

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم الاجتماع

مذكرة بعنوان:

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على عمال مؤسسة دليبة للأنابيب البلاستيكية بجهة ولاية الوادي

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:

صالح الحسين

إعداد الطلبة:

-العروسي عمامرة

-عبد الستار العرشي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
خالد غربي	أستاذ مساعد ب	رئيسا
صالح الحسين	أستاذ مساعد ب	مشرفا ومقررا
عصام براهيم	أستاذ مساعد ب	مناقشا

السنة الجامعية: 2024 / 2023

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: علم الاجتماع
مذكرة بعنوان:

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على عمال مؤسسة دلبية للأنابيب البلاستكية بهبة ولاية الوادي

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:

صالح الحسين

إعداد الطلبة:

العروسي عمامرة

عبد الستار العوشي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
خالد غربي	أستاذ مساعد ب	رئيسا
صالح الحسين	أستاذ مساعد ب	مشرفا ومقررا
عصام براهيم	أستاذ مساعد ب	مناقشا

السنة الجامعية: 2024 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى نفسي الطموحة

من قال أنا لها نالها أنا لها وإن أبت أتيت بها رغما عنها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، ولم يكن الحلم قريباً ولا الطريق كان مخفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها فالحمد لله الذي يسر البداية وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون الدافئ والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات إلى من أسميتها نور عيني وفؤاد روحي وبلسمي في هذه الحياة إلى دكتورتي و سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي إلى وهج حياتي (أمي الحبيبة حفظها الله وأطال عمرها)

إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى من أسميته نور قلبي وفؤادي روحي وبلسمي في هذه الحياة داعمي الأول في هذه الحياة ومصدر قوتي ونجاحي (والدي العزيز حفظه الله وأطال عمره)

إلى الذين كانوا سنداً وعونا إلى الذين كانوا مؤمنين بقدراتي وبأني سأصل في نهاية الطريق إلى من راهنوا بنجاحي إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني (أخوتي و أخواتي الغاليين)

إلى الذي تقاسمت معه مشقة هذا الطريق وشجعني على المثابرة وإكمال المسيرة وكانت كلماته خير عون وإلي رفيق السنين صديقي وأخي العزيز (عبد الستار)

إلى التي كانت عوناً وسنداً وإلي التي بفضلها أنا هنا وإلي من وقفت بجاني عندما استسلمت لمتاعب الحياة إلى أستاذتي صاحبة القلب الحنون (زينب خادم الله)

وأخيراً أحتتم كل ما مررت به ونجاح الحمد لله من قبل ومن بعد راجياً من الله تعالى أن ينفعني بما علمني و أن يعلمني ما أجهل ويجعله حجةً لي لا علي.

العروسي

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا و امتنانا على البدء والختام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا لا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات لكني فعلتها
فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

أهدي ثمرة جهدي إلى من احمل أسمه بكل فخر و اعتزاز (والدي الحنون) نور عيني الذي كان دوما بقلبي وكان
سند لي بلا حدود الذي أحسن في تربيته و علمني أن الدنيا صراع وسلاحها العلم والمعرفة

أهدي ثمرة جهدي إلى نبع الحنان وإلي فؤاد قلبي وروحي وبلسمى حياتي ونورها ودكتورتي في هذه الحياة ونور
قلبي و دربي التي كانت شمعتي التي تضيئ عتمتي اهدي لها (أمي حبيبة قلبي وروحي)

أهدي تخرجي هذا إلى إخوتي وإلى أخواتي الغاليات كل واحدة على اسمها وإلى أقاربي و أصدقائي كل باسمه
وإلي الذي تقاسمت معه مشقة هذا الطريق وشجعني على المثابرة وإكمال المسيرة وكانت كلماته خير عون وإلي
رفيق السنين صديقي وأخي العزيز (العروسي عمامرة)

وأخيرا من قال أنا لها نالها وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله

وها أنا أختتم كل ما مررت به بفخر ونجاح الحمد لله حتي يبلغ الحمد منتهاه

عبد الستار العرشي

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في إنجاز

هذا العمل.

بسم الله الرحمن الرحيم " قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون " صدق الله العظيم.

نتقدم بالشكر إلى الدكتور المشرف " الحسين صالحى " الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل وكانت

نصائحه وتوجيهاته السديدة عوناً لنا في إنجاز هذا العمل.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد وأخصص الذكر إلى أختي

(أميرة عويني) التي كانت لنا خير عون في هذه البحث

والشكر الخاص إلى صاحب مؤسسة دليبة " ابراهيم دليبة " الذي سهل علينا عملية جمع البيانات والتواصل مع

مؤسسة و عيانات الدراسة ووقفته معنا التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث.

"شكراً"

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة على التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنابيب البلاستيكية، وقد تم الانطلاق من **التساؤل العام** الآتي :

هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنابيب البلاستيكية؟

ولتبيان ذلك تم تقسيمه إلى مجموعة من **التساؤلات الفرعية**

- هل توجد علاقة بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنابيب البلاستيكية؟

- هل توجد علاقة بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال شركة دليبة؟

- هل توجد علاقة بين نمط الإشراف والالتزام التنظيمي لدى مؤسسة دليبة؟

- هل توجد علاقة بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة؟

وللوصول إلى نتائج هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي وقد استخدمنا العينة القصدية عن طريق المسح الشامل من أهم النتائج التي توصلنا إليها

- توجد علاقة بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة

توجد علاقة بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة

توجد علاقة بين نمط الإشراف والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة

توجد علاقة بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي.

Summary

This study aims to identify the relationship between job satisfaction and organizational commitment among the workers of Deliba Plastic Pipes Corporation. It was started from the following general question:

Is there a relationship between job satisfaction and organizational commitment among the workers of Deliba Plastic Pipes Establishment?

To clarify this, it was divided into a group of sub-questions

-Is there a relationship between wages and organizational commitment among the workers of Deliba Plastic Pipes Establishment?

-Is there a relationship between promotion and organizational commitment among Deliba Company workers?

-Is there a relationship between the style of supervision and organizational commitment at the Deliba Foundation?

-Is there a relationship between the work group and organizational commitment among the workers of the Deliba Foundation?

To reach the results of this study, we relied on the descriptive approach and we used purposive sampling through a comprehensive survey.

Among the most important results we reached are:

-There is a relationship between wages and organizational commitment among Deliba Foundation workers.

-There is a relationship between promotion and organizational commitment among Deliba Foundation workers

-There is a relationship between the style of supervision and organizational commitment among Deliba Foundation workers

-There is a relationship between the work group and organizational commitment.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment.

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
IV	الإهداء
V	الشكر والتقدير
VI	الملخص
IV	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
VIII	فهرس الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
21	تمهيد الفصل
22	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
22	أولاً: تعريف الرضا
22	ثانياً: تعريف الوظيفة
23	ثالثاً: تعريف الرضا الوظيفي
23	رابعاً: تعريف الالتزام
24	خامساً: تعريف التنظيم
24	سادساً: تعريف الالتزام التنظيمي
26	المبحث الثاني: العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي
27	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
27	أولاً: الدراسات السابقة
31	ثانياً: المقاربة النظرية
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
36	أولاً: الطريقة

39	ثانيا: الأدوات
41	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
41	أولا: النتائج
46	ثانيا: المناقشة
64	خلاصة الفصل
66	خاتمة
69	قائمة المصادر والمراجع
71	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح تقديم عام لشركة دليبة للأنايب البلاستيكية ذ.م م	37
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	41
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	42
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	43
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	44
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	45
07	يوضح المحور الاول: الأجر	46
08	يوضح المحور الثاني: الإشراف	48
09	يوضح المحور الثالث: الترقية	50
10	يوضح المحور الرابع: جماعة العمل	52
11	يوضح المحور الثاني: الإلتزام التنظيمي	54

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ح	يوضح الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي	01
37	الهيكل التنظيمي للشركة محل الدراسة	03
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
42	توزيع أفراد العينة حسب السن	02
43	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
44	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	04
45	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	05

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
01	الاستبيان
02	ترخيص الدراسة الميدانية
03	الواجهة

مقدمة

1-توطئة

إن التغيير والتقلبات التي طرأت على العالم في الفترة الأخيرة نتيجة الحداثة والتطور الكبير للتكنولوجيا على جميع الأصعدة، سياسيا واقتصاديا هذا التغيير صار يشكل تهديدا على المؤسسات وهذا ما دفع بالمؤسسات للبحث عن طرق جديدة لتكيف مع الوضع الراهن ومن أجل نجاح وتطور وازدهار هذه المؤسسات التي يقودها العنصر البشري والسير بها نحو الحداثة، ومن وجهة أخرى تجد المؤسسات التقليدية التي لم تتأقلم مع التغيير الذي حدث في المدة الأخيرة هي المؤسسات الأكثر عرضة للإنكسار والتشتت، وبتالي لا بد لها من مواكبة التغيرات التطورات التي شهدتها عالمنا اليوم.

2-الاشكالية

أن المؤسسات الجزائرية في الوقت الحالي أصبحت تشهد منافسات كبيرة سواء على المستوى المحلي أو الدولي وبتالي تتسابق عن الطريقة الأمثل للتكيف مع العالم اليوم وهذا التسابق والتطور لا يكون إلا بواسطة العنصر البشري، باعتباره العنصر المحرك فيها، لذلك لا بد من خلق وتوفير الظروف المناسبة للعمل والبيئة المناسبة له والاهتمام بتطوير مهاراته وقدراته باستمرار وذلك من خلال تشجيعه وتحفيزه بشتى الطرق سواء من الجانب المادي أو الجانب المعنوي لأنه من خلال ذلك سوف يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ويعمل على نجاحها بكل الطرق ومساهمة في تغير أوضاعها والسير بها نحو الأعالي وهذا لا يكون إلا من خلال العمل على إرضائه هذا الأخير كان سبب في ازدهار ونجاح العديد من المؤسسات وكان سبب في هلاكها، وبتالي لا بد من إرضائه وإعطاء قيمة كبيرة له والتشجيع به والعمل على إرضائه من جميع الأصعدة، من هنا يبدأ شعور الرضا الوظيفي بالنمو لدى الموظفين وذلك يحدث عند إحساس العاملين بأهميتهم داخل المؤسسة وأيضاً شعورهم بوجود ترابط بينهم وبين رؤسائهم في العمل وذلك الشعور ينتج عن طريق التفاهم والعلاقة الحسنة بين العاملين ومرؤوسيهـم داخل المنظمة، فالرضا الوظيفي هو تجميع للظروف النفسية والفيسولوجية والبيئية التي تحيط بعلاقة الموظف بزملائه ورؤسائه والتي تجعل الموظف يقول انا سعيد في عملي ومن هنا فالرضا يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضطرابات والشكاوي.....

وكلما شعر الموظف ان حاجته المادية والمعنوية ملبية يزيد تعلقه بالمؤسسة هذا الأخير كان من ضمن المواضيع الهامة التي شغلت بال الباحثين والمفكرين وذلك يرجع إلى أهميته وما ينتج عنه داخل المؤسسة سواء من الناحية الايجابية أو السلبية لأن أغلب المؤسسات تسعى إلى ازدهار ونجاح المؤسسة وبتالي لا بد من إرضاء موظفيها وتلبية حاجاتهم من أجور وترقيات وغيرها وهدف المؤسسة من كل هذا تحسين أداء العاملين لزيادة

الإنتاجية وللوصول إلى هذا لا يتم إلا من خلال إشباع حاجات العمال من الناحية المادية أو المعنوية، وإذا تحصل العامل على حاجاته يصبح شديد التعلق بالمؤسسة التي ينتمي إليها، وهذا ما يعرف بالالتزام التنظيمي هذا الأخير قد شغل بال العديد من المفكرين والباحثين وعلماء الاجتماع حوله وهذا يرجع إلى أهميته داخل المؤسسة وما يخلف من آثار، ويعتبر الالتزام التنظيمي استعداد كامل للانضمام إلى التنظيم وتحمل كافة المسؤوليات المترتبة على ذلك والقيام بكافة الواجبات المطلوبة، إذ لابد التركيز على العنصر البشري بما يملك من خبرة ومعرفة ومهارة للقيام بأداء الأعمال بكفاءة وفعالية لذلك لابد للمنظمات من تطوير العنصر البشري من أجل نجاحها والسير بها نحو الأعالى، إذن فالالتزام التنظيمي هو حالة شعورية تقنية يشعر الفرد من خلاله بالانتماء للمنظمة وإحساسه بمكانته الاجتماعية فيها إذ يقدم مجهوداته العضلية والفكرية من أجل خدمتها ويساهم الالتزام التنظيمي في حل العديد من المشكلات من أهمها أنه يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية ويعتبر عنصر حيوي في بلوغ أهداف المؤسسة وسر نجاحها وتطورها بينما ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى كثرة الغيابات والتأخيرات عن العمل، وفي الأخير سوف نحاول دراسة علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركة دليبة للأنايب البلاستيكية، ومنه قد تم صياغة التساؤل العام كالآتي:

هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل العام الأسئلة الفرعية التالية:

3-الأسئلة الفرعية

-هل توجد علاقة بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية؟

-هل توجد علاقة بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال شركة دليبة؟

-هل توجد علاقة بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي لدى مؤسسة دليبة؟

-هل توجد علاقة بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة؟

4-فرضيات الدراسة

في ضوء السياق الذي جاء به التساؤل العام لإشكالية الدراسة، الفرضية العامة التي صيغت كما يلي:

-توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة؟

وانطلاقا من مضمون الفرضية العامة للدراسة التي تمخضت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية على

النحو التالي:

-توجد علاقة بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية؟

- توجد علاقة بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال شركة دليبة؟
- توجد علاقة بين نمط الاشراف والالتزام التنظيمي لدى مؤسسة دليبة؟
- توجد علاقة بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة؟

5-مبررات اختيار الموضوع:

أ-الذاتية:

- موضوع الدراسة يرتبط بالتخصص المدروس.
- الرغبة الشخصية في الموضوع كون الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من الظواهر الحديثة التي أصبحت أغلب المؤسسات الكبرى والصغرى تعتمد عليه في تحقيق أهدافها.
- حب الاطلاع على خبايا الموضوع.

ب-الموضوعية:

- التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة.
- التعرف على العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي وكذلك العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة.
- الرغبة في التعرف على وجه التزام العاملين داخل المؤسسة.
- الرغبة في محاولة إثراء التراث العلمي السوسيولوجي ومكتبة الجامعة بهذا الموضوع والوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها.

6-أهداف الدراسة وأهميتها:

أ-الأهداف:

- التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي.
- التعرف على علاقة الأجر بالالتزام التنظيمي.
- التعرف على علاقة الترقية بالتزام التنظيمي.
- التعرف على العلاقة بين نمط الإشراف والالتزام التنظيمي.
- التعرف على علاقة جماعة العمل بالالتزام التنظيمي.

ب-الأهمية:

تكمن أهمية هذه الدراسة إلى أهمية الأفراد العاملين وأهمية رضاهم الذي يحقق فوائد كثيرة للمنظمة. كما أن أيضا الالتزام تنظيمي دور في تحقيق أهداف المنظمة، وأيضا تساهم هذه الدراسة في معرفة مستوى الرضا

الوظيفي لدي عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية مما يفيد الإدارة في اتخاذ التدابير والإجراءات المناسبة والتي من شأنها رفع مستوى الرضا الوظيفي للعمال من أجل سيرورة ونجاح وتقدم وازدهار المؤسسة وتطورها من جميع النواحي

7-حدود الدراسة:

يمكن حصر حدود الدراسة من خلال الحدود المكانية وحدود الزمنية والبشرية.

أ-المجال المكاني:

وهو الحيز الجغرافي الذي تجري فيه هذه الدراسة، حيث تعلقت الدراسة التطبيقية بمؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية ومقرها في الطريق الوطني رقم 48 قرية هبه بلدية قمار ولاية الوادي.

ب-المجال الزمني:

تمت الدراسة خلال الفترة من 22 مارس 2024 إلى 15 ماي 2024

8-المنهج المستخدم في الدراسة:

تتعدد وتتنوع المناهج في البحوث الاجتماعية والإنسانية وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق النتائج بطريقة دقيقة وعلمية، وهذا ما يفرض على الباحث استخدام المنهج المناسب للدراسة.

فالمنهج هو مجموعة من القواعد والإجراءات المقررة من قبل المختصين في منهجية البحوث التي يتبناها الباحث للوصول أو الكشف عن الحقيقة، أو التي تقود إلى التوصل إلى نتائج بحثية سليمة.

(حمود داود الربيعي،،2018 ص22)

ولمعالجة هذا البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وما يتضمنها، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من خلال تصميم استبيان تضمنت الجوانب الرئيسية لمحاو البحث بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع المسؤولين للحصول على معلومات يمكن الاستعانة بها في هذه الدراسة.

9-صعوبات البحث:

-وجود صعوبة في فهم وإتباع وتطبيق الدليل المنهجي الجديد.

-ضعف المعرفة الإحصائية.

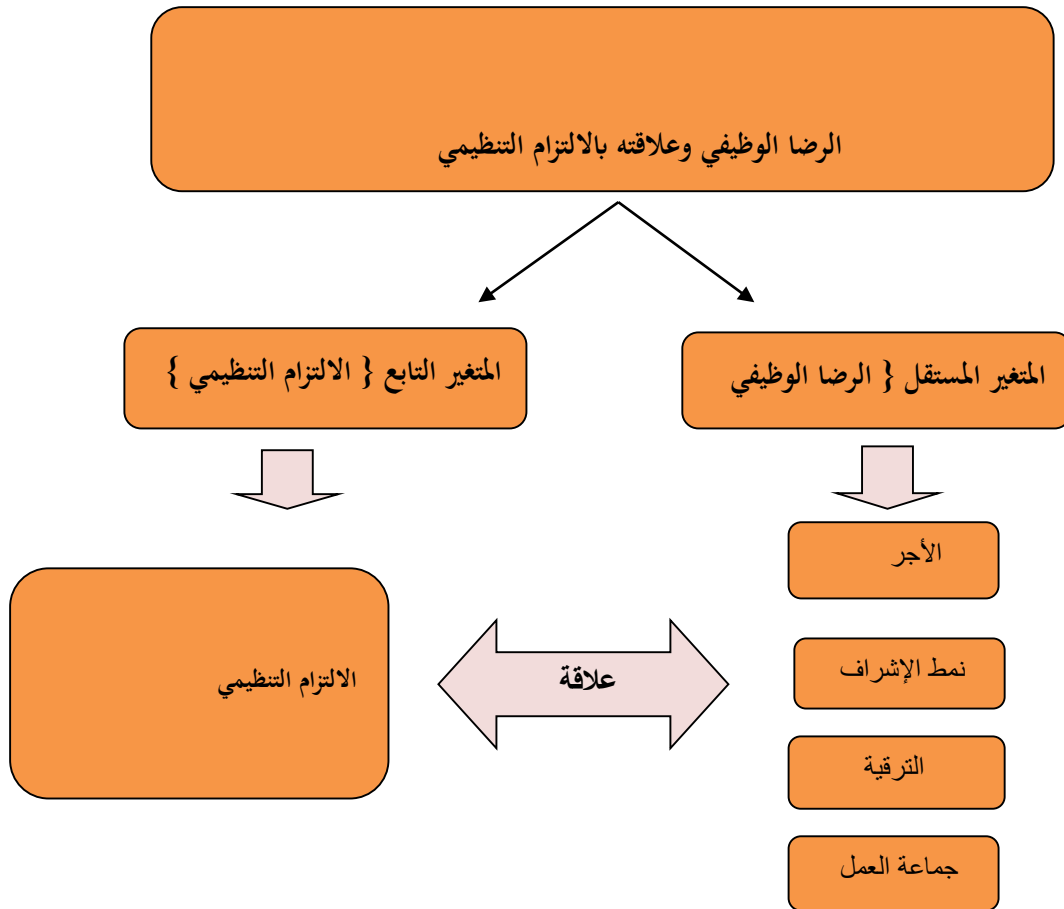
-ظروف تنسيق الوقت وطريقة العمل في انجاز المذكرة.

-نقص الخبرة البحثية والتعامل مع الحاسوب.

-صعوبة تطبيق النسب المطلوبة بين الشقين النظري والميداني.

10-هيكلية البحث:

بينت معالجة دراستنا الراهنة من خلال فصلين الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية والفصل الثاني يتكون من الدراسة الميدانية للموضوع، وقد قسمت الدراسة إلى متغيرين وتم تقسيم المتغير المستقل إلى مجموعة من الأبعاد والشكل التالي يوضح ذلك (المصدر: من إعداد الطالبين)



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

يمثل الإطار النظري الهيكل الرئيسي والأساسي لموضوع البحث، فهو الذي يحدد طبيعة أسئلة الدراسة وطريقة صياغتها والمصطلحات والمفاهيم الخاصة بالبحث العلمي، كما انه الأساس الذي تبنى عليه نتائج الدراسة. وبما أن الإطار النظري تصور عام، سنحاول عرض ما تم جمعه من معلومات حول موضوع بحثنا، حيث سنتطرق إلى موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي.

وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للمتغيرات الدراسة وجميع أبعادها، وتم التطرق أيضا إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وأيضا التطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بالإضافة إلى المقاربة النظرية التي تعد مرجعية تعتمد عليها الدراسة التي تعمل هذه الأخيرة على ضوئها في تحديد العلاقة بين متغيراتها وبناء فرضياتها وتحليل نتائجها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني: العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

أولاً: تعريف الرضا

-لغة: من بعد رضي، وهو خلاف السخط، نقول: رضي يرضى رضى، وهو سكون النفس الى الشيء، والارتياح إليه. (المنجد، 2017، ص 250)

-اصطلاحاً:

يعرف (إبراهيم وجيه، 1976) الرضا بأنه حصيلة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو نشاط معين وتعبّر عن مدى الاشباع المناسب لحاجاته وتحقيق أهدافه التي من أجلها التحق بهذا النشاط". (الكاشف، 2012، ص 210)

وجاء في تعريف آخر بأنه حضور المشاعر الإيجابية مقابل غياب المشاعر السلبية، كما أن تقييم السعادة يتطلب فهم بنود الرضا عن الحياة، وكذا بنود المشاعر والعواطف الإيجابية والسلبية". (سليم، 2018، ص 309). ويعرف (محمد الصفتي) الرضا بأنه عملية التقييم الذاتية للعوامل الإيجابية في حياة الفرد العامة وفي حياته الخاصة (الحياة الاسرية، علاقاته الاجتماعية، خبراته الدراسية) (شويخي، 2019، ص 128)

-اجرائياً

من خلال ما سبق يمكن تعريف الرضا على انه الشعور الايجابي الذي يصاحب العامل في حياته وهذا ناتج عن حصول العامل لجميع حاجاته وتحقيق اهدافه

ثانياً: الوظيفة

-لغة

جاء في لسان العرب: "الوظيفة من كل شيء ما يقدر له في كل يوم من رزق أو طعام أو علف أو شراب، وجمعها الوظائف، والوظف ووظف الشيء على نفسه ووظفه توظيفاً ألزمها إياه". (العبيدي، 2018، ص 30)

-اصطلاحاً

تعرف الوظيفة بأنها وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد وأكثر (العيدروس، 2015، ص 46)

كما عرفت بأنها مجموعة من المهام والواجبات التي تحددها جهة مختصة وتوكلها الى الموظف للقيام بها بمقتضى أحكام هذا النظام وأي تشريع آخر أو تعليمات أو قرارات إدارية وما يتعلق بتلك المهام من صلاحيات وما يترتب عليها من مسؤوليات (هتاف، 2014، ص 75)

كما عرفت بأنها تشمل على عدد من الواجبات وأجزاء من الأنشطة ولها مسؤوليات/وعنوان وظيفي: مثل مدير العملية، امين المخزن، الكهربائي، . . . (الحميري وآخرون، 2022، ص 62)

-اجرائيا

من خلال ما سبق يمكن تعريف الوظيفة بأنها ذلك الدور الذي يلعبه الفرد أو المجموعة في المجتمع، والذي يشمل الأنشطة التي يقومون بها والأدوار التي يؤديونها. وبفضلها يحصل العامل على كرامته في المجتمع باعتبارها أساس الحياة الاجتماعية ومن أجلها يعيش الإنسان

ثالثا: تعريف الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي: هو حالة إشباع يحققها الفرد أو التنظيم اتجاه الأهداف المرجو تحقيقها من خلال العمل، وتختلف الأهداف من شخص إلى آخر والتي منها الأهداف المادية والمعنوية كاحترام وتقدير الذات. (ناصر القاسمي، 2011، ص 7)

وعرفه عبد المنعم عبد الحي انه " عملية ترتبط بالمشاعر النفسية للعامل تجاه عمله، ولا يمكن أن نطلق عبارة الرضا إلا على مجموعة من المشاعر الايجابية، التي تكون لدى الفرد أثناء إشباعه لحاجاته المختلفة، المادية والمعنوية(عبد المنعم عبد الحي، 1984، ص213)

وعرف أشرف عبد الغني بأنه " تقبل العامل لعمله من جميع ظروفه وشروطه ونواحيه، وأن هذا الرضا يعكس شعور العاملين تجاه ما يقومون به من أعمال، وان حالة الرضا هذه تؤدي إلى مزيد من الإنتاج والانجاز المصحوب بالتوتر الايجابي، أما عدم الرضا يؤدي إلى التوتر السلبي وضعف الحافز للإنتاج (اشرف عبد الغني، 2001، ص 332)

وجاء في تعريف محمد التويجري بأنه " موقف أو مواقف يمتلكها الشخص نحو وظيفته، وهو ناتج عن عدد من العوامل المحيطة بهذه الوظيفة مثل الراتب، الترقية، زملاء العمل ونمط الإشراف (مناور فريح حداد، 2003، ص 179)

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه الشعور بالقناعة والارتياح والسعادة لدى العامل اتجاه البيئة والعمل الذي يعمل به، وذلك بعد إشباع رغباته وحاجاته المادية والمعنوية.

رابعاً: تعريف الالتزام

جاء في لسان العرب لابن منظور بأن الالتزام مصدر اشتقاقه في اللغة العربية من كلمة لزم، ولزم الشيء لزوماً، أي اثبت ودام، والالتزام هو الاعتناق، والالتزام يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه. وقد عرف معجم (أوكسفورد، 2003) الالتزام بأنه شيء يتعهد به الشخص تجاه الغير، بحيث يشعر من خلال تعهده بالمسؤولية تجاه ذلك (السامرائي، 2021، ص 127).

-اجرائيا

من خلال ما سبق يمكن تعريف الالتزام بأنه الرغبة القوية التي يشعر بها العامل او الفرد ومن خلالها يبذل قصار جهده من أجل خدمة المؤسسة والتمسك والامان بها والسعي وراء تحقيق أهدافها والوظيفية

خامساً: تعريف التنظيم

-لغة

هو من المصدر نظم والجمع تنظيمات، تنظيم العمل هو ترتيبه وتديره ليأخذ نسقاً معيناً. (الصباغين، 2020، ص 115)

-اصطلاحاً

يعرف التنظيم بأنه عملية تنسيق الجهود البشرية في أي منظمة، حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بأقل تكاليف ومجهود ووقت، وبأقصى كفاءة إنتاجية ممكنة. (الشميمري وآخرون، 2014، ص 128)

عملية منهجية يتم من خلالها تحديد الأنشطة والأعمال والمهام ثم تقسيمتها و/أو تجميعها حسب أسس محددة يتم الاتفاق عليها، وتحديد الصلاحيات والواجبات المرتبطة بتلك الأنشطة والأعمال والمهام، وتوصيف شكل وطبيعة العلاقة بينها، بما يمكن الافراد من التعاون فيما بينهم لتوظيف إمكانيات وموارد المكتبة بأعلى كفاءة تحقق أهدافها ومصالح العاملين فيها.

وقد عرفت كذلك بأنها عملية تحديد العلاقات الضرورية بين الأفراد والمهام والأنشطة، بطريقة تؤدي الى احداث التكامل والتنسيق بين مختلف موارد التنظيم وذلك بغرض انجاز الأهداف بكفاءة وفعالية (عبوي، زيد، 2012، ص 69).

-اجرائيا:

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف التنظيم بأنه نظام مرتب ومنظم من العلاقات الانسانية والأنشطة والهياكل التي تهدف إلى تحقيق أهداف محددة، وفق برنامج خاص يسير به من أجل سيورة نجاحه.

سادسا: تعريف الالتزام التنظيمي

وعرف الالتزام التنظيمي باللغة الانجليزية بأنه قوة مشاركة الفرد في المؤسسة من خلال إيمانه القوي بأهداف وقيم المؤسسة وميولها مع الاستعداد لبذل جهد كبير لها، والرغبة القوية في الحفاظ على العضوية بالمؤسسة (عطية، 2020، ص 42)

وعرف بوشان (Buchanan) الالتزام التنظيمي بأنه: " اندماج الفرد وانتمائه للمؤسسة وتبني أهدافها وقيمها " (الجميل، 2009 ص 295)

ويري شندير ونجرين هول (Schneider & Nygrenholl) أن الالتزام التنظيمي " يمثل العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة، فكلما بذل الفرد سلوكا متطوعا يفوق السلوك الرسمي الذي يطالب به كلما دل ذلك على التزامه " (صافية ، ص 7)

-ويسميه بوتر الولاء التنظيمي ويعرفه " بأنه قوة تطابق الفرد واندماجه مع منظمته وارتباطه بها، والفرد الذي لديه مستوى عالي من الولاء تجاه منظمته لديه صفات القبول بأهداف المنظمة، والاستعداد لبذل أقصى جهد تجاه المنظمة، ورغبته القوية في المحافظة على الاستمرارية فيها (أبو جياب، 2014، ص 10)

إذن فالالتزام التنظيمي يعتبر حالة نفسية تربط العنصر البشري بالمؤسسة التي يعمل بها وبذلك يزيد إهتمامه الشديد بقيم وأهداف وقيم المنظمة والسعي وراء تطويرها وبذل أقصى جهد لنجاحها بشتى الطرق.

المبحث الثاني: العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

في هذه الدراسة سنحاول معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والرضا الالتزام لدى مؤسسة دليبة، من خلال الأبعاد المتغير المستقل وهي الرضا الوظيفي وهي الأجر والترقية ونمط الإشراف.

كما يعتبر الرضا الوظيفي مكسب للمؤسسة، بينما يعبر الالتزام عن مدى قدرة العاملين بالمؤسسة الإخلاص والجدد في العمل. بالإضافة إلى ذلك يمكن تحقيق الأهداف من خلال إعطاء وإرضاء العاملين، وتشجيعهم في المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، وبالتالي يجب على القادة والمسؤولين التنظيميين وإدارة الموارد البشرية العمل على تشجيع العمال وتحفيزهم من خلال إقامة بيئة عمل إيجابية تعزز الدعم والتعلم المستمر. وذلك من خلال تعزيز الشعور بالانتماء للمؤسسة ويتشكل من خلال أبعاد الرضا الوظيفي في اتخاذ القرار والرغبة للوصول إلى النجاحات والانجازات، أي كلما زاد الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنابيب البلاستيكية زاد مستوي الالتزام التنظيمي إذ قد نتوصل في الأخير إلى معرف الدور الذي قد يؤديه الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي في مؤسسة دليبة.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

أولاً: الدراسات السابقة:

–الدراسات العربية

. الدراسة الأولى: دراسة حول الالتزام التنظيمي " بعنوان الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي "

دراسة محمد بن غالب العوفي 2005 رسالة ماجستير دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض , جامعة نايف العربية للعلوم . الأمنية, كلية الدراسات العليا, قسم العلوم الإدارية, الرياض , **وهدفت** هذه الدراسة إلى:

. التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي 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 اثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض

ومن ابرز النتائج التي تحصل عليها:

. 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

. إن أهم القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي هي العدل، فرق العمل، الكفاءة

الدراسة الثانية: بعنوان الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة .

إعداد الطالب: سعد تراحيب غنام البقمي

الاهداف: هدفت هذه الدراسة الى:

ينحصر هدف الدراسة في التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة وعلاقتهم بأدائهم الوظيفي. مجتمع الدراسة: العاملون بجوازات منطقة مكة المكرمة وعددهم (430) مفردة (ضابط وفرد، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

أهم النتائج:

— وجود مستوى مرتفع نسبياً من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة بمتوسط حساب.(3.45)

- وجود مستوى مرتفع نسبياً من الأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة

— وجود علاقة ارتباط موجبة وطردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة.

— لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء المبحوثين حول محاور الدراسة الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي (وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤهل التعليمي، الرتبة، العمر، سنوات الخبرة أهم التوصيات:

— وضع إستراتيجية لتفعيل وتعزيز الالتزام والولاء في المديرية العامة للجوازات وفق برنامج تنفيذي ومتابعة جادة ومقننة يشارك فيها جميع عناصر قطاع الجوازات، وذلك من خلال استخدام معطيات التقنية الحديثة.

— وضع نظام معلن لتقييم أداء العاملين بصفة دورية، ومعرفة إنتاجية كل موظف وذلك عن طريق الحاسب الآلي للتمييز بين ائتم والمقصر، بما يحقق التوازن في توزيع مهام وواجبات العمل.

— إجراء دراسات مستقبلية ماثلة حول الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بالجوازات في مناطق أخرى(سعد تراحيب غنام البقمي، 2012،)

— **الدراسة الثالثة : بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي** إيناس فؤاد نواوي فلمبان، لدى المشرفين والمشرفات التربويات بالإدارة التربوية والتعليم بمدينة مكة المكرمة،رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة والتخطيط، كلية التجارة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية 1429 ومن بين الأهداف والنتائج المتوصل إليها:

الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى:

. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات . التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة -الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل (الجنس، المؤهل التعليمي، التخصص، الحالة الاجتماعية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة

النتائج:

- الاستمرار في توطيد العلاقات ما بين الزملاء والرؤساء لما في ذلك من أثر كبير فيارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات. وذلك عن طريق الندوات والمحاضرات واللقاءات المفتوحة التي تساعد في تكوين العلاقات الاجتماعية وتقوية أثر المحبة والألفة بين المشرفين التربويين أو المشرفات التربويات.

- الحث على الاستمرار في بذل الجهود وتطوير الأداء للوصول إلى أفضل مستوى من أجل تطوير العملية التعليمية.

وذلك بوضع مهام وظيفية واضحة في العمل والقيام بتكثيف الدورات التدريبية الملائمة لكل تخصص وتكليف الفرد بما يتناسب مع طبيعة عمله.

- تكليف المشرفات التربويات والمشرفين التربويين بالقيام بأعمال إشرافية ضمن طبيعة عملهم وتخصصاتهم لتكوين لديهم لفرصة متابعة العملية التعليمية في المدارس بصورة أدق.

- الاهتمام بالضمانات الوظيفية للمشرف التربوي، وذلك بتوفير الأنظمة التي تكفل للمشرف ضمانا وظيفيا أثناء العمل أو بعد تركه العمل، وتوفير الرعاية الصحية للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات .

- الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى:دراسة حول الرضا الوظيفي بعنوان " فعالية القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي والأداء"

(زرقة أحمد) دراسة حالة سونلغاز - المديرية العامة للتوزيع بالمدينة - الجزائر، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008 ركزت هذه الدراسة على معرفة الأثر الذي تخلفه القيادة الإدارية على كل من الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز فرع المدينة، وقد تحصل الطالب على 129 استبانة صحيحة وزعت 120 منها على العمال و 9على القادة والإداريين

ومن أبرز النتائج التي توصل إليها :

- أن غالبية العمال غير راضين عن آلية الاتصال ؛

- أن الطريقة المعتمدة في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين هي الطريقة الرسمية ؛

- أن غالبية العاملين غير راضين عن الأجر والترقية

_____ **الدراسة الثانية : بوهنتالة فهمية التغير التنظيمي وإنعكاساته على الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة الصناعية المخصصة دراسة ميدانية بمؤسسة المياه المعدنية باتنة دراسة مكملة لنيل شهادة ماجستير علم الاجتماع التنظيم والعمل (2008 - 2009)** وقد اتبع المنهج العلمي

أهداف الدراسة:

- معرفة بعض التغيرات التنظيمية الناتجة عن تبني سياسة الخصوصية ومدى خدمتها للعامل
- معرفة التغيرات الحاصلة على عملية الإشراف وتأثيرها على العمال
- الكشف عن المشاكل والعقبات التي تحول دون تحقيق رضا العاملين في بيئة تنظيمية جديدة
- الكشف عن رضا العامل الوظيفي داخل المؤسسة الصناعية المخصصة ومدى تأثير العامل بمختلف التغيرات الحاصلة وإستجابتها لها أو رفضها

.. **الدراسة الثالثة :** الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمي "دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة المديرية العامة دراسة مكملّة لنيل شهادة الماجستير

" . الباحث: " عاشور ابتسام "

مشكلة الدراسة: ما علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمية في مؤسسة "ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة "

أهداف الدراسة: — مفهومين هما الالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية [تكمّن أهمية الدراسة الحالية أنّها تعدّ من الموضوعات المهمة في ميدان الإدارة , إذ قد تسهم هذه

— الدراسة في التواصل إلى فهم طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي لدى العاملين محل الدراسة والثقافة التنظيمية في المنظمة . قد يفيد هذا البحث المهتمين بوضع استراتيجيات من شأنها النهوض بواقع الالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية في المنظمة وذلك لما يحققه من أهداف عديدة . كما تسعى هذه الدراسة من خلال الاجابة على أسئلة الإشكالية إلى تحقيق أهداف التالية

- التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة

نتائج الدراسة:

- توجد عالقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة

-توجد عالقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والاستمرار في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة

ثانيا: المقاربات النظرية

في البحث السوسيولوجي الأصل يستوجب إتباع خطوات وإجراءات معرفية ومنهجية دقيقة التي تعمل كموجه ومرشد له لتحديد الأفكار والتسلسل المنهجي و الإطار البحثي الذي يسير وفقه الباحث ويسقط عليها دراسته وتأخذ على عاتقها تفسير نتائج الدراسة وتحليل العلاقات والأدوار والترابط بين المتغيرات، وتعتبر المقاربة النظرية أهم هذه الإجراءات إذ أنها ترافق الباحث وتساعد في فهم الظاهرة المدروسة خلال كامل خطوات البحث، فهي تزوده بالترسانة المفاهيمية المنظمة التي تعمل على التنبؤ بالظاهرة، كما أنها تزود الباحث بالفرضيات التي تكون بمثابة الطريق الموجه له.

- نظرية العلاقات الإنسانية لـ: "إلتون مايو . Mayo A "

أن الحديث على الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي يجرنا الحديث لنظرية العلاقات الإنسانية التي ترتبط تحليلات هذه النظرية بإسهامات " إلتون مايو Mayo A " وزملاؤه في "جامعة هارفالد Univ " "Harvald" وتجاربهم الشهيرة التي أجريت على مصنع "هاوثورن Haw Factory thorne" التابع لشركة ويسترن إلكترونيك Western Electric و التي بدأت منذ عام، 1927 واستمرت لعدة مراحل حتى نهاية عقد الأربعينات. واستطاعت هذه النظرية أن تركز على دراسة التنظيمات المختلفة و سعيها إلى تحليل العمليات و البناءات الداخلية فيها، و الكشف عن السبل لزيادة الإنتاج وتحسين ظروف العمل، ورفع الروح المعنوية، وروابط العلاقات الاجتماعية و الإنسانية داخل المؤسسات وخطوط الإنتاج، وتحسين الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل والعملية الإنتاجية، مثل الإضاءة، الضوضاء، التهوية، و التلوث وغيرها من أهم المبادئ التي انبثقت منها: بنت نظرية العلاقات الإنسانية مدخلها النظري على أساس جملة من المبادئ هي:

-الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من العاملين بالمنشأة، بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله

-وضع الفروق الفردية التي تقع بين العاملين في الاعتبار عند التعامل معهم، و توجيههم و حل مشاكلهم.

- المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميالا للتجمع و التعاون مع الغير. و مشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة. الحوافز
- فالفرد يسعى لمشاركة الآخرين و التعاون معهم. لكي يحصل على الحافز من وراء المشاركة أو التعاون
- (فاروق عبده فليه، السيد 13 عبد المجيد، 2005 ص 10)
- تدعيم مفهوم الرجل المحقق لذاته أي أن الفرد يكون أكثر إنتاجية عندما يشعر بأهميته و عندما يتمتع بالرقابة الذاتية على أعماله
- تدعيم مفهوم الرجل الاجتماعي أي أن الفرد يرغب في العمل في جو يسوده العلاقات الطيبة و الشعور بالانتماء
- (محمد اسماعيل بلال، 2008، ص 27)
- أما كل من الدكتورين منير نوري و فريد كورتل فقد حددا مبادئ العلاقات الإنسانية في عدة نقاط نذكرها كما يلي:
- يجب أن يعامل أعضاء الجماعة باعتبارهم أفراد لكل واحد منهم مشاعره و رغباته، لدى واجب احترام الشخصية الإنسانية و دفعهم للعمل بحرية. من أجل تحقيق أهداف المؤسسة المحددة.
- يجب إشراك العاملين في القرارات الإدارية و التسييرية التي تعنيهم، أي التي تؤثر عليهم عندما يتجسد ذلك
- فإشراك العمال في القرارات الإدارية يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية و تجسيد روح التعاون، و خلق القيادات والشخصيات وتحسين العلاقات الإنسانية.
- يجب تشجيع العمل الجماعي و العمل كفريق، فالحياة الصناعية تستدعي وجود العلاقات المتشابكة و المتكاملة بين العاملين. فالشخص الذي يعمل وحيدا لا يتحسن بأتم معنى الكلمة، يمكن أن يزيد معلوماته و يحلل أفضل ولكن لا يحقق تنمية شخصيته، إلا في إطار العمل كفريق.
- يجب خلق مناخ إيجابي وبيئة عمل محفزة و ذلك بالتحويل من أسلوب التعنت و اعطاء الأوامر إلى أسلوب التشاور الذي يقوم على مبدأ احترام العامل.
- ان الاتصالات لها أهميتها لربط أجزاء التنظيم و انسياب التعليمات و تحقيق التجانس و الانسجام، و هذه الاتصالات بين أجزاء التنظيم ليست مقتصرة على شبكة الاتصالات.
- الرسمية، بل هناك أيضا نوع للاتصالات غير الرسمية، و هذه الاتصالات غير الرسمية قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين (أحمد مصطفى خاطر، محمد بهجت كشك، 1999 ص 96)

خلاصة الفصل الأول:

ويشكل الإطار النظري للدراسة أهمية بالغة في توجيه الباحث للتوجه الصحيح في دراسته حيث يزيل الغموض الذي يحيم موضوع الدراسة، وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وعوامله ومفهوم الالتزام التنظيمي وأهميته وأنواعه بالإضافة إلى العلاقة بينهما، مع ذكر الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات هذه الدراسة ومدى استفادتنا منها، إضافة إلى المقاربة النظرية للموضوع.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل الثاني:

بعد عرضنا للإطار النظري الخاص بمتغيري الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في دراستنا الحالية، والتي تتضمن المنهج المتبع، عينة الدراسة وموصفاتها، معرفة مدى كفاءة أدوات القياس المعتمدة في الدراسة عن طريق الدراسة الاستطلاعية، وكذلك إجراءات الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المعتمدة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولاً: الطريقة

1-مجتمع وعينة الدراسة

1-1 مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع العناصر التي تشكل هذا المجتمع والتي يسعى الباحث بطبيعة الحال أن يعمم عليها نتائج دراسته، وتحدد عناصر هذه الدراسة بمؤسسة دليبة للأنابيب البلاستيكية بجهة.

2-1 عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعاً في معظم البحوث العلمية، وتعتبر نموذجاً يشمل ويعكس جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، أما عينة الدراسة كانت قصدية فقد القصدية عن طريق المسح الشامل للعمال تبقي فقط 15 عاملاً نظراً لظروف العمل الليلية وصعوبة الدخول إلى المؤسسة، وقد تم توزيع 30 استمارة، واسترجاعهم كلهم.

3-1 التعريف بمؤسسة دليبة للأنابيب البلاستيكية

يمثل المجتمع الإحصائي هو مجموعة العناصر التي تشكل هدف الدراسة، وكل شخص من المجتمع يدعى وحدة إحصائية (unite statistique) أو فرد (individu) وهو العنصر الأساسي عند القيام بتجربة مايمثل مجتمع هذه الدراسة في شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية ذات المسؤولية المحدودة والجدول التالي يوضح ذلك:

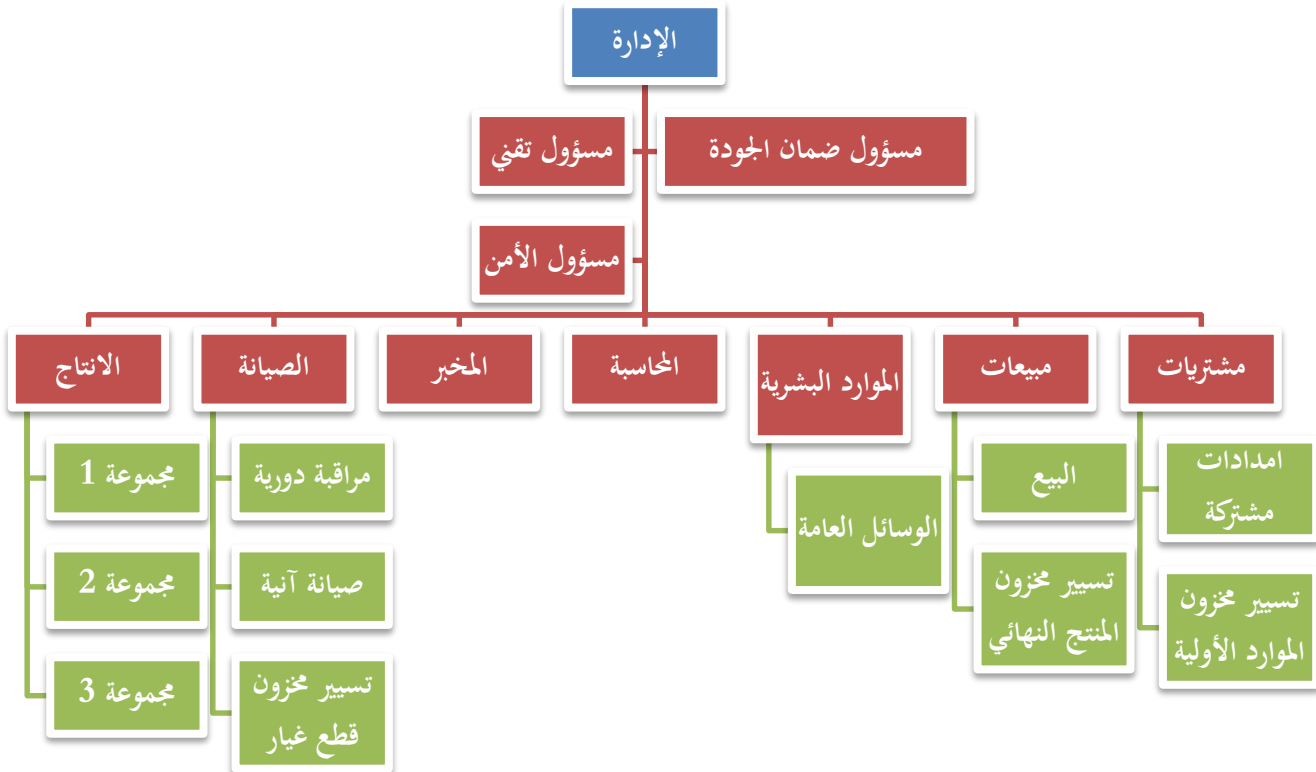
الجدول رقم (01-02): تقديم عام لشركة دليبة ذ.م.م

اسم الشركة	هي شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية
تأسيسها	بموجب عقد تأسيسي بتاريخ 1997/09/07
الشكل القانوني	شركة ذات مسؤولية محدودة
رأس المال	مائة ألف دينار جزائري (100,000 دج)
عقد التعديل	محرم بتاريخ 2009/04/14 تحت رقم 2009/162
تغيير الشكل القانوني	ليصبح: ش.ذ.م.م.sarl
رأس المال الجديد	مليونان وثمانمائة وثمانون ألف دينار جزائري (2,880,000 دج)
المنطقة	شركة دليبة في منطقة هبة الشرقية بلدية قمار ولاية الوادي، على الطريق الوطني رقم 48

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق الشركة.

كما يوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي للشركة محل الدراسة:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للشركة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق الشركة.

وفيما يلي تفصيل الأقسام الأساسية في شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية وفقا لتصريح المسير ومسئول الإنتاج أن النظام الإداري للشركة. حيث يتكون مجلس الإدارة من 5 أعضاء، وهم (مسير عام، مسؤول إنتاج، مسؤول جودة، مسير موارد بشرية، مسؤول تسويق) وله الصلاحية المطلقة التي تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة، ويجتمع هذا المجلس نهاية كل أسبوع لدراسة طلبيات الأسبوع المقبل وطرح المشاكل التي يعاني منها كل عضو من هؤلاء الأعضاء في قسمه والخروج بالحل الأمثل لها وكذلك الاقتراحات التي من شأنها تسهيل السير الحسن وجميع الأعمال التي تقتضي سير الأعمال في الشركة.

- **قسم العمال:** يختص هذا القسم بمتابعة شؤون العمال من غيابات وعطل مرضية وتعويضات وتعيين العاملين وتقسيم مهامهم داخل الشركة، حيث تتكون الشركة من 45 عامل.

- **قسم الإنتاج:** تنتج الشركة عدة منتجات مختلفة من الأنابيب البلاستيكية على مستوى قسمان:

- قسم إنتاج أنابيب PVC؛

- قسم إنتاج أنابيب PEHD؛

- قسم إنتاج أنابيب PEBD مسترجع.

تتبع الشركة نظام الطلبية ويكون إنتاج حسب الطلب لمعظم منتجاتها بسبب سياسة التقشف بدرجة أولى وكذلك سياسة سير المؤسسة وطلب العملاء حسب المواصفات التي يريدونها في المنتج والمنتجات تكون عرضة لتلف العوامل الطبيعية وطبيعة المنطقة، فكمية المنتج التام المخزن لدى الشركة منخفض أو منعدم أحيانا في بعض المنتجات لأن الشركة لا يمكنها إنتاج منتج معين وتخزينه دون وجود طلب عليه، ولا تشتغل الشركة بكامل طاقتها الإنتاجية وتعمل ضمن زمن 24 ساعة على 24 ساعة ضمن نظام 3 دوامات يوميا كل دوام فيه 8 ساعات.

- **قسم المشتريات:** تعتمد الشركة في شراء المواد الأولية على الموزعين مستوى وطني (بولي كلوريفينيل، ستايليزون، فحم) ومستوى دولي (كربونات الكالسيوم) وتكاليف نقلها يتحملها الموزع، ولدى الشركة حد أدنى من المواد الأولية لا يجب أن تقل على الكمية المحددة ويشمل هذا الحد كل المواد الأولية على سبيل المثال مادة البولي اثيلينفينيل يجب ألا تقل عن 500 قنطار في المخازن لكي تتفادى الشركة التذبذبات في سوق المواد الأولية وذلك بالاعتماد على دراسة مسبقة لاحتياجات المنتجات من المواد الأولية.

- **قسم الصيانة:** تتمثل من فريق مكون من ثلاث مهندسين مهمتهم صيانة الأعطال ومراقبة دورية للآلات وتنبيه الشركة بكل ما يلزمها من عتاد ومستلزمات صناعية.

- قسم المالية: تتكون الإدارة المالية للشركة من قسم المحاسبة والرقابة الداخلية وصندوق النقدية إضافة إلى التعاملات مع البنوك المختلفة من خلال الشيكات.

2-تحديد المتغيرات:

إن كل دراسة مبنية على مجموعة من المتغيرات التي بتفكيكها وفهم أبعادها ومؤشراتها يستطيع الباحث معرفة الأدوات التي تسهل عليه جمع البيانات وتحليلها وبالتالي الوصول إلى نتائج علمية. وعليه فإن متغيرات موضوعنا هذا هي:

أ-متغير مستقل: يتمثل في الرضا الوظيفي.

ب- متغير تابع: يتمثل في الالتزام التنظيمي.

ثانيا: الأدوات

1-أدوات جمع البيانات:

إن دقة النتائج لأي بحث علمي تتوقف على حسن اختيار الأدوات وأنسبها في الحصول على البيانات التي تخدم الأهداف المرجوة من الدراسة وهي علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ومن اجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة ومن ثم فحص فرضياتها اعتمدنا على:

أ-المقابلة: تعتبر من أهم وسائل جمع المادة العلمية، وتعرف بأنها: "عبارة عن حوار محادثة أو مناقشة موجهة

تكون بين الباحث عادة من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى وذلك بغرض توصل إلى معلومات تعكس حقائق ومواقف محددة يحتاج الباحث التوصل إليها والحصول عليها في ضوء أهداف بحثه".

ب-الاستمارة:هي من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: "عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد

بقصد الحصول على معلومات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين وتعد الاستمارة من أكثر الأدوات

المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو آراء

الأفراد. (إبراهيم قنديلجي ، 2008، ص 171).

وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

• مرحلة تصميم الاستمارة

تم إعداد الاستمارة وخصصت لجمع المعلومات المتعلقة بعلاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، بحيث

تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة

من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة. سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

• محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من البدائل المطروحة، وهي كالتالي:

أ-القسم الأول: المعلومات العامة

: الجنس، السن، حالة العائلية، المؤهل العملي، الأقدمية في العمل.

ب-القسم الثاني: الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة: ويتكون من 28 فقرة، مقسمة إلى محورين:

-المحور الأول: الرضا الوظيفي: وفيه 14 فقرة ببدائل متماثلة (نعم، لا).

-المحور الثاني: الالتزام الوظيفي: وفيه 14 فقرة ببدائل متماثلة (نعم، لا).

2-الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الأساليب التالية:

-التكرار.

-النسب المئوية.

-المتوسط الحسابي.

-الانحراف المعياري.

3- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج

1- عرض نتائج خصائص عينة الدراسة

1-1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

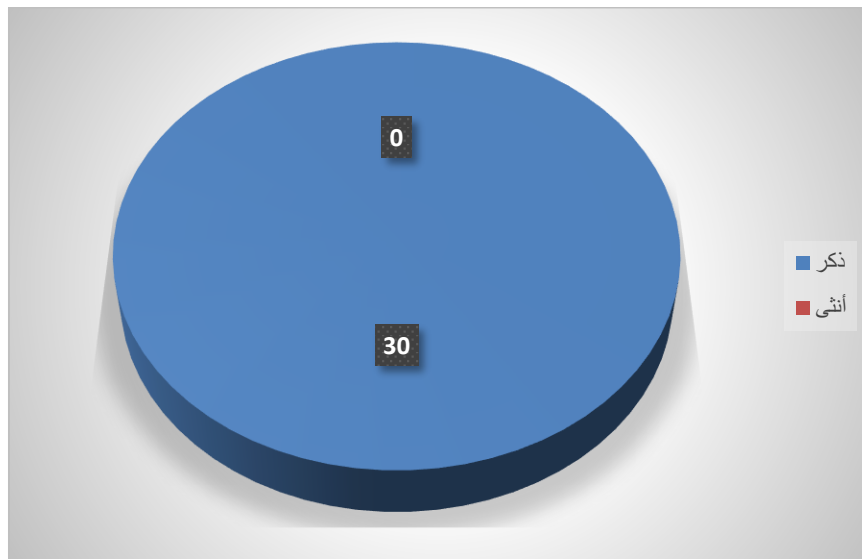
الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	البيان
100%	30	ذكر
00	00	أنثى
100%	00	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول الموالي والذي يمثل في توزيع أفراد العينة حسب الجنس ومن خلال قراءتنا لجدول رقم 1 تبين لنا أن أفراد مجتمع البحث مسيطر عنهم العنصر الذكوري والممثل بالنسبة 100 % من مجتمع الدراسة، في خلاف ذلك لم نسجل أي عامل أنثى ونجد أن العنصر الأنثوي مختفي تماماً في المؤسسة وهذا يرجع إلى طبيعة عمل المؤسسة، ويعود تفوق الذكور على الإناث في هذه الدراسة نظراً لطبيعة نشاط المؤسسة. وذلك راجع إلى العمل الذي يتطلب جهد بدني وعقلي بشكل كبير، بالإضافة إلى طبيعة وظروف القاسية للعمل والتي لا يقدر عليها سوى الرجال وأيضاً مواقيت العمل

الشكل رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

1-2 توزيع أفراد العينة حسب السن

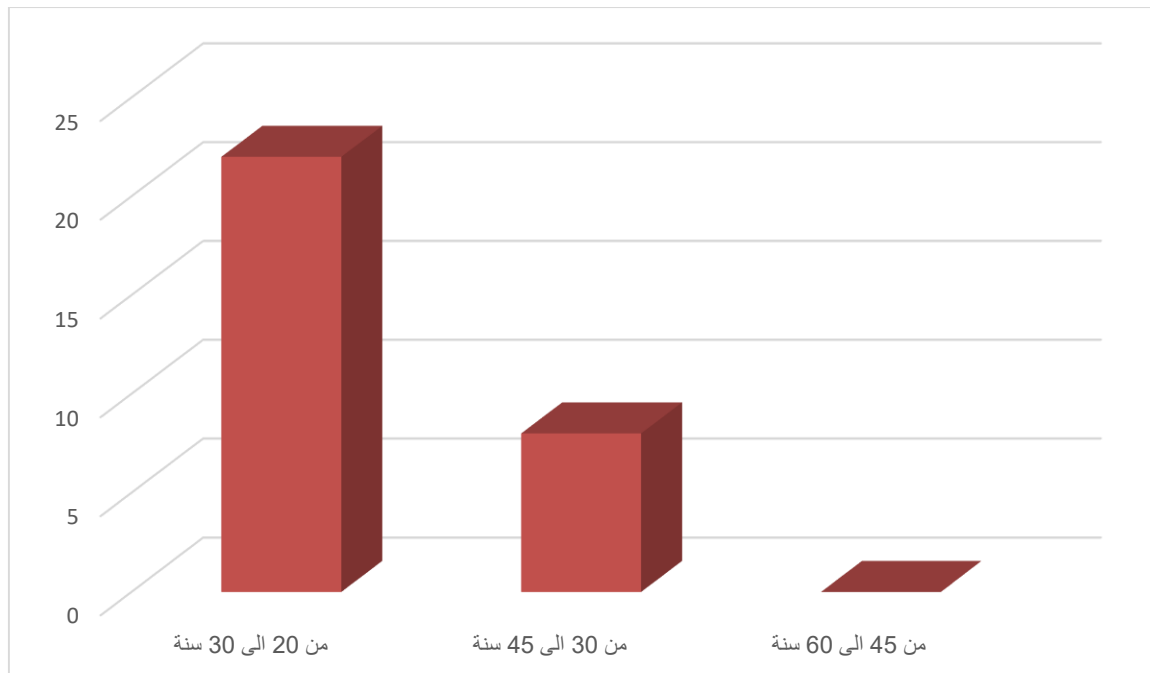
الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	البيان
73.3%	22	من 20 إلى 30 سنة
26.7%	08	من 30 إلى 45 سنة
00	00	من 45 إلى 60 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 03 نجد أن أغلب العمال يتراوح عمرهم بين 20 إلى 30 حيث قدرت نسبتهم 73.3% وهنا نلاحظ أغلبية ساحقة لعنصر الشباب مقارنة بالأعمار الأخرى ونجد في المرتبة الثانية من 30 إلى 45 حيث قدرت نسبتهم 26.7% وهذا التفوق راجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة بحث لم نسجل إلى عامل فوق 45 سنة ومنه تبين لنا أن العمر يلعب دور كبير في العمل في مؤسسة وخصوصي إذا كانت الظروف قاسية نوعا ما وبالتالي سوف تستلزم جهد بدني وعضلي وعقلي كبير ة هذا ما يفسر ما وجدناه في هذه المؤسسة.

الشكل رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

1-1 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

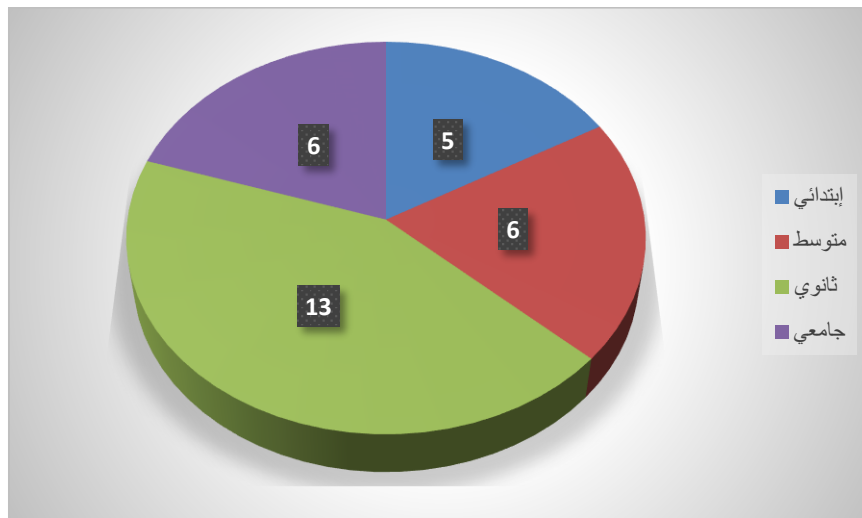
النسبة	التكرار	البيان
16.7%	05	إبتدائي
20%	06	متوسط
43.3%	13	ثانوي
20%	06	جامعي
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول 04 والذي يمثل في توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، أن أعلى مستوى هو الثانوي بنسبة 43.3%، يليه مستوى الجامعي والمتوسط بنسبة 20.20%، فيما تحصل المستوى الابتدائي على المركز الأخير بنسبة 16.7%.

وكون المستوى الثانوي هو السائد والذي طغى بين أفراد العينة يجعل أفراد العينة على دراية تامة بمصطلحات الاستبيان، وكذلك فهمهم للاستبيان، وهذا ما يجعل الاستبيان أكثر مصداقية ووضوحاً للأشخاص و أيضاً ذوي المستوى التعليمي الثانوي يحظون بفرص أفضل للتوظيف والترقيات داخل المؤسسة مقارنة بالذين لديهم مستويات تعليمية أخرى وأيضاً الأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي يوفرون رؤية مهمة لتحسين سياسات التوظيف والتطوير داخل المؤسسة.

الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

1-4 توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

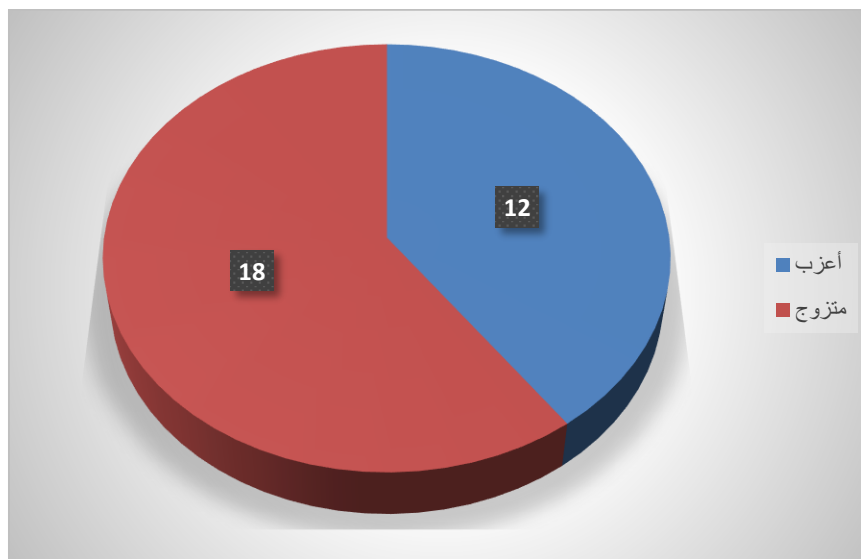
الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	البيان
40%	12	أعزب
60%	18	متزوج
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول التالي والذي يتمثل في توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية إن المتزوجين تحصلوا على أكبر فئة داخل المؤسسة حيث قدرت نسبتهم 60% أما الفئة التي تحصلت على ثاني نسبة هم العازبين بحث قدرت نسبتهم 40% ويعود هذا إلى أن المجتمع الذي نتعيش معه اليوم أصبح أغلب أفراد عديمي المسؤولية بخلاف الأشخاص المرتبطين ونقصد هنا المتزوجين الذين يريدون تلبية حاجاتهم الاجتماعية من أكل وشرب وملبس وضمان اجتماعي وغيرها أما الأشخاص العازبين نادر ما تجد أفرادا يتمتعون بروح المسؤولية وينظرون إلى مستقبل بعيد و طموح

الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

1-4 توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

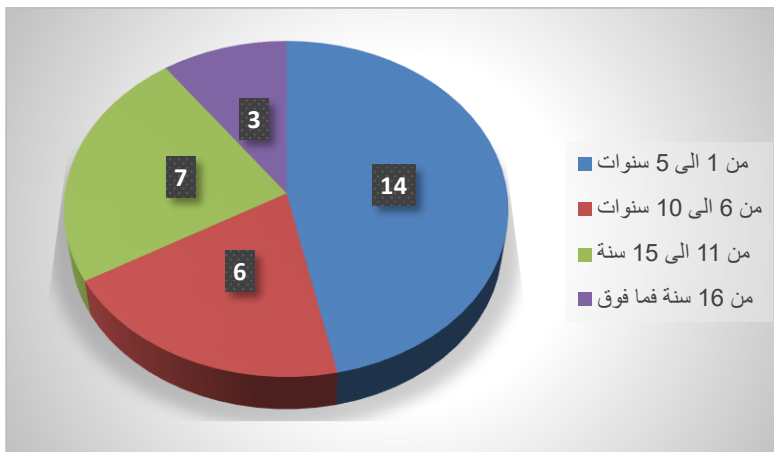
الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	البيان
46.7%	14	من 1 إلى 5 سنوات
20%	06	من 6 إلى 10 سنوات
23.3%	07	من 11 إلى 15 سنة
10%	03	من 16 سنة فما فوق
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول الأتي والذي يتمثل في توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل أن النسبة الساحقة كانت تتراوح بين 1 إلى 5 سنوات بحيث قدرت نسبتهم 46.7% تليها الفئة من 11 إلى 15 سنة بحيث قدرت نسبتهم 23.3% تليها الفئة من 6 إلى 10 سنوات حيث قدرت نسبتهم 20% أما الفئة الأخيرة والتي شكلت نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالفئات الآخرين من 16 سنة فما فوق حيث قدرت نسبتهم 10% وهذا يرجع إلي أننا لأقدمية في العمل عاملاً مهماً يؤثر على الديناميات الاجتماعية داخل المنظمة. يظهر توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية تبايناً في القوة والتأثير داخل البيئة العملية. فالأفراد ذوو الأقدمية الطويلة غالباً ما يمتلكون مواقع بارزة في هيكل المنظمة وشبكات علاقات واسعة النطاق، مما يجعلهم مركزين في عمليات صنع القرار وتوجيه السياسات الداخلية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون الأقدمية عاملاً مهماً في تطور المسار المهني للأفراد، حيث يتاح لهم فرص أكبر للتقدم الوظيفي والتقدم بناءً على خبرتهم الطويلة وإسهاماتهم المتراكمة

الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطالبان اعتماد على مخرجات spss

ثانياً المناقشة

1 - تحليل وتفسير المعطيات

المحور الأول: الرضا الوظيفي

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات أبعاد محور الرضا الوظيفي الأربعة.

1-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: الأجر

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الأجر

الجدول رقم (07): تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: الأجر

المكون	أرقام الفقرات	العبارات	لا	نعم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد				
			%	%				
البعد الأول: الأجر	01	هل الأجر الذي تحصل عليه يكفيك للآخر الشهر	06	24	0.407	1.8	01	نعم
			20	80				
	02	هل الأجور التي تقدمها المؤسسة تجدها عادلة مقابل الجهد المبذول	06	24	0.407	1.8	02	نعم
			20	80				
	03	هل الأجر يتناسب مع حالتك الاجتماعية	11	19	0.490	1.63	03	نعم
			36.7	63.3				
	04	هل تعمل خارج مؤسستك لزيادتك دخلك	21	09	0.466	1.3	04	لا
			70	30				
مجموع البعد الأول: الأجر								
				0.442	1.63	نعم		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الأول: الأجر، ما يلي:

المرتبة الأولى: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: "هل الأجر الذي تحصل عليه يكفيك للآخر الشهر" وبانحراف معياري 0.407 وبمتوسط حسابي 1.8 واتجاه (نعم). أن 24 عامل كانت إجاباتهم نعم مقابل 6 عمال كانت إجاباتهم ب لا وهذا التباين الكبير بينهم راجع إلى اكتفاء العاملين بأبسط شروط الحياة و لا يواكبون التطورات التكنولوجية و الحياتية المتطورة بينما من كانت إجاباتهم ب لا فهم يرون الحياة بنظرة مختلفة و يشعرون بالتخلف المستوى المعيشي نظرا للمجهود الذي يقدمونه و مقارنة بالمستوى الذي يعيشونه غيره

ثم جاءت **المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02** هل الأجور التي تقدمها المؤسسة تجدها عادلة مقابل الجهد المبذول" وبانحراف معياري 0.407 وبمتوسط حسابي 1.8 واتجاه (نعم). بحث نجد أن 24 عامل كانوا مستجيبين مقابل 6 عمال فقط لم يستجيبوا، ومن هنا تبين لنا أن الأجور التي تقدمها المؤسسة هيا عادلة بعين أغلبية العمال ولا يرون فيها أي تفضيل عن أي عامل فكلهم سواسية أما الذين كانت إجاباتهم بلا فهم لديهم نظرة أخرى للعدالة في الأجور ويرون أنهم يستحقون الأفضل من ذلك الأجر الذي يتقاضوه مقارنة بالجهد المبذول والحياة الاجتماعية التي يعيشونها

ثم جاء في **المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 03** والتي تنص على: "هل لأجر يتناسب مع حالتك الاجتماعية" وبانحراف معياري 0.490 وبمتوسط حسابي 1.63 واتجاه (نعم). نجد أن 19 عامل مستجيبين مقابل 11 عامل من هنا تبين لنا أن أغلبية العمال حالتهم الاجتماعية لا بأس بها ومن الطبقات المتوسطة نوع ما فهم لا يعانون من أي حالة مزرية أما الذين كانت إجاباتهم لا فاهم الذين يعانون من وضع اجتماعي مزري و الأجر الذي يتقاضوه لا يناسب حالتهم الاجتماعية التي يعيشونها وبالتالي فالأجر والحالة الاجتماعية يكشف عن التفاعل بين العوامل الاقتصادية والاجتماعية

ثم جاء **المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 04** والتي تنص على: "هل تعمل خارج مؤسستك لزيادتك دخلك." وبانحراف معياري 0.466 وبمتوسط حسابي 1.3 واتجاه (لا). نجد أن 9 عمال كانوا يعملون مقابل 21 عامل كانوا لا يعملون.

ومن توضح لنا أن العمال الذين كانت إجاباتهم بي لا فهم أما أن تكون حالتهم الاجتماعية مستقرة ولا يعانون من أي مضايقات مالية وإما أن تكون بسبب ظروف العمل القاسية وبسبب ساعات العمل الكثيرة وبالتالي نفاذ الجهد المطلوب من اجل عمل آخر أما الذين كانت إجاباتهم بنعم فاهم الذين يعانون من وضعية اقتصادية هشة ومتطلبات الحياة الاجتماعية اليوم والأسرة الجزائرية بشكل خاص أصبح العامل محتوما عليه بعمل في أعمال أخرى من اجل تلبية حاجات أسرته او حاجاته وأيضا تكاليف المعيشة المرتفعة و تكاليف التعليم أو الرعاية الصحية. ويوجد من لديه الرغبة في التنوع والتجديد في العمل

أما البعد ككل فجاء انحرافه المعياري 0.442 ومتوسطه الحسابي 1.63. أي أن اتجاهه (نعم). ومن خلال هذه النتائج وباعتبار أن الأجر يعتبر جزءا أساسيا من الحصول على استقرار المالي للعامل وتلبية احتياجاته الأساسية منها السكن والغذاء والصحة والملبس فانه يعتبر ضرورة أساسية لدى العامل وبه يحقق رضا داخل المؤسسة وعكس ذلك. إذا كان الأجر غير كافٍ لتلبية هذه الاحتياجات الأساسية، فمن المرجح أن يؤدي ذلك إلى عدم الرضا الوظيفي وزيادة التوتر النفسي داخل المؤسسة وبالتالي يؤدي إلى عدم الاستقرار النفسي ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها تبين أن الأغلبية الساحقة من عمال مؤسسة دليبة أن راضيين عن الأجر الذي يحصلوا عليه مقابل مجهوداتهم وبالتالي يؤدي ذلك إلى تحقيق رضاهم.

1-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: الإشراف

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني الإشراف

الجدول رقم (08): تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثاني: الإشراف

المكون	أرقام الفقرات	العبارات	لا	نعم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد				
			%	%				
البعد الثاني: الإشراف	01	هل يساعدك رئيسك مباشرة عندما تجد مشكلة في العمل	02	28	0.254	1.93	02	نعم
			03.7	93.3				
	02	هل علاقتك مع المشرفين حسنة	01	29	0.183	1.97	01	نعم
			03.3	96.7				
	03	هل يشارككم المشرف في اتخاذ القرارات	07	23	0.430	1.77	04	نعم
			23.3	76.7				
	04	هل ترى ان مشرفك يستحق المنصب الذي يشغله	06	24	0.407	1.8	03	نعم
			20	80				
مجموع البعد الثاني: الإشراف								
					0.318	1.86	نعم	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الثاني: الإشراف، ما

يلي:

حيث نجد في المرتبة الأولى: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: "هل علاقتك مع المشرفين حسنة" وبانحراف معياري 0.183 وبمتوسط حسابي 1.97 واتجاه (نعم). نجد أن 29 عامل مستجيب مقابل 1 عامل واحد فقط

من هنا تبين لنا أن الذين كانت إجاباتهم بي نعم فاهم يتواصلون ويتفاعلون مع بعضهم ويلعب هذا الخير دوراً هاماً في بناء العلاقة بين الفرد والمشرفين. فعلى سبيل المثال، قد يؤدي التفاعل الإيجابي والمفتوح إلى بناء علاقات جيدة وثقة بين الطرفين، بينما قد يؤدي التواصل السيء أو الانعزالي إلى خلق جدران وعوائق بينهما أما الذي يرى عكس ذلك فهذا يرجع الى طبيعته الانغلاقية وشخصيته المتطرفة

حيث احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الثانية والتي تنص على: "هل يساعدك رئيسك مباشرة عندما تجد مشكلة في العمل" وبانحراف معياري 0.254 وبمتوسط حسابي 1.93 واتجاه (نعم). أن 28 عامل كانوا مستجيبين فقط 2 من العمال لم يستجيبوا من هنا يتبين لنا أن نجاح أي عمل لابد من لابد من معاينة المشرفين

عليه ويرجع أيضا إلى ثقافة العمل فدائما ما تجد المشرف متاحا للمساعدة وغيرها وهذا ما يؤدي إلى نجاح أي مؤسسة أما الذين كانت إجاباتهم بي لا إما هناك خصومات شخصية مع المشرفين أو ان طبيعة العاملين لا تتوافق مع مشرفين وبالتالي لا يكون هناك ترابط بينهم وبين المشرفين.

ثم جاء في المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: "هل ترى أن مشرفك يستحق المنصب الذي يشغله" وبانحراف معياري 0.407 وبمتوسط حسابي 1.8 واتجاه (نعم). أن 24 عامل كانت إجاباتهم واضحة بنعم مقابل 6 عمال فقط كانت إجاباتهم لا، من هنا تبين لنا أن الذين كانت إجاباتهم بنعم أنهم يرون المشرف قائد يمتلك صفات ومهارات قيادية لا يملكونها وقدرات ادارية ممتازة وهو ايضا يتمتع ايضا بالقدرة على التحفيز وتوجيه العمال احسن توجه وايضا بفضل الاحترام المتبادل والثقة العدالة بين العمال ولا يميز عن أي منهم أما الذين كانت إجاباتهم لا فهم فذا راجع الى العلاقة الاجتماعية بينهم وبين المشرف وأيضا عدم الاعتراف بالأفضلية المشرف عليهم ويرون أنهم يستحقون مكانه وهم أفضل منه من جميع النواحي ولا يعترفون به كقائد لمشروعهم.

ثم جاء في المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: "هل يشارككم المشرف في اتخاذ القرارات" وبانحراف معياري 0.430 وبمتوسط حسابي 1.77 واتجاه (نعم). إن 23 عامل مستجيبين مقابل 7 عمال فقط لم يستجيبوا. من هنا توضح لنا أن العمال الذين كانت إجاباتهم نعم هم الذين كانوا يتفاعلون ويستجيبون داخل المؤسسة مع مشرفيهم حيث يشعر العمال بالاحترام والتقدير عندما يُعطى صوتهم ووجودهم أهمية في صنع القرارات وأيضا الثقة والرضا المتبادل بين المشرفين والعمال يعزز روح المسؤولية لديهم ويصبح لديهم حس وظيفي عالي وبالتالي يهتمون بي أوضاع المؤسسة أكثر من المشرفين، وأما الذين كانت إجاباتهم لا فهم يعتبرون الحلقة المظلمة من التنظيم أي هم العمال الذين لا يتفاعلون مع المشرفين ويكون إحساسهم الوظيفي منخفض جدا وتكون علاقتهم مع مشرفيهم علاقة عمل فقط ليس إلا

أما البعد ككل فجاء انحرافه المعياري 0.318. ومتوسطه الحسابي 1.86. أي أن اتجاهه (نعم). من خلال هذه النتائج تبين لنا أن نمط الأشراف له دور كبير في تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها وازدهارها فإذا كانت علاقة العمال مع مشرفيهم حسنة ومتواصلة في ما بينهم تجد العمال يتمتعون بروح المسؤولية ويسعون جاهد في تحقيق أهداف المنظمة بكل الطرق وللمشرف دور كبير في هذا فلا بد أن تكون من صفات المشرف أن يتميز بالعدالة في المؤسسة وأن كل العمال سواسية تجمعهم رابطة أخوة وعلاقتهم يجب أن تكون علاقة أخ بأخيه ليس علاقة سيد مع عماله وأيضا لا بد من يمتاز المشرف بحس التواصل الجيد بينه وبين عماله يمتاز بالمصادقية والشفافية وأن

يشعر العمال بالدعم والتوجيه في الوقت المناسب ولا يتخلى عنهم، وفي الأخير فأن نط الإشراف يلعب دور كبير في تحقيق رضا العاملين داخل التنظيم وبالتالي يلعب دور كبير في نجاح المنظمات ويساهم في تطويرها.

1-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: الترقية

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث الترقية

الجدول رقم (09): تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الثالث: الترقية

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	لا	نعم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد				
			%	%				
البعد الثالث: الترقية	01	هل تقدر الإدارة مجهوداتك المبذولة في العمل قصد الترقية	05	25	0.379	1.83	01	نعم
			16.7	83.3				
	02	هل ترى أن فرصة الترقية متعادلة بينك وبين العمال الآخرين	10	20	0.479	1.67	02	نعم
			33.3	66.7				
	03	هل تتخذ المؤسسة سياسة واضحة في الترقية	13	17	0.504	1.57	03	نعم
			43.3	56.7				
مجموع البعد الثالث: الترقية					0.318	1.86	نعم	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول البعد الثالث: الترقية، ما

يلي:

جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم 01 والتي تنص على: "هل تقدر الادارة مجهوداتك المبذولة في العمل قصد الترقية " وبانحراف معياري 0.379 وبمتوسط حسابي 1.83 واتجاه (نعم). أن 25 عامل كانوا مستجيبين مقابل 5 عمال فقط من أختاروا لا، من خلال هذا تبين لنا أن الذين اختاروا نعم هم العمال الذين يشعرون بالثقة والثبات داخل المؤسسة ومن قبل مشرفين وهذا يرجع إلى حسهم التنظيمي العالي والي التواصل والتفاهم داخل التنظيم وأيضا يرجع إلى ارتباطهم وولائهم للمؤسسة التي يعملون بها وأما الذين كانت إجاباتهم لا فاهذا راجع الى عدم وجود الثقة وبالتالي ينعكس ذلك على العلاقات داخل المؤسسة وايضا ان عدم دافعية العمال وشغفهم للعمل قد لا تكون مجهوداتك مقدرة من طرف الإدارة وبالتالي فإن عدم تقدير الادارة لمجهودات قد تؤثر سلبا على أداء العاملين داخل المؤسسة وينقص من ولائهم.

ثم جاء في المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: "هل ترى ان فرصة الترقية متعادلة بينك وبين العمال الآخرين" وبانحراف معياري 0.479 وبمتوسط حسابي 1.67 واتجاه (نعم). أن 20 عامل كان ردهم نعم

في المقابل نجد 10 عمال كان ردهم لا من هنا تبين لنا العمال الذين كانت اجابتهم نعم هم العمال الذين يمتازون بثقة عالية بالنفس ورضاهم عن البيئة الوظيفية التي يعملون بها. فعندما ويشعرون بأن لديهم فرص متساوية للتقدم والتطور، مما قد يزيد ذلك من ارتياحهم واستقرارهم في العمل وايضا يزيد من مستوى الانتماء والولاء للمؤسسة. فعندما تشعر بأن لديك فرص متساوية للتقدم، قد تكون أكثر عرضة للالتزام والتفاني في العمل وأما بخصوص العمال الذين يرون أن فرص الترقية غير عادلة فهم الذين يشعرون بداخلهم بظلم كبير ومما يؤدي هذا الشعور الى تدهور العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وبالتالي قد يؤثر على مستوى ثقتك بالنفس ورضاك الوظيفي. مما قد يتسبب ذلك في شعور بالإحباط والقلق حيال مستقبل مسارك المهني وأيضا فقد تفقد الشعور بالانتماء والالتزام بالمؤسسة.

فجاءت المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: "هل تتخذ المؤسسة سياسة واضحة في الترقية" وبانحراف معياري 0.504 وبمتوسط حسابي 1.57 واتجاه (نعم). وجدنا 17 عامل كانت إجابتهم واضحة مقابل 13 كانت إجابتهم لا ومن هنا تبين لنا أن الذين كانت إجابتهم نعم هم يرون أن المؤسسة عادلة في سياستها التي تتخذها في خصوص الترقية منها زرع روح الشفافية والثقة بين المؤسسة والعمال وايضا وضوح سياسة الترقية قد يجعل العاملون يتنافسون فيما بينهم من ترقية الى منصب اعلي وبالتالي تشجيع روح التنافس بينهم وزرع الفكر النجاعي بينهم أما اذا انعدم الوضوح في سياسة الترقية فهذا يؤدي الى عدم الشفافية والثقة وايضا يؤدي الى كثرة التوترات والصراعات الداخلية وانعدام التحلي بالمسؤولية تجاه العمل وبذلك قد يؤدي ذلك الى التكاسل والتفاني في العمل.

أما البعد ككل فجاء انحرافه المعياري 0.318. ومتوسطه الحسابي 1.86. أي أن اتجاهه (نعم). من خلال هذه النتائج تبين لنا أن سياسة الترقية تلعب دورا كبيرا في نجاح وتسيير المنظمات وتعتبر من الممرات التي تطورها وتزدهرها لأن وضوح سياسة الترقية يؤدي الى الجهد والاجتهاد من قبل العمال نحو عملهم ويصبحون يحلمون في أحلام كبيرة وهيا تلعب دور حيوي من الناحية الاجتماعية والاقتصادية والنفسية وايضا تساهم في تعزيز الشعور بالعدالة بين الموظفين. هذا يقلل من الاحتجاجات والتوترات داخل المؤسسة، ويعزز الثقة بين العاملين والإدارة وتساهم ايضا في زيادة الرضا والولاء التنظيمي وزرع روح التنافس و الابداع لدى العمال، وايضا فإنها تعزز التنوع والشمولية داخل المؤسسة. حيث يكون لكل عامل فرصة متساوية للتقدم وتحقيق النجاح بغض النظر عن خلفيتهم أو هويتهم.

1-4 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الرابع: جماعة العمل

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: جماعة العمل

الجدول رقم (10): تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الرابع: جماعة العمل

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	لا	نعم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد				
			%	%				
البعد الرابع: جماعة العمل	01	هل يسود الاحترام بينك وبين زملائك في المؤسسة	01	29	0.183	1.97	01	نعم
			03.3	96.7				
	02	هل يوجد خلافات بينك وبين زملائك في العمل	26	04	0.346	1.87	02	لا
			96.7	03.3				
	03	هل تعاني من مضايقات في المؤسسة	20	10	0.479	1.67	03	لا
			66.7	3.33				
مجموع البعد الرابع: جماعة العمل					0.336	1.83	نعم	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

المرتبة الاولى: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: "هل يسود الاحترام بينك وبين زملائك في المؤسسة" وبانحراف معياري 0.183 وبمتوسط حسابي 1.97 واتجاه (نعم). أن 29 عامل كانوا مستجيبين فقط عامل واحد كانت اجابته لا ومن خلال هذا تبين لنا اغلبية العمال كانت تسود بينهم الالفة والمحبة والتعاون في المؤسسة وهذا راجع إلي أن ذلك يعزز الثقة المتبادلة والتعاون في بيئة العمل بين العمال وهذان الخياران. يسهمان في تحسين كفاءة العمل وتحقيق الأهداف بشكل أفضل وأيضا تساهم في تطور العلاقات الاجتماعية بينهم بشكل طبيعي. هذا يعزز جوانب الصداقة والتواصل الإيجابي داخل المؤسسة، مما يجعل البيئة العملية أكثر دفئا وإيجابية وتنمي روح الأبداع مما يؤدي ذلك الي نجاح وتطور المؤسسة أما عكس ذلك اذا زال الاحترام بينك وبين زملائك في العمل فذلك يؤدي الى نشر العداوت داخل المحيط التنظيمي وزوال الالفة والمحبة والتعاون بين العمال مما يؤدي ذلك تدهور المستوى التنظيمي والعلاقات بين العمال وايضا ذلك ليس في صالحه المؤسسة ولا العامل.

ثم جاء في **المرتبة الثانية الفقرة رقم 02** والتي تنص على: "هل يوجد خلافات بينك وبين زملائك في العمل" وبانحراف معياري 0.346 وبمتوسط حسابي 1.87 واتجاه (نعم) حيث تبين لنا ان 26 عاملا كانوا لايشكون من اي خلافات بينهم وبين زملائهم في العمل وتسود بينهم المحبة والألفة والإعتزاز والتفاخر فيما بينهم فهذا ما يحسن اداء وفعالية المؤسسة لكن في مقابل ذلك وجدنا أن 04 عمال يشكون من خلافات بينهم وبين

زملائهم في العمل وهذا راجع الى تفكير كل فرد والى الاختلافات الثقافية والشخصية على سبيل المثال، قد تختلف القيم والمعتقدات أو الأساليب الشخصية للتفكير بين الأفراد، مما يؤدي إلى حدوث التصادمات وهذا مانلاحظه في مجتمعنا اليوم.

ثم جاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم 03 والتي تنص على " هل تعاني من مضايقات في المؤسسة " وبانحراف معياري 0.479 وبمتوسط حسابي 1.67 واتجاه (نعم) تبين لنا أن 20 من العمال كانوا لا يعانون من أي مضايقات في العمل ويشعرون براحة تامة في المؤسسة وبالتالي يسعون الى تطوير انفسهم واداهم وحسهم الوظيفي في خلاف ذلك نجد أن 10 من العمال كانوا يعانون من مضايقات داخل العمل وهذا يرجع الى العلاقات أو المصاحبات غير مرغوب بها داخل العمل وايضا المضايقات الناتجة عن عدم التوازن في السلطة داخل المؤسسة. قد يستغل الأفراد بعضهم البعض لتحقيق مكاسب شخصية أو لتعزيز موقعهم في الهرم السلطوي وايضا قد تكون المضايقات ناتجة عن اختلاف الثقافة المؤسسية أو القيم الاجتماعية بين الأفراد. و قد يكون هناك احتكاك بين أفراد ينتمون إلى ثقافات أو مجتمعات مختلفة.

أما البعد ككل فجاء انحرافه المعياري 0.318 ومتوسطه الحسابي 1.86. أي أن اتجاهه (نعم). من خلال هذه النتائج تبين لنا أن جماعة العمل تؤثر بشكل كبير بأعتبار أن جماعة العمل تلعب دورًا هامًا في تشكيل التفاعلات الاجتماعية داخل المؤسسة، فالتفاعلات بين الزملاء، سواء داخل الفريق أو بين الأقسام المختلفة، تؤثر بشكل كبير على رضا العامل ومشاركته في العملوتساهم أيضا جماعة العمل في بناء العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، وايضا يمكن أن تكون هذه العلاقات داعمة ومحفزة، وتعزز من مستوى الراحة والثقة بين الزملاء وايضا جماعة العمل تشكل جزءًا من الثقافة المؤسسية للمؤسسة، وتعكس القيم والمعتقدات المشتركة بين الأفراد. ويمكن أن تؤثر ايضا هذه القيم والمعتقدات على سلوك العامل وتوجهاته المهنية وتؤثر ايضا على مستوى الرضا والأداء الوظيفي للعامل.وباعتبار أن العلاقات الإيجابية مع الزملاء قد تزيد من مستوى الرضا والإنتاجية، بينما العلاقات السلبية قد تؤدي إلى تدهور في الأداء وزيادة في مستويات الإجهاد.

المحور الثاني: الالتزام التنظيمي

الجدول رقم (11): متوسطات وانحراف معياري واتجاه المحور الثاني: الالتزام التنظيمي

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	لا	نعم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد				
			%	%				
المحور الثاني : الالتزام التنظيمي	01	هل تشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير في تحقيق أهداف المؤسسة	02	28	0.254	1.93	01	نعم
				93.3				
	02	هل تشعر بالفخر والاعتزاز باستمرار عملك في هذه المنظمة	05	25	0.379	1.83	03	نعم
				83.3				
	03	هل تعطي هذه المؤسسة أفضل ما عندك من أسلوب وأداء للعمل	03	27	0.305	1.9	02	نعم
				90				
	04	هل يرتبط انتمائك للعمل بالمؤسسة بما تحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية	08	22	0.45	1.73	07	نعم
				73.3				
	05	هل تتغيب عادة عن عملك	18	12	0.498	1.4	14	لا
				60				
	06	هل تقدم مصلحة العمل على مصلحتك الشخصية	21	09	0.466	1.3	15	لا
				70				
			23.3					
07	هل تضايقك سلوكيات الزملاء التي تسعى الي سمعة المؤسسة	07	23	0.430	1.77	06	نعم	
			23.3					
08	هل يساعدك مناخ العمل في بذل مجهود في العمل	11	19	0.490	1.63	11	نعم	
			36.7					
09	هل تعتبر أن فرصة عملك في هذه المؤسسة أفضل فرصة عرضت عليك	11	19	0.490	1.63	12	نعم	
			36.7					
10	هل تفضل الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة	09	21	0.466	1.7	09	نعم	
			30					
11	هل بقائك في هذه المؤسسة نابع من حاجتك الشديدة اليها	08	22	0.45	1.73	08	نعم	
			26.7					
12	هل أحد أسبابك الرئيسية للعمل في هذه المؤسسة هو أنها تقدم	05	25	0.379	1.83	04	نعم	
			16.7					

						لك مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى		
				17	13	هل هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض عليكم العمل بجد	13	
			0.504	56.7	43.3			
				20	10	هل لديك رغبة في البقاء في هذه المؤسسة حتى لو توفرت فرصة عمل أخرى	14	
			0.479	66.7	33.3			
نعم	13	1.57						
نعم	10	1.67						
نعم		1.69	0.161	مجموع المحور الثاني: الالتزام التنظيمي				

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء أفراد العينة حول المحور الثاني: الالتزام التنظيمي، ما يلي:

حيث جاءت في المرتبة الأولى: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: "هل تشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير في تحقيق أهداف المؤسسة" وبانحراف معياري 0.254 وبمتوسط حسابي 1.93 واتجاه (نعم). أن 28 عامل كانوا يشعرون برغبة كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة مقابل 2 من العمال فقط، من هنا تبين لنا بذل مجهود كبير مرتبطاً بمستوى انتمائهم واندماجهم في المؤسسة. فإذا كانوا لا يشعرون بالانتماء القوي والاندماج في ثقافة وأهداف المؤسسة، فمن المرجح أن يكونوا مستعدين للبذل المزيد من الجهد لتحقيق هذه الأهداف وإيضاً قد يكون لديهم رغبة قوية في تحقيق الأهداف المؤسسية بسبب التحديات الشخصية والتحفيز الذي يوفره العمل نفسه. قد يكون لديهم الرغبة في التطور المهني والشخصي وتحقيق النجاح في بيئة العمل، وإيضاً وضوح أهداف وقيم المؤسسة يزيد الشعور بالرغبة فيها، أما إذا فقدت الرغبة قد يكون ذلك بسبب عدم الرغبة في بذل مجهود كبير مرتبطاً بمستوى الانتماء والارتباط بالمؤسسة. وإذا كانوا لا يشعرون بالانتماء القوي أو بالارتباط العاطفي بالمؤسسة، فقد يكون من الصعب بالنسبة لهم الشعور بالحماس من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والسعي وراء نجاحها.

حيث جاء في المرتبة الثانية: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: "هل تعطي هذه المؤسسة أفضل ما عندك من أسلوب وأداء للعمل" وبانحراف معياري 0.305 وبمتوسط حسابي 1.9 واتجاه (نعم). هنا نجد أن هناك 27 عامل يعطون مالمديهم للمؤسسة مقابل 3 عمال فقط كانوا لا يستجيبون، ومن خلال هذا تبين لنا أن 27 عاملاً يعطون كل مالمديهم من أجل سيرورة ونجاح وتطوير المؤسسة وهذا راجع إلى تفكيرهم الإيجابي واحساسهم بالولاء الحس التنظيمي العالي ويشعرون أن المؤسسة هي بيتهم الثاني ومثلما يسعون وراء نجاح بيوتهم يسعون إلى نجاح

مؤسستهم وفي خلاف ذلك نجد ان العمال الذين لا يعطون كل مالمديهم من أجل المؤسسة يكون بسبب أن هناك عدم توافق بين ثقافة المؤسسة وقيم الشخصية أو أسلوب العمل الذي يفضلونه. و قد يكون لهذا التعارض تأثير على قدرات على العمل بأقصى إمكانيات وايضا قد يكون أيضا بسبب مستوى قلة الدعم والتحفيز في مكان العمل يؤثر على قدرة على تقديم أفضل ما لديهم. و إذا كانوا لا يشعرون بعدم الدعم أو عدم التقدير من قبل الزملاء أو الإدارة، فقد يكون من الصعب عليهم العمل بأقصى إمكانياتهم.

حيث جاء في المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: "هل تشعر بالفخر والاعتزاز باستمرار عملك في هذه المنظمة" وبانحراف معياري 0.379 وبمتوسط حسابي 1.83 واتجاه (نعم). نجد أن هناك 25 عامل يشعر بالفخر والاعتزاز في العمل في هذه المنظمة مقابل 5 عمال فقط كانوا لا يشعرون بالفخر والاعتزاز بالعمل في هذه المؤسسة، ومن هنا تبين لنا انه قد يكون يكون شعور العامل بالفخر بالعمل في المؤسسة مرتبطاً بشعوره بالولاء والمساهمة ايضا في تحقيق الرسالة العملية والأهداف المؤسسية، و له تأثير إيجابي على المجتمع وعلى العملاء و على الزملاء، و قد يزيد ذلك من شعور العامل بالفخر والاعتزاز بالانتماء للمؤسسة، وإذا كان العامل لا يشعر بالفخر والانتماء للمؤسسة وهذا يرجع الي عدم توافق ثقافة العامل مع ثقافة المؤسسة التي يعمل بها. وإذا كانت قيم وأهداف المؤسسة لا تتوافق مع قيم العامل الشخصية أو إذا كان لا يشعر بالانتماء إلى البيئة الثقافية للمؤسسة، فقد يكون من الصعب عليه الشعور بالفخر بالعمل فيها وايضا اذا كان العامل يعاني من صعوبات في التفاعل مع الزملاء أو إذا كان هناك جو من التوتر أو الاضطراب في البيئة الاجتماعية في المؤسسة، فقد يكون من الصعب عليه الشعور بالفخر بالعمل فيها.

وجاءت في المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 12 والتي تنص على: "هل أحد أسبابك الرئيسية للعمل في هذه المؤسسة هو أنها تقدم لك مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى" وبانحراف معياري 0.379 وبمتوسط حسابي 1.83 واتجاه (نعم). وجدنا أن هناك 25 عامل مستجيبين مقابل 5 عمال فقط لم يستجيبوا ومن تبين لنا أن جميع المكافآت والحوافز المالية وتأمينات صحية هذه الاخيرة، قد تلعب دور كبيرا في قرارات العمال في البقاء في هذه المؤسسة

وأیضا وعكس ذلك عند لا تقدم المؤسسة أي مزايا أو تحفيزات وذلك يؤثر على انتماء العامل للمؤسسة وشعوره بالرضا عن العمل قد يكون من الصعب على العامل تحقيق أهدافه المهنية وشعوره بعدم الارتياح في العمل.

وجاء في **المرتبة الخامسة:** الفقرة رقم 07 والتي تنص على: "هل تضايقتك سلوكيات زملاء التي تسيء الي سمعة المؤسسة" وبانحراف معياري 0.430 وبمتوسط حسابي 1.77 واتجاه (نعم). حيث توضح لنا أن هناك 23 عامل كانت اجابتهم نعم مقابل 7 عمال فقط كانت اجابتهم لا، ومن خلال هذا تبين لنا أن 23 عامل كانوا ينزعجون من تصرفات الزملاء التي تسيء إلى سمعة المؤسسة وقد يؤثر على سمعتها في السوق وفي عيون العملاء والشركاء المحتملين، وبذلك فإن مصير عمل العامل اصبح في خطر فإنه يفكر في المؤسسة وسمعتها ومصيره هو بحد ذاته باعتبار ان فشل المؤسسة يؤدي الى فشل العامل، وإذا كانت هذه السلوكيات تتكرر بشكل مستمر، فقد تسبب في تقليل الثقة في المؤسسة، وايضا يؤدي ذلك الى تدهور العلاقات المهنية، أو حتى فقدان الفرص المهني، وبالتالي العامل اصبح يفكر في نفسه، وأما الذين كانت اجابتهم لا فهؤلاء الاشخاص غالبا ما يتجاهلهم غير متأقلمين مع المنظمة التي يعملون بها ولا يبالون بأي شي قد يحصل عليها.

وجاءت في **المرتبة السادسة:** الفقرة رقم 04 والتي تنص على: "هل يرتبط انتمائك للعمل بالمؤسسة بما تحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية" وبانحراف معياري 0.45 وبمتوسط حسابي 1.73 واتجاه (نعم). أن هناك 22 عامل كانوا مستجيبين في المقابل نجد أن هناك 8 عمال فقط لم يسحبوا،

وجاء في **المرتبة السابعة:** الفقرة رقم 11 والتي تنص على: "هل بقائك في هذه المؤسسة نابع من حاجتك الشديدة اليها" وبانحراف معياري 0.45 وبمتوسط حسابي 1.73 واتجاه (نعم). كانت إجابات من العمال 22 منهم مستجيبين حيث في المقابل وجدنا 8 غير مستجيبين، ومن خلال هذا تبين لنا ان، قد يكون للمزايا الوظيفية والمادية دور في استمرارية الفرد في المؤسسة، حيث يمكن أن تكون المؤسسة تقدم بيئة عمل مريحة للعامل وتقدم له فرص تطوير مهني، ورواتب مغرية، مما يجعل العامل يفضل البقاء بدلاً من البحث عن فرص أخرى. وايضا، قد يكون للعوامل الاجتماعية مثل العلاقات مع الزملاء والرؤساء دور في استمرارية الفرد، حيث يمكن أن تكون العلاقات الاجتماعية الإيجابية داخل المؤسسة عامل مؤثراً في اتخاذ قرار البقاء. في النهاية، وايضا قد يكون للتأثير الثقافي والاجتماعي دور في قرار البقاء، حيث يمكن أن تؤثر التوجهات الثقافية والاجتماعية للعامل وتوقعاته على قراره بالبقاء في المؤسسة اما الذين كانت اجابتهم لا فهذا، قد يكون للعوامل الاجتماعية سبب في ذلك مثل الارتباطات العائلية والشخصية دور في استمرارية العامل في المؤسسة، حيث قد يكون العامل مرتبطاً بالمجتمع المحلي أو الأصدقاء أو الزملاء في المؤسسة بشكل يجعله يفضل البقاء. وايضا، قد يكون للتوقعات المستقبلية دور في قرار البقاء، حيث قد ينتظر العامل تغييرات مستقبلية في الوظيفة أو في مساره المهني قد تحدث في المستقبل القريب.

وجاءت في المرتبة الثامنة: الفقرة رقم 10 والتي تنص على: "هل تفضل الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة" وبانحراف معياري 0.466 وبمتوسط حسابي 1.7 واتجاه (نعم). حيث تمثلت اجابات العمال على نحو التالي ان هناك 21 عامل كانوا يفضلون الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة مقابل 9 أشخاص لا يريدون البقاء في العمل في هذه المؤسسة، من تبين لنا أن العمال هذه المؤسسة كانت تربطهم علاقات اجتماعية قوية وجيدة مع زملائي والمشرف، وهذه العلاقات قد أدت إلى شعور بالانتماء والدعم، مما يجعلهم يفضل البقاء والاستمرار في هذا البيئة.

- ثم جاء في المرتبة التاسعة: الفقرة رقم 14 والتي تنص على: "هل لديك رغبة في البقاء في هذه المؤسسة حتى لو توفرت فرصة عمل أخرى" وبانحراف معياري 0.479 وبمتوسط حسابي 1.67 واتجاه (نعم). أن هناك 20 عامل لديهم رغبة قوية في العمل في هذه المؤسسة والبقاء فيها في المقابل نجد أن هناك 10 عمال اذا توافرت فرصة عمل اخرى في مؤسسة أخرى سوف تجدهم يذهبون، وهذا راجع الي مزايا التي تقدمها هاته المؤسسة مقارنة بالمؤسسات الاخرى.

ثم جاء المرتبة العاشرة: الفقرة رقم 08 والتي تنص على: "هل يساعدك مناخ العمل في بذل مجهود في العمل" وبانحراف معياري 0.490 وبمتوسط حسابي 1.63 واتجاه (نعم). حيث وجدنا أن الاغلبية من العمال يساعدهم مناخ العمل حيث قدروا 19 عامل مقابل 11 من العمال لم يساعدهم مناخ العمل، ومن هنا تبين لنا أن المناخ لدى 19 عامل كان ملائم ورائع وايضا ثقافة المؤسسة تشجع على الابتكار والتعاون وتقدير العمل الجماعي، وبتالي توفير مناخ ملائم وايضا أن يكون لديها تأثير إيجابي على استعداد العمال لبذل مجهود إضافي في العمل وبتالي يكون دور القادة والمديرون ايضا دورًا حاسمًا في تحفيز العمال وخلق بيئة عمل إيجابية، وايضا القيادة التحفيزية والمشاركة يمكن أن تشجع على العمل وتزيد من الالتزام بالعمل أما الذين كانت اجابتهم بعدم توفير مناخ عمل ملائم فذلك يرجع الى قلة المكافآت والتقدير غير متوازنة مع المجهود المبذول، فقد يقلل ذلك من الدافعية العمال لبذل مجهود إضافي في العمل. يمكن أن يؤدي هذا النوع من الظلم المدفوع بالعقوبة إلى شعور بالإحباط وانعدام الرغبة في بذل المزيد من الجهد، وأيضا إذا كان هناك انعدام في الانتماء أو الاندماج مع مجموعة العمل، فقد يؤثر ذلك سلباً على رغبة العامل في بذل جهد إضافي. الشعور بالعزلة أو عدم الانتماء يمكن أن يقلل من الانخراط والاستعداد للتفاني في العمل.

وجاءت في المرتبة الحادية عشر: الفقرة رقم 09 والتي تنص على: "هل تعتبر أن فرصة عملك في هذه المؤسسة أفضل فرصة عرضت عليك" وبانحراف معياري 0.490 وبمتوسط حسابي 1.63 واتجاه (نعم). حيث

تبين لنا أن 19 عامل يعتبرون أن فرصة العمل في هذه المؤسسة أفضل فرصة عرضت عليه في المقابل نجد أن هناك 11 عامل يرونها عادية وليست أفضل فرصة، ومن هنا تبين لنا أن العمال الذين كانت إجاباتهم نعم كان ذلك من خلال أن فرصة العمل الأفضل المتاحة لهم وأيضاً يمكن أن يكون هذا الاختيار نتيجة لتحليل شخصي لعدة عوامل، بما في ذلك الفرص المهنية المتاحة، والبيئة العملية، والتوافق مع ثقافة المؤسسة وقيمها أيضاً قد يكون ذلك بسبب تقديم المؤسسة دعماً اجتماعياً وتضامناً مع عمالها، وقد يولد هذا الشعور دافعاً للبقاء والعمل في هذا البيئة، واما العمال الذين كانت جابتهم لا وذلك يرجع بأن هناك فرصاً أفضل خارج هذه المؤسسة، سواء في مجال العمل نفسه أو في بيئة عمل أكثر تحفيزاً أو قد تكون العلاقات الاجتماعية خارج هذه المؤسسة أكثر أهمية بالنسبة للعامل، وقد يرغب في العمل في مكان يتيح له بناء علاقات جديدة أو توسيع دائرة علاقاته.

حيث جاء في المرتبة الثاني عشر: الفقرة رقم 13 والتي تنص على: "هل هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض عليكم العمل بجد" وبانحراف معياري 0.504 وبمتوسط حسابي 1.57 واتجاه (نعم) . تبين لنا أن هناك 17 عامل يرون أن هناك صرامة في التسيير مقابل 13 عامل يرون عكس ذلك، إذن فصرامة في التسيير الداخلي لها إيجابيات وسلبيات من إيجابياتها مكن أن تؤثر الصرامة في التسيير على كيفية تشكيل هوية المؤسسة وطابعها الثقافي. قد تصبح القيم مثل الانضباط والمثابرة والانضباط جزءاً أساسياً من الهوية المؤسسية، مما يؤثر على كيفية تفاعل العمال مع بعضهم البعض ومع البيئة العملية بشكل عام، وايضا قد يؤدي العمل في بيئة تفرض الصرامة إلى تشكيل علاقات اجتماعية محددة، حيث يمكن أن يشجع الضغط والتحديات على تعاون العمال مع بعضهم البعض ودعم بعضهم البعض في التعامل مع متطلبات العمل الصارمة، اما سلبياتها قد يؤدي ذلك إلى تعزيز السلطة والتفوق داخل المؤسسة، مما يخلق تفاوتاً واضحاً بين القادة والمرووسين. قد يشعر بعض العمال بالتهميش أو الاضطهاد إذا لم يتمتعوا بمستوى كافٍ من السلطة أو الصلاية.

وجاءت في المرتبة الثالث عشر: الفقرة رقم 05 والتي تنص على: "هل تتغيب عادة عن عملك" وبانحراف معياري 0.498 وبمتوسط حسابي 1.4 واتجاه (لا). وجدنا أن هناك 12 عاملاً كانت إجاباتهم نعم في المقابل وجدنا 18 كانوا لا يتغيبون منه تبين لنا أن التغيب سلوكاً انحرافياً ينبع من عدة عوامل، مثل الإحباط من العمل أو عدم الارتياح العام داخل المؤسسة أو بسبب ظروف الاجتماعية التي يعيشها العامل أو قد يكون بسبب الصحة النفسية، أو القضايا الشخصية، أو الصراعات العائلية التي يعيشها العامل، وهذه العوامل يمكن أن تؤثر على قدرته على الالتزام بالعمل والتغيب المتكرر قد يفقد ثقة الزملاء والرؤساء فيه

وجاءت في الأخيرة الفقرة رقم 06 والتي تنص على: "هل تقدم مصلحة العمل على مصلحتك الشخصية."

وبانحراف معياري 0.466 وبمتوسط حسابي 1.3 واتجاه (لا). أن هناك 9 عمال فقط كانوا يقدمون مصلحة العمل على المصلحة الشخصية في المقابل نحد أن هناك 21 عامل يرون مصلحتهم الشخصية أولاً ثم تأتي مصلحة العمل الذين كانت اجابته نعم هم الذين يتكيفون مع الثقافة المؤسسية للمؤسسة. ويؤمنون بقيم ومبادئ المؤسسة ومن صفاتهم التضحية والتفاني في العمل، وهذا يمكن أن يؤثر على قراراتهم الشخصية. وأما الذين يرون عكس ذلك فهذا راجع الى طبيعة كل فرد وغرور النفس البشرية وطموح العمال الى تحقيق النجاح الشخصي وتحقيق الرغبات الشخصية بشتى انواعها

أما البعد ككل فجاء انحرافه المعياري 0.161 ومتوسطه الحسابي 1.69 أي إن اتجاهه (نعم). من خلال هذه النتائج تبين لنا إن التزام العمال نحو المؤسسة راجع بصفة أولى إلى تكوين العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة يعتبر عاملاً رئيسياً في التزام العامل، وأيضاً عندما يشعر العامل بالانتماء إلى فريق العمل ويكون لديه علاقات إيجابية مع زملائه ومديره، فمن المرجح أن يزيد ارتباطه بالمؤسسة التي ينتمي إليها، وأيضاً عندما يُشجّع العامل على تحقيق أهدافه الشخصية والمهنية من خلال المكافآت والتحفيز، فإنه من المحتمل أن يزداد ارتباطه بالمؤسسة ويزيد ولاءه لها ويرتبط بها ارتباطاً وظيفياً، وأيضاً ممكن لأسلوب الإدارة والقيادة أن يؤثر بشكل كبير على التزام العامل داخل المؤسسة فعندما تكون الإدارة مفتوحة وتدعم العاملين بشتى الطرق وتعترف بإنجازاتهم وخدماتهم، فإن ذلك يعزز من إرتباطهم وتعلقهم بالمؤسسة، وبالتالي توفير التوازن بين الحياة العملية والشخصية أمراً مهماً لارتباط العامل بالمؤسسة. فعندما يشعر العامل بأن لديه وقت كافٍ للقضاء مع أسرته وممارسة هواياته، فإنه من المرجح أن يكون أكثر رضاً وتزامناً داخل المؤسسة، وبالتالي قد يزيد ارتباطه والتزامه بالمؤسسة وولاءه لها.

2 - ربط النتائج بالفرضيات

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية، ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها بإتجاه نعم تبين لنا مايلي:

أن هناك علاقة وطيدة بين الاجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية وتبين لنا أن العمال يرون أن الأجر الذي يتلقونه عادل مقابل الجهد المبذول، وهذا مما يزيد من مستوى الرضا والرفاهية الاقتصادية بينهم. يعكس هذا الرضا مستوى العدالة الاقتصادية داخل المؤسسة وبالتالي يؤدي هذا الى تماسك العمال بقيم وأهداف المنظمة والسعي وراء نجاحها وارتباطهم وولائهم الشديد والتزامهم بأهدافها، وقد وجدنا أن

الأجر يتناسب مع الحالة الاجتماعية للعمال وذلك مما يؤدي إلى تحسين جودة حياتهم الشخصية والاجتماعية للعمال، ويزيد من مستوى الرضا العام للعامل وبالتالي يزيد ولائهم وانتمائهم للمؤسسة، وهم ايضا يعتبرون الأجر كافيًا وعادلًا، وهذا مما يولد لديهم ميل إلى الالتزام التنظيمي الأعلى. ويمكن أن يؤدي هذا إلى زيادة الإنتاجية والأداء الجماعي في المؤسسة وسير بالمؤسسة نحو نفق مليء بالطموحات، وتبين أيضا أن الأجر يكفي العمال لتلبية احتياجاتهم الشهرية، وهذا مما قلل من الحاجة للبحث عن فرص عمل إضافية خارج المؤسسة لزيادة الدخل، م وهذا مما يعزز الاستقرار المالي لديهم.

وفي الأخير نستنتج أنه توجد علاقة وطيدة بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دلبية وهذا ما يؤثر بشكل كبير على مدى الالتزام التنظيمي. فعندما يكون الأجر مرتفعًا ومتناسبًا مع الجهد والمهارات المطلوبة، فمن المرجح أن يشعر العامل بالرضا والولاء نحو المؤسسة التي يعمل فيها، وبالتالي يزداد مستوى الالتزام التنظيمي. وعلى الجانب الآخر، إذا كان الأجر منخفضًا أو غير متناسب مع العمل المقدم، فقد يترتب عن ذلك انخفاض في الالتزام التنظيمي، حيث يمكن أن يشعر العامل بالإحباط أو الإحباط تجاه المؤسسة وأيضًا كيفية التفاعل مع بعضهما البعض داخل السياق الاجتماعي والاقتصادي، وكيف يمكن لكل منهما أن يؤثر على الآخر ويشكل تجربة الفرد في العمل والمؤسسة التي ينتمي إليه.

الفرضية الثانية: توجد علاقة بين نمط الإشراف والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دلبية للأنايب البلاستيكية ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها وبإتجاه نعم تبين لنا مايلي:

ان هناك علاقة وطيدة بين نمط الإشراف والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دلبية بأعتبار أن نمط الإشراف يعد أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على العلاقة بين العامل والمؤسسة التي يعمل فيها. وإذ يمكن أن يكون نمط الإشراف مركزًا وقائدًا أو يمكن أن يكون مراقبًا وقائمًا بالمهام، وأيضًا توصلنا أن العمال لديهم علاقة جيدة مع المشرف وذلك مما أدى الى تعزيز التفاعلات الاجتماعية الإيجابية في مكان العمل بشكل عام. وقد تؤدي هذه التفاعلات إلى تحسين جو العمل وزيادة الروح الفريقية والتزام العمال وارتباطهم بالعمل أكثر، مما يجعل العمل أكثر متعة وإنتاجية أكثر، وأيضًا تبين لنا أن هناك التزام تنظيمي داخل المؤسسة وذلك يرجع إلى مدى الولاء والانتماء العمال نحو المؤسسة. وبالتالي كانت هناك علاقة جيدة مع مشرفين داخل المؤسسة، وهذا ما أدى بشعور العمال بالانتماء القوي للمنظمة وبالتالي، كانوا أكثر إيمانًا بأهدافها وقيمها وأيضًا قد لاحظنا أن الأشراف أثر بشكل كبير على ثقافة بيئة العمل في المؤسسة. وتبين أن المشرفين يتبنون نهجًا تعاونيًا ويشجعون على المشاركة والتفاعل الاجتماعي، وهذا ما أدى إلى تعزيز الالتزام التنظيمي للعمال، حيث يشعرون بأنهم جزء من بيئة عمل إيجابية وداعمة. بشكل كبير على ثقافة بيئة العمل في المؤسسة.

وفي الاخير نستنتج أن هناك علاقة كبيرة بين نمط الإشراف والالتزام لدى عمال مؤسسة دلبية وهذا ما أدى الى تعزيز الروح الفريقية والانتماء والولاء للمؤسسة.

— **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دلبية للأنايب البلاستكية ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها وبإتجاه نعم تبين لنا مايلي:

ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها توصلنا أن هناك علاقة كبيرة بين الترقية والتزام العمال في مؤسسة دلبية وتبين لنا أن الإدارة تقدر المجهودات المبذولة من طرف العمال وتبدي اهتماماتها بتطوير العمال وتقديم فرص للترقية، وذلك ما أثر بشكل إيجابي على علاقة العمال بالمؤسسة وعلى مستوى الالتزام التنظيمي لديهم. ووجدنا ان العمال يشعرون بالتقدير والتحفيز وهذا ما أدى إلى الانتماء والروح الفريقية، وذلك مما قد يزيد من إنتاجيتهم واستعدادهم للتفاني في العمل، وتوضح لنا أن فرص الترقية متعادلة بين العمال وهذا مما قد يزيد من مستوى الثقة والعدالة التنظيمية. و إذا كان هناك شعور بالعدالة، فإنه يقلل من الشعور بالظلم والتمييز، مما يؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العمال، وباعتبار أن هناك سياسة واضحة في الترقية وهذا ما يعزز الشفافية داخل المؤسسة ويبني الثقة بين الإدارة والعمال. عندما يكون هناك فهم واضح لمعايير الترقية من قبل العمال وعملية اتخاذ القرار، فإنه يقلل من الارتباك والشكوك لديهم، وهذا ما أدى إلى تعزيز الثقة والالتزام بالقواعد والسياسات التنظيمية لدى عمال مؤسسة دلبية.

وفي الاخير نستنتج أن هناك علاقة بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دلبية بإعتبار أن الترقية تعتبر عاملا مهماً في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العمال، وحيث تعتبر مكافأة وفرصة للتطوير العمال وتعزيز انتمائهم وولائهم وذلك مما يؤدي إلى تعزيز الروح الفريقية والإنتاجية في المؤسسة، وبالتالي سعي الي نجاح المؤسسة وتطورها وهذا ما يؤدي إلى زيادة مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دلبية للأنايب البلاستكية ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها وبإتجاه نعم تبين لنا مايلي:

أن هناك احترام كبير متبادل بين العمال مع بعضهم البعض والثقة المتكاملة بينهم، وذلك ما عزز الارتباط العمال بالمؤسسة، ويؤدي ذلك الى زيادة مستوى الالتزام التنظيمي. وبإعتبار أن الثقة والاحترام يمكن أن تعزز الشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة، وهذا يعني ان العمال أكثر استعداداً للعمل بجد وإخلاص لتحقيق أهداف المؤسسة، وأيضاً تبين لنا من عدم وجود أي خلافات أو مضايقات وهذا ما ساهم في خلق بيئة عمل تشجع العمال على التعاون والتناغم بينهم. وهذا التفاعل الإيجابي قد يؤدي إلى زيادة الفعالية والإنتاجية في العمل، وبالتالي زيادة مستوى الالتزام التنظيمي، وايضا عن عدم تعرض العمال الي أي مضايقات وهذا ما يؤدي

إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم، و حيث يشعر العمال بالسعادة والراحة في بيئة العمل. وهذا ما يؤدي إلى حماس العمال وسعادتهم وسعيهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

وفي الأخير نستنتج أن هناك علاقة وثيقة جماعة العمل بالالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة، وباعتبار إن جماعة العمل تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل بيئة العمل وفي تعزيز الالتزام التنظيمي للعمال. ومن خلال التفاعل الاجتماعي والدعم المتبادل، يتم بناء جو من التعاون والانتماء، مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة بنجاح.

3- التوصل إلى النتائج

من خلال إجرائنا لهذه الدراسة حول موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة، وبعد تحليل المعطيات و النتائج بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وإحصاء التكرارات لكل من محاور الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة وباستقراء الجداول وتحليلها جاءت نتائج دراستنا كالتالي:

- تحقق الفرضية الأولى التي تنص على " توجد علاقة بين الأجر والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة
 - تحقق الفرضية الثانية التي تنص على " توجد علاقة بين الترقية والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة
 - تحقق الفرضية الثالثة التي تنص على " توجد علاقة بين نمط الإشراف والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة
 - توجد علاقة بين جماعة العمل والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة
- ومن خلال تحقق الفرضيات الجزئية يمكن القول بأن الفرضية العامة للدراسة والتي تنص على أنه " توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دليبة؟ قد تحققت

خلاصة الفصل الثاني:

من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق إعداد استمارة استبيان والتي تهدف إلى معرفة علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، حيث تم توزيعها على عينة من عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية، وبعد جمع البيانات التي جاء بها الإستمارة والمدرجة في برنامج (Spss) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، واختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة.

خاتمة عامة

الخاتمة

ومن خلال ما تم الانطلاق منه في دراستنا والتي كانت تحت عنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة دلبية للأنايب البلاستيكية، يتبين لنا أن موضوع دراستنا موضوع مهم وجدير باهتمام

وتكمن أهمية هذه الدراسة إلى أهمية الأفراد العاملين وأهمية رضاهم الذي يحقق فوائد كثيرة للمنظمة. كما أن أيضا الالتزام تنظيمي دور في تحقيق أهداف المنظمة، مما يفيد الإدارة في اتخاذ التدابير والإجراءات المناسبة والتي من شأنها رفع مستوى الرضا الوظيفي للعمال من أجل سيرورة ونجاح وتقدم وازدهار المؤسسة وتطورها من جميع النواحي.

قائمة المصادر والمراجع

أولا الكتب:

1. أحمد بن عبدالرحمن الشميمري وآخرون، مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والاتجاهات الحديثة، العبيكان للنشر، 2014، الرياض.
2. احمد مصطفى خاطر، محمد بهجت كشك، ادارة المنظمات الاجتماعية وتقييم مشروعات الرعاية، المكتب الجامعي الحديث، الأردن 1999.
3. اشرف الصباعين، إدارة الآثار والتراث وفقاً للمعايير العالمية، دار ورد الأردنية للنشر والتوزيع، الأردن، 2020.
4. أشرف عبد الغني، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية 2001.
5. أغادير سالم العيدروس، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، الجيزة، 2015.
6. صدام حسين ياسين العبيدي، استغلال الموظف العام لمنصبه الوظيفي وعلاجه في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي: دراسة مقارنة، المركز العربي للنشر والتوزيع، مصر، 2018.
7. عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي ومصادر استخدام المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان 2008.
8. عباس الحميري وآخرون، إدارة الخدمة المدنية والوظيفة العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2022.
9. عبوي زيد، إدارة وتنظيم الاعمال، دار المعترف بينشر والتوزيع، الأردن، 2012.
10. عزت محمود كاشف، الاعداد النفسي للرياضين، دار الفكر العربي، مصر، 2012.
11. فاروق عبيدة فليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، السعودية، 2005.
12. فرحات ثناء إبراهيم، الأساسيات الحديثة لادارة المكتبات والمعلومات، الدارة المصرية اللبنانية، القاهرة، 2010.
13. محمد اسماعيل بلال، بحوث العمليات، استخدام الاساليب الكمية في صنع القرار، ط 2008.
14. مناور فريج حداد، الرضا عن التدريس لدي هيئة التدريس العمل في جامعة أريد الأهلية، الأردن مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2003.

15. المنجد محمد صالح، اعمال القلوب، مجموعة زاد للنشر، الرياض، 2017.
16. مهدي صالح مهدي السامرائي، الفكر الاداري والقيادي الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2021.
17. ناصر القاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، بديوان المطبوعات الجامعية بالجزائر، 2011.
18. هتاف جمعة صبحي أبو راشد، مبدأ المساواة في تولي الوظيفة العام بين النظرية والتطبيق، ط 1، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014.

ثانيا: المذكرات

19. محمد محمد مصطفى أبو جياب، مداخل تنمية الالتزام التنظيمي، لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، 2014

ثالثا: المجلات

20. شويخي أمال، سعدي زينب، الرضا عن التخصص وعلاقته بالارتياح النفسي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة تلمسان، مجلة التكامل، العدد 06، 2019.
21. علياء عثمان أحمد سليم، الرضا عن الحياة لدى الأطفال، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، المجلد 04، 2018.
22. مخلص شيباع علي الجميلي، العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي، دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني، الأنبار، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، مجلد 4، العدد 9، جامعه الأنبار العراق، 2009،

الملاحق



الملحق رقم 01: الاستمارة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

استبيان حول :

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية على عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية

إشراف الدكتور:

إعداد الطلبة:

صالح حسين

. العروسي عمارة

. عبد الستار العرشي

أخي العامل بعد تحية الإسلام السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة التي ☐ بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر - علم الاجتماع التنظيم والعمل - وهذا كله من أجل معرفة علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على عمال مؤسسة دليبة للأنايب البلاستيكية، وفي الأخير نرجو قراءة هذا الاستبيان بكل موضوعية وذلك في وضع علامة X في المكان المناسب ونحيطكم علما أن جميع اجاباتكم سوف تبقى سرية..... وشكرا على تعاونكم معنا

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. السن: ☐ (30 - 20) ☐ (45 - 30) ☐ (60 - 45)
3. الحالة العائلية: ☐ أعزب ☐ متزوج
4. المؤهل العملي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
5. أقدمية في العمل: (5 - 1) سنوات ☐ (10 - 6) سنوات ☐ (15 - 11) سنوات ☐
- ☐ (16 سنة فما فوق)

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	نعم	لا
-------	----------	-----	----

الأجر

01	هل الأجر الذي تحصل عليه يكفيك للأخر الشهر		
02	هل الأجر التي تقدمها المؤسسة تجدها عادلة مقابل الجهد المبذول		
03	هل الأجر يتناسب مع حالتك الاجتماعية		
04	هل تعمل خارج مؤسستك لزيادة دخلك		

الإشراف

01	هل يساعدك رئيسك مباشرة عندما تجد مشكلة في العمل	
02	هل علاقتك مع المشرفين حسنة	
03	هل يشاركك المشرف في اتخاذ القرارات	
04	هل ترى أن المشرف يستحق المنصب الذي يشغله	

الترقية

01	هل تقدر الإدارة مجهوداتك المبذولة في العمل قصد الترقية	
02	هل ترى أن فرصة الترقية متعادلة بينك وبين العمال الآخرين	
03	هل تتخذ المؤسسة سياسة واضحة في الترقية	

جماعة العمل

01	هل يسود الاحترام بينك وبين زملائك في العمل	
02	هل يوجد خلافات بينك وبين زملائك الآخرين	
03	هل تعاني من مضايقات في المؤسسة	

المحور الثالث: الالتزام التنظيمي

01	هل تشعر بالرغبة في بذل مجهود كبير في تحقيق أهداف المؤسسة	
02	هل تشعر بالفخر والاعتزاز باستمرار عملك في هذه المنظمة	
03	هل تعطي هذه المؤسسة أفضل ما عندك من أسلوب وأداء للعمل	

04	هل يرتبط انتمائك للعمل بالمؤسسة بما تحصل عليه من حوافز مادية ومعنوية		
05	هل تتغيب عادة عن عملك		
06	هل تقدم مصلحة العمل على مصلحتك الشخصية		
07	هل تضايقت سلوكيات الزملاء التي تنسئ إلي سمعة المؤسسة		
08	هل يساعدك مناخ العمل في بذل مجهود في العمل		
09	هل تعتبر أن فرصة عملك في هذه المؤسسة أفضل فرصة عرضت عليك		
10	هل تفضل الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة		
11	هل بقائك في هذه المؤسسة نابع من حاجتك الشديدة إليها		
12	هل أحد أسبابك الرئيسية للعمل في هذه المؤسسة هو أنها تقدم مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى		
13	هل هناك صرامة في التسيير الداخلي تفرض عليكم العمل بجد		
14	هل لديك رغبة في البقاء في هذه المؤسسة حتى لو توفرت فرصة عمل أخرى		

شكرا لتعاونكم



إلى السيد المحترم / مؤسسة د. لينة للأنثى
الملاكية

تحيةة طيبة وبعد ،،

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

1. العروسة والبر.
2. عيد الفطر والعروسة
3.
4.

بزهارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام به:

1. دراسة مسحية استطلاعية.
2. القيام بتدريس مبدئي لفترة من: / / إلى / /
3. توزيع استبيانات لقياس البحث

إننا والقون من تعاونكم الزره في تسهيل المهمة العلمية في مؤسستكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفا هذا التعاون.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الوادي في: 07 مايو 2024

ع ١ رئيس القسم

مساعد رئيس قسم العلوم الاجتماعية
المكتب بالتدريس والتعليم في التوجيه
د. شوقي مرابط

