيان اجتماعي يضم عددا من الأفراد العاملين موظفين أو عمال يعملون في أقسام مختلفة يؤدون أدورا معينة تتفق وظروف كل

¹ ناصر دادي عدون: إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي, دار المحمدية, الجزائر, 2004, ص45.

² أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية, الدار الجامعية, 2004, ص186.

³ نصر الله حنا: إدارة الموارد البشرية, دار زهران للنشر والتوزيع, عمان, 2009, ص150.

⁴ أحمد يوسف دودين: إدارة التغيير والتطوير التنظيمي, دار اليازوري العلمية, 2013, ص180.

فرد وتجمعهم أهداف مشتركة , وتربطهم علاقات متعددة وتسودهم قيم واتجاهات وقواعد سلوكية معينة وتنتشر بينهم مشاعر وأحاسيس وجدانات¹.

التعريف الإجرائي

جماعة العمل: هم الزملاء في العمل الذين تربطهم علاقات وأهداف عمل مشتركة .

سادسا: الدراسات السابقة

تكتسي الدراسات السابقة أهمية كبيرة بالنسبة للبحث العلمي, كونها تفيد في كثير من المراحل والجوانب التي يمر بها البحث. كما تسهم في تكوين خلفية نظرية حول موضوع البحث, وقد اعتمدت الباحثة في عرض هذه الدراسات إلى التطرق للدراسات العربية ثم الجزائرية وفقا لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى²:

دراسة محمد بن غالب العوفي(2005), (رسالة ماجستير) بعنوان **الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي**, دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية, كلية الدراسات العليا, قسم العلوم الإدارية, الرياض

وهذفت هذه الدراسة إلى:

¹ فاروق عبده فليح, عبد المجيد السيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, ط1, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان 2005, ص98.

² محمد بن غالب العوفي: **الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي**, دراسة ميدانية على هيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض, (رسالة ماجستير), جامعة نايف للعلوم العربية للعلوم الأمنية, كلية الدراسات العليا, قسم العلوم الإدارية, الرياض, 2005.

• التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض.

• التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض.

• الوقوف على مدى اختلاف قيم الثقافة التنظيمية باختلاف بعض الخصائص الشخصية لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض.

• الوقوف على مدى اختلاف مستويات الالتزام التنظيمي باختلاف الخصائص الشخصية لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض.

• كشف طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض.

• كشف أثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض .

وانطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي التالي:

ما طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟.

وانبثق عنه الأسئلة الفرعية:

1. ما القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟.

2. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟

3. ما مدى اختلاف قيم الثقافة التنظيمية السائدة في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟.

4. ما مدى اختلاف مستويات الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟.

5. ما أثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على مستوى الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض؟.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة وبالا اعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عمال هيئة الرقابة والتحقيق والبالغ عددهم (240) موظفا وفقا للمسح الشامل وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ جميع قيم الثقافة التنظيمية سائدة بهيئة الرقابة والتحقيق بدرجة متوسطة
- ✓ وجود علاقة ارتباط بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي
- ✓ أن أهم القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي هي العدل, فرق العمل, الكفاءة.
- ✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية والثقافة التنظيمية وبين قيم الثقافة التنظيمية والخصائص الشخصية.
- ✓ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية والالتزام التنظيمي.

الدراسة الثانية¹:

دراسة إيهاب أحمد عويضة (2008), (رسالة ماجستير) بعنوان أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية, الجامعة الإسلامية غزة هدفت هذه الدراسة إلى:

- تحديد أثر العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ومحاولة الخروج بتوصيات تعمل على تطوير وتحسين الولاء لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بالعناصر الستة المحددة للرضا الوظيفي .
- التعرف على المشاكل والعوامل التي تعيق وجود ولاء تنظيمي للعاملين في المنظمات الأهلية في محافظات غزة
- البحث في كيفية تحسين الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية.

وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي:

¹ إيهاب أحمد عويضة: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية, (رسالة ماجستير) الجامعة الإسلامية, كلية التجارة, قسم إدارة الأعمال, غزة 2008.

🚩 ما أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بمحافظات غزة؟.

ومن الفرضيات التالية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وهي (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الأجر، الرضا والحوافز، الرضا عن فرص النمو والارتقاء الوظيفي، الرضا عن أسلوب ونمط القيادة والإشراف، الرضا عن ظروف العمل كالأمان والسلامة والاستقرار)، وبين الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم وهي (الموافقة على سياسة المنظمة، الاهتمام بمصير المنظمة، العضوية في المنظمة على المدى البعيد والانتماء لها وتفضيلها على المؤسسات الأخرى).

2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول أثر العلاقة بين الرضا والولاء تعزى للمتغيرات الشخصية التالية :

3. الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المسمى الوظيفي، الراتب.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان لجمع البيانات وتم اختيار العينة بطريقة العينة الطبقية وبلغ حجمها 360 موظفا وموظفة من العاملين.

وأُسفرت الدراسة على النتائج الآتية:

✓ وجود مستوى عالي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية بمحافظات غزة تقدر بـ 81.76%.

✓ وجود مستوى جيد نسبيا لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية بمحافظات غزة تقدر بـ 72.65%.

✓ وجود علاقة ايجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل في المنظمة وبين العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي للموظفين في أعمالهم ومنظماتهم الأخرى.

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الأهلية الفلسطينية بمحافظات غزة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المسمى الوظيفي، الأجر.

الدراسة الثالثة:¹

دراسة إيناس فؤاد نواوي فلبمان (2007-2008)، (رسالة ماجستير) بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، جامعة أم القرى بمكة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى :

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.
 2. التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات
 3. الوقوف على علاقة كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل: (الجنس، التخصص، المؤهل التعليمي، الحالة الاجتماعية)
- وانطلقت الدراسة من التساؤلات التالية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة؟.
2. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة؟.
3. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة؟.
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لاختلاف الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، الحالة الاجتماعية؟.

¹ إيناس فؤاد نواوي فلبمان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة (رسالة ماجستير)، جامعة أم القرى بمكة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2007-2008.

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجة الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة؟.

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي لتحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات. والمنهج الوصفي لارتباطي لتحديد نوع العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وقوتها والعلاقة ما بين كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والمتغيرات الشخصية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات ، والاستبيان كأداة لجمع البيانات واختيار العينة عن طريق المسح الشامل حيث بلغ عدد مفردات مجتمع الدراسة 103 مشرفا تربويا و 175 مشرفة تربوية.

وأُسفرت الدراسة على النتائج التالية:

✓ أن كل المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي ومستوى عال من الالتزام التنظيمي.

✓ وجود علاقة ارتباطيه ايجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجات الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه.

الدراسة الرابعة:¹

دراسة عبد الله أحمد عبد الرحمن السيد (2017)، (رسالة ماجستير) ب عنوان تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة.

¹ عبد الله أحمد عبد الرحمن السيد: تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، 2017.

وهدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على الحقوق المالية والوظيفية لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة.
- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لأفراد الشرطة في قطاع غزة.
- التعرف على دور حقوق الموظف على نسبة الالتزام التنظيمي لأفراد الشرطة في قطاع غزة.

- التعرف على تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لأفراد الشرطة في قطاع غزة.
- وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي:

ما هو تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لدى أفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة؟.

وتتدرج تحته الفرضيات التالية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين حقوق الموظف والالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة.
 2. يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لحقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة.
 3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول تأثير حقوق الموظف على نسبة الالتزام التنظيمي لدى أفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة تعزى إلى متغيراتهم الشخصية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الرتبة، عدد سنوات الخدمة، المؤهل العلمي).
- وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية الطبقية قدر عدد مفرداتها 450 مفردة من المجتمع الأصلي المقدر بـ 6903 موظفاً.

وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين حقوق الموظف والالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة.
- ✓ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لحقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي لدى أفراد جهاز الشرطة تعزى للعمر و سنوات الخدمة, فيما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي والرتبة العسكرية.

الدراسات الجزئية:

الدراسة الأولى:¹

دراسة هدى درنوني (2014-2015), (رسالة دكتوراه) بعنوان دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي, دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية - بسكرة دكتوراه, جامعة محمد خيضر , بسكرة, .

هدفت هذه الدراسة إلى:

1. الوقوف على طبيعة العنصر البشري المنتمي للمؤسسة الصناعية .
2. الوقوف على مستوى سيادة كل من الالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية لدى الفئات العمالية للمؤسسة الصناعية.
3. التحقق من مساهمة القيم التنظيمية في ترسيخ الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية.
4. الكشف عن دور التوقعات التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية.
5. الكشف عن دور الممارسات الإدارية في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية.

وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي:

ما دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمؤسسة التنظيمية؟

¹ هدى درنوني: دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي ,دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة,(رسالة دكتوراه),جامعة محمد خيضر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية,قسم العلوم الاجتماعية,2014-2015

وانبثقت عن الأسئلة الفرعية:

1. ما دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية؟.
2. ما دور التوقعات التنظيمية في تعزيز الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية؟.
3. ما دور الممارسات الإدارية في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة الصناعية؟.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم الاعتماد في اختيار العينة على العينة العشوائية الطبقية والمقدرة ب198 مفردة من ضمن 791 عامل.

وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ سيادة درجة متوسطة للثقافة التنظيمية في المؤسسة الصناعية.
- ✓ سيادة درجة متوسطة للالتزام التنظيمي في المؤسسة الصناعية.
- ✓ مساهمة القيم التنظيمية في ترسيخ الالتزام التنظيمي في المؤسسة الصناعية.
- ✓ عمل الممارسات الإدارية على زيادة مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسة الصناعية.

- ✓ أن التوقعات التنظيمية تؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسة الصناعية.
- ✓ تعمل الثقافة التنظيمية على تحقيق الالتزام التنظيمي في المؤسسة الصناعية.

الدراسة الثانية:¹

دراسة مختار يونس (2014-2015)، (رسالة ماجستير) بعنوان **الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي**، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، بسكرة.

¹ مختار يونس: **الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي**، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، بسكرة، 2014-2015.

هدفت هذه الدراسة إلى :

- التعرف على دور الثقافة التنظيمية في الرضا عن محتوى العمل في المؤسسة.
- التعرف على دور الثقافة التنظيمية عن الرضا عن نطاق الإشراف.
- التعرف عن دور الثقافة التنظيمية في الأجور والحوافز بالمؤسسة.
- السعي لتوسيع استخدام هذه المفاهيم وترسيخها.

وانطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي

ما دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة؟
ومن الفرضيات التالية:

1. للثقافة التنظيمية دور في الرضا عن محتوى العمل في المؤسسة.
2. للثقافة التنظيمية دور في الرضا عن نطاق الإشراف بالمؤسسة.
3. للثقافة التنظيمية دور في الأجور والحوافز بالمؤسسة.

وتم الاعتماد على المنهج الكمي والاستبيان كأداة لجمع البيانات واختيار العينة كان عن طريق المسح الشامل لكافة مفردات المجتمع والمقدر عددهم ب70 مفردة.
وأُسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ للثقافة التنظيمية دور في الرضا عن محتوى العمل.
- ✓ للثقافة التنظيمية دور في الرضا عن نطاق الإشراف بالمؤسسة.
- ✓ للثقافة التنظيمية دور في الأجور والحوافز بالمؤسسة.
- ✓ الثقافة التنظيمية تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين.

الدراسة الثالثة:¹

دراسة عبد القادر صرفاق (2015-2016)، (رسالة ماجستير) بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لديموظفي بلديات دائرة عمي موسى ولاية غليزان، جامعة وهران
2 محمد بن أحمد، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس.

¹ عبد القادر صرفاق: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدي موظفي بلديات دائرة عمي موسى، ولاية غليزان، (رسالة ماجستير)، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، وهران، 2015-2016.

وهدفت هذه الدراسة إلى :

1. التعرف على علاقة الرضا بأبعاده (الرضا عن الراتب والحوافز, الرضا عن الترقية, الرضا عن قيمة الانجاز, الرضا عن طبيعة العلاقات , الرضا عن محتوى العمل) بالالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي, المستمر, الأخلاقي) لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى ولاية غليزان .

وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي:

• ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى ولاية غليزان ؟.

وانبثقت عنه الأسئلة الفرعية التالية:

2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى, ولاية غليزان؟.
3. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى, ولاية غليزان؟.
4. هل هناك فروق في مستوى كل من الرضا الوظيفي, الالتزام التنظيمي لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى , ولاية غليزان تبعا لمتغيرات (الجنس, الخبرة المهنية, المستوى التعليمي)؟.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصف لارتباطي والاستبيان لجمع البيانات وتمت الدراسة على كافة مفردات المجتمع عن طريق المسح الشامل , والبالغ عددهم 162 مفردة.

وأُسفرت الدراسة على النتائج التالية:

✓ هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدلى مجتمع الدراسة , وأن قيمة هذا الارتباط تعود لبعد قيمة الانجاز بينما الأبعاد الأخرى لم تكن لها دلالة إحصائية.

✓ يتمتع مجتمع الدراسة المبحوثة بمستوى متوسط من الرضا الوظيفي.

✓ يتمتع مجتمع الدراسة بمستوى متوسط من الالتزام التنظيمي.

✓ عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي)، بينما توجد فروق تبعاً لمتغير المستوى التعليمي في مستوى الالتزام التنظيمي ولصالح المستوى الجامعي.

الدراسة الرابعة:¹

دراسة محمد الأمين ماحي (2014-2015)، (رسالة ماجستير) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والأرطوفونيا.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي في مؤسسة سونطراك المصوب في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والخبرة المهنية.

وانطلقت الدراسة من التساؤلات التالية:

1. ما هي مستويات المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي لعمال مؤسسة المصوب سونطراك بوهـران؟.
2. ما هي العلاقة الموجودة بين عناصر المناخ التنظيمي ودرجة الالتزام التنظيمي (العاطفي، المعيارى، المستمر)؟.
3. ما مدى مساهمة كل من المناخ التنظيمي بأبعاده (الهيكل التنظيمى، الحوافز، الإشراف، الاتصال، الإبداع، التكنولوجيا) والمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الخبرة) في مستوى الالتزام التنظيمى العاطفى فى مؤسسة المصوب سونطراك؟
4. ما مدى مساهمة كل من المناخ التنظيمى بأبعاده (الهيكل التنظيمى، الحوافز، الإشراف، الاتصال، الإبداع، التكنولوجيا) والمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الخبرة) فى مستوى الالتزام التنظيمى المعيارى فى مؤسسة المصوب سونطراك؟

¹ محمد الأمين ماحي: المناخ التنظيمى وعلاقته بالالتزام التنظيمى، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والأرطوفونيا، وهران، 2014-2015.

5. ما مدى مساهمة كل من المناخ التنظيمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي , الحوافز , الإشراف , الاتصال , الإبداع , التكنولوجيا) والمتغيرات الديموغرافية (الجنس , الخبرة) في مستوى الالتزام التنظيمي المستمر في مؤسسة المصنوع سونطراك؟

6. هل هناك فروق بين العمال في إدراكهم لمستوى المناخ التنظيمي , في ضوء الجنس والخبرة المهنية في مؤسسة سونطراك؟.

7. هل هناك فروق بين العمال في إدراكهم لمستوى الالتزام التنظيمي , في ضوء الجنس والخبرة المهنية في مؤسسة سونطراك؟.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم اختيار عينة عرضية من الموظفين بلغت 150 فردا من الذكور والإناث.

وأُسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ وجود مستويات متوسطة للمناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي عند موظفي الشركة
- ✓ وجود علاقة ارتباطية دالة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي
- ✓ هناك مساهمة دالة لبعض أبعاد المناخ التنظيمي في تفسير نسبة من التباين في الالتزام التنظيمي
- ✓ ليس هناك فروق دالة بين موظفي المؤسسة في مستويات المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي راجعة لمتغيري الجنس والخبرة المهنية .

التعليق على الدراسات:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والبالغ عددها 08 دراسات والتي تم تقسيمها إلى دراسات عربية وجزائرية , ومن خلالها توصلت الباحثة إلى الملاحظات التالية:

- ❖ اتفقت جل الدراسات السابقة في اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات واستخدامها للمنهج الوصفي باستثناء دراسة يونس مختار والتي اعتمد فيها على المنهج الكمي.
- ❖ اتفقت بعض الدراسات في تناولها لأحد المتغيرين الرضا الوظيفي مثل دراسة إيهاب أحمد عويضة , ودراسة مختار يونس

❖ اتفقت بعض الدراسات في تناولها لأحد المتغيرين الالتزام التنظيمي مثل دراسة محمد بن غالب العوفي, ودراسة عبد الله أحمد عبد الرحمان السيد , ودراسة هدى درنوني.

❖ اتفقت بعض الدراسات في تناولها لمتغيري الدراسة مثل دراسة إيناس فؤاد نواوي فلبمان , ودراسة عبد القادر صرفاق.

❖ اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد القادر صرفاق في عينة الدراسة.

❖ أجريت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة , فالبعض منها أجري في بيئة أمنية مثل دراسة عبد الله عبد الرحمان السيد, وبعضها في بيئات عامة مثل دراسة عبد القادر صرفاق.

❖ تمت الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال مايلي:

- بناء أداة الاستبيان.
- بناء الجانب النظري للدراسة.
- تحليل فرضيات الدراسة.

خلاصة الفصل

انطلاقاً مما تم عرضه في هذا الفصل الخاص بموضوع الدراسة , تم التعرف على مشكلة الدراسة وفرضياتها وأسباب اختيار الموضوع وتحديد لأهم مفاهيم الدراسة وأهدافها وأهميتها وأبرز الدراسات السابقة حول الموضوع, وسيتم التطرق لمتغيري الموضوع في الفصول القادمة.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد

أولا : تعريف الرضا الوظيفي

ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي

ثالثا: أهمية الرضا الوظيفي

رابعا: أنواع الرضا الوظيفي

خامسا: نظريات الرضا الوظيفي

سادسا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

سابعا: طرق قياس الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

حظي الرضا الوظيفي باهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي , وذلك لارتباطه بأهم مورد تملكه المنظمة ألا وهو المورد البشري, حيث أصبح هذا الأخير محل اهتمام من طرف المنظمات, وذلك من خلال الاهتمام بمشاعره وكسب رضاه لضمان المحافظة على نجاح واستمرار المنظمات.

والرضا الوظيفي من أكثر المواضيع غموضا لكونه عملية وجدانية ترتبط بمشاعر الفرد يصعب فهمها.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى تعريفه وخصائصه وأهميته وأنواعه ونظرياته و العوامل المؤثرة فيه وطرق قياسه.

أولاً: تعريف الرضا الوظيفي

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلا أنه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح لهذا المصطلح، والسبب يرجع لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء هذا المصطلح واختلاف الظروف البيئية المرتبطة بالعمل أصلاً.

وتقوم الباحثة بالتطرق لأهم التعاريف من أجل الإحاطة بموضوع الرضا الوظيفي.

* يعرف لوسك الرضا الوظيفي " بأنه حالة من السرور النفسي عن تقييم الفرد لعمله من حيث ما يبذله من جهد في أدائه و الفوائد التي تعود عليه من العمل"¹.

تعريف شامي ولي

* حيث يريان أن الرضا الوظيفي هو " المواقف العاطفية من قبل الأفراد نحو الوظائف ويتوقف ذلك على الملائمة والانسجام بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل للفرد وأولويات الفرد لهذه الوظائف"².

* يرى هينمان وآخرون أن الرضا الوظيفي " عبارة عن مشاعر العاملين تجاه عملهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وأنه كلما قل الفرق أو كلما قلت الفجوة بين الإدراكيين زاد الرضا الوظيفي لهذا الفرد"³.

* يشير الرفاعي إلى أن الرضا الوظيفي هو "ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة جهات ثلاث: العلاقة بين العامل وعمله وموقفه من عمله، والعلاقة بين العامل والإدارة، والعلاقة بين العامل وزملائه"⁴.

* يعرف الرضا الوظيفي بأنه "شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل"⁵.

¹ كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1996، ص20.

² محمد الصيرفي: السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص133.

³ عبد المحسن الحيدر، إبراهيم طالب: الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، 2005، ص26.

⁴ سالم تيسير الشرايدة : الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص63.

⁵ مشعل المجالي: الرضا الوظيفي في إدارة المكتبات ، ط1، دار زهدي للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص39.

*عرفه هوبك بأنه "عبارة عن مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد"¹.

*يعرفه Spector بأنه "يشمل كل شخص يحب عمله (وراضي عنه) , أو لا يحبه(أو غير راضي عنه)"².

*كما يعرف بأنه "مجموعة المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يعبر فيها العاملون عن أعمالهم ووظائفهم المتولدة عن إدراكهم بما تقدمه لهم هذه الوظائف من إشباع لحاجاتهم ورغباتهم".

*فالرضا الوظيفي يعني "الرضا عن العمل والسعادة التي تتحقق للعامل عن طريق العمل بحيث يتحقق ما كان يرجوه من إشباعات من خلال العمل"³.

*يعرف الرضا الوظيفي بأنه "اتجاه يعبر الفرد العامل بمقتضاه عن شعوره بالقناعة أو عدم القناعة تجاه موقف أو سلوك معين"⁴.

*يعرف بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم, كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير"⁵.

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي , ط1, دار جنان للنشر والتوزيع , عمان, 2016, ص277.

² سناء عبد الكريم الخناق: المناخ التنظيمي والعلاقة مع الإدارة ودورهما في تحقيق الرضا الوظيفي للأكاديمين , مجلة الباحث , العدد: 10, 2012, ص314.

³ مرتضى البشير الأمين: الاتصال التنظيمي , دار أمواج للنشر والتوزيع , عمان , 2016, ص57.

⁴ عبد الرزاق الراحلة , زكريا العزام: السلوك التنظيمي في المنظمات , ط1, مكتبة المجتمع العربي, عمان , 2011, ص51.

⁵ خبراء المجموعة العربية: إدارة النزاعات والصراعات في العمل, ط1, المجموعة العربية للتدريب والنشر , القاهرة, 2012, ص95.

المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي

يقدم الباحثون عددا من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي نذكر منها ما تضمنته التعريفات العديدة التي حدد خلال تعريف الرضا الوظيفي نذكر منها:

1. الرضا والشعور بالسعادة:

فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

2. الرضا والتقبل:

حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله أو لجانب معين منه.

3. الرضا والتكامل النفسي للفرد:

حيث يعبر الرضا عن حالة التكامل النفسي للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته وميوله.

4. الرضا والتوقع:

فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد.

5. الرضا ومستوى الطموح:

فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل.

6. الرضا وإشباع الحاجات:

فإشباع الحاجات التي يشعر الفرد بأن هناك نقص في إشباعها يحقق له رضا عمله باعتباره وسيلة لإشباع تلك الحاجات¹.

ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن تحدد خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

✓ تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يققون عليها ، وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي².

¹ محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية ، 1999، ص144.

² مشعل المجالي، مرجع سبق ذكره، ص ص43، 44.

✓ النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم¹.

✓ الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات².

✓ الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة و القبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل، وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل³.

✓ للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الإسهامات التي يقدمه العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات⁴.

¹ منال أحمد البارودي : الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين ،المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2015، ص35.

² سيد أحمد ستي: دراسة محددات الرضا الوظيفي في الجزائر، دار من المحيط إلى المريخ للنشر والتوزيع ،عمان، 2017، ص19.

³ ثائر سعدون محمد : السلوك التنظيمي ، ط1، عمان ، 2016 ، ص30

⁴ خبراء المجموعة العربية ، مرجع سابق، ص100.

✓ رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل دليلا كافي على رضاه عن العناصر الأخرى, كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وأن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم¹.

ثالثا: أهمية الرضا الوظيفي

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف , المؤسسة وكذا المجتمع تتمثل هذه الأهمية في ما يلي:

❖ أهمية الرضا الوظيفي للموظف:

- إن ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى :
 - القدرة على التكيف مع بيئة العمل , حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به .
 - الرغبة في الإبداع والابتكار , فعندما يشعر الموظف بأنه جمع حاجاته المادية من أكل , شرب, سكن... الخ وحاجاته غير المادية من تقدير واحترام , أمان وظيفي مشبعة بشكل كاف , تزيد لديه الرغبة في تأدية عمله بطريقة مميزة.
 - زيادة مستوى الطموح والتقدم فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
 - الرضا عن الحياة , حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة².

❖ أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

- ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:
 - ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية و فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها.

¹ عصام عبد اللطيف عمر : الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل, ط1, نيولينك للنشر والتدريب, القاهرة, 2015, ص15.

² سيد أحمد ستي, مرجع سابق, ص20

- ارتفاع في الإنتاجية , فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الانجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج, فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوى...الخ.
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة, فلما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته.
- ❖ أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع :
- ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:
- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية .
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع¹.

رابعاً: أنواع الرضا الوظيفي

يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى:

✓ الرضا الوظيفي وفقاً لشموليته:

يتضمن الأبعاد التالية:

• الرضا الوظيفي الداخلي:

يتعلق بالجوانب الذاتية, التي يساهم في صنعها مثل الاعتراف , التقدير والقبول والتمكن , وانجاز التعبير عن الذات والعلاقات مع الزملاء والاتجاه نحو المهنة.

• الرضا الوظيفي الخارجي:

يتعلق بالجوانب البيئية للموظف في محيط العمل, مثل المدير , زملاء العمل ومميزات العمل المالية (الراتب, الحوافز, الترقيات) ونمط العمل.

• الرضا الكلي العام :

هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

¹ سيد أحمد ستي, مرجع سابق, ص21

✓ الرضا الوظيفي وفقا للزمن:

يتضمن الأبعاد التالية:

• الرضا الوظيفي المتوقع:

يشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي بأن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

• الرضا الوظيفي الفعلي:

يشعر الموظف بهذا النوع بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فعليا¹.

خامسا: نظريات الرضا الوظيفي

✓ نظرية الإدارة العلمية:

وهي من النظريات التي حاولت تقديم تفسير لظاهرة الرضا الوظيفي وعوامله ومسبباته , حيث قام فريدريك تايلور بوضع نظرية الإدارة العلمية والتي بناها على فكرة الحوافز المادية بوصفها العنصر الوحيد المحقق للرضا الوظيفي, وحاولت توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل ولتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى.

ولقد اعتمدت نظرية تايلور على أساس ما يلي:

* العاملون بطبيعتهم لا يحبون العمل ويحتاجون إلى إشراف مباشر وسيطرة لذلك يجب على المديرين أن يقوموا بتقسيم الإنتاج إلى أجزاء من المهام الصغيرة.

* يجب أن يعطي العمال التدريب و الأدوات المناسبة التي تمكنهم من العمل بأكبر قدر من الكفاءة في أداء المهمة المناطة بهم .

يتم بعد ذلك دفع الأجر للعاملين بناء على المواد التي قاموا بإنتاجها خلال فترة محددة من الوقت .

ونتيجة لذلك يتم تشجيع العمال على العمل بجد وزيادة إنتاجيتهم² .

¹ إيمان عباس الخفاف: الذكاء الإنفعالي , تعلم كيف تفكر انفعاليا , دار المناهج للنشر والتوزيع , عمان, 2016,

ص372.

² صلاح مهدي محسن العامري , طاهر محسن منصور : الإدارة والأعمال , ط2, دار وائل للنشر والتوزيع , عمان, 2008,

ص496.

✓ نظرية الحاجات عند ماكلياند:

يرى ماكلياند أن العاملون يختلفون من ناحية الرضا الوظيفي طبقا لحاجات ثلاث هي: الحاجة إلى الإنجاز والحاجة إلى الانتساب والحاجة إلى السلطة فالعاملون الذين يتمتعون بحاجة كبيرة نحو الانجاز يتطلعون إلى الأعمال التي تتحدى قدراتهم، ويصبح لديهم السيطرة عليها في حين أن العاملين ذوي الحاجة المحدودة للإنجاز يصبح لديهم قدر كبير من الرضا الوظيفي إذا كانت وظائفهم تتضمن قدرا قليلا من التحدي لقدراتهم .ويصبح احتمال النجاح في وظائفهم كبيرا، وعلى العكس من ذلك نجد أن العاملين ذوي الحاجة الكبيرة للانتساب يفضلون العمل كثيرا مع أفراد آخرين ومساعدتهم وغالبا توجد هذه الأنماط مع العاملين في الوظائف الإدارية ، بينما العاملون ذوو الحاجة الكبيرة للسلطة تصبح لديهم رغبة جامحة في التأثير على الآخرين بشكل يزيد عن رغبتهم في أن يكونوا ناجحين بسهولة¹.

✓ نظرية العدالة والمساواة:

تقوم هذه النظرية التي وضعها آدمز، أن الرضا الوظيفي من خلال معاملة جميع العاملين بشكل عادل، حيث تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، كما أن عدم الإنصاف في المعاملة يؤدي إلى الإحباط وعدم الرضا الوظيفي، وتمتاز هذه النظرية بأنها تهتم بالمجموعة و تأثيراتها وفهم الفرد وإدراكه للآخرين وتدعو هذه النظرية إلى إيجاد الطرق و الوسائل المختلفة التي يشعر الفرد بعدالة معاملة الإدارة لهما تركز على الحوافز النقدية نظرا لسهولة قياسها والإحساس بها وإدراك أهميتها. والإنصاف لا يعني المساواة، فقد تؤدي المساواة في التعامل مع الجميع إلى عدم إنصاف بعض العاملين ذوي الجهود المتقدمة و الذين يستحقون بالتالي مكافآت وتعاملا إداريا أفضل والعدالة في هذه النظرية تنقسم إلى:

* عدالة التوزيع: وتعلق بالتوزيع العادل للمكافآت المتعلقة بالأداء.

* عدالة الإجراءات : وتعلق بالسياسات وإجراءاتها².

¹ عزت عبد العظيم الطويل : معالم علم النفس المعاصر، ط3، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص ص 197,196.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي: السلوك التنظيمي، ص 299.

✓ نظرية القيمة:

يرى إدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضا عن العمل، وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية الحاجات لماسلو، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدا بما يوده من عوائد يرى أنها تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتتناسب رغبته وأسلوبه في الحياة¹.

✓ نظرية التعارض:

أدى التساؤل عما يتوقعه الفرد من عمله بالعديد من المهتمين بالسلوك البشري في مجال العمل إلى الاقتناع بهذه النظرية، فعلى أساس هذه النظرية تحدد درجة رضا الفرد عن عمله بالفارق بين ما يحصل عليه بالفعل ومستوى محدد يتخذ معيارا لما يجب أن يحصل عليه. وينشأ عدم الرضا في العمل عندما يقل ما يحصل عليه الفرد من المستوى المدرك أو الذي يعتقد بأنه المستوى المتفق مع إمكانياته وقدراته، ويؤكد لوك بأن التعارض المدرك وليس التعارض الفعلي هو المهم، وأن درجة الرضا تتحدد بالفارق بين ما يريده وما يدركه بالنسبة لما يحصل عليه، وهذه هي إحدى الاستنتاجات التي توصل إليها في تحليله للرضا الوظيفي².

✓ نظرية العاملين :

صاغ هرزبرغ نظريته بناء على مقابلات أجراها مع 200 محاسب ومهندس سألهم حول المناسبات التي كانوا فيها راضين ومحفرين والمناسبات التي كانوا فيها متذمرين ومحبطين، ومن خلال نتائج هذه المقابلات وجد أن هناك عوامل يمكن أن تصنف ضمن مجموعتين الأولى سماها العوامل الدافعة أو المحفزة للأداء أما الثانية فسماها العوامل الصحية أو المطهرة ومهمتها الحيلولة دون حصول حالة تضرر أو شكوى في بيئة العمل، وعلى الإدارة أن تهتم ب كلا المجموعتين وتدرک التأثير المختل لكل منهما على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، حيث أن توفر العوامل الصحية لا يؤدي إلى اندفاع العاملين نحو

¹ أحمد ماهر : السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، ط8، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص241.

² عادل صلاح عبد الجبار، محمد منترك مسعود القحطاني: علم النفس التنظيمي والإداري، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007، ص230.

أداء عالي ومرضي في حين أن العوامل الدافعة إذا ما توفرت تكون هي السبب المؤدي إلى إنجاز عالي¹.

سادسا:العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة من أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين, وأهم هذه العوامل ما يلي:

✓ محتوى العمل وتنوع المهام :

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية الفرد, حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله , ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل².

✓ عدالة العائد:

تتجه عدد من النظريات الحديثة في الرضا عن العمل إلى افتراض أن الفرد لا يحاول الحصول على أكبر قدر من العائد دون قيد أو شرط, وإنما لا يحاول أن يحصل على العوائد العادلة, ووراء هذا الافتراض مسلمة بأن هناك قيمة أو اعتبار يدفع الناس إلى السعي لتحقيق العدالة في توزيع العائد³.

✓ نمط الإشراف:

إن المشرف المتفهم مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادلين والمودة يحقق رضا عاليا بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفتقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه⁴.

✓ فرص الترقية:

إن العامل المحدد لآثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد من فرص الترقية, فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما

¹ صلاح مهدي محسن العامري, طاهر محسن منصور:الإدارة والأعمال, ص495.

² سهيلة محمد عباس : إدارة الموارد البشرية ,مدخل استراتيجي , ط2, دار وائل للنشر والتوزيع ,عمان, 2006 , ص176.

³ خبراء المجموعة العربية : الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني, المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2014, ص20.

⁴ محمد الصيرفي :السلوك الإداري ,العلاقات الإنسانية,ط1, دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر , الإسكندرية, 2007, ص136.

قل رضاه عن العمل والعكس , ويمكن القول أن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها¹.

✓ **الأجر:**

يعد الأجر وسيلة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين, وتشير الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل , فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس, ولا يقتصر الأجر على إشباع الحاجات الدنيا , وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن والمكانة الاجتماعية, وتقدير المنظمة لأهميته.

وقد يعتبر بعض الأفراد الأجر كرمز للنجاح والتفوق وبالتالي فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة , كما يشير البعض إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون البقاء في المنظمات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسين الأداء².

✓ **جماعة العمل:**

يلاحظ أنه كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم, كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله , وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توترا لديه كلما كانت جماعة العمل سببا لاستياء الفرد من عمله مما يؤثر سلبيا عن درجة رضائه عن العمل³.

✓ **ساعات العمل:**

يمكن القول بأنه بالقدر الذي يتوفر للفرد حرية استخدام وقت الراحة بالقدر الذي يزيد رضاه عن العمل, وبالقدر الذي تتعارض فيه ساعات العمل مع وقت الراحة وتقيد فيه حرية الفرد في استخدامه لهذا الوقت , بالقدر الذي ينخفض فيه رضا الفرد عن العمل⁴.

¹ فاروق عبده فليح , عبد المجيد السيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, 2005, ص 262.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي : السلوك التنظيمي, ص 289.

³ محمد الصيرفي: السلوك الإداري, العلاقات الإنسانية, ص 136.

⁴ خبراء المجموعة العربية : الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني, ص 19.

✓ ظروف العمل المادية:

بصفة عامة تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح¹.

سابعا: طرق قياس الرضا الوظيفي

تزداد أهمية قياس الرضا الوظيفي كلما زاد الاهتمام بالرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، وارتفعت الكفاءة التنظيمية في المؤسسة .

ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس:

❖ المقاييس الموضوعية:

حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة² مثل:

- الغياب:

إن معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله، وهو مؤشر يمكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا الوظيفي للعامل، فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباط بالعمل وأشد حرصا على الحضور مقترنة بمن يشعر بالاستياء من عمله ، إلا أن هذا المؤشر لا يعبر عن الحالات الشعورية اتجاه العمل، فقد يتغيب العامل بسبب المرض أو التعرض لحادث أو تعطل وسائل النقل أو الظروف العائلية وغيرها من الأسباب المشروعة .

● ترك الخدمة:

إن ترك الخدمة الاختياري يعد مؤشرا لقياس الرضا الوظيفي ، وعليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامها لتقييم البرامج بين زاوية تأثيرها على الرضا الوظيفي³.

❖ المقاييس الذاتية:

وهي المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة كما ذكر محمد سعيد سلطان طرق أخرى لقياس الرضا الوظيفي وهي:

¹ المرجع السابق ، ص 137.

² صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2004، ص 177.

³ إيمان عباس الخفاف: الذكاء الانفعالي، تعلم كيف تفكر انفعاليا، ص 177.

• معادلات القياس والرد على الأسئلة:

وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل وتستخدم معادلات القياس الكاملة, وفيها يقوم أفراد بالإجابة عن الأسئلة بتسجيل ردود فعلهم عن العمل, ومن أشهر المعدلات¹.

✓ الأجندة الوصفية للعمل:

والأسئلة بها تتناول خمسة جوانب مختلفة هي العمل نفسه, الأجر, فرص الترقية, الإشراف والناس (الزملاء).

✓ طريقة استقصاء جامعة مينسوتا لقياس الرضا:

وهي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونوا إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة عن عملهم (أجرهم, فرص التقدم فيه) . وهاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة ومختلفة من الرضا عن العمل مثل قائمة استقصاء الرضا عن الأجر الذي يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور, ويوفر قياسات مختلفة عن هذه العوامل النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر, العلاوات, الزيادة في الأجر والمزايا الإضافية, إدارة نظام الأجور².

• المقابلات الشخصية (مقابلات المواجهة):

يتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم, وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل, وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام وبهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل وتكون مقابلة المواجهة (أي نوع من القياس الفردي) ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم في الخصوصية³.

¹ محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات , دار الجامعة الجديدة للنشر, الإسكندرية, 2002, ص198.

² إيهاب محمد عويضة: أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة, (رسالة ماجستير), الجامعة الإسلامية , غزة, ص26.

³ المرجع السابق, ص199.

خلاصة الفصل

توصلنا من خلال دراستنا في هذا الفصل لموضوع الرضا الوظيفي والذي تم فيه إبراز مجموعة من المفاهيم حول الرضا الوظيفي, حيث تباينت التعاريف المقدمة حسب وجهات نظر المفكرين لكونه ظاهرة سيكولوجية ونظرا لتعدد المتغيرات المؤثرة فيه ظهرت مجموعة من النظريات المفسرة لهذا الموضوع ولكل منها وجهة نظر خاصة بها , فالرضا هو مجموعة من الاتجاهات المختلفة التي يحملها الفرد.

الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي

تمهيد

أولاً: تعريف الالتزام التنظيمي

ثانياً: صور الالتزام التنظيمي

ثالثاً: أهمية الالتزام التنظيمي

رابعاً: أنواع الالتزام التنظيمي

خامساً: مراحل الالتزام التنظيمي

سادساً: محددات الالتزام التنظيمي

سابعاً: مداخل دراسة الالتزام التنظيمي

ثامناً: مقاييس الالتزام التنظيمي

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر موضوع الالتزام التنظيمي من الموضوعات التي لاقى اهتماما كبيرا من قبل الباحثين ويعد مفهوم الالتزام التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية, وقد انبثق أساسا من حركة العلاقات الإنسانية في النصف الأول من القرن العشرين , من خلال الدراسات التي كانت تحاول اكتشاف طبيعة الارتباط بين الموظف والمنظمة فبرزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في المنظمات بغية تحفيزه وزيادة درجات الالتزام لديه.

وسنحاول في هذا الفصل تعريف الالتزام التنظيمي وصوره وأهميته و أنواعه ومراحله ومحدداته ومداخل دراسته ومقاييسه.

أولاً : تعريف الالتزام التنظيمي

تعددت التعريفات التي تفسر الالتزام التنظيمي وبغرض تحديد مفهوم الالتزام التنظيمي تعرضت الباحثة لعدد من المفاهيم الأساسية التي صاغها الباحثون في هذا المجال بغية تحديد الملامح الأساسية للالتزام التنظيمي في هذه الدراسة.

*يعرف الالتزام التنظيمي بأنه ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة¹.

*عرفه **Mowdayetal** بأنه ارتباط الموظف بالمنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها وبشكل متزايد عبر الوقت².

*يضيف **ماير و آلن** 1991 أن الالتزام التنظيمي هو الحالة النفسية التي تميز الرابطة والعلاقة ما بين الفرد والمنظمة في قبول أهداف المنظمة والاستعداد لممارسة الجهود الجبارة لتحقيق أهدافها³.

*يعرف بأنه حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها⁴.

*يعرفه **Madway** بأنه اعتقاد قوي وقبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمتها، ورغبتهم في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها.

ويشمل هذا التعريف ثلاثة عناصر:

*قبول كبير لأهداف وقيم المنظمة.

¹ علي محمد أحمد المصاروة: إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي , دار الأيام للنشر والتوزيع , عمان, 2015, ص48.

² مخلص شياح علي الجميلي: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي, مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والادارية , المجلد:04, العدد:09, 2012, ص295.

³ فاطمة الزهرة بن صافية : المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي , مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات , جامعة الجزائر, المجلد:01, العدد:03, 2013, ص7.

⁴ ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل, ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر, ص20.

*الرغبة في بذل مجهود كبير من أجل المنظمة.

*رغبة كبيرة في الاستمرار في العمل بالمنظمة¹.

*عرفه هريبنياك و الوتو(Hrebiniak Et Alluto) بأنه عدم الرغبة في ترك التنظيم لأسباب تتعلق بالزيادات في الراتب أو الموقع الوظيفي أو الحرية المهنية أو تتعلق بصداقات الزمالة الأوسع².

*يعرف الالتزام التنظيمي بأنه هو الإيمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها وبالأهداف التي يتخذها وبتصورات الوصول إلى هذه الأهداف وهو الاستعداد الكامل للانضمام إلى التنظيم وفقا لهذا الإيمان وتحمل كافة التبعات والمسؤوليات المترتبة على ذلك.

*يعرف بأنه هو الاقتران الفعال بين الفرد والمنظمة, بحيث يبدي الموظفون رغبتهم في خدمة المنظمة بشكل كبير على الرغم من حصولهم على مردود أقل³.

*عرفه كل من عبد الوهاب وخطاب بأنه استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية , يترتب عليه سلوك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة ورغبة الفرد في إعطاء جزء من أجل الإسهام في نجاح واستمرار المنظمة, كالاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية⁴.

¹ أحمد يوسف دودين : منظمات الأعمال المعاصرة , الوظائف والإدارة , الأكاديميون للنشر والتوزيع , عمان , 2014 , ص ص 185 , 184.

² محمد كعوان : العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي, مجلة العلوم الإنسانية , المجلد :أ,العدد: 44 , 5, ديسمبر, 2015 , جامعة قسنطينة 2, ص548.

³ أحمد يوسف دودين :إدارة التغيير والتطوير التنظيمي, دار اليازوري العلمية , 2013, ص180.

⁴ إسماعيل العمري, عبد الفتاح أبي مولود :قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة, مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية , جامعة قاصدي مرباح ورقلة, العدد:28, مارس 2017, ص259.

ثانيا: صور الالتزام التنظيمي

يأخذ الالتزام التنظيمي عدة صور هي:

❖ الالتزام وسيلة لتحقيق هدف معين:

فالعضوية في المنظمة هي وسيلة لتحقيق أهداف شخصية , حيث لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المنظمة.

❖ الالتزام التنظيمي قيمة في حد ذاته :

وتتجسد هذه القيمة عندما تصبح أهداف المنظمة وقيمها هي أهداف أعضائها وقيمهم بغض النظر عن مصالحهم الذاتية.

❖ الالتزام التنظيمي هو امتثالا لما يتوقعه الآخرون:

وهذا الالتزام هو نتيجة الضغط.

❖ الالتزام الاجتماعي:

فهو الالتزام الذي يمارس على الأعضاء بسبب العادات والتقاليد الاجتماعية, والتي لها دور مؤثر في الأفراد في إطار التزامهم نحو المنظمات التي ينتمون إليها¹.

ثالثا: أهمية الالتزام التنظيمي

إن الالتزام التنظيمي من المفاهيم التي نالت اهتماما كبيرا من قبل العديد من الكتاب والباحثين, ونتيجة للدور الكبير الذي يلعبه في نجاح المنظمة وديمومة استمرارها وعليه تتمثل أهمية بناء الالتزام التنظيمي للأفراد في النقاط التالية:

❖ زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار المؤسسي.

❖ زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.

❖ التقليل من المشكلات التي تحصل بين العاملين والإدارة.

❖ التنبؤ ببعض المظاهر معدل دوران العمل².

¹ فادية إبراهيم شهاب: التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية, الأكاديميون للنشر والتوزيع, عمان,

2014, ص79.

² عبد الغني بن حامد وآخرون: أخلاقيات العمل ودورها في توطيد وتعزيز الالتزام التنظيمي, مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث, المركز الديمقراطي العربي, برلين - ألمانيا , العدد: 03, جانفي 2019, ص245.

رابعاً: أنواع الالتزام التنظيمي

يفرق الخبراء بين ثلاثة أنواع من الالتزام التنظيمي هل:

✓ الالتزام العاطفي:

يعبر هذا المفهوم عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف, وأحيانا تلجأ بعض المنظمات إلى إحداث تغيير جوهري في أهدافها وقيمها وهنا يسأل الفرد نفسه عما إذا كان باستطاعته التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة , فإذا كانت الإجابة بنعم فإنه يستمر بالمنظمة , أما إذا وجد أنه يصعب عليه التكيف فسيترك العمل بالمنظمة¹.

✓ الالتزام البقائي(الاستمراري):

يشير إلى وعي العامل بالتكلفة المرتبطة بترك المنظمة, ويعكس نتيجة مقارنة الفرد للمساهمات التي يقدمها للتنظيم في مقابل ما يحصل عليه في عملية التبادل لنفعي بينهما, ويرى البعض أن الأفراد الذين لديهم التزام بقائي عالي يبقون في التنظيم لمجرد الحاجة الماسة لذلك, أي بسبب ما قد يتحمله الفرد من تكاليف متوقعة نتيجة تركه للعمل².

✓ الالتزام المعياري:

يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين , فالأفراد ذوي الالتزام المعياري القوي يأخذوه في حسابهم إلى حد كبير , ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو تركوا العمل بالمنظمة, إذن فهؤلاء لا يريدون أن يتركوا انطباعاً سيئاً لدى الزملاء بسبب تركهم العمل, وبالتالي لهذا التزام أدبي حتى ولو كان ذلك على حساب أنفسهم³.

خامساً: مراحل الالتزام التنظيمي

بين بوشنان أن الالتزام التنظيمي يتطور لدى الفرد ماراً في ثلاث مراحل هي:

❖ مرحلة ما بعد التعيين مباشرة (فترة التجربة):

¹ أحمد السيد كردي: إدارة السلوك التنظيمي, 2011, ص 50.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية , المكتبة العصرية, القاهرة, 2007 , ص 290.

³ مرجع سابق , ص 50.

مدتها عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للإعداد والتدريب والاختيار، ويكون توجهه الرئيس في هذه الفترة الحصول على القبول والأمن من قبل المنظمة، وأيضا محاولة التعايش والتأقلم مع البيئة الجديدة.

❖ مرحلة العمل والانجاز:

مدتها تتراوح بين عامين وأربعة أعوام، في هذه المرحلة يسعى الفرد من خلالها إلى تأكيد مفهوم الانجاز لديه، وتتميز هذه المرحلة بالخبرات التالية:
*الأمية الشخصية *الخوف من العجز *ظهور قيم الالتزام للمنظمة والعمل.

❖ مرحلة الثقة بالتنظيم :

وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لانهاية حيث يزداد ولاءه وتتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج¹.

سادسا: محددات الالتزام التنظيمي

تعددت اجتهادات الباحثين والدارسين واتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الالتزام التنظيمي داخل التنظيم، إلا أن دراسات روبرت مارش وماناري تعتبر من الدراسات المتميزة التي أشارت فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الالتزام التنظيمي وهي:

❖ السياسات :

ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد. ويعتمد السلوك في شدته وإيجابيته، أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيجتري عليه إتياع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء، ثم الالتزام أو الولاء التنظيمي .

¹ محمد حمادات : قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر،

عمان، 2006، ص ص69، 70.

وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار ماسلو في نظرية سلم الحاجات الفسيولوجية، والحاجة للأمن والحاجة إلى الحب والانتماء والحاجة إلى الاحترام والحاجة إلى تحقيق الذات¹.

❖ **وضوح الأهداف:**

يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام التنظيمي وللمنظمة أكبر. وينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاءة الإدارية².

❖ **العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم :**

تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم، فالمشاركة كما يراها دايفن هي الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية، ويشترك في المسؤولية في تحقيق تلك الأهداف.

وقد أوضحت الكثير من الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام التنظيمي وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجهه الفرد من المشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم، الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية³.

سابعاً: مداخل دراسة الالتزام التنظيمي

اتفق العديد من الكتاب والباحثين على إدراج مفاهيم الالتزام التنظيمي المختلفة تحت تقسيمين أساسيين هما:

❖ **الالتزام السلوكي:**

المدخل القائم على التبادل وهو المدخل الذي كان نتيجة جهود متنوعة بذلها العديد من علماء النفس الاجتماعي، وينظر هذا المدخل إلى الالتزام على أنه نتيجة لعملية التبادل بين

¹ محمد بن غالب العوفي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، (رسالة ماجستير)، في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص38.

² موسى اللوزي: التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص129.

³ مرجع سابق، ص38.

الفرد والمنظمة فيها يتعلق بمساهمات الفرد والحوافز التي يحصل عليها، وفي ظل هذا المدخل يزداد التزام الفرد نحو التنظيم كلما زاد تفضيله لعملية التبادل.

عن التزام الفرد اتجاه المنظمة يمثل حصيلة لعملية التبادل التي يقوم بها الفرد مع المنظمة فالفرد يقدم الجهد و الوقت مقابل الحصول على إشباع حاجات معينة ، وبالتالي إذا وجد الفرد المنظمة التي تعطيه المزيد من الإشباع، فسوف يترك المنظمة التي يعمل بها لينظم للمنظمة التي تعطيه إشباع أكثر، أي أن ارتباط الفرد بالمنظمة وفق هذه المفاهيم هو ارتباط نفعي تحكمه أهداف الفرد ورغباته، ويتوقف على مدى ما يقدمه الفرد مقابل ما يحصل عليه¹.

❖ الالتزام الإتجاهي:

يختلف المدخل الإتجاهي (السيكولوجي) في نظريته للالتزام عن المدخل السلوكي أو المدخل القائم على التبادل ، فإذا كان المدخل السلوكي ينظر إلى الالتزام التنظيمي على أنه محصلة لعملية التبادل بين الفرد والمنظمة والتي تحكمها رغبات الفرد المادية وحاجاته إلى الأمن و الأمان فإن المدخل الإتجاهي ينظر إلى الالتزام على أنه اتجاه عادة ما يكون أكثر نشاط وإيجابية نحو المنظمة.

وهذا الالتزام التنظيمي يشتمل على الارتباط بأهداف التنظيم وقيمه، والرغبة في بذل أكبر جهد ممكن لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها والرغبة القوية للبقاء في المنظمة²

ثامنا: مقاييس الالتزام التنظيمي

يوجد عدد كبير من المقاييس للالتزام التنظيمي، ونظرا لصعوبة استعراض كل المقاييس التي تستخدم في قياس الالتزام التنظيمي سوف نذكر بعضها:

✓ مقياس تونتن:

وقد احتوى المقياس على خمس فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن المقياس ثمان فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة لقياس الالتزام المهني.

¹ صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2004، ص186.

² صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعة ، الإسكندرية، 2005، ص320.

✓ **مقياس بورتر وزملائه:**

وقد أطلق عليه إستبانه الالتزام التنظيمي (QCC) ويتكون المقياس من خمسة عشر فقره تستهدف درجة التزام الأفراد بالمنظمة, واستعان بمقياس ليكرت السباعي لتحديد درجة الاستجابة.

✓ **مقياس مارش ومافوي:**

حيث قدم مقياس للالتزام مدى الحياة يتكون من أربعة فقرات وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة , وتعزيز استحسان المنظمة وحث الفرد على الالتزام بقيم العمل وأخيرا إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.

✓ **مقياس جورج وزملائه:**

وهو محاولة لقياس الالتزام التنظيمي من خلال ستة فقرات¹.

¹ إسماعيل العمري , عبد الفتاح أبي مولود : قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة, ص260.

خلاصة الفصل

انطلاقاً مما سبق , فقد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني وذلك بغية تحقيق نجاح المنظمات وتقدمها , وهذا يتعلق بعدة عوامل أبرزها الالتزام التنظيمي , حيث أن هذا الأخير هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات , والذي يعتبر حالة إيجابية محسوسة يشعر بها الفرد اتجاه منظمته التي يعمل بها , ولقد تعددت الأدبيات و المداخل في دراسة الالتزام التنظيمي , ونظراً لأهمية هذا الموضوع فإنه يحتاج إلى دراسات وأبحاث ميدانية أكثر لما له دور في تحقيق أهداف المنظمة.

الجانِب المِيداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: العينة وخصائصها

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد تطرقنا للجانب النظري وتكوين خلفية نظرية حول موضوع الدراسة. سنعمد في الجانب الثاني هذا لوضع الموضوع في إطاره الميداني، وذلك من خلال التطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية المتبعة بدءاً بمنهج الدراسة ومجالات الدراسة المكانية والزمنية والبشرية ثم التطرق لعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة.

أولاً: منهج الدراسة

إن القيام بأي دراسة علمية هو عملية الوصول إلى الحقيقة أو البرهنة عليها وتتوجب إتباع منهج مناسب لدراسة المشكلة وتشخيصها من خلال مجموعة من الإجراءات والقواعد، التي وضعت من أجل الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع البحث.

فالمنهج هو " أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك"¹.

ونظرا لطبيعة هذه الدراسة فالمنهج الوصفي هو الأنسب لها، والذي عرفه فالونبأنه "أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"².

ثانياً:مجالات الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث، وذلك لأن هذا الإجراء يساعد على تحديد النطاق الذي ستجرى فيه الدراسة، وتتمثل مجالات الدراسة فيما يلي:

1. الجانب المكاني:

يبرز من خلال عنوان الدراسة المجال المكاني لجانبها الميداني في بلدية سيدي عمران دائرة جامعة ولاية الوادي.

التعريف بالبلدية:

بلدية سيدي عمران من البلديات الفتية أنشأت بعد التقسيم الإداري لسنة 1984، وأنشأت في 5 ديسمبر 1984، وتبعد عن مقر الولاية بـ 145 كلم، وتتموقع عنها في الشمال الغربي بـ 600 كلم عن العاصمة الجزائرية جنوب شرقاً.

¹ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل و التطبيقات)، ط2، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان، 1999، ص35.

² سامي محمد ملحم:مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006، ص 370.

تنتهي إلى دائرة جامعة وتعد ثاني مدينة من حيث الكثافة السكانية بالنسبة للدائرة، وتبعد عنها ب 5 كلم.

يحدها شمالا بلدية جامعة (ولاية الوادي) وجنوبا بلدية سيدي سليمان، النقر، الطيبات (ولاية ورقلة) وشرقا بلدية النقر (ولاية ورقلة) وغربا بلدية المرارة (ولاية الوادي).
تتربع على مساحة إجمالية تقدر 552 كلم² أي ب 55200 هكتار.
تمارس مختلف أنشطتها من خلال مجموعة من المصالح (الهيكل التنظيمي لمصالح البلدية ضمن الملاحق).

2. المجال البشري :

يتمثل في عمال بلدية سيدي عمران والمقدر عددهم ب 168 عاملا.

3. المجال الزمني:

تمت الدراسة على مرحلتين:

المرحلة الأولى : تم فيها أخذ الموافقة من طرف رئيس البلدية على إمكانية القيام بالدراسة بالبلدية.

المرحلة الثانية :

وتم فيها تطبيق الاستمارة بعد ضبطها وتعديلها وبعد تحكيمها من أساتذة التخصص وإجراء تعديلات عليها والتطبيق الفعلي للاستمارة والعمل الميداني فقد كان ما بين أفريل و 9 ماي. منهج الدراسة

إن القيام بأي دراسة علمية هو عملية الوصول إلى الحقيقة أو البرهنة عليها وتتوجب إتباع منهج مناسب لدراسة المشكلة وتشخيصها من خلال مجموعة من الإجراءات والقواعد، التي وضعت من أجل الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع البحث.

فالمنهج هو " أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك " .

ونظرا لطبيعة هذه الدراسة فالمنهج الوصفي هو الأنسب لها، والذي عرفه فالون بأنه "أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو مشكلة محددة

وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة".

ثالثا: العينة وخصائصها

العينة "هي مجموعة جزئية من المجتمع , ولها نفس خصائص المجتمع الأصلي الذي تنتمي إليه, تتكون من مجموعة من المفردات و المشاهدات التي يتم اختيارها من المجتمع الإحصائي بطريقة إحصائية معينة تتعلق بنوع العينة المسحوبة"¹.

• أسلوب اختيار العينة:

يتمثل مجتمع البحث في عمال بلدية سيدي عمران والبالغ عددهم 168 عاملا تم اختيار منهم بطريقة عشوائية بسيطة 80 عاملا, أي ما نسبته (48%).

• خصائص العينة:

في هذا العنصر يتم تحديد خصائص العينة المختارة والتي تمكن من تحديد سمات وملامح جمهور البحث الذي تمت دراسته.

* خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (01) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الجنس

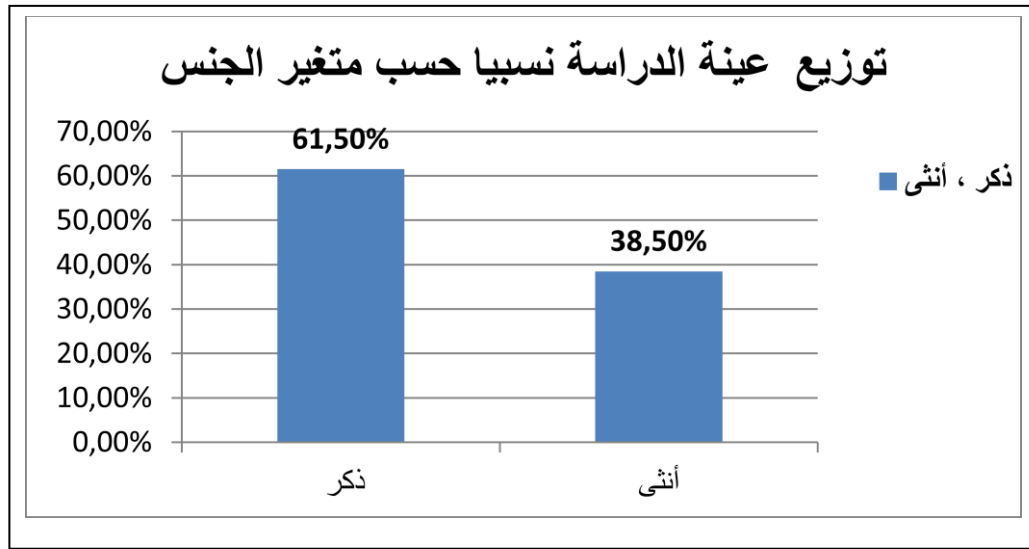
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	40	61.5%
أنثى	25	38.5%
المجموع	65	100%

من خلال معطيات الجدول الكمية أعلاه يتضح أنه من بين مجموع 65مبحوثا الذين يمثلون عينة الدراسة هناك 40 ذكرا , والذين يمثلون نسبة 61,5% من حجم العينة وفي المقابل نجد 25 أنثى بنسبة 38,5% من حجم العينة الكلي.

هاته المعطيات تبرز تفوق نسبة الذكور على الإناث, وهذا يعزو إلى وجود وظائف ومهام مختلفة تتطلب توافر جنس الذكور مثل مهام الحراسة وقيادة السيارات وأعمال الصيانة والتي تتطلب القوة والجهد العضلي.

¹ جويعة عميرة: التحليل الإحصائي للبيانات الاجتماعية و الديموغرافية, ط1, دار عالم الأفكار, 2018, ص30.

الشكل رقم(01) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير الجنس



المصدر: إعداد الباحثة

*خصائص وتوزيع العينة حسب متغير السن:

جدول رقم(02) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
30,8 %	20	[34-25] سنة
47,7 %	31	[44-35] سنة
15,4 %	10	[54-45] سنة
6,2 %	4	[64-55] سنة
100 %	65	المجموع

من خلال النتائج المسجلة في الجدول أعلاه , نجد أن أعلى نسبة سجلت هي في الفئة

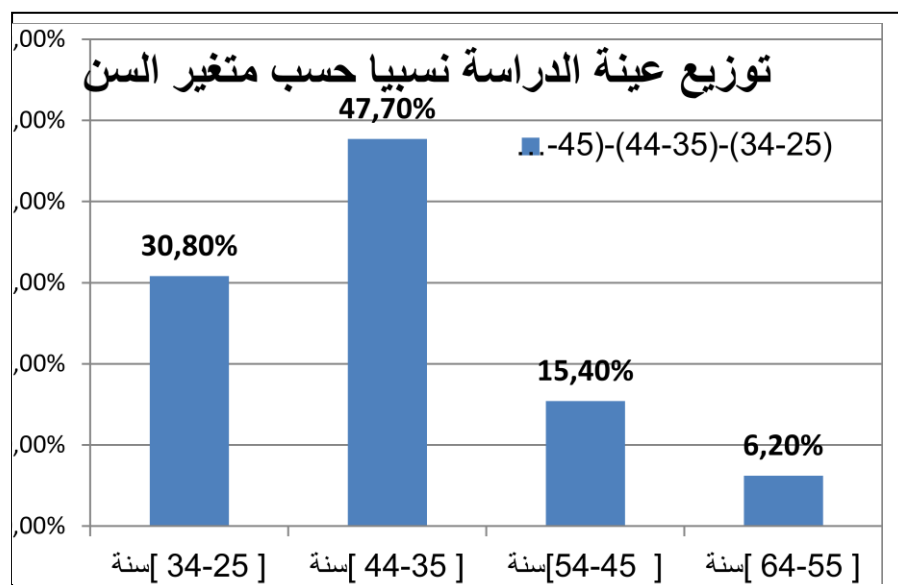
العمرية [44-35] سنة بنسبة 47,7 % تليها الفئة العمرية [34-25] سنة بنسبة 30,8

% ثم الفئة العمرية [54-45] سنة بنسبة 15,4 % وأخيرا الفئة العمرية [64-55] سنة بنسبة

6,2 %.

نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على اليد العاملة من فئة الشباب , والتي هي في قمة العطاء دون التخلي عن الخبرة الكبيرة داخل المؤسسة.

الشكل رقم (02) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير السن



المصدر: إعداد الباحثة

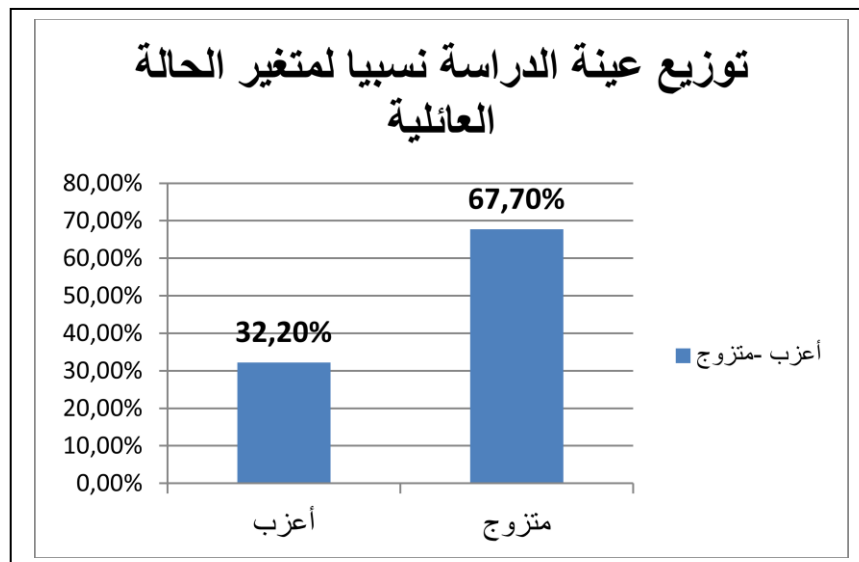
***خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية:**

جدول رقم(03) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
32,3%	21	أعزب
67,7%	44	متزوج
100%	65	المجموع

من خلال البيانات الرقمية للجدول أعلاه تبين لنا أن مجتمع البحث أغلبه متزوجين وبنسبة 67,7% والباقي عزاب بنسبة 32,3% , ويعني هذا أن أغلب العاملين لديهم مسؤوليات عائلية مرتبطين بها, مما يؤدي إلى عدم التزامهم في العمل بسبب الغيابات على مستوى مصالحهم ويؤدي إلى عدم العمل, وهذا ما يؤثر على خصائص الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة.

الشكل رقم (03) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير الحالة العائلية



المصدر: إعداد الباحثة

*خصائص وتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

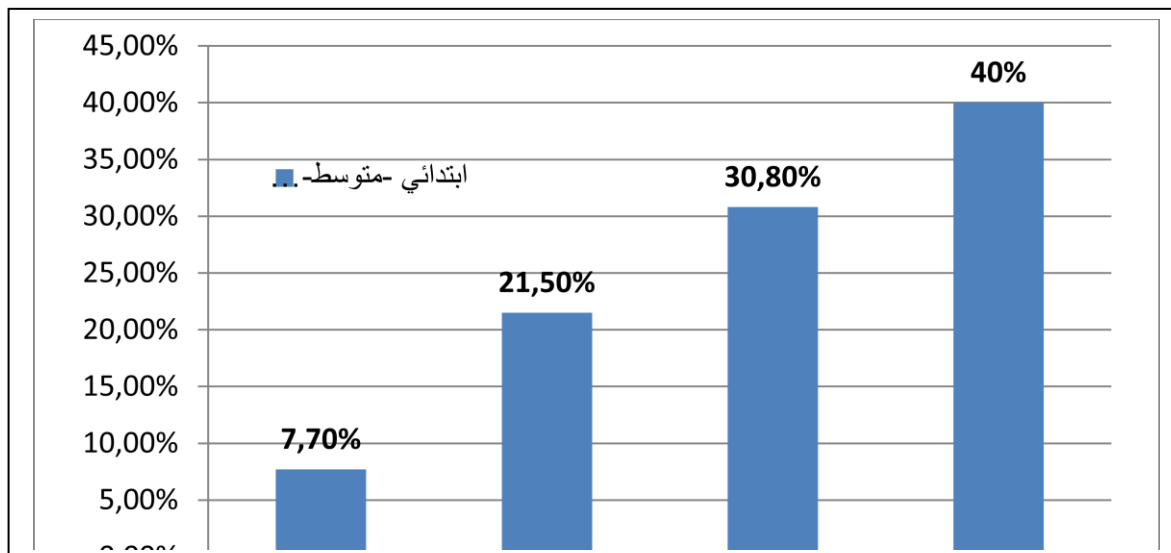
جدول رقم (04) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
7,7%	5	ابتدائي
21,5%	14	متوسط
30,8%	20	ثانوي
40%	26	جامعي
100%	65	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 40% من حجم العينة هم من ذوي المستوى التعليمي الجامعي وهي تمثل أعلى نسبة من العينة ككل في المرتبة الأولى، تليها نسبة 30,8% من ذوي المستوى التعليمي الثانوي في المرتبة الثانية، ثم نسبة 21,5% من مستوى التعليم المتوسط في المرتبة الثالثة، وأخيرا نسبة 7,7% من ذوي التعليم الابتدائي.

إن هذه المعطيات تبرز جليا أن معظم المبحوثين يتمتعون بمستويات تعليمية عالية تركزت أكثر في المستوى الجامعي ثم المستوى الثانوي، ويعزو هذا إلى كون العمل في مجال البلدية يتطلب توافر فئات مهنية ذات مستويات تعليمية عالية، وهذا لتقديم الخدمة الاجتماعية بكل دقة لا ينبغي الخطأ فيها لأن العمل يكون مع الأجهزة الإلكترونية والوثائق.

الشكل رقم (04) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الباحثة

*خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

جدول رقم (05) يوضح خصائص وتوزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

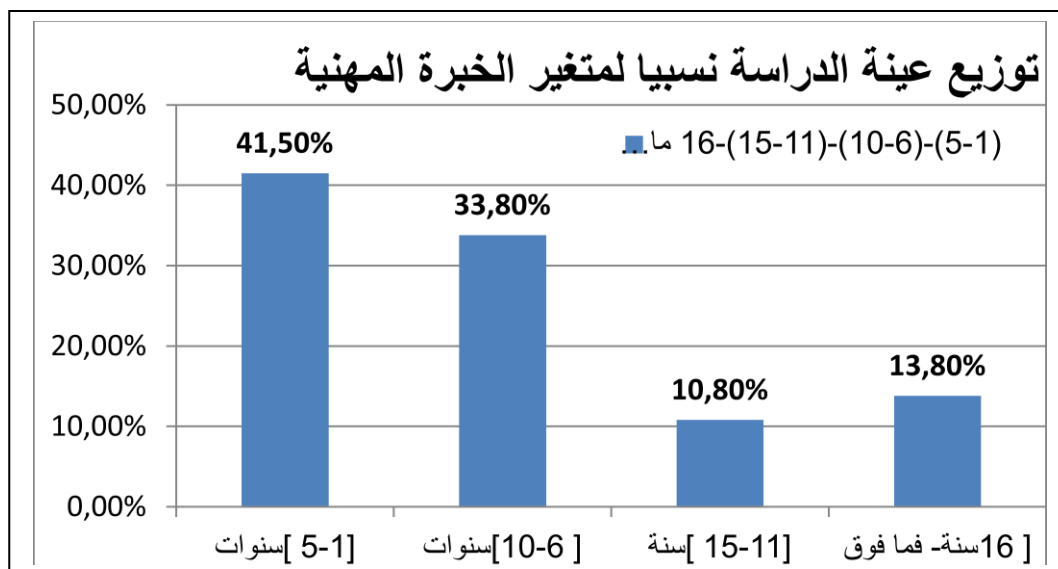
النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة المهنية بالسنوات
41,5%	27	[1-5] سنوات
33,8%	22	[6-10] سنوات
10,8%	7	[11-15] سنة
13,8%	9	[16 سنة- فما فوق]
100%	65	المجموع

من خلال المعطيات الكمية للجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين ذوي الخبرة المهنية من 1 سنة إلى غاية 5 سنوات يمثل نسبة 41,5% وهي أعلى نسبة تليها في المرتبة الثانية الفئة ذات الخبرة من 6 سنوات إلى غاية 10 سنوات بنسبة 33,8% ثم الفئة ذات الخبرة المهنية

التي تساوي أو تفوق 16 سنة بنسبة 8, 13% في المرتبة الثالثة، تليها الفئة ذات الخبرة المهنية من 11 سنة إلى غاية 15 سنة بنسبة 8, 10% في المرتبة الأخيرة.

يلاحظ من خلال هاته النتائج أن الخبرة المهنية السائدة في عينة الدراسة تتركز بين 1 سنة إلى 5 سنوات، وبين 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 5, 41% وبنسبة 8, 33% على التوالي، و الفئات ذات الخبرة الأكثر من 10 سنوات هي قليلة حيث تراوحت بين 8, 10% وبين 8, 13% وبالتالي نكتشف أن جل المبحوثين لديهم خبرات مهنية أقل أو تساوي 10 سنوات، بمعنى أن أقدميتهم ليست كبيرة، وقد يعزو هذا إلى ولوج عنصر الشباب إلى المؤسسات في السنوات الأخيرة نتيجة سياسة التوظيف التي انتهجتها السلطات المركزية من أجل التقليل من البطالة، بالإضافة إلى شغل المناصب الشاغرة نتيجة خروج الموظفين القدامى إلى التقاعد بعد استيفائهم سن القانونية للتقاعد.

الشكل رقم (05) يوضح توزيع العينة نسبيا حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: إعداد الباحثة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

تعتمد المناهج العلمية على اختلاف أنواعها على أدوات ووسائل جمع البيانات والمعلومات , والتي يستعين بها الباحث في البحث عن الإجابة على ما أثاره من تساؤلات, والوصول إلى النتائج المتعلقة بمشكلة الدراسة, وتحقيقاً لذلك تم استخدام الاستبيان.

ويعرف الاستبيان بأنه "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف, ويتم تنفيذ الاستبيان إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد"¹.

ويعرف الاستبيان بأنه "مجموعة من الأسئلة يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع , والإجابة تكون وفق توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة"².

وقد اعتمدت الباحثة على الاستبيان لجمع الحقائق, وتم صياغة بنوده بناءً على تساؤلات الدراسة حيث احتوى على 30 بنداً موزعين على النحو التالي:

أولاً: البيانات الشخصية وتحتوي على خمسة أسئلة وهي بيانات تخص العمال (الجنس, السن, الحالة العائلية, المستوى التعليمي , الخبرة المهنية).

ثانياً: بيانات خاصة بالرضا الوظيفي وتنظم 15 بنداً موزعين كالتالي:

الأجر: ويضم 5 بنود من (6-10)

الترقية: وتضم 5 بنود من (11-15)

جماعة العمل: وتضم 5 بنود من (16-20)

ثالثاً: بيانات خاصة بالالتزام التنظيمي وتنظم 10 بنود من (21-30)

وتم توزيعه على 80 مفردة وتم استبعاد 15 استمارة استبيان نظراً لعدم الجدية في الإجابة واعتمدنا على 65 استمارة قابلة للمعالجة.

¹ رشيد زرواتي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية) , دار الكتاب الحديث, الجزائر, 2004, ص108.

² مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية, ط1, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, عمان, 2000, ص165.

خامسا: الأساليب الإحصائية

تبعاً لطبيعة الدراسة وأهدافها التي سعت لتحقيقها وبعد جمع البيانات من خلال أداة الاستمارة , قامت الباحثة بمعالجتها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) حيث تم استخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات و النسب المئوية : لوصف و التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لبياناتها الشخصية ومتغيراتها الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل الارتباط بيرسون : وهذا لبيان العلاقة بين متغيري الدراسة من وجهة نظر المبحوثين, وهما الرضا الوظيفي بأبعاده (الأجر, الترقية, جماعة العمل) وبين الالتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية, بدءا بمنهج الدراسة ومجالاتها المكانية والبشرية والزمنية ثم التطرق إلى خصائص العينة وأدوات جمع البيانات , وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تمهيد

أولا: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات

ثانيا: عرض النتائج العامة للدراسة

تمهيد

بعدما تم التطرق في الفصل السابق إلى تحديد أهم الطرق والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية , أين تم تحديد منهج الدراسة ومجالاتها وأسلوب اختيار العينة خصائص العينة , وأداة جمع البيانات و الأساليب الإحصائية .

سنتطرق في الفصل الأخير هذا إلى عرض وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة .ثم نتائجها العامة والتوصيات المستخلصة منها.

أولاً: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات

1. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى العمال.

سنقوم من خلال هاته الفرضية ومن خلال الجدول أدناه بعد المعالجة الإحصائية للبيانات بمحاولة الكشف عن وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين الأجر الذي يمثل البعد الأول من متغير الدراسة المستقل ، وبين الالتزام التنظيمي والذي يمثل متغير الدراسة التابع.

جدول رقم (6) يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الأجر والالتزام التنظيمي.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة الدلالة	الدلالة
الأجر	65	9.446	3.949	-0.234	0.06	غير دالة عند 0.05
الالتزام التنظيمي		40.615	6.326			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الأجر المقدم للعمال في البلدية وبين الالتزام التنظيمي يساوي -0.23 بقيمة دلالة تساوي 0.06 وهي غير دالة إحصائياً عند 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ويتم قبول الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية لبيانات هاته الفرضية عدم وجود علاقة ارتباطية بين الأجر الذي يحصل عليه العمال مع الالتزام التنظيمي لديهم ، فمن خلال نتائج المتوسط الحسابي لمتغير الأجر بقيمة 9.44 والذي تعاملنا مع مؤشراتته، لتفسيرها وفق المقياس المستخدم كما يلي:

جدول رقم (7) مقياس يوضح مجالات المتوسط الحسابي لمتغير الأجر ومستوى تصور المبحوثين لواقعه.

مجاللات المتوسط الحسابي	اتجاه التصور	مستوى التصور
9-5	غير موافق جدا	منخفض جدا
14-9	غير موافق	منخفض
19-14	محايد	متوسط
24-19	موافق	مرتفع
29-24	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: إعداد الباحثة

بناء على هذا فقد كانت قيمة المتوسط الحسابي لمؤشرات الأجر المدرجة ضمن الاستمارة، والتي تعلق بعبارة (ملائمة الأجر مع الجهد المبذول وكفايته لمتطلبات المعيشة ومناسبته مع الخبرات المكتسبة، وارتفاع معدلات غلاء المعيشة...الخ) متواجدة ضمن المجال (9-14) المقابل للتقدير أو اتجاه التصور غير موافق، وهو عند المستوى المنخفض، ولم يرقى للمستوى المرغوب والمنتظر حسب إجابات المبحوثين، وفي المقابل نجد أن متوسط الالتزام التنظيمي في مستواه الكلي كان مرتفعاً عند قيمة 40.61 والذي تعاملنا معه وفق المقياس الآتي:

جدول رقم (8) مقياس يوضح مجالات المتوسط الحسابي لمتغير الالتزام التنظيمي وتصور المبحوثين لمستوى ممارسته.

مجاللات المتوسط الحسابي	اتجاه التصور	مستوى التصور
18-10	غير موافق بشدة	منخفض جدا
26-18	غير موافق	منخفض
34-26	محايد	متوسط
42-34	موافق	مرتفع
50-42	موافق جدا	مرتفع جدا

وبناء على المقياس المستخدم فقد كانت قيمة المتوسط الحسابي لمؤشرات الالتزام التنظيمي في مستواه الكلي والمتعلق بالعبارات (احترام المسؤولين في العمل، والالتزام والولاء لإدارة البلدية، الاهتمام بسمعة المؤسسة، والمحافظة على الممتلكات...الخ) متواجدة ضمن المجال (34-42) المقابل لتقدير الموافقة، وهو عند مستوى التصور المرتفع حسب إجابات المبحوثين، وبالتالي نخلص أن الالتزام التنظيمي لدى العاملين حسب هذه النتيجة هو مرتفع بالرغم من أن الأجر الذي يحصلون عليه لم يرقى للمستوى المطلوب والمنتظر، وقد تعزو هذه النتيجة المتعلقة بعدم وجود علاقة إرتباطية بين الأجر والالتزام التنظيمي، حسب اعتقاد الباحثة إلى وجود متغيرات أخرى لا تتعلق بالجوانب المادية، وقد تكون مرتبطة بالطبيعة الإنسانية خاصة وأن هذه الدراسة أجريت في مؤسسة خدمية يكون العمل فيها ذو طبيعة إنسانية تتعلق بالناس الذي يحتم نوع من الجدية والسلوكات الايجابية في ممارسة هذه المهنة، خصوصا مع وجود بعض المكاتب مثل مكتب البيوم تري ومكتب الحالة المدنية والتي تتعامل مع الحالات المستعجلة كالإسراع في استخراج جواز السفر عند خروج أحد المواطنين في قرعة الحج، والإسراع في استخراج تصريح بالوفاة أو الدفن في حالة وفاة أحد المواطنين، وقد يدعم هذا الوازع الديني الإسلامي كون الدراسة أجريت في مجتمع مسلم، هذا الوازع الذي ينص على التعاون والتكافل والاحترام وغيرها من القيم الإنسانية والاجتماعية، إضافة إلى كون المنطقة التي تتواجد فيها المؤسسة محل الدراسة صغيرة نوعا ما تكون فيها شبكة العلاقات الاجتماعية متشابكة وقوية تحتم وجود نوع من الاحترام لآخرين وتقديم يد العون والمساندة، وقد يعزو هذا الالتزام المرتفع من قبل العاملين إلى وجود الرقابة الإدارية والمتابعة القضائية عند حدوث التهاون، وبالتالي يقع العامل في مخافة المتابعة الإدارية والقضائية مما يجعله دائم الحرص على القيام بأعماله بطريقة منظمة وإيجابية خوفا من الوقوع في العقوبة.

إن هذه النتيجة المتحصل عليها تختلف عن نتائج دراسة إيهاب أحمد عويضة بعنوان أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية والتي أوردناها ضمن الدراسات السابقة، حيث خلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجر) والولاء التنظيمي للموظفين، وتختلف النتيجة التي توصلنا إليها مع دراسة عبد الله أحمد عبد الرحمان السيد بعنوان تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي (دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة) والتي توصلت إلى وجود علاقة

ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الحقوق المالية (الراتب) والالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة.

2. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والالتزام

التنظيمي لدى العمال.

سنقوم من خلال هذه الفرضية ومن خلال الجدول أدناه بعد المعالجة الإحصائية للبيانات بمحاولة الكشف عن وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين الترقية في المؤسسة، والتي تمثل البعد الثاني من متغير الدراسة المستقل، وبين الالتزام التنظيمي والذي يمثل متغير الدراسة التابع.

جدول رقم (9) يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الترقية والالتزام

التنظيمي.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الارتباط	قيمة الدلالة	الدلالة
الترقية	65	12.04	3.61	-0.098	0.48	غير دالة عند 0.05
الالتزام التنظيمي		40.61	6.32			

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين متغير الترقية وبين متغير الالتزام التنظيمي يساوي -0.098 بقيمة دلالة 0.48 وهي غير دالة عند مستوى 0.05 وبالتالي يتم رفض الفرضية البديلة وهي الفرضية الفرعية الثانية للدراسة ويتم قبول الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والالتزام التنظيمي .

لقد بينت المعالجة الإحصائية للبيانات من خلال الجدول أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية وكيفية تطبيقها في البلدية مع الالتزام التنظيمي لعمالها، وقد تعزو هذه النتيجة وحسب اعتقاد الباحثة من خلال مؤشرات الاستمارة إلى كون الترقية غير واضحة للعمال وعدم وضوح المعايير المطبقة في هذه العملية، وبالتالي كانت إجابات

المبحوثين حول نظام وعدالة الترقية بنوع من التحفظ إضافة إلى كون الترقية المطبقة والمعلومة لهم هي الترقية التي تشمل جميع العمال دون استثناء، وفي المقابل يجيبون بعدم وضوحها وعدم الحصول عليها، وهذا ما أدى إلى نوع من التحفظ على واقع الترقية في البلدية خاصة لدى العمال الذين تطول مدة ترقيتهم، وبالرغم من ذلك فإن نتيجة المتوسط الحسابي المدرجة في الجدول للترقية هو 12.04 وهي قيمة تتواجد حسب المقياس المعمول به والمدرج في مناقشة وتحليل الفرضية الأولى ضمن المجال (10-18) وهو المجال الذي يقابل تقدير غير موافق بشدة بالنسبة للمبحوثين، وهو عند المستوى المنخفض جدا، ويرجع هذا الانخفاض إلى عدم القبول بواقع الترقية في البلدية ومن خلال إجابات المبحوثين ومحادثتهم أثناء تطبيق الاستمارة إلى وجود فئة قليلة استفادت من الترقية وبالكاد تكون منعدمة، وبالتالي تعتقد الباحثة أن عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية في البلدية وبين الالتزام التنظيمي من قبل عمالها يعود أولا إلى طول مدة الخدمة في البلدية دون الحصول على الترقية .

وهذا ما يشعر العامل بحياة وظيفية غير مريحة إضافة إلى عدم وجود عدالة في الحصول على الترقية، ومع ذلك نلاحظ أن درجة الالتزام تبرز بمتوسط 40.61 وهو مرتفع كما أشرنا لذلك في تحليل الفرضية الفرعية الأولى ، وقد يعزو ذلك حسب اعتقاد الباحثة إلى وجود متغيرات أخرى قد تكون نابعة من الضمير الإنساني والوازع الديني ومن قيم المجتمع وبالتالي فالعمل ليس مقدم للمؤسسة في حد ذاتها، فالعامل مطالب بالالتزام التنظيمي النابع من ضميره الأخلاقي وخوفا من العقوبة والمتابعة .

وتختلف نتيجة هذه الفرضية مع ما توصل إليه الباحث عبد الله أحمد السيد عبد الرحمان بعنوان تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي(دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة)بالجامعة الإسلامية غزة ، والتي توصل فيها الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الحقوق الوظيفية (الترقية) والالتزام التنظيمي لأفراد جهاز الشرطة في قطاع غزة، وقد يعزو هذا الاختلاف حسب اعتقاد الباحثة إلى الاختلاف في عينات الدراسة وخصائصها.

3 عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل والالتزام

التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.

سنقوم من خلال هذه الفرضية ومن خلال الجدول أدناه بعد المعالجة الإحصائية للبيانات لمحاولة الكشف عن وجود علاقة إرتباطية من عدمها بين جماعة العمل في المؤسسة والتي تمثل البعد الثالث من متغير الدراسة المستقل وبين والالتزام التنظيمي الذي يمثل المتغير التابع للدراسة.

جدول رقم (10) يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الارتباط	قيمة الدلالة	الدلالة
جماعة العمل	65	19.261	4.737	0.048	0.000	دالة عند 0.01
الالتزام التنظيمي		40.615	6.326			

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين جماعة العمل وبين الالتزام التنظيمي تساوي 0.048 بقيمة دلالة 0.000 وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 وبالتالي قبول الفرضية البديلة والتي مفادها : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي.

لقد أثبتت المعالجة الإحصائية لبيانات هذه الفرضية عن وجود علاقة إرتباطية بين جماعة العمل في البلدية وبين الالتزام التنظيمي من قبل عمالها، فمن خلال نتائج المتوسط الحسابي لمتغير جماعة اعمل بقيمة 19.26 والذي تعاملنا مع مؤشرات وعباراته المدرجة ضمن الاستمارة لتفسيرها وفق المقياس المدرج في الفرضية الأولى والثانية السابقتين، فإن هذه القيمة والتي تعلق ب(تلقي المساعدة من طرف الزملاء، ووجود مستوى تعاون عالي بين العمال، وسيادة الود والاحترام) قد وقعت ضمن المجال (19-24)المقابل للتقدير موافق وهو عند المستوى المرتفع حسب تصورات وإجابات الباحثين، وبالتالي فإن جماعة العمل

في البلدية مستواها مرتفع، وفي المقابل نجد أن المتوسط الحسابي لمتغير الالتزام التنظيمي هو عند القيمة 40.61 وهو مرتفع كما أوردنا مناقشته في الفرضية السابقة وفق المقياس المدرج.

إن هذه النتيجة المتعلقة بوجود علاقة إرتباطية بين جماعة العمل في البلدية وبين الالتزام التنظيمي قد تعزو حسب اعتقاد الباحثة إلى كون جماعة العمل تعد من العوامل التي تؤثر على سلوك العاملين بالشكل الذي يحقق انسجامهم مع مسارهم الوظيفي، فالتقارب والتفاعل بين أفراد جماعة العمل يشير إلى درجة التجانس بين أعضائها، حيث يؤدي ارتفاع مستوى التجانس إلى توثيق الروابط الاجتماعية ومن ثم يرتفع الالتزام التنظيمي، فانسجام الأشخاص وتفاعلهم ضمن الجماعة الواحدة يشعروهم بتحقيق الإشباع النفسي والاجتماعي، ومن ثم يستعيضون الالتزام نحو المنظمة بالالتزام نحو الجماعة.

4. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرئيسية:

الفرضية: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام

التنظيمي لدى عمال بلدية سيدي عمران.

سنقوم من خلال هذا الافتراض ومن خلال الجدول أدناه بعد المعالجة الإحصائية للبيانات بمحاولة الكشف عن وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية من عدمها بين الرضا الوظيفي بأبعاده (الأجر، الترقية، جماعة العمل) والذي يمثل متغير الدراسة المستقل، وبين الالتزام التنظيمي الذي يمثل متغير الدراسة التابع.

جدول رقم (11) يبين قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والالتزام

التنظيمي.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الارتباط	قيمة الدلالة	الدلالة
الرضا الوظيفي	65	40.7538	8.16056	0.0126	0.31	غير دالة عند 0.05
الالتزام التنظيمي		40.6154	6.32627			

يتضح من جدول المعالجة الإحصائية لبيانات هذه الفرضية في الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي (الأجر، الترقية، جماعة العمل) وبين الالتزام التنظيمي يساوي 0.012 بقيمة دلالة 0.31 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة، ونقبل الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

تشير نتيجة معامل الارتباط بيرسون عند قيمة 0.012 عن عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغيري الفرضية العامة، وهي أن الرضا الوظيفي للعمال في البلدية ليس له علاقة ولا تأثير على التزامهم التنظيمي .

ثانياً: النتائج العامة للدراسة

يعتبر التحقق من صدق الفرضيات الفرعية تعبيراً عن صدق الفرضية العامة والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال ، حيث بينت المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss والاستعانة بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون على النتائج التالية:

1. نتيجة الفرضية الفرعية الأولى:

تم رفض الفرضية البديلة :توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى العمال، حيث بين معامل ارتباط بيرسون عند قيمة -0.23 بقيمة دلالة 0.06 على أن العلاقة غير دالة عند مستوى 0.05 وعليه نرفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي مفادها : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى العمال.وبالتالي الأجر في المؤسسة ليس له علاقة ولا تأثير على الالتزام التنظيمي لدى العمال.

2. نتيجة الفرضية الفرعية الثانية:

تم رفض الفرضية البديلة :توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى العمال، حيث أوضح معامل ارتباط بيرسون

عند قيمة -0.098 بقيمة دلالة 0.48 على أن العلاقة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 , وعليه رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقية والالتزام لدى العمال, وعليه الترقية ليست لها علاقة ولا تأثير على الالتزام التنظيمي لدى العمال.

3. نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة:

تم قبول الفرضية البديلة توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي عند قيمة 0.048 بقيمة 0.000, على أن العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 وعليه قبول الفرضية البديلة توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى العمال. وعليه جماعة العمل لها علاقة وتأثير على الالتزام التنظيمي لدى العمال.

4. نتيجة الفرضية العامة:

تم رفض الفرضية البديلة توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال. حيث أوضح معامل ارتباط بيرسون عند قيمة 0.012 بقيمة دلالة 0.31 على أن العلاقة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 وعليه رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال. وعليه فالرضا الوظيفي ليس له علاقة وتأثير على الالتزام التنظيمي لدى العمال بالبلدية محل الدراسة.

ونتائج هذه الدراسة لم تتفق مع دراسة إيناس فؤاد نواوي فلبمان بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة, جامعة أم القرى بمكة والتي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطيه ايجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي, كما لم تتفق مع دراسة عبد القادر صرفاق بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات دائرة عمي موسى ولاية غليزان, جامعة وهران 2 محمد بن أحمد, والتي أسفرت عن هناك علاقة إيجابية

ضعيفة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مجتمع الدراسة، وأن قيمة هذا الارتباط تعود لبعد قيمة الانجاز .

توصيات واقتراحات

أشارت النتائج المتوصل إليها إلى وجود مستويات منخفضة في الرضا الوظيفي لدى العمال المتتاولة في الدراسة وهي الأجر والترقية، وبالتالي على البلدية بدل مجهودات أكبر لتحسينها باعتبارها عوامل فعالة لزيادة ورفع أداء العمال.

أشارت النتائج إلى مستويات مرتفعة من الالتزام التنظيمي لدى العمال

و على ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بالآتي:

- الاهتمام بالعمال من أجل الإحساس التام بالرضا الوظيفي.
- تحسين البيئة العملية وتوفير المتطلبات للعمال لتكون بيئة العمل جاذبة.
- دراسة أثر الترقية في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال بلدية سيدي عمران.
- دراسة الانغماس الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي.
- دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوره في تعزيز الالتزام التنظيمي.

الخاتمة

خاتمة

إن الدراسة الميدانية التي تناولت موضوع "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي"، كشفت بشكل واضح نتائجها في بلدية سيدي عمران تمثلت آثارها في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين خاصة في الرضا عن الأجر والترقية، فالرضا الوظيفي هو عملية يسعى من خلالها الفرد إلى تحقيق أهدافه وبالتالي أهداف المؤسسة، وعلى هذه الأخيرة رصد الإعتمادات المالية الكافية ورفع الرواتب والأجور والعدالة في فرص الترقية التي تساعد على جذب الأفراد وزيادة ولائهم للمنظمة ورضاهم عن العمل، كل هذا يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، والذي يؤدي في نهاية المطاف إلى رفع أدائهم وتحسين مردوديتهم.

وفي الأخير نرى أن النتائج التي كشفت عنها هذه الدراسة تبقى في الحدود الزمنية والمكانية والبشرية للدراسة، وفي حدود الأدوات المستخدمة وكذا الظروف النفسية والاجتماعية والمادية التي أجريت فيها وبالرغم من صغر حجم العينة المستخدمة فإن نتائجها تبدو محيرة وملفتة للانتباه، ويمكن اعتبارها مؤشرا دالا على وضعية إدارية غير صحيحة، تستدعي دراسة ميدانية شاملة لبلدية سيدي عمران يقوم بها باحثين مختصين، تتناول المتغيرين الاتيين: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ذات الأهمية في مجال العمل الإداري، تستخدم فيها عينة من الحجم الكبير بحيث تشمل كل المستويات الإدارية من أجل ترسيخ قواعد إدارية صلبة وصحيحة مبنية على أسس ومبادئ علمية سليمة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد ماهر : السلوك التنظيمي, مدخل بناء المهارات , ط8, الدارالجامعية, الإسكندرية, 2002.
2. أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية , الدار الجامعية, 2004.
3. أحمد يوسف دودين : منظمات الأعمال المعاصرة , الوظائف والإدارة , الأكاديميون للنشر والتوزيع , عمان , 2014.
4. أحمد يوسف دودين :إدارة التغيير والتطوير التنظيمي , دار اليازوري العلمية, 2013.
5. إيمان عباس الخفاف: الذكاء الإنفعالي , تعلم كيف تفكر انفعاليا, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان, 2016.
6. ثائر سعدون محمد : السلوك التنظيمي, ط1, عمان , 2016.
7. جريدة عميرة:التحليل الإحصائي للبيانات الاجتماعية و الديموغرافية, ط1, دار عالم الأفكار, 2018.
8. حسين حريم :السلوك التنظيمي, سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال, ط4, دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان, 2013.
9. خبراء المجموعة العربية :الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني, خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر, 2014.
10. خبراء المجموعة العربية, ادارة النزاعات والصراعات في العمل, ط1, المجموعة العربية للتدريب والنشر, القاهرة, 2012.
11. رشيد زرواتي :منهجية البحث في العلوم الاجتماعية(أسس علمية وتدريبية) , دار الكتاب الحديث, الجزائر, 2004.
12. سالم تيسير الشرايدة : الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية , ط1, دار صفاء للنشر والتوزيع, 2008.

13. سامي محمد ملحم: **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**, ط4, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, 2006.
14. سهيلة عباس: **إدارة الموارد البشرية , مدخل استراتيجي** , ط1, دار وائل للنشر, عمان , 2006.
15. سيد أحمد ستي: **دراسة محددات الرضا الوظيفي في الجزائر**, دار من المحيط إلى المريخ للنشر والتوزيع , عمان , 2017.
16. صلاح الدين عبد الباقي: **السلوك الفعال في المنظمات** , الدار الجامعية , الإسكندرية , 2004.
17. صلاح مهدي محسن العامري, طاهر محسن منصور: **الإدارة والأعمال**, ط2, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, 2008.
18. عادل صلاح عبد الجبار, محمد مترك مسعود القحطاني: **علم النفس التنظيمي والإداري**, ط1, مكتبة الملك فهد الوطنية, 2007.
19. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : **المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية** , المكتبة العصرية , القاهرة, 2007.
20. عبد الرزاق الرحاحلة , زكريا العزام : **السلوك التنظيمي في المنظمات** , ط1, مكتبة المجتمع العربي, عمان , 2011.
21. عبد المحسن الحيدر , إبراهيم طالب : **الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض**, 2005.
22. عبد المحسن الحيدر, إبراهيم طالب : **الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض**, 2005.
23. عزت عبد العظيم الطويل : **معالم علم النفس المعاصر**, ط3, دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 1999.
24. عصام عبد اللطيف عمر : **الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل**, ط1, نيولينك للنشر والتدريب, القاهرة, 2015.
25. علي محمد أحمد المصاروة: **إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي** , دار الأيام للنشر والتوزيع, عمان, 2015.

26. عويد سلطان المشعان: **علم النفس الصناعي**, ط1, مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع , بيروت, 1994.
27. فادية إبراهيم شهاب: **التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية**, الأكاديميون للنشر والتوزيع, عمان, 2014.
28. فاروق عبده فليح , عبد المجيد السيد: **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, 2005.
29. كامل محمد عويضة: **علم النفس الصناعي**, ط1 , دار الكتب العلمية , بيروت , 1996.
30. محمد الصيرفي: **السلوك الإداري , العلاقات الإنسانية**, ط1, دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر , الإسكندرية, 2007.
31. محمد الفاتح محمود بشير المغربي: **السلوك التنظيمي** , ط1, دار جنان لنشر والتوزيع , عمان, 2016.
32. محمد أنس قائم جعفر: **مبادئ الوظيفة العامة وتطبيقاتها سلسلة القانون المجتمع** , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , 1984.
33. محمد بالراح: **الرضا عن العمل**, مخبر تطبيقات علوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر لدى جامعة وهران, 2009.
34. محمد حمادات : **قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس**, ط1, دار ومكتبة الحامد للنشر, عمان, 2006.
35. محمد سعيد سلطان : **السلوك الإنساني في المنظمات** , دار الجامعة الجديدة للنشر, الإسكندرية , 2002.
36. محمد سعيد سلطان: **السلوك الإنساني في المنظمات** , دار الجامعة الجديدة للنشر, الإسكندرية, 2002.
37. محمد شويح: **مبادئ إدارة الأعمال**, ط1, جسور للنشر والتوزيع , الجزائر , 2015.
38. محمد عبد الفتاح الصيرفي: **مبادئ التنظيم و الإدارة** , دار المناهج للنشر والتوزيع , الأردن .

39. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل و التطبيقات), ط2, دار وائل للطباعة و النشر , عمان, 1999.
40. محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي, مطبعة الجمهورية, الإسكندرية , 1999.
41. مرتضى لبشير الأمين: الاتصال التنظيمي , دار أمواج للنشر والتوزيع , عمان , 2016.
42. مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية, ط1, مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, عمان, 2000.
43. مشعل المجالي: الرضا الوظيفي في إدارة المكتبات , ط1, دار زهدي للنشر والتوزيع, عمان, 2017.
44. منال أحمد البارودي : الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين , المجموعة العربية للتدريب و النشر , 2015.
45. موسى اللوزي: التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة, ط2, دار وائل للنشر والتوزيع , عمان , 2003.
46. ناصر دادي عدون :إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي, دار المحمدية الجزائر , 2004.
47. ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل, ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر.
48. نصر الله حنا: إدارة الموارد البشرية, دار زهران للنشر والتوزيع, عمان, 2009.
49. نيقولا نيما شيف : نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها , ترجمة محمود عودة وآخرون , ط7, دار المعارف للنشر والتوزيع , القاهرة , 1979.
- ثانيا : المجالات
50. إسماعيل العمري, عبد الفتاح أبي مولود :قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة, مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية , جامعة قاصدي مرباح ورقلة, العدد:28, مارس 2017.

51. سناء عبد الكريم الخناق: **المناخ التنظيمي والعلاقة مع الإدارة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للأكاديميين** , مجلة الباحث , العدد:10, 2012.

52. عبد الغني بن حامد وآخرون: **أخلاقيات العمل ودورها في توطين وتعزيز الالتزام التنظيمي**, مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث, المركز الديمقراطي العربي, برلين - ألمانيا , العدد:03, جانفي 2019.

53. فاطمة الزهرة بن صافية : **المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي** , مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات , جامعة الجزائر , المجلد:01, العدد:03, 2013.

54. محمد كعوان : **العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي**, مجلة العلوم الإنسانية , المجلد :أ, العدد: 44 , 5 ديسمبر , 2015, جامعة قسنطينة2.

55. محمود عبد الرحمان الشنبطي: **العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي**, مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية , المجلد:02, العدد:07, كانون الثاني 2017.

56. مخلص شياح علي الجميلي: **العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي**, مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية , المجلد:04, العدد:09, 2012.

57. مراد بومنفار , فلة عيساوي: **واقع الالتزام التنظيمي بالمنظمة الجزائرية في ظل الشراكة الأجنبية** , مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية , العدد: 3:ديسمبر 2016.

ثالثا: المذكرات

58. إيناس فؤاد نواوي فلبمان: **الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة**(رسالة ماجستير), جامعة أم القرى بمكة, كلية التربية , قسم الإدارة التربوية والتخطيط, المملكة العربية السعودية, 2007-2008.

59. إيهاب أحمد عويضة: **أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية**, (رسالة ماجستير)الجامعة الإسلامية , كلية التجارة, قسم إدارة الأعمال, غزة. 2008.

60. عبد القادر صرفاق: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات دائرة عمي موسى , ولاية غليزان, (رسالة ماجستير), جامعة وهران 2 محمد بن أحمد, كلية العلوم الاجتماعية, قسم علم النفس. وهران, 2015-2016.
61. عبد الله أحمد عبد الرحمن السيد: تأثير حقوق الموظف على الالتزام التنظيمي, دراسة تطبيقية على جهاز الشرطة في قطاع غزة, الجامعة الإسلامية , كلية التجارة, قسم إدارة الأعمال, غزة, 2017.
62. محمد الأمين ماحي: المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي, جامعة وهران 2 محمد بن أحمد, كلية العلوم الاجتماعية, قسم علم النفس والأرطوفونيا, وهران, 2014-2015.
63. محمد بن غالب العوفي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي, دراسة ميدانية على هيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض , (رسالة ماجستير), جامعة نايف للعلوم العربية للعلوم الأمنية, كلية الدراسات العليا, قسم العلوم الإدارية, الرياض, 2005.
64. مختار يونس: الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي, دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة), (رسالة ماجستير), جامعة محمد خيضر, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, بسكرة, 2014-2015.
65. هدى درنوني: دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي , دراسة ميدانية بمؤسسة صناعية الكوابل الكهربائية بسكرة, (رسالة دكتوراه), جامعة محمد خيضر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم العلوم الاجتماعية, 2014-2015

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
سنة ثانية ماستر
علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على عمال بلدية سيدي عمران

إشراف الدكتور:

يوسف بالنور

إعداد الطالبة:

حميدة جلابي

أخي الموظف/أختي الموظفة تحية طيبة وبعد:

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان "الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي". ونأمل منكم الكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة وذلك بوضع إشارة (X).

مع العلم أن المعلومات المتحصل عليها ستبقى لأغراض علمية فقط وستحظى بالسرية التامة لكم مني فائق التقدير والاحترام شاكرتكم تعاونكم معي.

المحور الأول : البيانات الشخصية

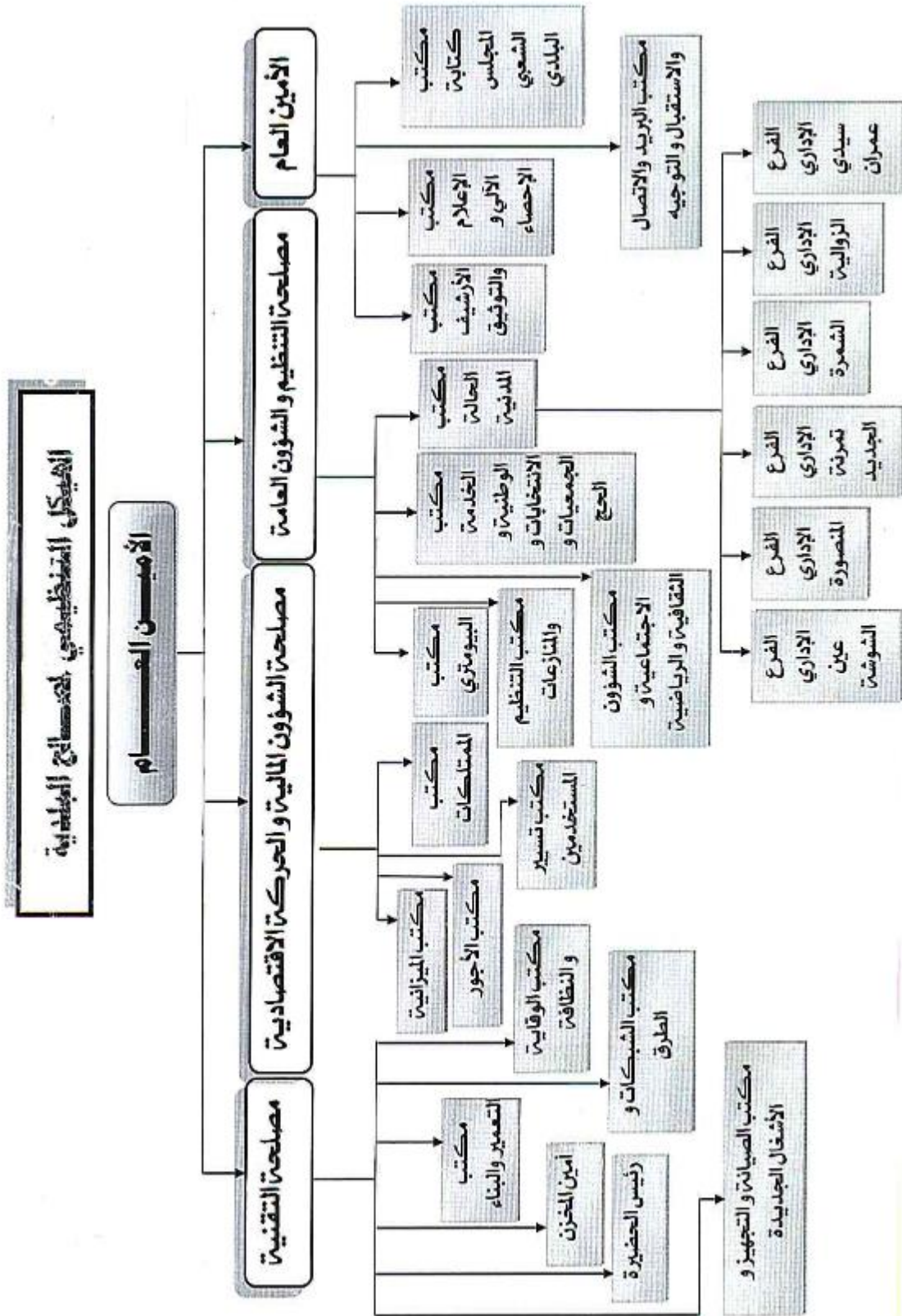
1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. السن: ☐ [34 - 25] ☐ [44-35] ☐ [54-45] ☐ [64-55]
3. الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐
4. المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
5. سنوات الخبرة: [5-1] ☐ [10-6] ☐ [15-11] ☐ [16 سنة فما فوق] ☐

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
6.	الأجر الذي أتقاضاه يناسب الجهد الذي أبذله.					
7.	الأجر المخصص لوظيفتي يغطي متطلبات المعيشة.					
8.	يتناسب أجري الشهري مع الخبرة التي أكتسبها.					
9.	يتناسب أجري مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة.					
10.	أجر يشجعني على القيام بالعمل بشكل أفضل.					
11.	هناك فرص متاحة للترقية في البلدية.					
12.	أنت راض عن نظام الترقية.					
13.	الترقية تتم على أساس عادل.					
14.	رتبتي الحالية ملائمة مع سنوات الخبرة التي قضيتها في العمل.					
15.	يتم تطبيق الترقيات في أوقاتها القانونية المحددة.					
16.	أثقل المساعدة من زملائي حين أجد صعوبة في العمل.					
17.	يوجد مستوى تعاون عالي بين الموظفين.					
18.	لا توجد لدى مشاكل ترتبط بأساليب التعامل مع زملائي.					
19.	يسود الود بيني وبين زملائي في العمل.					
20.	يسود الاحترام بيني وبين زملائي في العمل.					

المحور الثالث:الالتزام التنظيمي

					أحترم المسؤولين في العمل.	21.
					الالتزام والولاء لإدارة البلدية أمر ضروري.	22.
					اهتم بسمعة المؤسسة التي أعمل بها.	23.
					أضطر في كثير من الأوقاتبإنجاز أعمال إضافية.	24.
					أبلغ بغيابي عند الضرورة مسئولني المباشر.	25.
					أحافظ على ممتلكات المؤسسة التي أعمل بها.	26.
					لن أأغار منصب عملي حتى إذا وجدت عمل أفضل .	27.
					ألتزم بمواعيد دوامي الرسمي في الدخول والخروج.	28.
					ألتزم بالواجبات المسندة لي.	29.
					لدى استعداد للاستمرار في عملي الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.	30



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

إلى السيد المحترم: رئيس بلدية سيدي عمر

ترخيص بزيارة ميدانية

في إطار التكوين النظري والتطبيقي الذي يقدمه قسم العلوم الاجتماعية للطلبة، نرجوا من سيادتكم السماح للطلبة الآتية أسماؤهم:

- 1/ جميعاً: التخصص: علم الاجتماع وعمل
- 2/ التخصص:
- 3/ التخصص:
- 4/ التخصص:

والمتمثلة في زيارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

1. دراسة مسحية استطلاعية.
2. القيام بتربص ميداني لفترة من: 01/04/2019 إلى 09/05/2019.
3. تطبيق اختبارات ومقاييس نفسية
4. توزيع استبيانات لعينات البحث

إننا واثقون من تعاونكم النزاه في تسهيل المهمة العلمية في مؤسساتكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفاً هذا التعاون .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

09 ماي 2019

الوادي في: 03/03/2019

ع/ رئيس القسم

مساعد رئيس القسم المكلف
بالتدريس والتعليم في التدرج
د. أحمد جلول

رئيس المجلس التوجيهي لكتلة لعمدة
بوخالفة فتحي

الملحق رقم 4: قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية	التخصص
01	لامية بوبيدي	دكتوراه	علم الاجتماع
02	سمية عزابي	دكتوراه	علم الاجتماع
03	طيب بودرهم	ماجستير	علم الاجتماع المنظمات والمانجمنت