



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس والارطوفونيا

تخصص: علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية.

مذكرة لنيل شهادة الماستر

الرضا الوظيفي و علاقته بالإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية

تحت اشراف الأستاذة:

-أ. زريبي أحلام

من إعداد الطالبة :

- سري نورية

- بوقبرين هاجر

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات ، الحمد لله الذي وفقنا في طلب العلم و بلغنا ما
يحب و يرضى .

نسأل الله العلي القدير التوفيق و الإخلاص في أعمالنا كلها.

يطيب لي و يشرفني أن أقدم شكري و تقديري لمن يستحقه بدءا بأستاذتنا الفاضلة و
القريبة إلى قلوبنا " زريبي أحلام" التي تكرمت بقبول الإشراف على هذه الدراسة كما أنها
منحتنا الدعم و الوقت و الجهد كما إحتجنا إليها فلها مني جزيل الشكر و الحب و الإمتنان و
أدامها الله منبرا للعلم و المعرفة ووفقها الله للمزيد من النجاح و التفوق و التألق إن شاء الله.
و نتقدم بشكر خاص إلى الملازم الأول عيسى عمر الذي قام بالإشراف علينا، و نهدي
تحيتنا الى كل طاقم الحماية المدنية لولاية وهران بالأخص عمال وحدة تسورية بلعيد، و
وحدة السانيا وفقهم الله و حفظهم.

إهداء

إلى أجمل إنسانة ربنتي، و أرق أم ساعدتني لأحقق أمنيتي..... إسمحي لي أن آخذ فرصتي
و أشكرك كثيرا يا حبيبتي.

إن شكرتك فشكري لن يوفيك.....و إن منحتك العالم فهديتي لن تكفيك.....و سأظل طيلة
الحياة من الحب أعطيك....."أمي الغالبة" حفظك الله و رعاك .

إلى من كان سندي، و فتح أمامي كل سبل النجاح و الثقة أعلى ما أملك في الوجود "أبي "
أطال الله في عمره.

و إلى إخوتي و سندي "كريم و وناس و صغاري سليم و إلياس " حفظهم الله.

إلى أختي الحبيبة و مصدر قوتي و قدوتي " نسيمه" أدام الله أختونا .

و إلى من رافقتني في مشواري، و قضيت معها أجمل أيامي، و شاركتني في هذه الدراسة
رفيقة دربي و حبيبتي "هاجر" وفقك الله.

إلى توأم روحي ، أختي التي لم تلدها أمي " هيبه " أدام الله رفقتنا ووفاءنا لبعضنا.

إلى شريك حياتي ...أهديك تحياتي.. و أمنياتي أن تبقى رفيقي في كل أفراحي و آهاتي.

إلى من دعمتني بدعائها أمي "عائشة" أطال الله في عمرها ان شاء الله

و إلى كل من ساندني من بعيد و قريب في إنجاز هذا العمل المتواضع

أهدي ثمرة جهدي و أسأل الله أن يجعله نورا بين يدي يوم يقوم الحساب ، آمين

إهداء سري نورية

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى نبع الحنان، إلى من أطمع في رضاها و دعواتها، إلى من زرعت في حب الدراسة، مصدر قوتي و من كانت سندا لي " أمي العزيزة" حفظها الله و أطال في عمرها.

إلى من أعتبرها قدوة لي في الحياة، أختي الحنونة و الطيبة "مريم" و زوجها "عمران" الذي أعتبره أخا لي.

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب و الحنان.. إلى بسملة الحياة و رمز الوجود
أختي "سهيلة"

إلى القلب الطاهر و الرقيق " أخي سيد أحمد و زوجته الطيبة الراقية شيما".

إلى رفيقي في الحياة، أعز و أحن إنسان، إلى من أعتبره أبا قبل أن يكون زوجا "أحمد"

إلى الكتكوتات " رهام و رزان و الكتكوت محمد، غفران "

إلى من تستحق التقدير، إلى معنى الصداقة الحقيقية، إلى صديقتي الغالبة التي شاركت معي هذا العمل و كانت سندا لي طوال هذه الفترة، إلى غالنتي و حبيبتي "حنان" حفظك الله.

إلى كل من صديقاتي، وهيبة، فاطمة بن ماحية، رشيدة.

إهداء بوقبرين هاجر

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية وهران .

ولتحقيق هذا الهدف إتبع الباحثان منهج الوصف، وبلغ حجم العينة 80 فردا وتم إختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة .

تمثلت أدوات الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الإلتزام التنظيمي، وتم إستخدام أساليب متعددة لمعالجة بيانات الدراسة وتمثلت في إختبار "ت" (**t test**) لعينة واحدة، للكشف عن مستوى الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لأفراد عينة لدراسة ومعامل إرتباط بيرسون لتحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (**spss**)

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتمتع أعوان الحماية المدنية بمستوى متوسط من الرضا الوظيفي.
- يتمتع أعوان الحماية المدنية بمستوى منخفض من الإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.
- وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرؤساء والإدارة و الرواتب والحوافز وظروف العمل) و الإلتزام التنظيمي لاتوجد علاقة بين البعدين (التعاون والمسواة والعلاقات مع زملاء) .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الإلتزام التنظيمي.

Summary:

This study is devoted to study the relationship between job satisfaction and organizational commitment among civil protection agents in the state of Oran. In order to achieve this goal, the researchers used a descriptive approach. The sample size was 80 individuals, and they were chosen using the simple random sample method. The study tools included the job satisfaction scale and organizational commitment, and then the use of multi-processing methods for the study data, which consisted of (t-test) for one sample, to detect the level of job satisfaction and organizational commitment of the study sample individuals and Pearson correlation coefficient of the relationship between the dimensions of job satisfaction and organizational commitment using the statistical sanctity for the social sciences(**spss**).the study found the following results:

1. Civil protection agents enjoy a medium level of job satisfaction.
2. Civil protection agents have a low level of organizational commitment.
3. There is a statistically significant correlation between job satisfaction and organizational commitment among civil protection agents.
4. There is no correlation between the dimensions of job satisfaction and organizational commitment.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment.

قائمة المحتويات

أ	شكر و تقدير.....
ب	إهداء.....
د	ملخص الدراسة.....
هـ	ملخص الدراسة بالإنجليزية.....
و	قائمة المحتويات.....
ط	قائمة الجداول و الاشكال.....
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
2	المقدمة.....
4	إشكالية البحث.....
5	فرضيات الدراسة.....
5	أهداف الدراسة.....
5	أهمية الدراسة.....
5	حدود الدراسة.....
5	التعاريف الإجرائية.....
7	الدراسات السابقة.....
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
11	تمهيد.....
11	مفهوم الرضا الوظيفي.....
12	أهميته.....
13	أهداف الرضا الوظيفي.....
13	خصائصه.....
13	أنواع الرضا الوظيفي.....
14	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.....
15	أبعاده.....
15	ديناميكية الرضا الوظيفي.....
16	طرق قياس الرضا الوظيفي.....

18	النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.....
20	نموذج الرضا الوظيفي.....
21	خلاصة الفصل.....
الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي	
23	تعريف الإلتزام التنظيمي.....
24	أهمية الإلتزام التنظيمي.....
24	خصائصه.....
25	أنواعه.....
27	مراحل لإلتزام التنظيمي.....
28	العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام.....
30	العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي.....
31	نتائجه.....
33	خلاصة الفصل.....
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية	
35	تمهيد.....
35	الدراسة الإستطلاعية.....
35	أهمية الدراسة الإستطلاعية.....
35	مكان و زمان الدراسة الإستطلاعية.....
35	تعريف المؤسسة.....
35	عينة الدراسة.....
37	أدوات الدراسة.....
38	الخصائص السيكمترية لأدوات القياس.....
41	الدراسة الأساسية.....
41	تمهيد.....
41	مدة الدراسة الأساسية.....
43	منهج الدراسة الأساسية.....

43عينة الدراسة الأساسية.....
44أدوات المستخدمة.....
44أساليب المعالجة الإحصائية.....
الفصل الخامس: عرض و تفسير النتائج	
47تمهيد.....
47عرض النتائج المتعلقة بالفرضيات.....
50مناقشة النتائج.....
54التوصيات.....
55خاتمة.....
57قائمة المراجع.....
61الملاحق.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
36	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس	01
36	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير السن	02
36	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير المستوى العلمي	03
36	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية	04
37	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية	05
37	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الصنف المهني	06
38	جدول يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس	07
38	جدول يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس	08
39	معامل إرتباط الفقرات و أبعاد إستبيان الإلتزام التنظيمي	09
39	معامل الإرتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لإستبيان الإلتزام التنظيمي	10
40	جدول يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الإلتزام التنظيمي	11
40	يوضح معامل إرتباط الفقرات و أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي	12
41	جدول يوضح معامل الإرتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لإستبيان الرضا الوظيفي	13
41	جدول يوضح قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي	14
42	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	15
42	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	16
43	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	17
43	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	18
43	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	19
44	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني	20
47	جدول يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لمقياس الرضا الوظيفي	21
48	جدول يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لمقياس الإلتزام التنظيمي	22
49	جدول يبين معامل الإرتباط بيرسون بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي	23

50	جدول يوضح معامل إرتباط بيرسون بين المجموع الكلي لإستبيان الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي	24
----	--	----

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
19	يوضح هرم ماسلو للحاجات	01
20	نموذج عن الرضا الوظيفي	02

الفصل الأول

تقديم البحث

المقدمة:

يعتبر العنصر البشري ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات و تطويرها، إذ لا بد من إعطائه أهمية كبيرة تعمل على إرضائه في عمله. ويبدأ الشعور بالرضا الوظيفي من خلال إحساس العمال بأهميتهم و أهمية عملهم و ما يقومون به لنجاح المؤسسة .

فالرضا الوظيفي يعتبر من أهم الموضوعات التي لفتت أنظار الباحثين لما فيه من مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى رضا الأفراد نحو مهنتهم لتحقيق الرضا و في حين فقدانها ينعكس ذلك على المؤسسة بالسلب. حيث أنه مجموعة من المشاعر التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، تتغير من حين إلى آخر إلا أن الشعور الإيجابي الذي يشعر به الفرد الموظف يعتبر مصدرا أساسيا لرضاه نحو وظيفته و بالتالي تحقيق الإلتزام التنظيمي.

كما يشار إلى أن الإلتزام التنظيمي باعتباره عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف إذ أنه يساهم في تطوير المنظمة ولهذا اهتم الباحثين به لما له من أهمية تنعكس على الأفراد و المؤسسة.

وفي بحثنا هذا تطرقنا إلى موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بولاية وهران.

و قد قسمنا البحث إلى جانبين:

الجانب النظري: و فيه تم التطرق إلى :

الفصل الأول: و هو فصل تمهيدي، تم فيه التطرق إلى المقدمة، الإشكالية، تحديد فرضيات البحث، ثم أهمية البحث و أهدافه، و كذلك تحديد المصطلحات.

الفصل الثاني: تطرقنا في هذا الفصل إلى الرضا الوظيفي بداية بمفهوم الرضا، أهميته وأهدافه، خصائص الرضا، أنواعه و العوامل المؤثرة فيه، ثم التطرق إلى أبعاده ثم ديناميكية الرضا الوظيفي، طرق قياسه و النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، و في الأخير نموذج عن الرضا الوظيفي.

الفصل الثالث: يتضمن هذا الفصل متغير الإلتزام التنظيمي حيث تم التطرق إلى تعريف الإلتزام، أهميته، ثم مراحل الإلتزام التنظيمي، العوامل المؤثرة فيه ثم أنواع الإلتزام، العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام و أخيرا خصائص الإلتزام التنظيمي.

الجانب التطبيقي: تم التطرق فيه إلى فصلين:

الفصل الأول: يحتوي على الدراسة الاستطلاعية و التي من خلالها التعريف بالمؤسسة و تحديد المجال الزمني و المكاني للدراسة، العينة، المنهج المستخدم في الدراسة ، تحديد أدوات البحث، وصولا للطرق الإحصائية المستخدمة في البحث.

الفصل الثاني:

المتعلق بعرض النتائج و تحليلها و الذي يتضمن عرض النتائج المتوصل إليها و تحليلها في ضوء فرضيات البحث لتكون متبوعة ببعض الاقتراحات و التوصيات.

1. الإشكالية

لقد ركزت العديد من الدراسات و الابحاث على الفرد بصفته عنصرا أساسيا داخل المنظمة، لانه يساعد في تحقيق اهدافها التنظيمية وتنميتها. ومنه يعتبر الرضا الوظيفي من بين أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهود إتجاه تحسين وتطوير أداء موظفي الحماية المدنية. حيث تعد مؤسسة الحماية المدنية كغيرها من المؤسسات الجزائرية التي تسعى لتحسين صورتها لدى الشعب وإثبات وجودها في الساحة الوطنية.

لذلك يعتبر الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية التي توفر الإستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للعامل، وتساعد على أداء عمله بأكمل وجه وبأعلى فعالية (بهنسي، 2011، ص.17). فالفرد الراضي عن مهنته يقبل عليها ببذل أقصى ما لديه من مجهودات و يكون سعيدا بما مما يؤدي به للإلتزام بمهنته.

وهذا ما أظهرته دراسة (زهية عزون، 2021) التي توصلت إلى عدم رضا معظم الموظفين بمصالح أورشيف الجامعات عن : الأجر المتحصل عليه، العلاوات، أسس الترقية المطبقة، الظروف البيئية المتوفرة للعمل. في حين أكدت نسبة كبيرة منهم عن رضاهم الوظيفي من حيث وجود علاقة حسنة مع الإدارة و زملائهم في العمل.

وفي نفس السياق توصلت دراسة (معروف هوارى 2017) إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الأطباء، بالإضافة إلى أن الرضا الوظيفي العام يساهم في التنبؤ بهجرة المنظمة و أبعادها .

كما يعتبر الإلتزام التنظيمي عنصرا أساسيا في بلوغ الأهداف إذ يساهم في تطوير قدرات المنظمة لذا لفت إنتباه العديد من الباحثين لما له من أهمية وإنعكاسات على الفرد والمؤسسة.

و هذا ما أظهره (إسماعيل العمري، 2017) في دراسته التي توصلت إلى إنخفاض مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال قطاع المحروقات.

وفي نفس السياق توصلت نتائج دراسة (مشتي، خطاب: 2020) إلى وجود علاقة إرتباطية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي وبينت أن هناك درجة متوسطة في الإلتزام الوظيفي وفي مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة. كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بالنسبة لمستوى الجنس والخبرة وعدم وجود فروق في متغير الدرجة العلمية.

كما أكدت دراسة (يوسف، محمد: 2019) إلى عدم وجود دلالة إحصائية بين الرضا و الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة تلمسان بكلية العلوم.

ومن هذا المنطلق يسعى البحث الحالي إلى تسليط الضوء حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي من خلال تحديد مشكلة البحث في سؤال التالى:

- __ ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- __ ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- __ هل يوجد علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي؟
- __ هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي؟

2. الفرضيات:

- على ضوء هذه الدراسة سيتم صياغة الفرضيات كما يلي:
- __ تتوقع إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.
- __ تتوقع إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.
- __ توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.
- __ توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.

3. أهداف الدراسة:

- __ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.
- __ التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.

4. أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في :

- __ تسليط الضوء على الرضا الوظيفي لأعوان الحماية المدنية.
- __ تحديد مدى إلتزام العمال بوظائفهم.

5. حدود الدراسة:

- __ الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي.
- __ الحدود البشرية: سيتم تطبيق الدراسة على رجال الحماية المدنية لمديرية وهران بمختلف الرتب.
- __ الحدود المكانية: مديرية الحماية المدنية ولاية وهران وحدة السانيا، وحدة تسورية بلعيد.
- __ الحدود الزمنية: 22 فيفري 2023

6. التعاريف الإجرائية:

- الرضا الوظيفي: هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها أعوان الحماية المدنية الذين يجيبون عن أبعاد مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة والمتمثلة في:

__ **الرضا عن راتب والحوافز:** ويقصد بها رضا الموظفين عن الأجر الذي يتقاضونه شهريا و عن المنح الممنوحة من طرف المؤسسة، وهي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على بعد الرضا عن مرتبات و مزايا المادية لإستبيان الرضا الوظيفي المطبق في الدراسة.

__ **التعاون والمساواة:** ويقصد به تحقيق التعاون بين مختلف العمال و المساواة بينهم وهي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على بعد التعاون والمساواة لإستبيان الرضا الوظيفي المطبق في الدراسة.

__ **الرضا عن ظروف ومحتوى العمل:** و يقصد به الرضا عن مهام والمسؤوليات التي يقوم بها الموظف و الظروف الفيزيكية التي يعمل فيها.

__ **العلاقات مع الزملاء:** ويقصد بها نوعية العلاقات السائدة بين مختلف أفراد العينة .

__ **الرضا عن الرؤساء و الإدارة :** و يقصد بها الرضا عن طبيعة العلاقة مع المدراء و المسؤولين و نوع المعاملة بينهم.

الإلتزام التنظيمي: و هي الدرجة التي يتحصل عليها رجال الحماية المدنية على مجموع أبعاد إستبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة و المتمثلة في الإلتزام الشعوري، المعياري، الإستمراري.

الإلتزام الشعوري: ويشير إلى الإرتباط العاطفي للموظفين و توافقه مع المؤسسة و هي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على بعد الإلتزام الشعوري لإستبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة.

الإلتزام المعياري: و هو شعور الموظف بأنه ملتزم بالبقاء بالمؤسسة و ما سيقوله للآخرين لو ترك العمل بالمؤسسة، و هي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على بعد الإلتزام المعياري لإستبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة.

الإلتزام الإستمراري: و يشير إلى وعي الموظف بالتكلفة المرتبطة بترك المؤسسة و ما قد يتحمله من تكاليف نتيجة تركه للعمل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على بعد الإلتزام الإستمراري لإستبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة.

الدراسات السابقة:

دراسة "أوبكر هارون على طه" (2017) عن "الرضا الوظيفي لدى العاملين برئاسة وزارة التنمية الإجتماعية و علاقته ببعض المتغيرات" و التي كان الهدف منها هو الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لديهم و مدى ارتباط ذلك ببعض المتغيرات و هي (النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (100) عامل. خلصت إلى نتائج منها:

- انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين خاصة في البعد المالى (الراتب و الحوافز) و بيئة العمل.
- و لم تجد الدراسة فروق تعزى لمتغيرات " النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة".

دراسة "خالد علي سعد الحوتى" (2018) حول الرضا الوظيفي و علاقته بفاعلية الأداء العمل في الإدارة الحكومية. التي بلغ أفراد عينتها (79) مديرا و مديرة، و كذلك (329) معلما و معلمة. توصلت إلى وجود علاقة ايجابية و طردية بين الرضا الوظيفي و فاعلية الأداء لدى مديري المدارس الحكومية بمدينة بنغازي، و توصلت ايضا إلى ارتفاع في درجة فعالية الأداء لدى مديري المدارس الحكومية.

دراسة شياع علي الجميلي (2012)، بعنوان: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي، دراسة تحليلية لآراء

العاملين في المعهد التقني الآبار، التي هدفت إلى: تحديد العوامل والمتغيرات التي تؤثر في الالتزام التنظيمي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

__ تتجه عينة البحث إيجابيا نحو الالتزام التنظيمي.

__ هناك علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين المتغيرات المستقلة.

__ هناك علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين المتغيرات المستقلة والالتزام التنظيمي

دراسة "هوايل فوزية" (2015) بعنوان "العلاقة بين مناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة

المحلية"، تكونت عينة الدراسة من 95 موظف أسفرت الدراسة إلى النتائج التالية :

__ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين المناخ التنظيمي والتنظيمي والالتزام لدى موظفي البلدية.

__ توجد علاقة دالة إحصائية موجبة بين نمط الإتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى موظفي البلدية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإلتزام تبعا لمتغير الجنس والأقدمية

دراسة "Engin etal" (2013):

بعنوان "الإلتزام التنظيمي على أداء الوظيفي الموظفين دراسة ميدانية في بنك ميلي في إيران". بلغ حجم العينة (200) مدير و مستويات أخرى حيث هدفت الدراسة الميدانية إلى: معرفة العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي العاملين وتبين أن الإلتزام المعياري له علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين وفحصت الدراسة الخصائص الديمغرافي للمبحوثين وتبين أن الكور كانت لهم علاقة مستوى مرتفع أعلى من مستويات الإناث .

دراسة "يونس أحمد إسماعيل الشوابكة و حسن الطعاني" (2013): بعنوان "الكشف عن درجة الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى المكتبيين في ثلاث جامعات أردنية رسمية". بلغ حجم العينة (138) هدفت إلى: معرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في درجة الرضا و الإلتزام تعزى لحمس متغيرات وهي الجنس والوظيفة ، الخبرة ، المؤهل العلمي و الراتب. توصلت النتائج إلى: درجة الرضا كانت متوسطة فيما كانت درجة الإلتزام كبيرة، و أن هناك إرتباط ذا دلالة إحصائية ($X^2_{0,01}$) بينهما، كما بينت النتائج أن درجة الرضا من وجهة نظر العاملين لا تختلف باختلاف متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، في حين تبين أنها تختلف باختلاف متغيرات الوظيفة و الراتب الشهري.

دراسة "سيفي يوسف" (2019): "العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة تلمسان بكلية العلوم" هدفت الدراسة إلى: توضيح العلاقة و معرفة مستوى الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي، كما سعت هذه الدراسة إلى توضيح ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الإلتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، ولقد تكونت العينة من (95) أستاذ من كلية العلوم بجامعة أبي بكر تلمسان و توصلت الدراسة إلى عدم وجود دلالة إحصائية بين الرضا و الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة تلمسان بكلية العلوم.

دراسة إيناس فؤاد نواوي فلمبان (1428): تحت عنوان "الرضا الوظيفي و علاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين و المشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة. تكونت عينة الدراسة من (103) مشرفا تربويا و (175) مشرفة تربوية من مختلف مراكز الإشراف ، توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

أن كل من المشرفين و المشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي (3,25) و انحراف معياري (0,52) و مستوى عال من الإلتزام التنظيمي .

وجود علاقة إرتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده و الإلتزام التنظيمي مقدارها (0,571).

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين والمشرفات تبعا للتخصص و الجنس لصالح الذكور.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في درجات الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين و المشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية، و الجنس لصالح الذكور و المؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه.

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد:

يعد الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي حظيت بأهمية كبيرة عند الباحثين و المختصين في الإدارة و السلوك التنظيمي وذلك لصلته المباشرة بالعنصر البشري و الذي يعد محور العملية الإنتاجية أو الخدمائية في أي منظمة إذ أنه يمثل الدافع و الرغبة في العمل.

ولقد تزايد الإهتمام بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين في البلدان المتقدمة منذ بداية القرن العشرين، و يرجع ذلك إلى محاولات إدارة المنظمات الهادفة إلى ضمان ولاء العاملين و تاييدهم للأهداف التي تسعى إليها، الأمر الذي دفع المنظمات إلى زيادة الإهتمام بالرضا الوظيفي بوصفه أحد الأساليب التي تحقق إلتزام العاملين بما يضمن تحقيق أهداف هذه المنظمات بالكفاءة و الفعالية المطلوبة.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

يشار إلى الرضا في اللغة بأنه ضد السخط، و في الإنجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة (بهنسي، 2011، ص39).

2- تعاريف الرضا الوظيفي:

يعتبر هابوك أول الباحثين في الرضا الوظيفي و يعرفه على أنه كل الظروف النفسية و الفيزيولوجية و الوظيفية و الأوضاع البيئية التي تجعل الشخص يقرر بأنه راض عن عمله.

تعريف أحمد صقر عاشور: يعتبر الرضا الوظيفي هو مدى تقبل الفرد لعمله، و تمسكه به، وعن مدى حماسه للعمل، كما يعبر أيضا عن مستوى الإشباع التي تتيحها له الجوانب المختلفة للعمل، و هذا الإشباع ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية لدى الفرد اتجاه عمله، أو قد تمثل مشاعر الفرد تجاه جوانب محدودة لعمله (نبيلة، 2007).

تعريف فروم: الرضا الوظيفي هو اتجاه ايجابي من الفرد على عمله الذي يمارسه (عبد الحليم، 2016، ص32). في حين جاء تعريف ستون: بأنه "الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته و عمله، و يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، و رغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الإجتماعية" (سيد أحمد، 2017، ص02).

و يعرفه التوجري 1999: بأنه موقف الشخص اتجاه العمل الذي يؤديه، و يكون نتيجة لإدراكه لعمله و يكون اتجاه الراتب و الترقية و الرئيس، زملاء، محيط العمل، و الأسلوب السائد في المعاملة، و في إجراءات العمل إلومي (سماعين، محمد، 2019، ص148).

كما أشار سميث بأن الرضا الوظيفي يتحقق إلا إذا كان هذا العمل يحقق إشباعا لإحتياجات العامل (نبيلة، 2007، ص24).

أما أوارد و شيت: فيعرفان الرضا الوظيفي بأنه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (الثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود و المجهود (عزيزو، 2015، ص32).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الرضا الوظيفي عبارة عن الشعور الجيد بالإرتياح ينشأ لدى العامل إتجاه وظيفته و المنظمة التي يشتغل فيها، و ذلك نتيجة تلبية احتياجاته و توقعاته، كما يساهم في تحفيز الفرد و تقديم أفضل ما لديه.

3- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي معيارا هاما لنجاح المنظمة، فكلما أشبع الفرد حاجاته و رغباته كلما بحث عن تطوير نفسه و بالتالي جلب المساهمة الحيوية لتطوير مهمته، و هكذا فإن درجة الرضا العمال تصبح دعامة مهمة تعتمد عليها المنظمة في تخطيط و تسيير مجهودات موظفيها (فتيحة، 2015، ص65).

وقد أشارت سعاد السلوم إلى أن دراسة الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة فعن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف على مشاعر الأفراد و اتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف الجوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور و محاولة تلافيها. ويتم أيضا معرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل المنظمة التقدم و زيادة الإنتاجية (كمال، 2014، ص106).

وقد تطرق الحنيطي 2000 إلى توضيح أهمية الرضا حيث حدد عدد من الأسباب التي تدعو إلى الإهتمام بالرضا الوظيفي على النحو التالي:

- ___ إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- ___ ان ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسة.
- ___ العامل يكون أكثر رضا عن وقت فراغه و خاصة مع عائلته و كذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- ___ إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- ___ هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي و الإنتاجية في العمل. فكلما ارتفعت درجة الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج (كمال، 2014، ص107).

4- أهداف الرضا الوظيفي:

تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق أهدافها التي من أجلها قامت المؤسسة، من أهم أهداف الرضا الوظيفي تتمثل في:

- إشباع الجانب النفسي و المشاعر السعيدة لدى الأفراد.
- تحقيق أهداف المؤسسة و رفع إنتاجية الأفراد.
- التقليل من ظاهرة التسرب الوظيفي.
- تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة.
- تخفيف آثار سلبية لضغوط العمل على العاملين و المنظمة على حد سواء(حسين، أميرة،ريتنا،2022ص75).

5- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

تعدد مفاهيم طرائق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات و تباينها حول الرضا الوظيفي و ذلك لإختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها(محادين،2016ص101).

الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدد و تعقيد و تداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر و من دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة و متضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات (عزیزو،2015،ص65).

الرضا الوظيفي حالة من القناعة و القبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة و القبول ناشئة عن تفاعل مع العمل نفسه و مع بيئة العمل و عن إشباع الحاجات والرغبات و الطموحات، و يؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل و الولاء و الإلتزام له و زيادة الفعالية في الأداء و الإنتاج لتحقيق أهداف العمل و غاياته(محمد،2018،ص41).

6- أنواع الرضا الوظيفي:

ينقسم إلى نوعين:

الرضا الكلي:

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب و مكونات العمل و هنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة عن عمله ولكن ليس من الضروري ان تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه فهو ربما لا لايعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه (علي طه، 2017، ص34).

و يمكننا تصوير العلاقة بين عامل الرضا الكلي وعوامل الرضا الفرعية كما يلي:

الرضا الكلي = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن نمط الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل الفيزيائية(عبد الحليم، 2016، ص177).

الرضا الجزئي:

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء و مكونات العمل و هنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل و بالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الإستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعمالا(علي طه، 2017، ص34).

7- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه، أو العمل الوظيفي، أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد، وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

حيث أشار سلامة(2003) : إلى أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الرضا و تتمثل في الآتي: العمل نفسه وظروفه، الإحساس بالأمن و الإستقرار، و توافر المكافآت و الجزاءات و الحوافز المادية و المعنوية، ووضوح أهداف العمل، و العلاقات مع الزملاء، ديمقراطية العمل، و نمط الإشراف السائد في المؤسسات، و تكافؤ الفرص بين الأفراد، و فرص النمو و الترقية المتاحة، و المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالأفراد و المؤسسة، بجانب العوامل النفسية التي من أهمها اقتناع الشخص بعمله.

أما جونزو نوتي(1990): فقد ذكرا بعض العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي و منها:

الإنتاج، التميز، التطور الذاتي، و العمل نفسه، و العوامل في مكان العمل، و العلاقات مع الزملاء، الراتب، وسياسة الإدارة، و الإشراف، و الرتبة و شروط العمل(حبايه، 2009، ص16).

8- أبعاد الرضا الوظيفي:

أوضح أبو العسل (1993): أن الرضا ظاهرة تتكون من تسعة أبعاد:

__ النمو النفسي و الفرصة لاتخاذ القرارات تخص العمل.

__ الطرق المتبعة في الإشراف.

__ المسؤولية و الاعتراف و العلاقة مع الزملاء و الرؤساء.

__ الضمان و الراتب.

__ فرص الترقية و التقدم الوظيفي.

__ ظروف و بيئة العمل.

__ الحالات الاجتماعية.

أنظمة و إجراءات الإدارة و الاعتراف الشخصي (فاتح، 2008، ص66).

9- ديناميكية الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلو إلى أهداف معينة، و ينشطون في أعمالهم لإعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، و من ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا مما هم عليه حيث ينظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها. و العوامل التي تسبقه و تعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:

الحاجات: لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها، و يعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.

الدافعية: تولد الحاجات قدرا من الدافعية لحث الفرد إلى التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.

الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد، و يوجه خاصة في عمله، إعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات.

الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة من الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله، يجعله راضيا عن العمل بإعتباره الوسيلة التي يستطيع من خلالها إشباع حاجاته(مصطفى محمد، 2018، ص،18).

10- طرق قياس الرضا الوظيفي:

إذا كان الرضا الوظيفي يمثل أحد الاهداف الأساسية التي تسعى برامج إدارة الموارد البشرية للوصول إليها، فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم هذه البرامج في تحقيق هذا الهدف، و على اعتبار الرضا الوظيفي ظاهرة غير محسوسة نجد من المقاييس ما هو موضوعي يعتمد على مؤشرات كمعدل الغياب، و مقاييس ذاتية تقتصر على استجواب العاملين لمعرفة مدى رضاهم عن العمل.

المقاييس الموضوعية: يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد، و فيه تستخدم وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب، و معدل دوران العمل (ترك الخدمة). (محمد الأمين، يحي، 2016ص28).

معدل الغياب: يعرف الغياب على انه الحالة التي لا يتقدم فيها العامل لعمله بمبرر أو بدونه، و معدل غياب العامل في المنظمة يعتبر مؤشر يمكن إستخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، و بالتالي فالعامل الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل و أكثر حرصا على الحضور عكس عامل آخر يشعر بالاستياء تجاه عمله و بالتالي فهو يلجأ للتغيب ليتخلص من الضغوطات التي يجدها في عمله، إلا أن هناك حالات غياب لا يمكن تجنبها مثل حالات المرض أو التعرض لحوادث طارئة (عبد الحليم، 2016، ص200).

و يمكن قياس الغياب بالطرق التالية:

$$\text{معدل الغياب الكلي} = \frac{\text{العدد الكلي لأيام الغياب}}{\text{العدد الكلي للعمال}}$$

$$\text{معدل الغياب خلال فترة زمنية معينة} = \frac{\text{مجموع أيام غياب الأفراد في فترة زمنية معينة}}{\text{عدد أيام العمل في نفس الفترة} \times \text{متوسط عدد الأفراد في نفس الفترة}}$$

مجموع أيام التغيب للأفراد: هي مجموع تغيب كل الأفراد العاملين.

عدد أيام العمل: هي كل أيام العمل الخاصة بالمؤسسة باستثناء العطل الأسبوعية و الرسمية.

متوسط عدد الأفراد: هو متوسط عدد الأفراد في أول فترة و آخرها (كمال، 2014ص117).

ترك الخدمة:

يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد، أي استقالته كمؤشر للرضا العام عن العمل، فلا شك أن بقاء العامل في وظيفته تعتبر مؤشرا هاما لإرتباطه بهذه الوظيفة و رضاه عن عمله.

و يحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد الحالات لترك الخدمة الإختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة، و يأخذ معدل ترك الخدمة شكل المعادلة التالية:

$$\text{معدل ترك الخدمة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة زمنية معينة}}{\text{مجموع عدد العاملين في منتصف الفترة}} \times 100$$

و تجدر الإشارة إلى أن بيانات ترك الخدمة تفيد في التنبيه إلى وجود إختلال في سياسات و برامج العمل، كما تفيدنا في تحليل أسباب هذا الإختلال و محاولة إقتراح وسائل لعلاجه، و بالتالي عادة ما ينصح بجمع البيانات تكون أكثر وضوحا و دقة عن أسباب ترك الخدمة الإختياري (نبيلة، 2007ص65).

المقاييس الذاتية: و يقصد بها الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي التي تتخذ الاستمارة أو المقابلة وسيلة لمعرفة مستوى الرضا (أحلام، 2013، ص50) و هناك عدة طرق لقياسها:

المقابلات الشخصية: و تتضمن هذه الطريقة مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء أسئلة لهم عن طريق نظام معين للتسجيل إجابتهم، و من خلال هذه الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل. و تتم المقابلة في بيئة يشعر فيها العاملون بحرية الكلام و الأداء لكل ما يطلب منهم، و بهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل. و تكون مقابلة المواجهة ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة، و بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماسة الإدارة لاستجاباتهم و حقهم في الخصوصية (فاتح، 2008، ص52).

طريقة تقسيم الحوافز: يتم إعداد قائمة استقصاء لمعرفة أنواع الحوافز المؤثرة على الرضا، يجعل الأسئلة التي تحتويها الأستمارة تراعي تقسيما للحوافز التي يتبعها العمل، كالأجر، المنح، فرص الترقية و ساعات العمل، كما يجب أن تغطي الأسئلة جميع هذه المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على الرضا (آسيا، 2013، ص105).

طريقة تقسيم الحاجات: يتم من خلالها تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقسيم الذي قدمه "ماسلو" للحاجات و هي : الحاجات الفيسيولوجية، حاجات الامن، اجتماعية ، التقدير و الاحترام، الإنسانية و حاجات تحقيق الذات (عزيزو، 2014، ص85).

طريقة الوقائع الحرجة لهيرزبرج":

تقوم على توجيه سؤالين للمفحوص لقياس مشاعره نحو العمل، و يقدم محتوى السؤالين على النحو التالي:

حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالسعادة الشديدة اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور.

حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالإستياء الشديد اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور(شفيق،2010،ص12).

طريقة ليكرت للتدرج التجميعي: يتكون من مجموعة العبارات التي تشير إلى خصائص إيجابية أو سلبية للعمل.

و تكون على النحو التالي:

1	2	3	4	5
أعارض بشدة	معارض لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة

و تعطى الإستجابة التي يقرها المبحوث درجة تتراوح بين 1 إلى 5 حسب درجة الموافقة على العبارة، و بتجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في العبارات التي يحتويها المقياس النهائي فيتم اختبارها بقوة الارتباط بين الدرجة التي حصل عليها الفرد بعد اختياره لأحدى استجابات و الدرجة الكلية لمجموع العبارات، فكلما زاد الارتباط بينهما يدل على أن المفردة تقيس ما تقيسه مجموع المفردات، أما إذا كان ضعيفا فيعني أن المفردة غير صادقة و بالتالي يجب أن تبعد عن المقياس (عبد الحليم،2016،ص206).

طريقة الفروق ذات الدلالة ل أسجود: تعرف أيضا بطريقة الوضع الذاتي تتكون من المقاييس الجزئية بحيث

يكون حل مقياس جزئي مخصص لقياس جانب واحد من جوانب العمل، و يمثل قطبي المقياس الجزئي، صفتان متعارضتان تحصران بينهما عدد من الدرجات، و يطلب من الفرد أن يختار التقدير الذي يلائم مع مشاعره نحو العمل(سمية،2010:42).

11- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي، و سنكتفي بذكر أهمها:

نظرية العوامل الوقائية الدافعية: نجح هرزبرج(herzberg) للتوصل إلى أن من العوامل التي تخلق لدى الفرد

الشعور بالرضا العالى عن الوظيفة و هي الاعتراف و التقدير و الإنجاز و الترقية و إدراك الفرد لقيمته و تحكم الشخص في وظيفته و إمكانية التقدم و إتاحة فرصة النمو إذ يؤدي إشباع هذه الحاجات إلى درجة عالية من الرضا عن العمل و زيادة الانتاج (سلمان،2011:66).

نظرية سلم الحاجات ل"ماسلو" maslow:

يسمى البعض من الدارسين "بنظرية تدرج الحاجات" تركز هذه النظرية على إشباع حاجات الفرد الأساسية بحسب ترتيبها في سلم هرمي مقسم إلى خمس فئات هي:

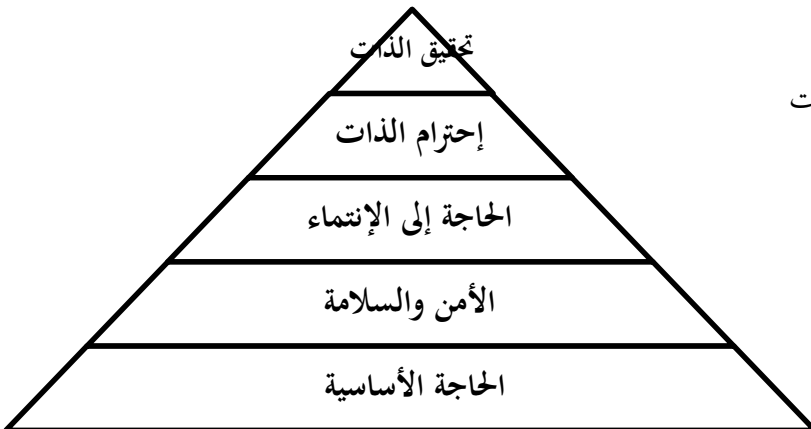
الحاجات الفيزيولوجية أو الوظيفية (physiological needs): تمثل هذه الحاجات الأساسية التي يعمل الإنسان على إشباعها قبل غيرها، وتشمل هذه الحاجات الأساسية التالية: الأكل، الشرب، المأوى، الجنس و الماء، الهواء، الصحة... وغيرها من الحاجات التي لا يمكن للإنسان العيش بدونها (فاتح، 2008 ص72).

حاجات الأمن والسلامة (safety needs): بعد إشباع الحاجات الأساسية الأولى، تتولد الحاجة للأمانو الاستقرار، أساسها البيئة الآمنة و المساعدة على العمل و يطالب الفرد بعمل مستقر يوفر له الأجر، بالإضافة إلى حاجته لحماية نفسه من الأخطار التي تهدد حياته.

الحاجات الإجتماعية (social needs): و تعرف أيضا بالحاجة إلى الإنتماء و تتضمن الحاجة اللازمة لتحقيق التفاعل الإجتماعي و تتمثل في انتماء إلى الأسرة أو الجماعة أو الوطن، حاجة إلى الصداقة و الحب.

الحاجة إلى الإحترام و التقدير (steam and self-respect): الفرد بطبيعته يحتاج إلى من يحترمه و يقدره، و بذلك يسعى إلى تصوير صورة ايجابية عن نفسه، تجعل من الآخرين يعترفون به كعنصر مفيد لهم، أي تقبل الجميع له و احترامه.

الحاجة إلى تقدير الذات (self-actualization): تمثل قمة الهرم، فلن تظهر الحاجة إلى تحقيق الذات إلا بعد كل الحاجات السابق ذكرها. و لذلك يرى ماسلو أن إشباع الحاجات فيتنامي مستمر، و تضم رغبة الفرد في تكوين قدراته و تطويرها و من العوامل التنظيمية لإشباع هذه الحاجات هي توفير فرص الإبتكارو الإبداع و النمو للأفراد (الحوتي، 2018:30).

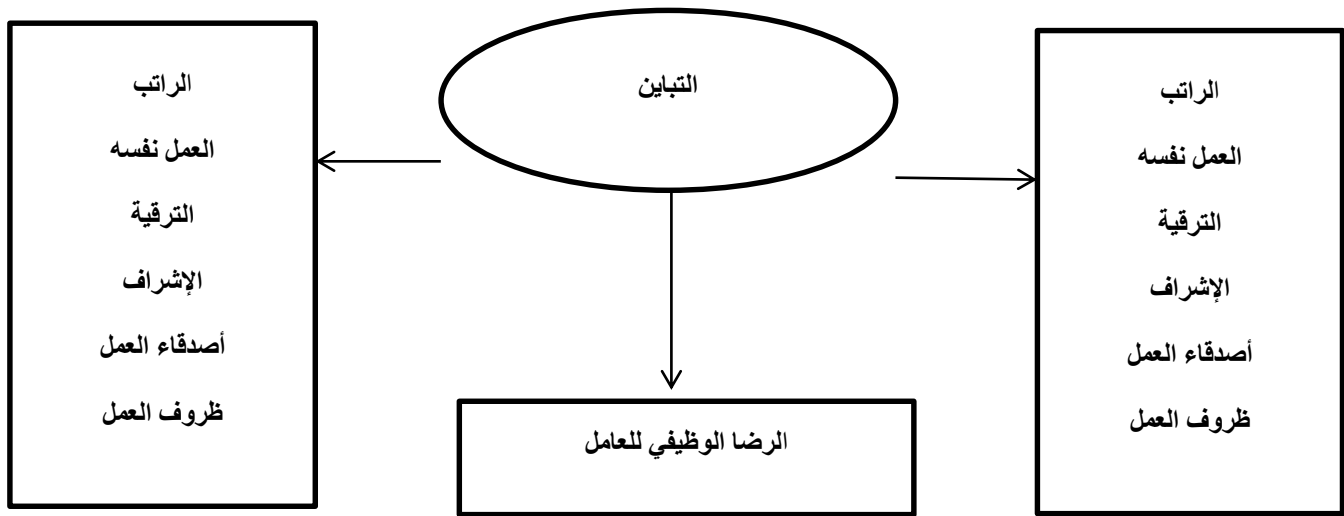


الشكل رقم (01): يوضح هرم ماسلو للحاجات (نقلا عن بصيلة، 2021، ص623).

تنطلق هذه النظرية من فكرة قوة الحاجات التي تتأثر بدرجة إلحاحها لدى العاملين، يذكر "ماسلو" أن العامل الأول درجة الحرمان أو مستوى الإشباع، أي أن الحاجة تصبح موجّهة للسلوك، كلما زادت درجة الحرمان التي يشعر بها الفرد بالنسبة لتلك الحاجة. و أن العامل الثاني هو قوة المثير، أي أن درجة إلحاح حاجات الفرد تزيد بزيادة درجة إثارتها بفعل المنبهات الخارجية (بصيلة، 2021، ص623).

12- نموذج الرضا الوظيفي:

ما الذي يجعل أو يحدد إذا كان العمال يشعرون بصفة عامة بالرضا أو الإستياء نحو وظائفهم، ثم كيف يجمع الرضا عن كل العوامل المختلفة كالأجر و الترقية و غيرها ليعطي اتجاهها كلياً ليشير إلى حب أو كره العامل لوظيفته. فلقد قام أرنولد و فلدمان (arnold feldman) بوضع نموذجاً للرضا الوظيفي، يعرض من خلاله العوامل التي تتحكم في رضا الأفراد و ذلك بالمقارنة بين ما كان متوقعا و بين ما هو متوقعا و بين ما هو واقع فعلا (الحوتى، 2018، ص23).



الشكل 02: نموذج الرضا الوظيفي (بووذن نبيلة، 2006، ص80).

خلاصة الفصل:

كما سبق ذكره نستخلص أن للرضا أهمية بالغة بالنسبة للعمال و المؤسسة، لأن رضا الأفراد داخل المؤسسة يعتبر هدفا هاما من أهداف برامج العمل.

كما ان للعوامل المسببة في الرضا علاقة كبيرة بالموقف النفسي للعامل لأن ظروف المناسبة تحقق راحته و شعوره بالسعادة مما يؤدي إلى تقديم الأفضل.

و ما يمكن قوله أن الرضا الوظيفي من الظواهر الهامة التي حضرت بدراسة العديد من الباحثين نظرا لدوره الكبير و اثره البالغ على أداء مردودية الأفراد مما يعود بالفائدة على العمال و المنظمات.

الفصل الثالث

الإلتزام التنظيمي

تمهيد:

تسعى المنظمات في وقتنا الحاضر إلى تحقيق أهدافها و زيادة إنتاجها ومن أجل الوصول إلى هاتين الغايتين لا بد عليها أن تكون لها موارد بشرية وموارد مادية جيدة والموارد البشرية التي نقصدها هنا لا بد أن تكون مختارة بعناية بحيث تكون تتمتع بمجموعة من الخصائص من شأنها أن تعطي ميزة للمنظمة ومن بين هذه الخصائص نجد الالتزام الذي يثبت أنه كان كبير كلما دل ذلك على رغبة العمال في البقاء داخل المنظمة والعمل على الارتقاء بها والابداع في العمل بداخلها.

وستتطرق في هذا الفصل إلى معرفة الالتزام التنظيمي بصورة تفصيلية وذلك من خلال المباحث التي قمنا بدراستها و المتمثلة في:

1- تعريف الإلتزام التنظيمي:

لغة: من الفعل لزم يلزم بالشئ كما يعني أيضا العهد والقرب والنصرة والمحبة وهو الاندماج أو الرغبة أو القبول أو الاستعداد

مفهوم الإلتزام اصطلاحا:

عرفه فروق عبده فليه وعبد المجيد على انه عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمتها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم.

كما عرف الإلتزام على أنه بشعور بتمسك الفرد تجاه المنظمة ينتج عنه انسجامه مع المنظمة وأهدافها الرغبة في البقاء فيها والنظرة الإيجابية لها وخدمتها بغض النظر عن المردود .

ويعرف ديفز على أنه درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكسره لهذا الغرض وإلى أي مدى يعد عمله جانبا رئيسيا في حياته .

كما يعرف أيضا على أنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح المنظمة مع الرغبة القوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة(هدف، بلهي، 2019، ص 193-194).

كما أشار علي أنه حالة اعتناق فكري عاطفي لتطبيق أو فعل أو نظرية سياسية أو اجتماعية أو الدين. أما أوائل من قدموا تعريف الإلتزام التنظيمي كانبورتر وسميت حيث نظرا إله من منظور نفسي ووصفاه بأنه توجيه يتسم بالفعالية الإيجابية نحو المنظمة.

وعرفه ويبر على أنه الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المؤسسة (2018، ص47).

وعرفه بورتر من الناحية الإدارية بأنه :قوة التطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها وتوصل إلى أن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للأفراد وهي:

إيمان قوي بالمنظمة وقبول لأهداف وقيمتها .

لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة.

الاستعداد للرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة(مجلة تاريخ العلوم).

2- أهمية الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن ارتفاع تكلفة الغياب وارتفاع التأخر عن العمل و تسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، حيث أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي (...). ظاهري الغياب والتهرب عن أداء المهام.

كما يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما في الرابط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا يستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها و دفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

إن التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل. وأيضا يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملا هاما في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة انتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك ايجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

بالإضافة إلى عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم وهي أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية ، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كلا من المدربين وعلماء السلوك(إبتسام،2015،ص42).

3- خصائص الالتزام التنظيمي: للالتزام التنظيمي عدة خصائص أبرزها نذكر مايلي:

أنه يعبر عن استعداد الموظف لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.

يشير إلى رغبة التي يبديها الموظف للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحياة والنشاط ومنحها الولاء.

يتضمن ثلاث أبعاد رئيسية وهي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الموظف والمنظمة، والاستمرار والبقاء في العمل، والشعور بالواجب اتجاه المنظمة يستغرق في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للموظف، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة. هكذا يتبين لنا من خصائص الالتزام التنظيمي الرابط الاجتماعي الذي يتشكل بين الموظف ومنظمتها، ومستوى تعلقه بها إذ يظهر ذلك من خلال سعيه لبذل أقصى جهده لخدمتها و المساهمة في تقدمها واستمرارها (جيايلى، أمير، 2022 ص464).

4- أنواع الالتزام التنظيمي:

للالتزام التنظيمي ثلاثة أقسام أساسية يتم التعامل مع كل منها بطريقة مختلفة، كما تختلف آثار هذه الأنواع من الالتزام باختلاف تصرفات العاملين أثناء ممارستهم لأعمالهم. فالعامل الذي يوجد لديه التزام سيكون حتما أكثر ارتباطا وأكثر ما يتطلبه موقعه في المنظمة وذلك من أجل مساندة تنظيمية لتحقيق أكثر الأهداف وأفضلها وبالتالي سيكون معدل غيابه عن العمل أقل. كما أنه يبدي دافعية أقوى ومواظبة تنظيمية أكبر من غيره في العمل وعليه يمكننا أن نصنف هذه الأنواع أو الأقسام كما يلي :

الالتزام الاتجاهي(الشعوري ، العاطفي): يعكس هذا النوع من الالتزام علاقة الموظف وارتباطه العاطفي مع المنظمة التي يعمل فيها. كما يعني ارتباط الموظف نفسيا مع منظمته من خلال مشاعره المختلفة كمشاعر الدفء، الحنان، التعلق، السعادة الانتماء، فالالتزام العاطفي يعبر عن الالتزام الوجداني بالمنظمة ويتأثر بمدى إدراك الفرد لخصائص عمله من استقلالية وتنوع في المهارات كذا علاقته بالمشرفين ودرجة احساس الموظف بيئة المشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرار.

الالتزام الأخلاقي(المعياري): يعبر هذا النوع من الالتزام عن درجة احساس الفرد من حيث التزامه بالنواحي الأخلاقية بالمنظمة. ويتبع هذا الاحساس من اقتناع الفرد بقيم ومعايير المنظمة التي يعمل فيها ومدى انسجامها مع قيمه ومبادئه.

فالأشخاص الذين يقوي لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون حتى ولو كان على حساب أنفسهم.

الالتزام الاستمراري: هو الرغبة في البقاء عضوا في المنظمة والتألي ينبغي على الفرد حساب الربح والخسارة التي قد يعاني منها عند تركه لها ويشير هذا النوع من الالتزام إلى وعي الفرد بتكاليف ترك المنظمة والتي تشمل احتمال فقدان الراتب وكذلك بعض المزايا المتعلقة بطول فترة العمل في المنظمة. إن التفاوت في مستويات الالتزام التنظيمي يمكن أن يفسر التباين في كثير من المتغيرات المهمة بصورة عامة، فالمرؤوسين ذوي الالتزام العالی يربطون اتجاههم بقيم المنظمة التي ينتمون إليها وأهدافها كما أنهم يظهرون التزاما للبقاء فيها.

لذلك نجد أن مقياس الالتزام العاطفي يعكس إدراك الفرد للعوائد و التكاليف للبقاء في المنظمة أما بالنسبة لمقياس الالتزام المعياري فإنه يعكس الالتزام على أساس اعتقاد الفرد أن يلتزم أديبا للبقاء في المنظمة. ومن كل ما سبق ذكره حول أنواع الالتزام التنظيمي نجد أن الالتزام العاطفي هو التزام نابع من شعور الفرد بالارتباط نحو المنظمة وتطابق أهدافه مع أهدافها. والالتزام الأخلاقي ينتج عن شعور الفرد بأن المنظمة أحسنت إليه لذلك فهو ملزم أخلاقيا للعمل فيها. أما الالتزام الاستمراري فيكون بتوصل الفرد إلى فناعة تامة بأن تركه للعمل في تلك المنظمة سيكلفه أكثر من بقاءه فيها.

أشار كل من كولين، وسمرز، واسيو في دراسة لهم ان الالتزام التنظيمي يعد حالة سلوكية ولاارتباطا نفسيا نحو المنظمة لذا تنص الرؤية السلوكية على ان هناك ثلاثة انماط في مجموعها الالتزام التنظيمي وهذه الانماط هي: **النمط الوجداني للالتزام التنظيمي (الالتزام الوجداني):** ويقصد به شعور العامل بالارتباط بالمنظمة والمساهمة فيها ويعرف كذلك بأنه الالتزام العاطفي وهو التوافق الاهداف وتدعيم هذه القيم.

النمط الاستمراري للالتزام التنظيمي(الالتزام المستمر): وهو مبني على التكاليف التي يرى العمل ان سببها هو تركه للمنظمة. وهو قوة الفرد ورغبته الجارحة في البقاء والاستمرار في المنظمة التي يعمل بها. **النمط المعياري للالتزام التنظيمي(الالتزام المعياري):** ويشير إلى شعور العامل بالبقاء في المنظمة. وقد يعود ذلك على ضغوط الاخرين مثل الزملاء والرؤساء.

الاحساس بالانتماء: ويظهر ذلك في التعبير بالافتخار بالمنظمة والقناعة الذاتية بأهدافها وقيمها. المشاركة من قبل الفرد والتي تنبع من رضاه النفسي بأهمية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها. **الاخلاص:** الذي يعبر عنه بوجود تلك الرغبة الأكيدة عند الفرد بالاستمرار والعمل بالمنظمة في جميع الظروف والأحوال، ومضاعفة الجهد المبذول من قبله سعيا وراء تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة (بجلى، هدف، 2019، ص ص. 196-197).

5- مراحل الالتزام التنظيمي:

اختلف الباحثين في عدد و تقسيم المراحل التي يتشكل عبرها الالتزام التنظيمي ويتطور، إلا أنهم جميعاً يتفقون على أنها تبدأ منذ التحاق الفرد بالمؤسسة ويتعزز من خلال العمل والانجاز المتواصل وصولاً إلى مرحلة الثقة بالمؤسسة وهي مرحلة نضوج الالتزام التنظيمي، وفيما يلي شرح لأهم هذه المراحل

مرحلة الالتزام: حيث أن التحاق الفرد بالمؤسسة يكون مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها منها، وتبعاً لذلك فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يتطلب منه سعياً للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.

مرحلة التطابق بين الفرد والمؤسسة: حيث يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمؤسسة، فهو يشعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.

مرحلة التبنى: أي قبول الفرد بالأهداف وقيم المؤسسة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة.

ويرى الباحثون آخرون أن الالتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل رئيسية هي:

مرحلة التجربة: تبدأ هذه المرحلة من تاريخ مباشرة العامل لعمله في المؤسسة وتمتد لمدة سنة واحدة ، يخضع العامل خلالها لإعداد والتدريب و التجربة ، وينصب محور اهتمامه خلال هذه المرحلة على ترسيخ وجوده في المؤسسة. ويتعرض العامل خلال هذه المرحلة لمجموعة من المواقف تتضمن تضارب الولاء، ظهور الدور، والجماعات المتلاحمة، وإدراك التوقعات ، ونمو الاتجاهات نحو التنظيم وتقوم المؤسسة خلال هذه المرحلة بتوجيه الملتحقين الجدد بالعمل لإحداث التأقلم والتوافق الاجتماعي مع بيئة العمل لمساعدة العاملين على الاحساس بالألفة مع الوظيفة الجديدة. ويصاب العمل في هذه المرحلة بالتردد و القلق وعدم الاستقرار خوفاً من أن يكون قد التحق بالعمل غير المناسب له، ويسعى لاكتشاف المجالات الوظيفية المتاحة والتي قد تتناسب أكثر من وجهة نظره وميوله واهتمامه ومؤهلاته.

مرحلة العمل والانجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة ما بين 2-4 سنوات، يحاول الفرد خلالها تأكيد مفهوم

الانجاز وإثبات ذاته وجدارته بالعمل في المؤسسة، ويسعى خلال هذه المرحلة لإبداء التزامه وولائه الشديد للمؤسسة. ويكتسب الفرد خلال هذه المرحلة مهارات ومعارف متنوعة، مما يساعده بشكل أكبر على رسم مساره الوظيفي المناسب، فيقوم بتنويع أنشطة العمل التي تثبت أقدامه في المؤسسة في وظيفة دائمة. ويحتاج العامل إلى من يساعده للنجاح في ذلك، لهذا يحاول أن يكون رئيسه المباشر بمثابة الصديق و المستشار الذي يوجهه.

مرحلة الثقة بالتنظيم: تبدأ هذه المرحلة من السنة الخامسة للتحاق الفرد بالمؤسسة، وتستمر إلى ما لا

نهاية، حيث يزيد ولاءه وتقوى علاقاته وينتقل إلى مرحلة النضج، ويهتم العامل خلال هذه المرحلة بتطوير مهاراته

ومعلوماته الوظيفية، والمحافظة على إدراك الآخرين لقدراته على الانجاز، والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة. ويمتلك العامل في هذه الحالة رصيدا كبيرا من الخبرة و المعرفة والامام الوظيفي، ويمكن أن يستخدم كمدرّب للعاملين الجدد، وتزداد مشاركته في مراجعة وتصميم سياسات المؤسسة أو أهدافها وتوجيه العاملين بها(برقوق، 2014، ص. 24-25).

6- العوامل المساعدة في تكوين الالتزام التنظيمي:

تعتبر دراسات روبرت "مارش و ماتاري" من الدراسات المتميزة التي أشارت إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الالتزام التنظيمي وهي:

السياسات: ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فاذا اشبعت هذه الحاجات فان ذلك سيزترب عليه اتباع نمط سلوكي ايجابي بشكل يساعد على تكوين مما يسمى بالسلوك المتوازن وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد ي اشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء، ثم الالتزام أو الولاء، وتتفاوت هذه الحاجات عن الأفراد العاملين من الأهمية والأولوية في العمل على اشباعها، وقد أشار "ماسلو" في نظرية الحاجات الانسانية على الحاجات على الحاجات الفسيولوجية و الحاجة حال الأمن والحاجة إلى الحب والانتماء، ثم الالتزام إلى الاحترام ، والحاجة إلى تحقيق الذات.

وضوح الأهداف: يساعد على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة، كلما كانت عملية ادراك وفهم الأفراد لاللتزام أو الولاء التنظيمي أكبر.

العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم: إن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام التنظيمي، وتجعل الأفراد العاملين يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر.

العمل على تحسين المناخ التنظيمي: المناخ التنظيمي هو ذلك المجال للطرق والأساليب والأدوات و العناصر و العلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد.

إن المناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على تحقيق الاستقرار لأفراد والتنظيم، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة.

وتمنح العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية يعزز الثقة المتبادلة ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي.

تطبيق أنظمة حوافز مناسبة: إن توفر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الأداء والانتاج وتقليل التكاليف.

العمل على بناء ثقافة مؤسسية: إن اهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد والعاملين، وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات، سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة وزيادة الولاء والالتزام لهل،

نمط القيادة: إن الإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الادارية باستخدام أنظمة حوافز مناسبة، والقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام لدى الأفراد.

المكانة الاجتماعية: ويقصد بها المرتبة الاجتماعية للشخص مقارنة بالآخرين في أي نظام اجتماعي و قد تكون المكانة مكانة رسمية أو مرتبة اجتماعية تصنفها الجماعة على شخص ما تعبيرا عن شعورهم فتكون غير رسمية، ويرتبط الأفراد في التنظيم ببعضهم بعضا حسب مراتبهم بترتيب هرمي معين تتحد فيه مرتبة كل فرد بالنسبة الآخرين في التنظيم ، ويسعى العاملون ببذل قصارى جهودهم للمحافظة على مكانهم وتنميتها ، وللمكانة الاجتماعية أسباب عديدة كالدرجة الرسمية التي يحصل عليها الشخص في بناء المنظمة وأنماط العمل ومهارته وظروف العمل والأجور والأقدمية في التعيين بالإضافة إلى التي يحصل عليها الشخص في بناء المنظمة كالتعليم والمكانة المهنية .

الرضا الوظيفي: يقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من الإدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليها أن تقدمه، فكلما قل الفرق بينهما، ازدادت درجة الرضا الوظيفي لديه، وزيادة درجة الرضا الوظيفي تدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي (إبتسام، 2015، ص.

(68-67)

7- العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي:

خصائص الفرد: تتناول العديد من الدراسات خصائص الفرد من حيث السن وطول الخدمة، مستوى التعليم والجنس ودوافع وقيم الأفراد وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

السن: يشير الوزن(2006:43) أن هناك علاقة بين عمر الفرد ودرجة التزامه التنظيمي، فكلما زاد سن الفرد كلما زاد تعلقه بالبقاء في المنظمة، بحيث لا يستطيع أن يعرض نفسه لمخاطر ترك العمل الحالى. والبحث عن عمل بمنظمة أخرى، مما يعني قدرا كبيرا من الالتزام التنظيمي بالنسبة للفرد.

مدة خدمة الفرد بالمنظمة: فيلاحظ أنه كلما زادت مدة خدمة الفرد بالمنظمة كلما كان هناك ارتباط بها بسبب العلاقات الاجتماعية للفرد تجاه زملائه وعلاقاته تجاه المنظمة التي تأسست على تراكم الخدمات المتعددة التي تلقاها من المنظمة طوال مدة خدمته بها.

مستوى التعليم: قد يرتبط مستوى التعليم طرديا أو عكسيا بالالتزام التنظيمي، وقد يرجع السبب في العلاقة الطردية أنه كلما ارتفع مستوى التعليم وزادت خبرات الفرد في مجال العمل وكانت طبيعة العمل متناسبا مع قدرات وميول واتجاهات الفرد كلما ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي. بينما العلاقة العكسية فيرجع السبب في لأنه كلما توفرت فرص العمل الخارجية كلما أثر هذا على مستوى الالتزام التنظيمي بالانخفاض.

الجنس و الحالة الاجتماعية: تبين من بعض الأبحاث أن النساء أكثر التزاما من الرجال، كما أظهرت بعض الدراسات أن هناك علاقة بين الجنس والالتزام التنظيمي، فقد أظهرت دراسة العتيبي والسواط وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الحالة الاجتماعية والالتزام الأدبي، أما الالتزام الاستمراري وعلاقته بالحالة الاجتماعية فقد أظهرت النتائج أنم الموظف غير متزوج يتصف بدرجة أعلى من الالتزام من الموظف المتزوج.

دوافع وقيم الأفراد: كلما كان الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في اشباع حاجاتهم، وأن هناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المنظمة زاد الالتزام التنظيمي.

خصائص الوظيفة: عندما تتسم الوظيفة بدرجة كبيرة من التوتر والذي يتخذ شكل صراع الدور أو عدم وضوح الدور فان ذلك يؤثر عكسيا على الالتزام التنظيمي.

العوامل المتعلقة ببيئة العمل: يشير الوزن(2006:45,46) إلى وجود عدة عوامل وتتحكم وتؤثر الالتزام التنظيمي وترتبط بيئة العمل وسيتم ايجازها في العوامل الآتية:

الأجور: كلما كان نظام الأجور يتسم بالعدالة والتناسب مع عبء العمل والقبول من جانب الأفراد فان ذلك يزيد من شعور الأفراد بالمسؤولية وبتألى يؤثر على الالتزام التنظيمي.

جماعة العمل: تؤثر جماعة العمل على مستوى الالتزام التنظيمي فكلما كانت الاتجاهات جماعة العمل ايجابية ناحية المنظمة، وكان هناك درجة من التماسك بين أفرادها، زاد التفاعل الاجتماعي والشعور بالمسؤولية، زاد بالتالي الالتزام التنظيمي.

الاشراف والقيادة: تؤثر نوعية الاشراف و القيادة على الالتزام التنظيمي ، فالإشراف الديمقراطي والمشاركة في اتخاذ القرارات تحققان درجة مرتفعة من الالتزام التنظيمي (يوسف، محمد، 2018، ص49-51).

الوظيفي لديه، وزيادة درجة الرضا الوظيفي تدعم الشعور بالالتزام

نتائج الالتزام التنظيمي:

على مستوى الفرد: حيث تؤكد النتائج الايجابية أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي ربما يرتبط بعدد من النتائج أو المخرجات الايجابية لأفراد مثل زيادة مشاعر الانتماء، الأمان، التصور الذاتي الايجابي ، القوة ، وجود أهداف و أغراض لحياة الفرد، كما يؤدي زيادة الالتزام إلى زيادة المكافآت التنظيمية. فالأفراد الملتزمون يجب أن يحصلوا على مكافآت أكثر من الأفراد غير الملتزمين حتى يشجعهم ذلك على بذل الجهد.

على مستوى الجماعة: تتمثل النتائج الايجابية للالتزام لجماعات العمل فيما يلي:

كلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل الجهد.

كلما زادت درجة التزام زادت درجة الثبات و الفاعلية.

كلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة زادت درجة التمسك بينهما.

على مستوى المنظمات: بالنسبة للالتزام للمنظمات فنجد أن النتائج الايجابية تتمثل في :

___ زيادة فرص الفاعلية بالنسبة إلى التنظيم من خلال زيادة الجهد المبذول، انخفاض معدل الدوران، انخفاض نسبة الغياب والتأخر.

___ زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة إلى الأفراد الموجودين خارج التنظيم، لأن الأفراد الأكثر التزاما يعطون صورة

ايجابية وواضحة عن المنظمة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية

إن الالتزام التنظيمي يزيد من الارتباط الفرد بعمله ويجعله يبذل جهودا عالية لإنجاحه ، ويؤدي رغبة قوية في

البقاء فيه، والاستمرار لفترة أطول، والتميز في الأداء يقلل من السلوك السلبي، كالإهمال والتقصير في العمل،

والغياب، وترك العمل أو الشعور بالإحباط والاستياء ومن هنا فان نجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها يرتبط بشكل

كبير بمدى إيمان الأفراد العاملين بتلك الأهداف وقناعتهم بها وسعيهم للوصول لتحقيقها وشعورهم بتطابق هذه

الأهداف وقناعتهم بها و سعيهم للوصول لتحقيقها و شعورهم بتطابق هذه الأهداف مع أهدافهم الشخصية،
ومن ثمة ترسيخ مناخ تنظيمي سليم .

خلاصة الفصل:

ومن خلال هذا الفصل إستنتجنا أن الإلتزام التنظيمي عملية يحدث فيها تشابه وتطابق بين أهداف المنظمة وأهداف الفرد، حيث أنه يعتبر القبول القوي من جانب الموظفين. ومن خلال ذلك تم التعرف على تحديد اهم المفاهيم والمصطلحات والعناصر التي تم التطرق إليها.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

تمهيد:

قامت الباحثتان من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية، و سنقوم في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تناولت الباحثتان فيما يلي أهمية الدراسة الاستطلاعية، و مكان و زمان إجرائها، و أدوات الدراسة ومواصفاتها، و مجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، و الإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات) لأدوات القياس.

1- أهمية الدراسة الاستطلاعية : و يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق و الثبات).

2- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

- لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداءً من 20 فيفري إلى غاية 26 فيفري 2023

3- تعريف مديرية الحماية المدنية : هو جهاز خاص برجال الإطفاء و الدفاع المدني

- تابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية، الذي يعمل على حماية المواطن و السهر على راحته.
- بحيث تقع مديرية الحماية المدنية لولاية وهران بحى الأمير عبد القادر، تحتوي على ما يقارب 1400 موظف بمختلف الرتب على مستوى الولاية.

4- عينة الدراسة الاستطلاعية :

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فرداً من منفذين و متحكمين و إطارات من مختلف

المصالح بالمؤسسة. و الجداول التالية تبين خصائص و سمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالى :

جدول رقم (01) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
96,7	29	ذكر
3,3	1	انثى
100,0	30	المجموع

يبين الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (96,7%) بينما تمثل نسبة الإناث (3,3%) و تعتبر أصغر نسبة.

جدول رقم (02) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن:

السن	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري
	38,37	7,937

من خلال الجدول رقم (02) يتضح لنا متوسط أعمار عينة الدراسة الإستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (38,37) و الإحراف المعياري (7,937).

جدول رقم (03) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	5	16,7
ثانوي	12	40,0
جامعي	13	43,3
المجموع	30	100,0

يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى المتوسط بنسبة (16,7%)، وبلغت نسبة المستوى الثانوي (40,0%) و النسبة الأكبر هي للمستوى الجامعي تقدر بـ (43,3%).

جدول رقم (04) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	06	20
متزوج	22	73,3
مطلق	2	6
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم (04) يوضح أن (20%) من أفراد العينة عزاباً، و (73,3%) متزوجاً، و تمثل (6,7%) نسبة المطلقين.

جدول رقم (05) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	14,90	7,805

الجدول رقم (05) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الإستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (14,90%) و الإنحراف المعياري (7,805%)

جدول رقم (06) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	20	66,7
متحكم	10	33,3
المجموع	30	100

يمثل الجدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (66,7%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (33,3%).

5- أدوات الدراسة الاستطلاعية :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثتان على إستبيانين: الإستبيان الأول يقيس الإلتزام التنظيمي، و الإستبيان الثاني يقيس الرضا الوظيفي.

1.5- إستبيان الإلتزام التنظيمي :

لقد إستخدمت الباحثتان الإستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، و قد تم الاعتماد على الإستبيان المطبق في دراسة (سلمان، 2013) تحت عنوان : "دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي" و المتكون من 15 فقرة مقسمة على (03) ثلاث أبعاد كالتالي : (05) فقرة تقيس بعد الإلتزام الشعوري، (05) فقرات تقيس بعد الإلتزام المعياري، (05) فقرات تقيس بعد الإلتزام الإستمراري. ملاحظة : جميع الفقرات ذات اتجاه موجب، و قد تم استخدام سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس عبارات الإستبيان و هو كالتالي :

جدول رقم (07) يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس

التصنيف	أتفق تماما	اتفق	نادرا ما	لا أتفق	لا أتفق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

• خطوات عملية التفريغ :

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (01,02,03,04,05)
- و بعدها يتم التفريغ في برنامج (Excel) ثم نقلها لبرنامج (SPSS)

2.5- إستبيان الرضا الوظيفي :

لقد إستخدمت الباحثان الإستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة. و قد تم الإعتماد على الإستبيان المطبق في دراسة (قرينعي أحمد، 2018) تحت عنوان " نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الإجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي" و الذي يحتوي على (17) فقرة، مقسمة على (05) أبعاد كالتالي: (05) فقرة تقيس بعد الرؤساء و الإدارة، (03) تقيس بعد الراتب و الحوافز، (04) فقرة تقيس بعد التعاون و المساواة، (03) تقيس بعد ظروف العمل، (02) فقرة تقيس بعد العلاقات مع الزملاء (أنظر إلى الملحق رقم).

ملاحظة : كل الفقرات موجبة ماعدا: 19، 24، 26، 32.

جدول رقم (08) يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس

التصنيف	أتفق تماما	اتفق	نادرا ما	لا اتفق	لا أتفق تماما
الدرجة الموجبة	05	04	03	02	01
الدرجة السالبة	01	02	03	04	05

• خطوات عملية التفريغ :

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (01,02,03,04,05)
- و بعدها يتم التفريغ في برنامج (Excel) ثم نقلها لبرنامج (SPSS)

6- الخصائص السيكمترية لأدوات القياس :

1.6- الخصائص السيكمترية لإستبيان الإلتزام التنظيمي :

1.1.6- صدق إستبيان الإلتزام التنظيمي :

جدول رقم (09) يوضح معامل ارتباط الفقرات و أبعاد إستبيان الإلتزام التنظيمي:

معامل الارتباط مع بعد الإلتزام	رقم	معامل الارتباط مع بعد الإلتزام المعياري	رقم	معامل الارتباط مع بعد الإلتزام الشعوري	رقم
**0.820	11	**0.864	06	**0.806	01
**0.582	12	**0.810	07	**0.749	02
**0.746	13	**0.791	08	**0.814	03
**0.631	14	*0.407	09	**0.815	04
**0.622	15	**0.799	10	**0.784	05

* يوجد دلالة عند 0.05

** يوجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائيا

جدول رقم (10) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لإستبيان الإلتزام التنظيمي:

الأبعاد	معامل الارتباط
الإلتزام الشعوري	0.896**
الإلتزام المعياري	0.949**
الإلتزام الإستمراري	0.800**

** يوجد دلالة عند 0.01

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، و ذلك بحساب

معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول

التالي :

2.1.6- ثبات إستبيان الإلتزام التنظيمي :

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) Alpha cronbach و ذلك

باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات الإلتزام التنظيمي على

مستوى الأبعاد و الإستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (11) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الإلتزام التنظيمي:

المقياس الكلي	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
	15	0,904

يبين الجدول رقم (11) قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة ألفا

كرونباخ (0,904) و جاءت مرتفعة مما تبين تناسق فقرات المقياس و تمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

2.6- الخصائص السيكومترية لإستبيان الرضا الوظيفي :

1.2.6- صدق إستبيان الرضا الوظيفي :

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، و ذلك بحساب

معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول

التالي :

جدول رقم(12) يوضح معامل ارتباط الفقرات و أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي:

معامل الارتباط مع بعد العلاقات	الفقرة	معامل الارتباط مع ظروف العمل	الفقرة	معامل الارتباط مع التعارض والمساواة	الفقرة	معامل الارتباط مع الراتب والحوافز	الفقرة	معامل الارتباط مع الرؤساء	الفقرة
**0.755	31	**0.668	28	**0.640	24	**0.792	21	**0.496	16
**0.828	32	**0.769	29	**0.530	25	**0.873	22	**0.907	17
		**0.838	30	**0.614	26	**0.746	23	**0.803	18
				0.152	27			**0.526	19
								**0.717	20

* يوجد دلالة عند 0.05

** يوجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائيا ماعدا الفقرة 27

جدول رقم (13) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لإستبيان الرضا الوظيفي:

الأبعاد	معامل الارتباط
الرؤساء العمل	**0.907
الراتب والحوافز	**0.699
التعارض والمساواة	**0.613
ظروف العمل	**0.580
العلاقات مع الزملاء	**0.793

** يوجد دلالة عند 0.01

2.2.5- ثبات إستبيان الرضا الوظيفي :

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) (Alpha cronbach) و ذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات الرضا الوظيفي على مستوى الأبعاد و الإستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (14) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي

المقياس الكلي	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
	17	0,813

يبين الجدول رقم (14) قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0,813) وجاءت مرتفعة مما تبين تناسق فقرات المقياس و تمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

تناولت الباحثتان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، و كذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابهما في الدراسة الاستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1- مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية لمدة 15 يوما.

2- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

- لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي وحدة تسورية بلعيد ، وحدة السانيا.

3- منهج الدراسة:

إستخدمت الباحثان المنهج الوصفي، انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي وذلك من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

4- عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (50) فرداً من إطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من الوحدات، حيث تم توزيع الإستبيانات على(50) فرد، وتم استردادها من جميع أفراد العينة.

5- مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي :

جدول رقم (15) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	42	84,0
انثى	8	16,0
المجموع	50	100,0

يبين الجدول رقم (15) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور(84%) بينما تمثل نسبة الإناث (16%) و تعتبر أكبر نسبة.

جدول رقم (16) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الإ انحراف المعياري
	38,76	7,966

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي يقدر ب(38,76) في حين أن الإ انحراف المعياري(7,966).

جدول رقم (17) :توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى

التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
10,0	5	متوسط
44,0	22	ثانوي
46,0	23	جامعي
100,0	50	المجموع

يوضح الجدول رقم (17) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث بلغت نسبة المستوى المتوسط (10%)، و المستوى الثانوي (44%)، و بلغت نسبة المستوى الجامعي (46%).

جدول رقم (18) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
24,0	12	أعزب
70,0	35	متزوج
6,0	3	مطلق
100	50	المجموع

من خلال الجدول رقم (18) يوضح أن (24,0%) من أفراد العينة عزاباً، و (70%) متزوجاً، و تمثل (6%) نسبة المطلقين.

جدول رقم (19) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
7,908	12,80	

يوضح الجدول رقم (19) متوسط الأقدمية في العمل لعينى الدراسة الأساسية، حيث بلغ متوسط الحسابي (12,80) والإنحراف المعياري (7.908).

جدول رقم (20) : توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الصنف المهني

النسبة المئوية	التكرار	الصنف المهني
50,0	25	منفذ
32,0	16	متحكم
18,0	9	إطار
100	50	المجموع

يمثل الجدول رقم (20) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (50%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (32%)، أما نسبة الإطارين بلغت (18%).

6- أدوات الدراسة الأساسية:

إستخدمت الباحثان إستبيانين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وتمثلت الأداة الأولى في إستبيان الإلتزام التنظيمي، أما الأداة الثانية فهي إستبيان الرضا الوظيفي، تم التأكد من ثباتها وصدقها بطرق مختلفة.

يضم إستبيان الإلتزام التنظيمي، (03) أبعاد وهي الإلتزام الشعوري، الإلتزام المعياري، الإستمراري، ويقابل كل فقرة سلم تكراري خماسي الدرجات (1، 2، 3، 4، 5).

أما إستبيان الرضا الوظيفي يضم (05) أبعاد: البعد الأول يقيس الرؤساء و الإدارة، البعد الثاني يقيس الراتب و الحوافز، البعد الثالث يقيس التعاون و المساواة، و البعد الرابع يقيس ظروف العمل، و البعد الخامس يقيس العلاقات مع الزملاء. وأمام كل فقرة سلم تكراري متدرج ذي (05) نقاط (1، 2، 3، 4، 5) المعبرة عن (أتفق تماما، أتفق، نادرا ما، لأتفق، لاتفق تماما).

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

إستخدمت الباحثان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (22)، وذلك على النحو التالي:

- التكرارات و النسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للإستبيانين، وكذا لتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.

- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لحساب ثبات الإستيبيانيين.
- إختبار "ت" (T test): لعينة واحدة للكشف عن مستوى الرضا و الإلتزام لأفراد العينة.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول أو رفض

فرضيات الدراسة:

عرض النتائج المتعلقة بالفرضيات:

عرض النتائج متعلقة بالفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على: نتوقع إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثتان بإستخدام إختبار (ت) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الرضا الوظيفي

لدى أعوان الحماية المدنية، كما هو موضح في الجدول التالى:

الجدول(21): يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لمقياس

الرضا الوظيفي.

مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي للمقياس 51			الفرق بين متوسط الأفراد و المتوسط الفرضي	الانحراف المعاري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدرجة الكلية
	الدلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة ت					
0,05	0,000	49	-5,294	-7,600	10,152	43,10	50	الرضا الوظيفي

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على

مقياس الرضا الوظيفي بلغت (43,10) و أنها أقل تماما من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس و الذي

يقدر ب(51)، و بناء عليه يمكن القول أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أفراد عينة الدراسة، و هذا ما

أكدته قيمة (ت) بالنسبة لعينة واحدة التي بلغت (-5,294) و هي قيمة سالبة كما أنها جاءت دالة إحصائيا

عند مستوى الدلالة (0,05). و منه تم رفض الفرضية الأولى التي تنص على إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى

أعوان الحماية المدنية.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على: نتوقع إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية. ولإختبار هذه الفرضية، قامت الباحثتان بإستخدام إختبار (ت) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول(22) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لمقياس الإلتزام التنظيمي.

مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي للمقياس 45			الفرق بين متوسط الأفراد و المتوسط الفرضي	الإلتزام المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدرجة الكلية
	الدلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة ت					
0,05	0,000	49	-10,165	-14,800	10,296	30,20	50	الإلتزام التنظيمي

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الإلتزام التنظيمي بلغت (30,20) و أنها أقل تماما من المتوسط الفرضي الذي يقرضه هذا المقياس و الذي يقدر ب(45)، و بناءا عليه يمكن القول أن مستوى الإلتزام التنظيمي منخفض لدى أفراد عينة الدراسة، و هذا ما أكدته قيمة (ت) بالنسبة لعينة واحدة التي بلغت (-10,165) و هي قيمة سالبة كما أنها جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05). و منه تم رفض الفرضية الثانية التي تنص على إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على وجود علاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي .

الجدول رقم(23): يبين معامل إرتباط بيرسون بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.

معامل الإرتباط	الإلتزام التنظيمي	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
الرؤساء و الإدارة	0,719	48	0,354	دال عند 0,01
الراتب و الحوافز	0,576			دال عند 0,01
التعاون و المساواة	-0,221			غير دال
ظروف العمل	0,471			دال عند 0,01
العلاقات مع الزملاء	-0,254			غير دال

يتضح من خلال الجدول رقم(23) وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرؤساء والإدارة، الرواتب والحوافز، ظروف العمل) والإلتزام التنظيمي، حيث كانت قيمة (ر) المحسوبة لبعء الرؤساء والإدارة (0,719)، بعد الرواتب والحوافز (0,576)، بعد ظروف العمل (0,471). وهي قيمة أكبر من قيمة (ر) الجدولية التي بلغت (0,354) و هي قيمة دالة عند (0,01) ودرجة الحرية (48). في حين لم تظهر علاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي (التعاون و المساواة، العلاقة مع الزملاء) والإلتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة التعاون والمساواة (-0,021) و قيمة (ر) المحسوبة للعلاقات مع الزملاء (-0,254) و هما أصغر من قيمة (ر) الجدولية (0,354).

و عليه نرفض فرض البحث الذي يشير إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرؤساء والإدارة، الرواتب والحوافز، ظروف العمل) و الإلتزام التنظيمي، ماعدا بعدي (التعاون و المساواة، العلاقة مع الزملاء).

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على: وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية .

ولإختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان بإستخدام معامل إرتباط بيرسون (ر) لتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (24) يوضح معامل ارتباط بارسون بين مجموع الكلي لإستبيان الرضا الوظيفي وإستبيان الإلتزام التنظيمي.

معامل الإرتباط	الإلتزام التنظيمي	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	0.751**	48	0.354	0.01

يوضح الجدول (24) وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة (0,751) أكبر من قيمة (ر) الجدولية (0,354) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01). وعليه نقبل فرض البحث الذي يشير إلى وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي .

مناقشة النتائج

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أعوان الحماية المدنية، لأن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة بلغت 43,10 و أنها أقل تماما من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس و الذي يقدر ب51، و بناءا عليه يمكن القول أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أفراد عينة الدراسة، و هذا ما أكدته قيمة (ت) بالنسبة لعينة واحدة التي بلغت -5,294 و هي قيمة سالبة كما أنها جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05. و منه تم رفض الفرضية الأولى التي تنص على إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

وتتفق الدراسة الحالية مع نتائج دراسة "خالد علي سعيد" (2018) و التي توصلت إلى وجود رضا وظيفي متوسط لدى مديري المدارس الحكومية لمدينة بنغازي.

كما أكدت أيضا دراسة "مشتي، خطاب" (2020) إلى وجود رضا وظيفي متوسط لدى أساتذة الجامعة .

في حين أشارت نتائج "العمرى عبد المطلب" (2006) بأن مستوى الرضا العام كان متوسط لدى العاملين في شركة بوتاس العربية حيث بلغ المتوسط الحسابي للرضا عن الجور و الحوافر 2,70 ، و كانت تتفق مع الدراسة الحالية.

و اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة "إيناس فؤاد نواوي فلمبان" (1428هـ) التي توصلت إلى وجود مستوى رضا وظيفي عالى لدى المشرفين و المشرفات التربويين.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج الدراسة إنخفاض مستوى الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة لعينة واحدة 10،165- و هي قيمة سالبة بمعنى أن مستوى الإلتزام التنظيمي منخفض لدى أفراد عينة الدراسة، و هذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي لفرد العينة على مقياس الإلتزام التنظيمي الذي بلغ 30،20 أي أنه منخفض تماما بالنسبة للمتوسط الفرضي للمقياس المقدر ب (45). و هذا يعني أن أعوان الحماية المدنية وصفوا أنفسهم بأنهم يتمتعون بإلتزام تنظيمي منخفض.

وتتفق الدراسة الحالية مع ما جاءت به دراسة "إسماعيل العمر" (2017) التي توصلت إلى انخفاض مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال و عاملات قطاع المحروقات.

في حين اختلفت نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه "حقارة أميرة" (2022) التي أسفرت نتائجها إلى إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال البريد بالجزائر.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي، حيث كانت قيمة (ر) المحسوبة لبعء الرؤساء والإدارة ، بعد الرواتب والحوافز ، بعد ظروف العمل، أكبر من قيمة (ر) الجدولية التي بلغت (0،354) و هي قيمة دالة عند (0،01). في حين لم تظهر علاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي (التعاون و المساواة، العلاقة مع الزملاء) والإلتزام التنظيمي، حيث كانت قيمة (ر) المحسوبة التعاون والمساواة و العلاقات مع الزملاء أصغر من قيمة (ر) الجدولية (0،354).

و لهذا يمكن القول بأنه لا توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.

حيث اختلفت الدراسة الحالية مع نتائج "إيناس فؤاد نواوي فلمبان" (1429هـ) وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي بأبعاده و الإلتزام التنظيمي لدى المشرفين و المشرفات التربويين .

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إرتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية، حيث بلغت قيمة بيرسون 0,71 و هي دالة إحصائيا مما يوضح وجود علاقة إرتباطية طردية بمعنى كلما كان مستوى الرضا مرتفع ، زاد مستوى الإلتزام التنظيمي، و العكس صحيح أي كلما قل الرضا الوظيفي قل الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.

حيث اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة "شوابكة، الطعاني"(2013) التي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى المكتبيين.

و إتفقت مع دراسة "وصال محمد عمار أحمد"(2018) التي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية بين مستوى الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي تبعا لمتغير الخبرة و المؤهل العلمي.

كما إختلفت الدراسة مع دراسة "سيفي، مزيان"(2019) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة إرتباطية بين الرضا و الإلتزام التنظيمي لدى الأساتذة الجامعيين

مناقشة عامة

- يتضح من خلال نتائج الدراسة الحالية وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية وهران في كل من وحدة تسورية بلعيد، وحدة السانيا.

و تتفق هذه النتيجة مع نتيجة "شوابكة الطعاني"(2013) و دراسة "وصال محمد عمار أحمد"(2018) و إعتبرت الباحثان النتيجة مدعمة لدراستهما.

كما إختلفت مجموعة من الدراسات مع الدراسة الحالية و هذا راجع إلى إختلاف العينة و طبيعة العمل.

حيث إختلفت مع دراسة "سيفي مزيان"(2019) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة الجامعيين بتلمسان.

- كما أثبتت الدراسة الحالية وجود رضا وظيفي متوسط، و هذا ما أكدته نتائج "خالد علي سعيد" (2018) التي توصلت إلى وجود رضا وظيفي متوسط لدى مديري المدارس الحكومية. بالإضافة إلى دراسة "مشتي" (2020) التي بينت وجود رضا وظيفي متوسط لدى أساتذة الجامعة . كما أشار العمري عبد المطلب (2006) بأن مستوى الرضا العام كان متوسط لدى العاملين بشركة بوتاس. في حين اختلفت الدراسة مع دراسة "إيناس فؤاد نواوي فلمبان" (1428) التي توصلت إلى رضا وظيفي عال لدى المشرفين و المشرفات التربويين
- و أظهرت نتائج الدراسة الحالية إنخفاض مستوى الإلتزام التنظيمي، و هذا ما أثبتته دراسة "إسماعيل" (2017) التي توصلت إلى إنخفاض في مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال و عاملات قطاع المحروقات.
- و اختلفت مع نتائج "حقارة أميرة" (2022) التي توصلت إلى إرتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال البحرية.
- كما توصلت أيضا الدراسة إلى عدم وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي و هذا ما خالفته دراسة "إيناس فؤاد" (1428) التي توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.

توصيات

توصي الدراسة الحالية: إلى توجيه الإهتمام للباحثين والمشرفين إلى إعادة النظر في محتوى العمل خاص بوظيفة الحماية المدنية من خلال:

- ✓ الإهتمام بالموارد البشرية فيما يتعلق بالرضا الوظيفي.
- ✓ العمل على منح مكافأة وتحفيزات لأعوان الحماية المدنية.
- ✓ رفع الأجور ليتناسب الأجر مع متطلبات المهنة وإشباع حاجيات الأعوان .
- ✓ تحسين ظروف العمل بتوفير جميع الإمكانيات و المستلزمات التي تتطلبها مهنة الحماية المدنية.
- ✓ الإهتمام بالبحوث التي تناولت الرضا الوظيفي و علاقته بالإلتزام التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية.

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة يمكن أن نغير الإهتمام والبحث في موضوعي الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي في ميدان العمل بصفة عامة ولدى أعوان الحماية المدنية بصفة خاصة إذ يعتبر الإلتزام التنظيمي مدى فعالية الرضا الوظيفي وحجمه. فرضا الموظف في عمله يعد أحد أكبر المؤشرات الهامة التي يشعر بها العامل بالقناعة التي تحقق له الإرتياح والسعادة في عمله ونحن من خلال دراستنا التي تناولت الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي و بعد البحث والإطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة والجانب الميداني يمكن القول بأن كلما زاد الرضا الوظيفي إرتفع الإلتزام التنظيمي وكلما إنخفض مستوى الرضا إنخفض مستوى إلتزام التنظيمي مما يجعل الفرد غير راض عن عمله.

قائمة المراجع

ابتسام، عاشوري. (2017) الإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؛ مجلة تاريخ العلوم؛ العدد السادس؛ المجلة

2017

الحوتي، خالد علي سعد. (2018). الرضا الوظيفي و علاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية، رسالة ماجستير، جامعة بنغازي.

العبودي، فاتح. (2008). الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

بانقا طه الزبير حسين، أميرة محمد علي، ريتا ديفيد موسى. (2022). دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحلية الخرطوم، مجلة العلوم التربوية و الدراسات الإنسانية، العدد 21.

برقوق عبد الرحمان، درنوبي هدى. (2024) الإلتزام التنظيمي؛ مجلة علوم الإنسانية و المجتمع؛ العدد 13
برياح محمد الأمين، موساوي يحي. (2016). تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة تلمسان.

بكري، أحلام. (2013). الإلتزام التنظيمي و تحقيق الرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة المسيلة.

بن درف سماعين، مكي محمد. (2020). الرضا الوظيفي لدى الممرضين في ظل متغير الأقدمية المهنية، مجلة الحوار الثقافي، مجلد 9، عدد 1، 144_166

بهنسي، فائزة محمد رجب. (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الإجتماعية، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، إسكندرية.

بووذن، نبيلة. (2007). محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية ماكلياند للدافعية، رسالة ماجستير، جامعة محمود منتوري، قسنطينة.

جلال، عبد الحليم. (2016). محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، ط 1، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

جيلالى بهار، أميرة حقاوة. (2022) أثر المناخ التنظيمي علي الإلتزام التنظيمي في المنظمة دراسة حالة مديرية بريد الجزائر؛ مجلة الأبحاث الإقتصادية معاصرة؛ العدد 2 مجلد 5.

حبايه، سهير عبد النور. (2009). مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة بالأردن، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات، الأردن.

ستي، سيد أحمد. (2017). محددات الرضا الوظيفي و علاقته بكل من الإلتزام والنية في ترك العمل، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي طاهر، سعيدة.

سلمان، منى رسول. (2011). الرضا الوظيفي لدى المشرفين الإختصاصي و علاقته بأدائهم الوظيفي، مجلة الدراسات التربوية، العدد 15.

سيفي يوسف، مزيان محمد. (2018). عوامل الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11.

شاطر، شفيق. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة لنيل شهادة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.

صالحى، سمية. (2010). الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي و علاقته بدافعية الإنجاز في الأقسام النهائية للتعليم الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف.

عزون، زهية. (2021). الرضا الوظيفي و أثره على أداء الموظفين بمصالح أريشيف الجامعات لولايي الجزائر و البليدة، مجلة دراسات و أبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، مجلد 13.

عزيزو، عبد الرحمان. (2015). الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع الخاص و العام، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

علي طه، أبوبكر هارون. (2017). الرضا الوظيفي لدى العاملين برئاسة وزارة التنمية الإجتماعية لولاية الخرطوم و علاقته ببعض المتغيرات، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير، جامعة الرباط الوطني، الخرطوم.

فلمبان، ايناس فؤاد نواوي. (2008). الرضا الوظيفي و علاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين و المشرفات التربويات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

- قرينعي، أحمد. (2018). نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
- كسور، آسيا. (2013). الوضعية السوسيو مهنية للمرأة اللإطار بالمؤسسة الجزائرية و علاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البليدة.
- كيرد ربيعة، صفراني عائشة. (2021) أثر الأمن الوظيفي علي الإلتزام التنظيمي بمؤسسة الإيصالات الجزائر؛مجلة الباحث؛المجلد21
- محادين، عثمان. (2016). القيادة التبادلية و التحويلية والرضا الوظيفي وجهة نظر تربوية معاصرة، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- مر كمال، عبد الستار. (2014). الثقافة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المؤسسات التربوية الخاصة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
- مصطفى، محمد. (2018). الرضا الوظيفي و أثره على تطوير الأداء، ط1، دار النفيس للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- معروف، هواري. (2017). الرضا الوظيفي و علاقهه ببحجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران2، وهران.
- هادف رانية، بهلى حسينة. (2019) الإلتزام التنظيمي دورها في ترسيخ ثقافة المنظمة؛مجلة الدراسات في علوم الإنسان والمجتمع، العدد4مجلد2
- ونوغي، فتيحة. (2015). أثر الرواتب على الرضا الوظيفي و الرضا عن التعويضات و التحفيز الذاتي لأساتذة التعليم العالی، اطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- يوسف سيفي، محمد مزيان. (2019) عوامل الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدي أساتذة الجامعي؛مجلة التنمية البشرية؛العدد(11).الجزائر.

الملاحق

إستبيان الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالألتزام التنظيمي" نضع بين أيديكم هذا الإستبيان راجيين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الإستبيان وذلك بوضع علامة (*) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك، مع العلم أنه ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، سيتم تحليل النتائج في سرية تامة ولن تستخدم إلى لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا على تعاونكم

الطالباتن: بوقيرين هاجر، سري نورية

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن:

المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

الحالة المدنية: أعزب متزوج مطلق أرمل

الأقدمية:

الصف المهني: منفذ متحكم إطار

الرقم	العبارات	أتفق تماما	أتفق	نادرا ما	لا أتفق	لا أتفق تماما
1	أشعر بالسعادة والفخر في العمل حتي بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة					
2	أشعر بجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة وكأئها هي مشاكلي الخاصة بي					
3	أشعر بإحساس قوي بإنتمائي لهذه المؤسسة					
4	أشعر بأنني جزء من العائلة في هذه المؤسسة					
5	أشعر بإرتباط عاطفي في هذه المؤسسة					
6	أشعر بأنني ملتزم في البقاء بالعمل في هذه المؤسسة					
7	أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حإلها حتى لو كان مفيدا لي					
8	سأشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة في هذه الظروف					
9	هذه المؤسسة تستحق إخلاصي وولائي لها					
10	لأغادر المؤسسة حإلها لأنني أشعر بالتزام و مسؤولية تجاه الأشخاص العاملين بهذه المؤسسة					
11	أرغب بالإستمرار حإلها في هذه المؤسسة					
12	مغادرة المؤسسة حإلها يسبب لي العديد من المشاكل و الإضطرابات					
13	بقائي في هذه المؤسسة هي مسألة ضرورية مثلما هي رغبة أيضا					
14	أشعر بأن لدي خيارات و فرص قليلة جدا للنظر في مغادرة هذه المؤسسة					
15	الفوائد التي أحصل عليها في هذه المؤسسة هي إحدى الأسباب الرئيسية لاستمراري العمل بها					
16	رئيسي في العمل يتكفل بانشغالاتي					
17	تقدر الإدارة ما أقوم به من جهد					

					18	تحرص الإدارة على سماع مقترحاتي
					19	يوجد تحيز من طرف المسؤولين لبعض العمال
					20	يحصل العمال على فرص متساوية في الترقية
					21	تقييم أداء العمال عادل و موضوعي
					22	واجبات العمل متساوية بين العمال
					23	الراتب مناسب مقارنة بمؤسسات أخرى
					24	لا توجد حوافز مادية في المؤسسة
					25	أنتقضى تعويضا مناسباً على المناوبات الليلية و العمل في الأعياد
					26	لا أنتقضى تعويضا مناسباً على مصاريف التنقل في إطار العمل
					27	أجد سعادة في تقديم الخدمة رفقة زملائي
					28	مكان العمل نظيف و هادئ
					29	المرافق الضرورية في مكان العمل متوفرة
					30	مواقيت العمل مساعدة
					31	الظروف الفيزيائية (حرارة، تهوية، إضاءة) ملائمة
					32	قدراتي لا تتناسب مع مهنتي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية



مديرية العامة للحماية المدنية
مديرية الحماية المدنية لولاية وهران
صاحبة الإدارة و الإمداد
كتب التكوين
رقم 1.6.7.5 م ح م 31 / م / 2023

23 FEB 2023

وهران في :

ترخيص بإجراء تربص ميداني

إلى

السادة رؤساء الوحدات : السانبا - تسورية بلعيد

في إطار إجراء التربصات الميدانية للطلبة الجامعيين الخاصة بنهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم ، يشرفني أن أطلب منكم توجيهه وتأطير الطلبة المدونة أسمائهم في الجدول أدناه لإجراء هذا التربص على مستوى وحداتكم لمدة ثلاثة (03) أيام .

إسم ولقب الطالب(ة)	رقم التسجيل	التخصص	الجامعة
سري نورية	161737050713	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
بوقبرين هاجر فاطمة الزهرة	181837049525	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

ع/ المدير

الملازم الأول طرشون قادة
رئيس مصلحة الإدارة و الإمداد



