



وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الإجتماعية قسم علم النفس و الأروطوفونيا

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية



مذكرة لنيل شهادة الماستر

الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي
دراسة ميدانية للإداريين بكلية العلوم
الاجتماعية جامعة وهران 2

تحت إشراف الأستاذة

- برجى العباس

من إعداد الطالبتان

-عrab تركية

-أحول خيرة

أعضاء لجنة المناقشة

مشرف ومقرر	محاضر "ب"	برجى العباس
رئيس اللجنة	أستاذ تعليم العالي	بن طاهر بشير
مناقش	محاضر "أ"	عرقوب محمد

السنة الجامعية :

2023-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي و تحديد الدور الذي يشكله كل من التغيرات الأتية (السن ، الجنس ، الحالة المدنية ، الأقدمية ، منصب العمل ، المصلحة ،) في الرضا عن العمل ولتحقيق مقاصد هذه الدراسة استعملت الباحثتان المنهج الوصفي الإحصائي في الدراسة هذا الموضوع وتم الإعتماد على إستبنايين لجمع البيانات المتعلقة بتحضيرات الدراسة لإختبار العينة المتلائمة ثم إختيار العينة العشوائية البسيطة ، حيث بلغ قواها 45 من الموظفين إدارة كلية العلوم الإجتماعية بجامعة وهران 2 وتوصلت الدراسة إلى :

- لا توجد علاقة إرتباطية بين متغيرات الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى إداريين في كلية العلوم الإجتماعية .
- وجود فروق بين ذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي.
- وجود إرتباط عكسي غير دال بين السن والأقدمية ومتغيري الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة إرتباطية غير دالة بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي إلا بعد محتوى العمل لديه علاقة طردية موجبة بالإلتزام.

Research Summary

This study aims to reveal the correlation between job satisfaction and organizational commitment and to determine the role played by each of the following changes (age, sex, civil status, seniority, work position, interest,) in job satisfaction and to achieve the objectives of In this study, the two researchers used the descriptive statistical method to study this subject, and two questionnaires were used to collect data related to the preparations of the study in order to choose the appropriate sample, and then choose a simple random sample, which reached 45 of the employees of the Department of the Faculty of Social Sciences at Oran University 2. The study concluded: There is no correlation between the variables of job satisfaction and organizational commitment among administrators in the College of Science Social.

- There are differences between males and females in the level of job satisfaction. - There is a non-significant inverse correlation between age, seniority, and the variables of job satisfaction and organizational commitment. - The existence of a non-significant correlation between the dimensions of job satisfaction and organizational commitment except after the work content has a direct positive relationship with commitment.

Résumé de la recherche

Cette étude vise à révéler la corrélation entre la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel et à déterminer le rôle joué par chacun des changements suivants (âge, sexe, état civil, ancienneté, poste de travail, intérêt,) dans la satisfaction au travail et Pour atteindre les objectifs de Dans cette étude, les deux chercheurs ont utilisé la méthode statistique descriptive pour étudier ce sujet, et deux questionnaires ont été utilisés pour collecter des données liées aux préparations de l'étude afin de choisir l'échantillon approprié, puis choisir un simple échantillon aléatoire, qui a atteint 45 des employés du Département de la Faculté des sciences sociales de l'Université d'Oran 2. L'étude a conclu: Il n'y a pas de corrélation entre les variables de satisfaction au travail et d'engagement organisationnel parmi les administrateurs du Collège des sciences social

- Il existe des différences entre les hommes et les femmes dans le niveau de satisfaction au travail. - Il existe une corrélation inverse non significative entre l'âge, l'ancienneté et les variables de satisfaction au travail et d'engagement organisationnel. - L'existence d'une corrélation non significative entre les dimensions de satisfaction au travail et d'engagement organisationnel sauf après que le contenu du travail a une relation positive directe avec l'engagement.

الإهداء

إلى من شرفني بحمل إسمه والذي أدامه الله لي من بذل الغالي والنفيس في سبيل
وصولي لدرجة علمية عالية.

إلى نور عيني وضوء دربي وهبة حياتي أمي ثم أمي ثم أمي من كانت دعواتها
رفيق التألق والتفوق

إلى السند والعضد والساعد أخي وأختي

أزف لكم الإهداء حبا ورفعة وكرامة

إلى كل من علمني حرفا

إلى كل من ساندني ولو بابتسامة

الباحثة : عراب تركية

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى الغالية أمي التي كانت سندا لي دائما وسبب نجاحي
والداعمة لي حفظها الله.
إلى أبي رحمه الله الذي كان سندا لي.
إلى إخوتي نبيل و بشري وإلى كل عائلتي

الباحثة : أحول خيرة

الشكر والتقدير

في البداية نشكر الله عز وجل أنعم علينا بإتمام هذا البحث .

وانطلاقاً من لا يشكر الناس لا يشكر الله .

يقتضي منا واجب الشكر والاعتراف بالفضل أن أتقدم بالخالص الشكر والامتنان

للأستاذ برجي عباس الذي لم يدخر للنصح و التوجيه والتشجيع .

كما يسعدنا أن نتقدم بوافر الشكر والتقدير لأستاذ بن طاهر بشير الذي لم يبخل

علينا بمساعدته وإلى جامعة العلوم الإجتماعية ولجميع الأعضاء الهيئة التدريس بقلم

علم النفس وما قدموه لنا أثناء مراحل دراستنا المنهجية و البحثية .

وختاماً نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة

الفهرس

الصفحات	قائمة المحتويات :
ب	ملخص البحث
هـ	الإهداء
ز	كلمة شكر وتقدير
ح	الفهرس
ك	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
ش	مقدمة

الفصل الأول: تقديم البحث

2	إشكالية البحث
6	فرضيات البحث
7	أهداف البحث
7	أهمية البحث
8	التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية

الفصل الثاني الإطار النظري

11	تمهيد
12	تعريف الرضا الوظيفي
14	انواع الرضا الوظيفي

15	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
16	طرق قياس الرضا الوظيفي
17	نظريات الرضا الوظيفي
20	مؤشرات عدم الرضا
22	أهمية الرضا الوظيفي
23	خلاصة

الفصل الثالث الإلتزام التنظيمي

26	مفهوم الإلتزام التنظيمي
27	خصائص الإلتزام التنظيمي
29	مكونات والعوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
31	مداخل الإلتزام التنظيمي
32	مراحل إلتزام التنظيمي
33	مؤشرات إلتزام التنظيمي
34	أهمية إلتزام التنظيمي
35	خلاصة

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية

37	مكان وزمان إجراء الدراسة
37	ظروف إجراء الدراسة
38	خصائص عينة البحث

41 وسائل القياس

52 أساليب الإحصائية

الفصل الخامس عرض والمناقشة

54 عرض نتائج الدراسة

58 تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

61 الخاتمة

63 التوصيات

65 قائمة المراجع

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
42	مواصفات عينة الدراسة بدلالة قسم والجنس	1
43	مواصفات العينة بدلالة الحالة المدنية والجنس	2
44	مواصفات العينة بدلالة السن و الاقدمية	3
47	الاتساق الداخلي بين كل بعد وفقراته و كل بعد بالدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي.	4
51	كشف الدراسة عن قيمة الثبات لمقياس الرضا	5
53	إتساق الداخلي بين كل بعد وفقراته وكل بعد بالدرجة الكلية	6
55	قياس ثبات بإستخدام معادلة الفا كرومباغ	7
57	دلالة الفروق بين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي	8
58	دالة الفروق بين الذكور والإناث فيما يخص الرضا الوظيفي	9
59	دلالة إرتباط بين السن و الأقدمية من جهة والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي من جهة أخرى	10
60	دالة الإرتباط بين متغيرات الرضا والإلتزام التنظيمي	11

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
23	سلم الحاجات لماسلو	1
36	مداخل الالتزام التنظيمي	2

مقدمة:

المتأمل لواقع مؤسساتنا خاصة خلال السنوات الأخيرة، يلاحظ أنها باتت عرضة لضغط التحولات الإقتصادية و السياسية المتسارعة مما أرغمها على تعديل وتقنياتها و بنياتها والمعايير التي تقوي علاقات المستخدمين فيها وفق ما يقتضيه ويفرضه التغيير ، قس على ذلك قدرة الإدارة على التأثير في سلوكيات الأفراد بتصحيح وتعديل العديد من المفاهيم السلبية غير المرغوبة و بتشجيع العمال على السلوك السليم المطابق لتعليمات الإدارة، أو بالأحرى كيف يمكن إثارة إهتمام العمال أو تشجيعهم بالالتزام بتعليمات صناع القرار بالمنظمة؟

يبدو هذا الطرح مهم وجدي لكن من ناحية مغايرة يضع الكثير من الصعوبات في درجة إستيعابه بالنظر إلى محدودية الموارد المتاحة لأي مؤسسة كانت في مستوى مجارة هذه التحولات التقنية والتنظيمية،بالإضافة إلى عجزها عن وضع طرق وأساليب تنظيمية موافقة لأهداف متجددة على الدوام آخذة بعين الإعتبار أهداف أفرادها، وهو ما يدعونا ويدفعنا للبحث جديا في طبيعة هذا الموضوع وحدوده ، وما يزيد الأمر تعقدا وصعوبة ثقافة المؤسسة الموجهة دائما إلى تفعيل الإتصال ما بين هياكل وبنيات المؤسسة من خلال التركيز على تنمية المؤهلات التقنية للموارد البشرية واستثمار المناهج العلمية في التطوير التكنولوجي لعنادر وماكينات المؤسسة بغض النظر عن تحسين ظروف العمل وتكييف مناصبه حسب قدرات ومؤهلات العامل، والأكثر حرجا هو أن تسلك بعض مؤسساتنا دربا سهلا بإتباع خططا و مناهجا مستوردة من سياسات خارجية عن ثقافات مجتمعنا وقيمنا ، لنتبين من احتمال نجاحها قبل تطبيقها ، والمراد من قول ذلك بأن التسيير العقلاني والعلمي يستند إلى تخطيط مسبق وشروط إلزامية يتحدد بنسبة كبيرة على إثرها درجة نجاح برامج المؤسسة وإلى أي مدى تم تحقيق هذه الأهداف ، ولعل أولى هذه الشروط يكمن في ضرورة تحلي القائمين على المشروع في منظماتهم بدراية كبيرة وفهم دقيق لأهمية

العنصر البشري من خلال فهم وتفسير السلوك السيكولوجي للعامل في محيط عمله ، و النظر في حاجاته المادية والمعنوية إذ تمثل أماكن العمل للفرد (العامل) معاشا له حيث يقضي معظم أوقاته بها ويكوين علاقات اجتماعية مع رفاق العمل ، أي أنها جزء لا يتجزأ من المجتمع وتفاعل الفرد معها بإدراكه لبيئته المهنية من جميع الأبعاد تكون لديه فيما بعد مجموعة من الانطباعات والاتجاهات نحو عمله سواء كانت ايجابية أو سلبية غالبا ما يعبر عنها بالرضا الوظيفي وبالتالي فبتحقيق الإدارة الرضا المطلوب واتخاذ جميع الإجراءات و الترتيبات التنظيمية والقانونية الكافلة بتوفير الظروف المفضلة والموائمة لقدرات العامل من أجل تحقيق الفعالية والنجاح للمؤسسة ولا يتحقق ذلك إلا بانخراط العمال في تطوير المنظمة بالامتثال والالتزام بخطتها وتنفيذ استراتيجياتها.

على ضوء ما طرح من أفكار اقترحت الباحثتين فصلين نظريين تابعة للفصل التمهيدي ، حيث شملت هذه الفصول الجوانب النظرية المتعلقة بالموضوع ، أو بالأحرى الرصيد العلمي التي أدلت به الدراسات السابقة وتمثلت هذه الفصول فيما يلي:

الفصل الاول : ويتمثل في تقديم البحث وتحديد الإشكالية وصياغة تساؤلاته وفرضياته بالإضافة إلى أهداف وأهمية البحث وفي ختام هذا الفصل تم إدراج التعاريف الإجرائية لمفاهيم البحث الأساسية ، وهي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي .

الفصل الثاني : وقد تضمن تعريف الرضا الوظيفي ، أنواع الرضا الوظيفي ، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ، طرق القياس الرضا الوظيفي ، نظرية الرضا الوظيفي

الفصل الثالث : تضمن مفهوم الإلتزام التنظيمي ، خصائص الإلتزام التنظيمي ، مكونات والعوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي ، مداخل الإلتزام التنظيمي ، أهمية إلتزام التنظيمي ، مراحل إلتزام التنظيمي ، مؤشرات إلتزام التنظيمي

وجانب تطبيقي شمل فصلين الفصل الرابع والخامس .

الفصل الرابع : وتم فيه القيام عن الإجراءات المنهجية التي تم إعتماؤها في جمع المعطيات وتم جمع المعطيات والزمان وتم الإشارة إلى مكان وزمان إجراءات الدراسة ، ظروف إجراء الدراسة ، خصائص عينة الدراسة ، الأساليب الإحصائية المستعملة ، وسائل القياس .

الفصل الخامس: عرض النتائج الدراسة ، تحليل ومناقشة نتائج الدراسة .
وفي ختام البحث تم تقديم جملة من التوصيات في ضوء النتائج المتوصل إليها .

الفصل الأول

تقديم البحث

1- إشكالية البحث

2- فرضيات البحث

3- أهداف البحث

4- أهمية البحث

5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية

1- الإشكالية البحث :

يعد كل من المفهومين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من ضمن المفاهيم الأساسية التي ركزت عليها أبحاث السلوكيين والإداريين وذلك في البحث عن جوانبهما ومصادرها وقياس درجة كل من الرضا الموظفين والالتزام التنظيمي للعمال نحو وظائفهم وواجباتهم المهنية، وغالبا ما نجد في الأبحاث العلمية ترابط هذين المفهومين، أي أنه لا يتحقق الالتزام التنظيمي إلا بالرضا الوظيفي، فهذا التوجه تفرضه الخاصية التنافسية للمنظمات المعاصرة الباحثة عن التميز من خلال تفوق طاقاتها البشرية القادرة على إحداث تغيير ايجابي ، فالاهتمام بالموارد البشرية يعبر عن وعي المسيرين بأن فعالية وجودة الأداء والابتكار والإخلاص والتفاني في العمل والامتثال للأوامر مرتبط بمدى حرصها على توفير المناخ المناسب والموائم للأفراد وتحقيق سعادة ورضا العمال عن عملهم، وأن "الرضا الوظيفي له تأثير كبير على جودة الحياة بشكل عام بما في ذلك العلاقات الاجتماعية ، والاتصال الأسري والحالة الصحية المتوقعة ، مما يؤثر على الأداء الوظيفي والتغيب عن العمل ودوران الوظائف' (Montuori, P.; Sorrentino, M.; Sarnacchiaro, P.; Di Duca, F.; Nardo, A.; Ferrante, B.; D'Angelo, D.; Di Sarno, S.; Pennino, F.; Masucci, A.,2022)

ويرى فكتور فروم هذا الإفتراض السببي بين المتغيرين ،إذ يرى أن الرضا الوظيفي يعكس جاذبية العمل وبالتالي يقلل من فرص تركه للعمل خارج المؤسسة أو التغيب والتمارض والإهمال وما إلى ذلك" (نوري،2010،ص 361) ،وما الغياب والتمارض والاهمال إلا مؤشرات للالتزام التنظيمي، فهو تعبير للعمال على عدم اهتمامهم بالمؤسسة ونجاحها.

كما أن الرضا يؤدي إلى عناصر أخرى هامة مثل:الالتزام التنظيمي (Job Involvement،التعهد التنظيمي (Organizational Commitment)

، لانتماء إلى المنظمة أو المواطنة التنظيمية (Organization) Citizenship (ماهر، ص.233)، حيث أبرزت أدبيات السلوك التنظيمي الكبيرة (Arif & Ilyas، 2013؛ Raddaha et al.، 2012؛ Tziner et al.، 2014؛ Randeree، 2013؛ Chaudhry &، 2012؛ Zehrer et al.، 2007؛ Duxbury & Halinski، 2014؛ Foote & Tang، 2012؛ Furnham et al.، 2009) أن المستوى العالي من الرضا الوظيفي سيساعد المؤسسات على الحفاظ على موظفيها ذوي الخبرة والمدربين والمؤهلين، وتعزيز مستوى التحفيز بين الموظفين، خلق الولاء والثقة والالتزام تجاه المنظمة وزيادة إنتاجية الموظفين وتقليل التغيب عن العمل ودورانهم، وكذلك تحسين دافع الموظفين تجاه أدوارهم الوظيفية (، وبالتالي، قد يؤدي هذا الموقف إلى تعزيز الفعالية والكفاءة التنظيمية. (P1,2016, Azman Ismail,

Mohd Ridwan Abd Razak

قبل البدء في معالجة هذا الموضوع يستعرض الباحث الدراسات السابقة والبحوث الأكاديمية والتطبيقية التي تطرقت لموضوع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في مختلف القطاعات والميادين القطاع الصناعي، الصحي، التربوي، الخدماتي وغيرها، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر بعض هذه الدراسات والمتمثلة فيما يلي:

دراسة ميدانية قام بها كل من الدكتور عبد المحسن بن صالح الحيدر والأستاذ إبراهيم عمر بن طالب (2005)، بعنوان "الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض". ولقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض، وذلك من خلال التعرف على أبعاد الرضا المختلفة، والتعرف على احتمال وجود اختلافات في مستوى الرضا الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية، وتحديد جوهرية العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية، وأخيرا التعرف على أكثر عناصر الرضا تأثيراً في أبعادها المختلفة

وقد أتضح من خلال النتائج أن عناصر الرضا ذات العلاقة بما يمكن أن نسميه المكافأة المعنوية مثل إمكانية توجيه الآخرين بما يجب القيام به، إمكانية عمل ما يستخدم قدراتي، إمكانية بروزي في المجتمع، إمكانية عمل الأشياء للآخرين، وإمكانية القيام بأعمال مختلفة من وقت لآخر، كانت من أكثر العناصر التي تؤدي إلى رضا العاملين بالقطاع الصحي

ويلاحظ أن أقل العناصر تحقيق للرضا من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي كان الجوانب المتعلقة بما يمكن أن نسميه عبء العمل مثل العمل خلال العطلات نهاية الأسبوع ، والعمل في مناوبات مسائية وأخرى ليلية، وأخيرا (كانت إمكانية التعرض للعدوى من العناصر التي تؤدي إلى تدني رضا الموظفين في القطاع الصحي في مدينة الرياض.

دراسة ضحى عبد عذاب عطشان (2018) بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته
بالإلتزام التنظيمي .

الهدف من هذه الدراسة :

تحديد مستوى درجة الإلتزام التنظيمي العاملين في المعهد التقني حجمها 26
فرد سحب عشوائيا من مجتمع البحث البالغ 50 فرد .

أدوات الدراسة :

إستخدمت الاستبيان إشتمل على 18 فقرة موزعة على مجالين ، مجال الرضا
الوظيفي ومجال الإلتزام التنظيمي.

نتائج الدراسة :

وجود مستوى مقبول ذو دلالة من الإلتزام التنظيمي بين العاملين في المعهد
التقني الديواني.

وجود آثار ذو دلالة إحصائية لعناصر الرضا الوظيفي إذ إن العلاقة بين الرؤساء و
المرووسين جيدة.

دراسة عبد الله خالد سليم المعاينة (2017) :

بعنوان الرضا الوظيفي واثره على اداء العاملين دراسة تطبيقية في شركة مناجم
الفسفات الاردنية .

هدف: الدراسة إلى محاولة التعرف على ان الرضا الوظيفي على أداء العاملين في
شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة المحدودة وتناولت الرواتب ، الحوافز ،
المكافآت ، العلاقة مع الرئيس وتأثير الخصائص الشخصية الجنس، العمر -
الحالة الاجتماعية ، سنوات الخبرة على الرضا الوظيفي .

منهج : إعمدت هذه الدراسة على منهج الوصفي التحليلي بأسلوبه النظري
والميداني

العينة : تكونت نية الدراسة من جميع العاملين في مواقع الشركة دون العاملين
ضمن العقود لحجمها 227 فرد.

أدوات الدراسة : إستخدم الباحث استبيان اشتمل 57 فقرة
نتائج: درجة الرضا عن العاملين في شركة مناجم الفوسفات متوسطة.

ويمكن تلخيص هذه الإشكالية في تساؤلات التالية :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذكور والإناث في المستوى الرضا الوظيفي؟
- هل توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين الأقدمية والسن من جهة من جهة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من جهة أخرى ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للإداريين كلية العلوم الإجتماعية ؟

2-فرضيات البحث:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذكور والإناث في المستوى الرضا الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأقدمية والسن من جهة من جهة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من جهة أخرى .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للإداريين كلية العلوم الإجتماعية .

3- أهداف البحث :

- تهدف هذه الدراسة مدى رضا العاملين عن الأعمال التي يقومون بها داخل الجامعة.
- تهدف الدراسة الى معرفة مدى التزام عمال إداريين في كلية العلوم الإجتماعية داخل الجامعة وكذلك معرفة العوامل التي تساعد الالتزام في العمل.
- كما تهدف هذه الدراسة الى معرفة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى التزام العمال الإداريين بعملهم .

4- أهمية البحث :

- ترجع أهمية الدراسة هذا الموضوع إلى أهمية رضا العاملين الذي يحقق فوائد كثيرة للمؤسسة وأهمية الالتزام العمال في المنظمة.
- ترجع أهمية الدراسة إلى معرفة رضا العمال و مدى إلتزامهم بالعمل الذي يقومون به .
- أهمية متغيرات الدراسة في كل من الرضا الوظيفي كأول متغير و إلتزام التنظيمي كمتغير ثاني .

5-التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية :

مقياس الرضا الوظيفي وهو مقياس يكشف عن معرفة مدى رضا العاملين. في المؤسسة وفيما يلي الأبعاد التي تتضمنها مقياس الرضا الوظيفي.

أولاً: ضغط الأجور والمكافآت:

إلى أي حد تعبر الأجرة والمكافآت المقصود بها في المؤسسة مصدراً للرضا لدى العامل .

ثانياً : الإشراف :

المقصود بالإشراف إلى أي حد علاقة الرئيس مع العمال كيف هي هل تمتاز بتقدير رئيس إلى مجهودات العامل.

ثالثاً : فرص الترقية :

يقصد بها هل فرص الترقية متاحة للجميع.

رابعاً : محتوى العمل :

يقصد بها توافق المؤهلات ومتطلبات مع الوظيفة.

خامساً : علاقات العمل :

المقصود برضا علاقات العمل هو الاتصال داخل المجموعة يسير بشكل جيد و يوجد تعاون داخل المؤسسة.

سادساً : ساعات العمل:

يقصد بها توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة.

سابعاً : ظروف العمل المادية:

يقصد به توفر المؤسسة عامة الأدوات اللازمة للعمل وجود إنارة والإضاءة.

مقياس الالتزام التنظيمي : و هو مقياس يقيس مستوى إرتباط العامل بعمله وبالمؤسسة التي يعمل لصالحها وفي ما يلي الأبعاد التي يتضمنها مقياس الإلتزام التنظيمي .

أولاً: الحيوية والنشاط: المقصود به الشعور بالقوة والنشاط في العمل.

ثانياً : الاستغراق : يقصد به إنغماس العامل في عمله.

ثالثاً: الإخلاص : يقصد به المثابرة في العمل حتى لو كانت الامور لا تسير على ما يرام .

الفصل الثاني

الإطار النظري

تمهيد

1- تعريف الرضا الوظيفي

2- انواع الرضا الوظيفي

3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

4- طرق قياس الرضا الوظيفي

5- نظريات الرضا الوظيفي

6- مؤشرات عدم الرضا

7- أهمية الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد

يعد العمال في منظمات من العناصر الأساسية وبهم تتحدد طبيعة المنظمة كما أن العامل هو العنصر الأساسي المسيطر على كافة العناصر بتفاعله مع المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة لذلك تسعى جميع المنظمات في وقتنا الحاضر إلى الإهتمام بالعامل وذلك من خلال معرفة مدى إحتياجاته ومتطلباته ومنه الوصول إلى رضاهم مما يجعلهم يرضون من مستويات أدائهم والعكس في حالة عدم رضاهم.

1-تعريف الرضا الوظيفي :

هناك العديد من التعريفات لمفهوم الرضا الوظيفي، حيث يعرف كل من (كون، وماكدونالد) الرضا الوظيفي : بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ، فيصبح الفرد بذلك إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو و التقدم وتحقيق الأهداف الاجتماعية .

- عرفه أيضا هويك على أنه عبارة مشاعر العاملين إتجاه أعمالهم وأنه يتيح عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة (العمل) لهم إن تحصلوا عليه وظائفهم (الصبرفي، 2008 ، ص 31)

- ويعرفه فروم أيضا على أنه تلك الاتجاهات المؤثرة للأفراد تجاه أدوارهم التي يؤديونها ويشغلونها

- اما هويك 1935 فيعرفه على أنه مجموعة الإهتمامات النفسية والمادية والبيئة التي تحصل المرئ على القول بصدق إنني راض عن وظيفتي (العديلي ، 1995 ، ص 116)

تعريف محمد حجازي :

يعرف الرضا الوظيفي على أنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله قد تكون ايجابية أو سلبية و تعبر عن مدى الاشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله : (حجازي، 2006 ، ص 97)

تعريف عبد الرحمان العيسوي :

يشير أن الرضا الوظيفي هو إتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخيرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف تقدير الفرد وإدارته (العيسوي، 2004 ، ص 39)

- يعرفه أحمد فاضل عباس بأنه درجة الإشباع التي تتحقق لدى الأفراد والنابعة من حاجاته الأساسية وفي حاجاته الأساسية من مآكل ومشرب ومسكن وحاجات الانتماء والاحترام وأخيرا حاجاته الى تحقيق ذاته .
- ويعرفه حسب الصحاف في معجمه إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين بأنه قدرة المنطقة على تلبية وإشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين لديها تؤدي الى الرضا الوظيفي وهو ايضا قدرة الموظف على التكيف مع ظروف وبيئة العمل المحيطة به مقارنة ما يملكه او يحصله وما يقتضي الحصول عليه (الصحاف ، 2003 ، ص 100)

2-أنواع الرضا الوظيفي :

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما :

1-الرضا العام :

يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به فيكون إما راضي أو اعتراضى فالمؤشر الاولى بطبيعة العمل لايسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها اصلا الفرد وهذا السبب انه يفيد القاء النظرة على موقف العامل نحو عمله .

2 - الرضا النوعي :

يشير الرضا الفرد عن جانب من جوانب عمله وتنقص هذه الجوانب مثل سياية المنظمة ، الأجور ، الإشراف ، فرصة الترقية الرعاية المدنية والاجتماعية ، اساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملائه ويمكن ان تكون اسباب حدوث اصابات هو تصير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته (سفاري ، 2007 ، ص 19) .

3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة عن الفرد نفسه او العمل الوظيفي أو البيئة المحيطة بالفرد وقد تعددت وإختلفت وجهات نظر الباحثين حول هذه العوامل اذ تم تصنيفها كالاتي :

1 - العوامل الشخصية وتشمل ما يلي :

- عوامل تتعلق بقدرات العامل ومهاراتهم : حيث دلت الابحاث على وجود علاقة بين السن ودرجات الرضا ، اذ كلما زادت درجة الرضا وذلك بسبب طموحات الموظفين ، اما عن تأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي يمكن القول ان الفرد الاكثر تعلما تكون مرتفعة عكس الفرد الاقل تعلما وكذلك اصحاب المراكز الادارية المرتفعة غالبا ما يكون رضاهم اغلى من العاملين الاقل في المستوى الاداري .

2/ العوامل المتعلقة بالوظيفة :

ومدى تناسب الوجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانيات الشخص وقبوله وقد ترتبط بمدى وظيفة لحاجات الفرد.

3- العوامل المرتبطة بظروف العمل :

هذه العوامل تتعلق بظروف وبيئة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد مثل الضوء ، التهوية الرطوبة فترات العمل والراحة الخ.

4- العوامل المتعلقة بنمط الاشراف والادارة :

تتعلق بمدى توافر العلاقات الانسانية بين الرؤساء والمؤسسين .

5- العوامل المرتبطة بالبيئة :

تتعلق بالبيئة التي تنشأ فيها الفرد اذ انه يرتبط بجماعات وزملاء داخل العمل .

6- العوامل المتعلقة بالامان الوظيفي والاجر وفرص الترقية :

وهذه العوامل تشمل تامين مشتمل الموظف والاستقرار في الوظيفة ومقدار الاجر الذي يحصل عليه ومدى تلبية الحاجات الشخصية ، كذلك الفرص المتاحة للترقية الوظيفية .

7- قيم وأهداف المنظمة :

كلما شعر الفرد بان المنظمة تعمل من اجل اهداف ذات قيمة ومعنى ونفعلها وللمجتمع كلما كان ذلك الاثر على مستواه الوظيفي (خضير، 2002، ص 104).

4- طرق قياس الرضا الوظيفي :

إن قياس الرضا يتطلب اجراءات خاصة ذات معلومات دقيقة ومنتظمة حول شعور العاملين اتجاه وظائفهم واعمالهم ومن اهم طرق قياس الرضا الوظيفي ما يلي :

1- طريقة تحليل الظواهر الرضا :

تعتبر من أكثر طرق القياس بساطة وانتشار اذ تعتمد على تحليل ظواهر تساعد على تلمس درجة الرضا ومن بينها دوران العمل والتعبير حيث أظهر تحليل هذه الظواهر، ان الأفراد الذين لديهم درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم الا نسبة ضئيلة عكس الافراد الذين لديهم درجة رضا منخفضة لتدفع في الاخير الى العوامل التي تدفع بموظف ما الاستمرار في وظيفته او التخلي عنها .

2 - طريقة هزربرج :

تنسب إلى العالم هزربرج وزملائه الذين أجرو قياس للرضا عن مجموعتين من المهندسين والمحاسبين من فئة الإدارة الوسطى ، إذ تعتمد هذه الطريقة على أن يطلب من مفردات العينة في مقابلات شخصية أن نتذكر الاوقات التي كانت وراء

هذه الرضا او الاستياء وانعكاس هذا الشعور على أدائها لأعمالها إيجابيا أو سلبيا وقد خلصت هذه الطريقة الى ان العوامل التي يؤدي وجودها ايجابيا الى الرضا الوظيفي وتنمية مشاعره بين العاملين ولا يؤدي غيابات للرضا عن مجموعتين من المهندسين والمحاسبين من فئة الادارة الوسطى ، اذ تعتمد هذه الطريقة على ان يطلب من مفردات العينة في مقابلات شخصية أن نتذكر الاوقات التي كانت وراء هذه الرضا او الاستياء وانعكاس هذا الشعور على ادائها لأعمالها إيجابيا أو سلبيا وقد خلصت هذه الطريقة إلى أن العوامل التي يؤدي وجودها إيجابيا إلى الرضا الوظيفي وتنمية مشاعره بين العاملين ولا يؤدي غيابها سلبا الى الاستياء وعدم الرضا لن تؤدي غيابها بالضرورة الى وجود الرضا الوظيفي .

3 - طريقة الإستقصاءات :

تعتمد على آراء المفردات المستهدفة قياسها ورضائها من خلال نماذج الاستطلاع الراي تصاغ محتوياتها وتصميم عناصرها على النحو التالي الذي يخدم اهداف الباحثين وتاخذ هذه النماذج أشكالا عدة وتفاوت بساطة أو تعقيد هذه الإستقصاءات حسب الغرض منها .

5- نظريات الرضا الوظيفي :

حاولت نظريات الرضا الوظيفي أن تقدم تفسير لمسببات الرضا والتنبؤ بالعمل ومحاولة التحكم والسيطرة على عمل الفرد ومن أهم أبرز نظريات الرضا الوظيفي نذكر ما يلي :

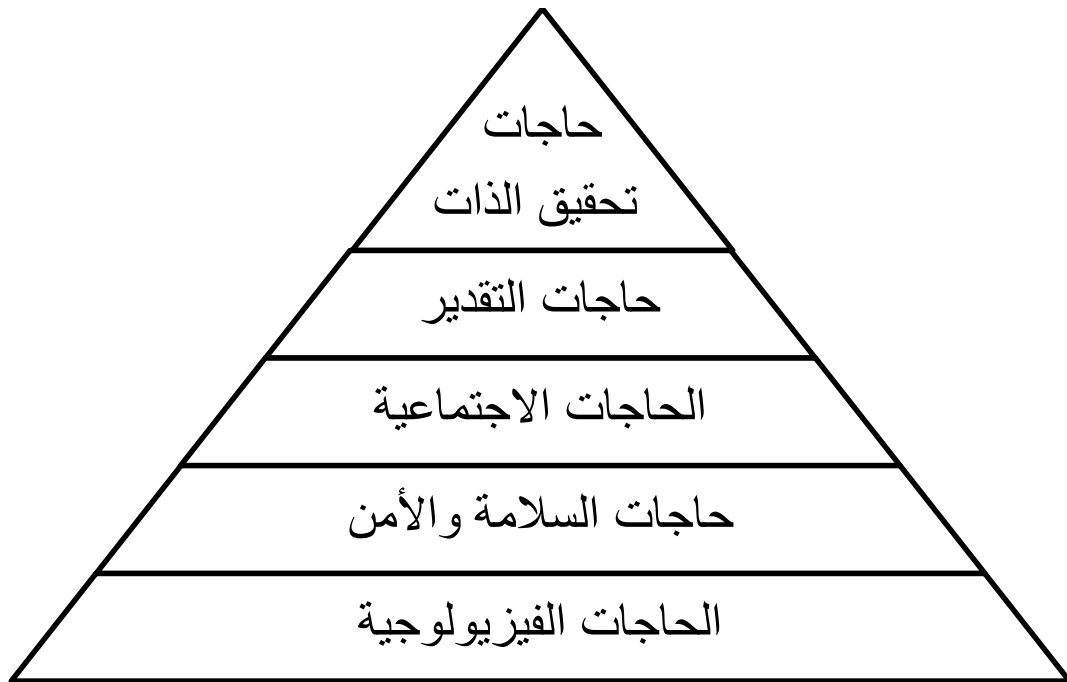
1-نظرية سلم الحاجات :

صاحب هذه النظرية إبراهيم ماسلو

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية، وتفسر هذه النظرية سلوك الإنسان على أساس الحاجات ، فللحاجات الغير المشبعة

تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم، ثم الأقل أهمية وفقاً لتسلسل هرمي. وتقوم هذه النظرية على افتراض أن الإنسان كائن حي له عدة حاجات قد تؤثر أولاً تؤثر على سلوكه فالحاجات غير المشبعة تسبب له توتراً، أي أنها تؤثر على سلوكه، أما الحاجات المشبعة فهي لا تحرك و لا تدفع السلوك الإنساني وبالتالي فهي لا تؤثر عليه.

ويقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدءاً بالحاجات الفسيولوجية ، ثم ينتقل إلى حاجات الأمن، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير والاحترام، وأخيراً حاجات تحقيق الذات حسب الرسم التالي:



الشكل رقم 1: سلم الحاجات لماسلو

(رائد ، 2008 ، ص 157)

2-نظرية التوقع :

يعتبر كل من فروم وبورتولولر من أبرز أنصار هذه النظرية والتي تقوم على إفتراض أن سلوك الفرد مبني على عملية إدراك وتحليل والموازنة بين الكلفة والفائدة السلوك الذي يتوقع أن يحقق له اكثر الفوائد ويجنبه اكثر الصعوبات ، ويدخل الادراك هنا لان رغبة الفرد في القيام بسلوك معين تتاثر بإدراكه لا قيمة النسبة المتوقعة لنتائج ذلك السلوك .

وأكد فروم العالم الاول لهذه النظرية على استمرارية الأداء فعلية الدافع تعتمد على طاعة العامل ورضاه وفي محملة العلاقة الايجابية بين المكافآت التي يحصل عليها وبين ما يدرك ويعتمد وتتمثل هذه العلاقات في ما يلي :

- العلاقة بين الجهد المبذول والأداء

- العلاقة بين المكافئة والاهداف الخاصة للفرد (الفزيوني ، 2000 ، ص 47) .

3-نظرية العاملين لفريدريك هيرزبيرغ :

ركزت هذه النظرية على دور العمل وظروفه في الحياة الافراد العاملين حيث قام بدراسة لمجموعة من المحاسبين والمهندسين في تسع شركات مختلفة محاولا فهم شعورهم حول الاعمال التي يقومون بها وقد توصل الى تصنيف مجموعتين من العوامل وهما مجموعة العوامل الدافعة اعتبرها عوامل داخلية وهي التي تؤدي الى الحماس ودافعيته الفرد ورضاه عن العمل وهما مجموعة العوامل الوقائية وفي عوامل خارجية لانها تنشأ من خارج نطاق العمل المباشر المتعلق بالوظيفة التي يتم انجازها (هاني ، 2007 ، ص 67) .

4 - نظرية القيمة :

وتعتبر من أهم النظريات في الرضا عن العمل إذ يرى دوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل في قدرة العمل على توفير الفوائد ذات قيمة والمنفعة العالية لكل فرد فكلما وفر عوائد ذات قيمة للفرد كلما تحقق الرضا عن العمل فالفرد يقوم بتحديد الفرق بين ما يريده وما يتحصل عليه بالفعل ثم يقوم بتحديد الأهمية للحاجات التي يريدها وسلوك الفرد محكوم في الغالب بالأحيان بالاهداف التي يسعى اليها فكلما كانت الاهداف محددة وواضحة ومقبولة لدى الافراد كلما دافعتهم للعمل اكبر (احمد ، 2000 ، ص 243) .

6- مؤشرات عدم الرضا:

للرضا الوظيفي مؤشرات تنعكس مباشرة على سلوك الأفراد ولا تظهر هذه السلوكيات عادة إلا عندما يكونون غير راضين عن حالة معينة وتترجم هذه السلوكيات في أغلب الأحيان في مجموعة من العناصر نذكر منها مثلا: التغيب التمارض الإضراب اللامبالاة والتخريب.

1-التغيب:

هناك فرق بين مصطلحي التغيب، والغياب، فالتغيب مفهوم يحوي الإرادة الفردية في الانقطاع عن العمل، أي عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل، أما الغياب فهو مصطلح يحوي معنى الغياب بسبب خارجي عن إرادة الفرد.

كما تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله، أو بعبارة أخرى نسبة أو معدل غيابه مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله .

وفي حالات التغيب الكثيرة للعمل داخل المنظمة لابد عليها من معرفة الأسباب التي جعلته يكثر من التغيب سواء كانت هذه الأسباب راجعة إلى طبيعة

العمل في حد ذاته داخل المنظمة أو أسباب تتعلق بحياته الاجتماعية وكل هذا من أجل معرفة ما إذا كان العامل راض عن عمله الذي يقوم به أم لا.

2- التمارض :

ويعني إدعاء شخص بأنه مريض، ويلجأ إليها العامل هرباً من أداء مهمة هو لا يرغب في القيام بها، ومن أجل التعبير عن عدم رضاه داخل المنظمة التي يعمل فيها، أو من أجل التقليل من الآثار السلبية التهميش، أجر غير كافي، نمط الإشراف الخ) التي يعيشها داخل المنظمة.

3- الإضراب:

يعتبر الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا حدة، حيث يعبر عن التمر وحالة من الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المنظمة، ويلجأ العمال إلى هذا الشكل (الإضراب) سواء كانوا في جماعة صغيرة أو كبيرة العدد، رداً على الوضعية التي يعيشونها (الأجر المنخفض، طرق الإشراف الترقية) عاكساً لطموحاتهم وتطلعاتهم إلى زيادة الأجر، تحسين ظروف العمل أو المطالبة بالتغيير وغيرها والإضرابات لا تتسبب بخسائر للمنظمة فقط بل تتسبب حتى في عدم الاستقرار الاقتصادي للبلدان أيضاً تبعاً لقوة ووعي النقابات العمالية خاصة.

4- التخريب واللامبالاة :

المسؤولون عادة ما يحافظون على صيانة الآلات من الأعطال كي لا تؤثر على سلامة المنتجات وتجهيزات المنظمة، غير أنهم لا يدركون أن حجر الزاوية في المنظمة هو العامل، وأن انخفاض درجة الرضا ينعكس على مدى اهتمامه وانضباطه. أثنان لية الواحاته بنجر على ذلك وقوعه في حالات من الإهمال واللامبالاة واللذين يؤديان بدورهما إلى قيام العمال بتخريب أدوات الإنتاج أو حتى إلحاق الضرر بالمنتج ذاته. (سلطان ، 2002 ، ص 104).

7- أهمية الرضا الوظيفي :

الرضا الوظيفي يعطي إشارة حول السلوك الفردي للعمال عموماً تجاه عملهم ، فالموظف الذي لديه مستوى عال من الرضا الوظيفي يعطي سلوك إيجابي تجاه عمله ، وعندما يكون الموظف غير راض في عمله يعطي سلوك سلبي تجاهه ، وكذلك فالرضا الوظيفي هو نتيجة إدراك الموظفين بمدى توفير وظائفهم للأشياء التي تعتبر مهمة في المؤسسة بشكل جيد وتعتبر الأكثر أهمية في مجال السلوك التنظيمي . (ماهر ، 2002 ، ص 225) .

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى أن الرضا عبارة عن تعبير داخلي في الأفراد يصعب التحكم عليه وبأنه موحد يختلف من شخص إلى آخر وهذا نتيجة من العوامل التي تؤثر فيه ومن بين هذه العوامل : الأجور والمكافآت ، فرص الترقية الإشراف ، محتوى العمل من أجل جعل العمال راضين عن عملهم.

الفصل الثالث

الإلتزام التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الإلتزام التنظيمي
- 2- خصائص الإلتزام التنظيمي
- 3- مكونات والعوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
- 4- مداخل الإلتزام التنظيمي
- 5- مراحل الإلتزام التنظيمي
- 6- مؤشرات الإلتزام التنظيمي
- 7- أهمية الإلتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

يعد الإلتزام التنظيمي موضوعا مهما يثير إهتمام كثير من المؤسسات بسبب إرتباطه الوثيق بكثير من سلوكيات العاملين، ويعتبر الإلتزام التنظيمي عن إيمان القوي للفرد والقبول بقيم المؤسسة وأهدافها و الرغبة القوية في الإستمرار بالعمل فيها ويظهر الإلتزام في بذل العامل قصارى جهده لنجاح هذه المؤسسة و تحقيق أهدافها. والأفراد الملتزمون في عملهم يعدون مصدر قوة في المؤسسة.

نظرا لأهمية الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسات سنتطرق في هذا الفصل إلى :

- 1- مفهوم الإلتزام التنظيمي
- 2- خصائص الإلتزام التنظيمي
- 3- مكونات والعوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
- 4- مداخل الإلتزام التنظيمي
- 5- مراحل الإلتزام التنظيمي
- 6- مؤشرات الإلتزام التنظيمي
- 7- أهمية الإلتزام التنظيمي

1- مفهوم الإلتزام التنظيمي :

لقد تعددت التعاريف التي تفسر الإلتزام التنظيمي وبعرض تحديد مفهومه نورد عدد من التعريفات التي صاغها الباحثون في هذا المجال:

تم تعريف الإلتزام التنظيمي لأول مرة عام 1956 من طرف الباحث وايت **whyt** لقوله : يعيش الموظفون ذوي اللياقات البيضاء في المؤسسات الكبيرة حياتهم التي تهيمن عليها حياة الشركة والتزامهم، إن رجل التنظيم لا يعمل فقط في المنظمة، لكنه يلزم أيضا بالمنظمة و يشعر كما لو كان ينتمي إليها (Whyte – 1956 – p.143).

– عرفه " جرينبرج وبارون " انه تعلق بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها ، ومفهوم الإلتزام التنظيمي مختلف تماما عن مفهوم الرضا عن العمل لان الفرد قد يكون راضيا عن عمله ولكن يكره المنظمة التي يعمل فيها ويود ممارسة نفس العمل في منظمة اخرى وبالعكس فقد يحب الفرد العمل في منظمة معينة ولكنه يكره العمل الذي يمارسه (رفاعي ، 2004 ، ص 215)

- كما أضاف بيكر (**beeker**) عام 1960 تعريف الإلتزام التنظيمي على أنه:

" نوع من الإلتزام الناتج عن إقراره بالتكلفة أو الرهانات الجانبية المفقودة المرتبطة بوقف جهوده أو أنشطته في المنظمة بالإضافة إلى القيم الأخرى مثل الوقت و الموقف و المال الذي كسبه خلال فترة عمله". (, 2014 , tasdemir , p 128) .

عرفه بوشنان **Bouchnan** هو إرتباط وجداني بين أهداف المنظمة وقيمها ، وبين دور الفرد المرتبط بأهدافها و قيمها وغايتها.

فالإلتزام عند بوشنان يتألف من عناصر هي :

(أ) الإندماج: ويشير إلى الإستغراق.

(ب) التوحد: ويعني إعتناق وإيمان بقيم وأهداف التنظيم.

(ج) الولاء : ويشير إلى الإرتباط الوجداني والتعاطفي مع التنظيم. (الصيرفي ، 2005 ، ص 217)

الإلتزام التنظيمي:

هو مدى الإهتمام بمشاعر الأفراد تجاه المؤسسات التي يعملون بها ومدى توحدهم مع مؤسساتهم وتعلقهم بها (سلطان ، 2004 ، ص 207)

2- خصائص الإلتزام التنظيمي :

إن خصائص الإلتزام التنظيمي تستند إلى ركائز عدة التي من أهمها ما يلي :

1- إن الإلتزام يتبع من إيمان الفرد بمبدأ الإلتزام الثانوي الذي يلزمه على طاعته للسلطة التي لزمته، وإلتزامه الخلفي الذي إلتزم به نحو عمله طاعة لذاته ، وإرضاء لضميره، ومدى إخلاصه تجاه تحمله مسؤولية العمل الذي ارتبط به بعقد ملزم به فهو يلزم نفسه بنمط محدد من السلوك فالإلتزام رابطة قانونية رسمية بمقتضى العرف تلزمه الفرد اتجاه فرد آخر للقيام بعمل معين أو عدم القيام به ، وهو تعهد يلتزم الفرد بمقتضاه أن يؤيد ويشترك في برنامج معين أو عمل معين اونشاط انساني محدد، وهناك الإلتزام الإجتماعي أي الإلتزام الفرد في أن يجعل سلوكه يتمثل للمعايير والقيم المقررة من المجتمع ، أو التزم خلقى ويقصد به ما يصدر من صفة الإنسان حيث هو كائن قادر على الاختيار بين الخير والشر.

- فالإلتزام يعني إيمان الفرد القوي بأهدافه المنظمة وقيم العمل فيها وقبولها والاستعداد للقيام بجهود كبيرة لصالحها ورغبة القوية للبقاء فيها، فعندما يحدث اختلاف بين قيم الفرد وقيم المنظمة نجد صراع الأدوار يبدأ في الظهور فالفرد يريد أن يطيع الأوامر ولكن لا يريد أن يمارس قيمه

2 - إن حجم العمل أكبر لدى العاملين الأكثر التزاما، فالإلتزام أداة تؤدي إلى تماسك المجتمع وحفظ النظام لأنه يعتبر الأساس والركيزة الصلبة التي تركز عليها الاخلاق .

3 - يتصرف العاملون الذين يولون اهمية كبيرة لعملهم بطريقة أفضل تتفق و مصالح المؤسسة لشعورهم بأن الإلتزام رباط أو أداة تجبرهم على طاعتها وعدم عصيانها (رقاني ، صنفلي ، 2020 ، ص 20)

3-مكونات والعوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي :**3-1-مكونات الإلتزام التنظيمي:**

يرى بوشانان (bouchanan 1974) ان الإلتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأثيره للمنظمة ، هو ناتج تفاعل ثلاثة عناصر هي :

التطابق Identification :

ويعني تبني اهداف وقيم للمنظمة باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل فيها

الانهماك Involvement :

ويقصد به بالاستفراق او الانهماك النفسي للفرد في أنشطة المنظمة

الولاء Loyalty :

والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة وفي من يرى انه يتكون من سلسلة مكونات تتصل في :

- الأمان : شعور الفرد بالأمن والأمان والطمئينة

- المشاركة : مشاركة افراد الجماعة (المنظمة) اعمالهم ونشاطاتهم

- التماسك : شعور الفرد بانه جزء من الجماعة و متماسك معها حيث تجمعهم وحدة الوجود ووحدة الهدف والمصير المشترك .

- الرضا : شعور الفرد باهمية الجماعة والاعتراز بعضويته فيها بالاضافة الى رضاه عن سلوك افراد الجماعة واتفاقه معهم

- تحمل المسؤولية : عدم شعور الفرد بالمسؤولية يؤدي الى ضعف الإلتزام المؤسس لديه

- تقدير الاخرين : حاجة الفرد الى استحسان الاخرين ونظرتهم الايجابية اليه

- المقارنة مع الاخرين : قيام الفرد بمقارنة نفسه بالآخرين مما يمكنه من تحليل اخر من الشخصية ومما يؤدي للزيادة الارتباط بمقياس الجماعة . (عبد الصمد ، 2019

، ص 14)

3-2-العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي :**1-ثقافة الفرد :**

الإنسان هو نتاج ثقافته فقيم المجتمع والتنشئة الاجتماعية للفرد في البيت والمدرسة والجامعة والعمل وغيرها من مكونات الثقافة تساهم في تعزيز جوانب هامة في شخصية الفرد واتجاهاته ، ازاء الاخلاص في العمل والامانة والانتفاء والالتزام

2- توقعات الفرد من العمل :

في حاله عدم وجود فروق بين توقعات الفرد عن عمله وبين واقع ذلك العمل فان ذلك يؤثر في مستوى الالتزام التنظيمي لذلك الفرد حيث انه كلما قلت هذه الفروق زاد الالتزام التنظيمي لدى الفرد

3- وضوح الأهداف والسياسات :

إن وضوح الأهداف المؤسسة أمام العاملين من شأنها زيادة الإلتزام التنظيمي اذ كلما كانت تلك الاهداف واضحة كان فهم الافراد لها هو مطلوب منهم افضل تحقيقا واكثر شمولية لما يساعد في تعزيز الإلتزام المؤسسي لديهم

4-العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين :

إن العلاقة الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين توجد ثقة متبادلة بين الاطراف مما يعزز من نظرة الفرد الايجابية الى المنظمة وتقع على العامة مسؤولية كبيرة في اختيار الاهداف وتنمية ولاء الافراد وانتمائهم وبناء الثقة بينهم وتحقيق الاهداف

5-مدى تشجيع المنظمة للإلتزام :

يقع على المنظمة دورا اساسيا في تعزيز الإلتزام من خلال اعطاء الموظف حقوقه وتحفيزه و توفير مناخ الابداع وغير ذلك من الامور التي تؤثر على الموظف وتشجيعه على الإلتزام . (عبد الصمد ، 2019 ، ص 15)

4-مداخل الإلتزام التنظيمي :



1- المدخل السيكولوجي :

حيث يركز هذا التدخل على العلاقة بين الفرد و التنظيم، حيث يرى (1 , sheldon 971) أن الإلتزام التنظيمي يمثل اتجاهها يربط بين الفرد و المنظمة وكذلك يرى (mowdy , poter et steers , 1982) ان الإلتزام التنظيمي يمثل درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباط بها وكذلك عرفه (vadewalle, al, 1995) بأنه قوة الارتباط بين الفرد والتنظيم (محمد رفعت حواس ، 2003 ، ص 58).

2 – المدخل التبادلي :

وطبقا لهذا المدخل ينظر الإلتزام التنظيمي على انه محصلة للعلاقات التبادلية بين التنظيم والعاملين من ناحية الاسهامات والمنافع ويرى (hrebinal et aluto , 1972) ان الإلتزام التنظيمي يمثل ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة ويرى (angle et peny , 1983) ان الإلتزام التنظيمي ينظر اليه على انه وسيلة للتبادل والمقايضة أي أنه طبقا لهذا المدخل انه كلما زادت الملح التبادلية من وجهة نظر الفرد زادت درجة الإلتزام التنظيمي

3- المدخل الإجتماعي والسلوكي :

حيث يرى (**kanter 1972**) إن الإلتزام التنظيمي يمثل رغبة الفرد كدور اجتماعي في بذل طاقته وولائه للمنظمة كنظام إجتماعي ، وكذلك عبر (**salanick 1977**) عن الإلتزام من ناحية سلةكية بان عرف الإلتزام التنظيمي بأنه الحالة التي يصبح من خلالها الفرد مقيدا باعماله والتي من خلالها يتم تركيز أنشطة المنظمة وارتباط الفرد بها .

(حواس ، 2003 ، ص 59)

5-مراحل الإلتزام التنظيمي:

يرى بوشنان **bouchnan** أن الإلتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل:

1 - مرحلة التجربة:

وتمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله و لمدة عام واحد ، يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب و الإعداد والتجربة، و يكون خلالها إهتمامه منصبا على تأمين قبوله في المنظمة ، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد ، وخلال هذه الفترة يواجه عددا من المواقف لتحديات العمل، وعدم وضوح الدور، وظهور الجماعات المتلاحمة وتضارب إلتزامه مع نمو الإتجاهات نحو التنظيم.

2 - مرحلة العمل والإنجاز:

وتتراوح هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام وخلالها يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز هم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز ويتبلور وضوح الإلتزام للعمل والمنظمة .

3 - مرحلة الثقة والنضج:

وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى مفارقتها لها، حيث يزداد ولاؤه وتتقوى علاقته بالتنظيم. (معمرى ، 2008 ، ص 88) .

6- مؤشرات الإلتزام التنظيمي:

وتنقسم إلى مؤشرات وجود الإلتزام ومؤشرات ضعف الإلتزام:

مؤشرات وجود الإلتزام التنظيمي:

- درجة توحيد العاملين مع المنظمة.
- درجة الشعور بالمسؤولية لدى العاملين.
- درجة المشاركة الفعالة لدى العاملين في أنشطة وعمليات المنظمة.
- درجة الإستعداد للتضحية من أجل المنظمة.
- الحديث عن المنظمة بكل خير من قبل العاملين.
- الدفاع عن المنظمة من أي نقد أو هجوم.
- عدم التفكير في الإتصال إلى منظمة أخرى.
- إرتفاع معنويات العاملين.
- التركيز على حل المشكلات وليس الشكوى دائما.
- تفضيل المصلحة العامة للمنظمة على المصلحة الخاصة في كثير من الأحيان. (صغر ، 2012 ، ص 51) .

مؤشرات ضعف الإلتزام التنظيمي:

- إنخفاض مستوى الأعمال التطوعية
- إرتفاع معدل دورات العمل.
- عدم توافر حلقات الجودة.
- تأخر أداء الخدمات وطول فترة الإنتظار.
- إنخفاض إنتاجية الموظف. (صغر ، 2012 ، ص 52) .

7- أهمية الإلتزام التنظيمي :

إن الإلتزام التنظيمي من الظواهر السلوكية التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين، نتيجة للدور الكبير الذي يلعبه في نجاح المؤسسة وديمومة استمرارها، وفي عالم اليوم الذي يسوده التنافس في بيئة عمل لا توجد فيها مؤسسة قادرة على الأداء وفق المستوى المطلوب منها إن لم يكن الأفراد جميعهم ملتزمين بأهداف المؤسسة ويعملون كفريق واحد من أجل تحقيق تلك الأهداف، وإن الأفراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الإلتزام التنظيمي يمتازون بالأداء المتميز، الذي يؤدي إلى ارتفاع إنتاجيتهم وحبهم لعملهم ومؤسستهم، والأفراد الذين عملوا مدة طويلة في مؤسستهم يشعرون أنها تشيع حاجاتهم، فهم الأكثر احتمالية في امتلاكهم روابط مؤسسية قوية وليس لديهم رغبة في ترك العمل مما يقلل من دوران العمل والغياب.

تأسيسا على ما سبق يمكن أن تتمثل أهمية بناء الإلتزام التنظيمي بين الأفراد والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم فيما يلي:

- يمثل الإلتزام التنظيمي عنصرا هاما للربط بين المؤسسة والعاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المؤسسات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- إن التزام الأفراد بالمؤسسات التي يعملون بها يعتبر مؤشرا مهما في التنبؤ ببقائهم فيها أو تركها.
- يساهم العمال ذوو الإلتزام التنظيمي المرتفع في النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الانتاج القومي في بلدهم.
- يعتبر الإلتزام التنظيمي للأفراد مؤشرا هاما في ضمان فاعلية المؤسسة.
- تحقيق الاستقرار التنظيمي وزيادة معدلات الأداء.
- كلما زاد معدل توافق القيم والأهداف بين الافراد والمؤسسة أدى ذلك إلى ارتفاع الروح المعنوية للعمال (درنوني ، 2014 ، ص 21).

خلاصة الفصل:

توصلنا في هذا الفصل إلى معرفة أن الإلتزام التنظيمي بأنه يعد من أبرز السلوكيات التنظيمية داخل المنظمات، وأنه يعد من أبرز الركائز التي لها تأثير على نجاح أو فشل المنظمات، كما أنه عبارة عن حالة سلوكية تترجم إلى أفعال وتصرفات يعبر عنها العامل تجاه منظمته، كما أن جميع المنظمات تشجع الإلتزام التنظيمي وتنميه لدى أفرادها لكونه يخلق الولاء والانتماء لديهم وبالتالي تستطيع المنظمة من خلاله المحافظة على العمال ذوي الكفاءة العالية لديها والذين هم بدورهم يكسبون المنظمة ميزة تنافسية تسمح لها بالمنافسة والبقاء داخل الأسواق والمحافظة على مكانتها.

الفصل الرابع : الطريقة والإجراءات المنهجية للدراسة

- 1-مكان وزمان إجراء الدراسة
- 2-ظروف إجراء الدراسة
- 3-خصائص عينة البحث
- 4- وسائل القياس
- 5-الخصائص السيكومترية للبحث
- 6-الأساليب الإحصائية المستخدمة

1-مكان وزمان إجراء الدراسة :

تم إجراء الدراسة بجامعة وهران 2 محمد بن أحمد بوهران السانيا في كلية العلوم الإجتماعية.

وتم إجراء البحث في غضون شهر أفريل خلال الفترة الزمنية الممتدة من 01 أفريل 2023 إلى 03 ماي 2023.

2-ظروف إجراء الدراسة :

تم توزيع استمارات الدراسة والمتمثلة في الرضا الوظيفي وإستمارة الإلتزام التنظيمي على عينة الدراسة الأساسية في جامعة وهران حيث تم توزيع 50 نسخ من الإستمارات للدراسة وتم إستلام 45 إستمارة شملت عدة مصالح منها : العمادة ، علم النفس ، علم الإجتماع ، الفلسفة ، الديموغرافيا ، المكتبة .

تعريف المؤسسة : أسست جامعة وهران محمد بن أحمد في سبتمبر سنة 2014 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14-261 المؤرخ في 22 سبتمبر 2014 المتضمن انشاء جامعة وهران 2 و قد انبثقت عن تقسيم جامعة وهران التي نشأت سنة 1967 وسميت على المجاهد محمد بن أحمد المدعو الرائد.

المنهج المستخدم لهذا البحث : تم إعتقاد المنهج الوصفي الإحصائي في الكشف عن الخصائص السيكومترية لوسائل القياس وإختبار الفرضيات .

3- خصائص عينة البحث :

شملت عينة الدراسة مجموعة من الإداريين في كلية العلوم الإجتماعية ويتوزعون بشكل غير متساوي تم إجراء هذه الدراسة على عينة قوامها 45 من عمال جامعة وهران يمتد سنهم من 25 إلى 60 سنة بمتوسط حسابي قيمته 40,26 و بانحراف معياري قيمته 8,55 و باقدمية تمتد من سنتين الى 40 سنة بمتوسط حسابي قيمته 12 و انحراف معياري قيمته 9,23 .

كما هو موضح في الجداول اسفله كل من جدول 1 - 2 - 3 .

جدول رقم (1): مواصفات عينة الدراسة بدلالة قسم والجنس

القسم		الجنس	Total		
			ذكر	أنثى	
القسم	النفس علم	التكرار	0	3	3
		المئوية النسبة	0,0%	6,7%	6,7%
	الاجتماع علم	التكرار	2	5	7
		المئوية النسبة	4,4%	11,1%	15,6%
	فلسفة	التكرار	3	3	6
		المئوية النسبة	6,7%	6,7%	13,3%
	الديموغرافيا	التكرار	3	4	7
		المئوية النسبة	6,7%	8,9%	15,6%
	العمادة	التكرار	4	14	18
		المئوية النسبة	8,9%	31,1%	40,0%
	المكتبة	التكرار	2	2	4
		المئوية النسبة	4,4%	4,4%	8,9%
	المجموع	التكرار	14	31	45
		المئوية النسبة	31,1%	68,9%	100,0%

مواصفات العينة:

1- مواصفات العينة بدلالة القسم والجنس:

من خلال الجدول أعلى قيمة سجلت 40% في مصلحة عمادة وأدنى قيمة 6.7% في قسم علم النفس وأما بالنسبة للمسؤولية الخاصة بالجنس وفقا للمصالح فقد سجلت أعلى قيمة 31.1% مصلحة العمادة إناث وأدنى قيمة سجلت بنسبة 0.6% ذكور في علم النفس بينما في نفس جنس بلغت أعلى قيمة عند الذكور 31.14% وأدنى قيمة 4.4% عند الإناث.

جدول رقم (2) مواصفات العينة بدلالة الحالة المدنية والجنس

الحالة المدنية			الجنس		Total
			ذكر	أنثى	
المدنية الحالة	أعزب	التكرار	3	10	13
		المئوية النسبة	6,7%	22,2%	28,9%
	متزوج	التكرار	11	20	31
		المئوية النسبة	24,4%	44,4%	68,9%
	مطلق	التكرار	0	1	1
		المئوية النسبة	0,0%	2,2%	2,2%
المجموع		التكرار	14	31	45
		المئوية النسبة	31,1%	68,9%	100,0%

2- الحالة المدنية والجنس:

68% متزوجين ومطلقين شخص واحد أنثى بنسبة للمتزوجين الإناث أكثر من الذكور نسبة الإناث العازبات أكثر من الذكور بينما الذكور لا يوجد مطلقين وأغلبية العينة إناث بنسبة 68% .

جدول رقم (3): مواصفات العينة بدلالة السن و الأقدمية

مواصفات العينة بدلالة السن و الأقدمية		
	02 --- 40 لأقدمية	25 ----60 السن
المتوسط الحسابي	12,0444	40,2667
ن	45	45
الانحراف المعياري	9,23667	8,55304

السن يمتد من 25 إلى 60 سنة بمتوسط حسابي قيمته متوسط السن 40%
وإنحراف معياري قيمته 8.55 والأقدمية تمتد من سنتين إلى 40 سنة بمتوسط
حسابي قيمته 12 سنة وإنحراف معياري قيمته 9.23 .

4- وسائل القياس :

في إطار الدراسة التطبيقية التي بقضائها وبهدف إختبار العلاقة المفترضة بين
متغيري البحث (الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي) إستخدمنا الإستبانة كوسيلة
لقياس الرضا الوظيفي وعلاقتها بالالتزام التنظيمي وقد انقسم الإستبيان على جزئين
رئيسيين .

1-الخاص بالبيانات الشخصية وهي: (الجنس، السن، إسم المصلحة ، منصب
العمل ، الأقدمية ، الحالة المدنية ...):

- 2- مقياس الرضا الوظيفي: الخاص بأبعاد الإستبيان ويتكون من جزئين الجزء الأول خاص بالرضا الوظيفي ويتكون من 34 فقرة موزعة على 7 أبعاد هي: الأجر - نمط الإشراف - فرص الترقية - محتوى العمل - علاقات العمل - ساعات العمل - ظروف عمل ماديا.
- 1- الأجر والمكافآت: يتكون من 5 فقرات نحاول ان نثبت من خلاله عن رضا العامل عن الأجر الذي يتقاضاه في مسنوى الجهد المبذول .
- 2- نمط الإشراف : يتكون من 7 فقرات تبين الإشراف وعلاقة الرئيس مع العمال .
- 3- فرص الترقية :يتكون من 4 فقرات نحاول ان نبين منها أن فرص الترقية متاحة للجميع أم لا .
- 4- محتوى العمل :يتكون هذا من 4 فقرات نعرف من خلاله مهام ومتطلبات الوظيفة .
- 5- علاقات العمل :يتكون من 4 فقرات نحاول ان نعلم هل عامل لديه علاقات غير رسمية بين الزملاء وهل روح الجماعة السائدة في المؤسسة .
- 6- ساعات العمل : يتكون من 4 فقرات نحاول ان نبين هل توقيت ساعات العمل الملائم وهل ساعات العمل الإضافية تسبب توتر للعامل .
- 7- ظروف العمل المادية : تتكون من 6 فقرات نحاول ان نعرف من خلالها ظروف الفيزيائية (الإنارة ، الضجيج ، التهوية) .

وقد استخدمنا مقياس " ليكرت الخماسي لقياس إجابات العمال الإداريين لفقرات الإستبيان كما هو موضح في الجدول .

جدول: درجات مقياس لبيكرت الخماسي.

رضا الوظيفي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الإستجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

وكان تنقيط الفقرات السالبة 26 – 30 كما يلي :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الإستجابة
5	4	3	2	1	الدرجة

5- الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي:

-الصدق :حساب العلاقة بين درجات الكلية الفقرات و علاقتها بالدرجات الكلية للبعد ثم قمنا بحساب درجات ابعاد الاستبيان
الجدول رقم (4) الاتساق الداخلي بين كل بعد وفقراته و كل بعد بالدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي.

		الأجرة	الإشراف	الترقية	العمل	العلاقات	ساعات	ظروف
ج1	ر بيرسون	,800						
	مستوى الدلالة	,000						
ج2	بيرسون	,831						
	مستوى الدلالة	,000						
ج3	بيرسون	,870						
	مستوى الدلالة	,000						
ج4	بيرسون	,488						
	مستوى الدلالة	,001						
ج5	بيرسون	,712						
	مستوى الدلالة	,000						
ش6	بيرسون		,773					
	مستوى الدلالة		,000					
ش7	بيرسون		,792					
	مستوى الدلالة		,000					
ش8	بيرسون		,817					
	مستوى الدلالة		,000					
ش9	بيرسون		,872					
	مستوى الدلالة		,000					
ش10	بيرسون		,856					
	مستوى الدلالة		,000					
ش11	بيرسون		,808					
	مستوى الدلالة		,000					

ش12	بيرسون		,808				
	مستوى الدلالة		,000				
ق13	بيرسون		,868				
	مستوى الدلالة		,000				
ق14	بيرسون		,793				
	مستوى الدلالة		,000				
ق15	بيرسون		,687				
	مستوى الدلالة		,000				
ق16	بيرسون		,731				
	مستوى الدلالة		,000				
ع17	بيرسون			,681			
	مستوى الدلالة			,000			
ع18	بيرسون			,742			
	مستوى الدلالة			,000			
ع19	بيرسون			,814			
	مستوى الدلالة			,000			
ع20	بيرسون			,702			
	مستوى الدلالة			,000			
جع21	بيرسون				,789		
	مستوى الدلالة				,000		
جع22	بيرسون				,853		
	مستوى الدلالة				,000		
جع23	بيرسون				,757		
	مستوى الدلالة				,000		
جع24	بيرسون				,840		
	مستوى الدلالة				,000		
س25	بيرسون					,721	
	مستوى الدلالة					,000	
س26	بيرسون					,296	
	مستوى الدلالة					,048	
س27	بيرسون					,640	

	مستوى الدلالة							,000
س28	بيرسون							,818
	مستوى الدلالة							,000
ظ29	بيرسون							,895
	مستوى الدلالة							,000
ظ30	بيرسون							,122
	مستوى الدلالة							,426
ظ31	بيرسون							,675
	مستوى الدلالة							,000
ظ32	بيرسون							,833
	مستوى الدلالة							,000
ظ33	بيرسون							,915
	مستوى الدلالة							,000
ظ34	بيرسون							,908
	مستوى الدلالة							,000
الرضا	ر بيرسون	,656	,731	,834	,658	,562	,719	,692
الوطني في	م الدلالة	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

الإتساق الداخلي بين كل بعد وفقراته وكل بعد بالدرجة الكلية لمقياس الرضا

الوظيفي

1- قيم الارتباط بالنسبة :

بالبعد الأول مع فقراته تمتد من 0.48 إلى 0.87 وكلها دالة عند مستوى 0.001 وهذا يعني بأنها تتمتع بمستوى عال من الإتساق مع بعضها وبالتالي فإن البعد هذا يتضح بمستوى عال من الصدق .

- 2- بعد الإشراف :** إرتباطات هذا البعد بفقراته تمتد من 0.77 إلى 0.85 وهي كلا قيم دالة عدد مستوى 0.01 كما يظهر ذلك من الجدول رقم 04 بما يشير إلى تمتع هذا البعد بمستوى كبير من الصف.
- 3- الترقية :** قيم الإرتباط بالنسبة للبعد الثالث مع فقراته تمتد من 0.68 إلى 0.79 وكلها دالة عند مستوى 0.00 وهذا يعني بأنها تتمتع بمستوى عال من الإتساق مع بعضها وهذا البعد يتمتع بمستوى عال من الصدق .
- 4- محتوى العمل :** قيم الإرتباط بالبعد الرابع مع فقراته تمتد من 0.68 إلى 0.81 وكلها دالة عند مستوى 0.000 وهذا يعني أنها تتمتع بمستوى عال من الإتساق مع بعضها ويتمتع هذا البعد بمستوى عال من الصدق .
- 5- علاقات العمل :** إرتباطات هذا البعد بفقراته تمتد من 0.78 إلى 0.85 عند مستوى دلالة 0.000 وهذا يعني أيضا تتمتع بمستوى عال من الإتساق فيها بينها الصدق .
- 6- ساعات العمل :** قيم إرتباط بالنسبة للبعد السادس مع فقراته يمتد من 0.29 إلى 0.81 عند مستوى دلالة 0.000 وهذا يعني بأنها تتمتع بمستوى عال من الصدق .
- 7- ظروف العمل:** قيم الارتباط بالنسبة لهذا البعد مع فقراته تمتد من 0.12 إلى 0.90 عند مستوى دلالة 0.000 إذا هذا البعد يتمتع بمستوى عال من الإتساق مع بعضها وبالتالي هذا البعد يتمتع بمستوى عال من الصدق.

نتيجة:

بالنظر إلى نتائج كما يلي موضحة في جدول رقم 04 جاءت فقرات الخاصة بكل بعد متناسقة بشكل كبير مع البعد الذي يتضمنها ، كما جاءت كل الأبعاد متناسقة بدرجة عالية كل على مع درجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي.

ثبات مقياس الرضا الوظيفي:

جدول رقم (5) : كشف الدراسة عن قيمة الثبات مقياس الرضا.

عدد الفقرات	الفا كرونباغ
34	,919

إستخدام الفا كرونباغ وهي كشف الدراسة عن قيمة الثبات المساوية ل 0.51 و هي درجة تعبر يتضع المقياس بمستوى عال من الثبات.

- مقياس الالتزام التنظيمي :الالتزام التنظيمي ويحتوي على 10 فقرات موزعة على 3 أبعاد هي: الحيوية والنشاط، الإستغراق ، الإخلاص .

1-الحيوية والنشاط : تتكون من 3 فقرات وهو مدى شعور بالقوة والنشاط وتشبعه بالطاقة والحيوية وحماس كبير في عمله .

2-الإستغراق : و يتكون من 4 فقرات وهو يشير الى مدى ما يوفره العمل للفرد بشكل الذي يصبح فيه مستغرقا و منغمسا في عمله ويستطيع العمل بإستمرار لمدة طويلة ، وكأن العمل يمثل تحديا بالنسبة له .

3-الإخلاص : ويتكون من 3 فقرات ويشير إلى مدى إرتباط إداري بعمله والمثابرة فيه ومدى شعوره بالإعتزاز بالعمل الذي يقوم به ، حيث له معنى واضح بالنسبة إليه .

وقد إستخدمنا مقياساً "ليكرت الخماسي" لقياس إستجابات المبحوثين لفقرات الإستبيان كما هو موضح :

-الإلتزام التنظيمي:

دائماً	تقريباً دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	تقريباً أبداً	أبداً	الإستجابة
7	6	5	4	3	2	1	الدرجة

صدق مقياس الالتزام التنظيمي :

جدول رقم (6) : إتساق الداخلي بين كل بعد وفقراته وكل بعد بالدرجة الكلية

الاتساق الداخلي				
		الحيوية	الاستغراق	الاخلاص
ح1	بيرسون	,911		
	مستوى الدلالة	,000		
ح2	بيرسون	,940		
	مستوى الدلالة	,000		
ح3	بيرسون	,859		
	مستوى الدلالة	,000		
س4	بيرسون		,716	
	مستوى الدلالة		,000	
س5	بيرسون		,797	
	مستوى الدلالة		,000	
س6	بيرسون		,808	
	مستوى الدلالة		,000	
س7	بيرسون		,781	
	مستوى الدلالة		,000	
ص8	بيرسون			,952
	مستوى الدلالة			,000
ص9	بيرسون			,917
	مستوى الدلالة			,000
ص10	بيرسون			,946
	مستوى الدلالة			,000
الالتزام التنظيمي	بيرسون	,801	,920	,860
	مستوى الدلالة	,000	,000	,000

1-الحيوية: بعد الحيوية لديه 3 فقرات تمتد من 0.85 إلى 0.94 عند مستوى دلالة 0.000 .

2-الإستغراق: بعد الإستغراق لديه 4 فقرات تمتد من 0.71 إلى 0.08 عند مستوى دلالة 0.000.

3-الإخلاص: بعد الإخلاص لديه 3 فقرات تمتد من 0.91 إلى 0.95 عند مستوى دلالة 0.000.

-نتيجة:

جاءت فقراته مع أبعادها متناسقة وتوجد إرتباطات قوية ومستوى دلالة قوي وأبعاد مع المقياس تتمتع بمستوى عال من الصدق .

ثبات مقياس الإلتزام التنظيمي :

جدول رقم (7) : قياس ثبات بإستخدام معادلة ألفا كرونباغ

ثبات الإلتزام التنظيمي	
ألفا كرونباغ	عدد الفقرات
,909	10

بإستخدام ألفا كرومباغ تساوي 0.90 وهي درجة تعبر عن تمتع مقياس الإلتزام التنظيمي بثبات عال جدا.

6- الأساليب الإحصائية المستعملة :

- 1- الانحراف المعياري
- 2- المتوسط الحسابي
- 3- معادلة ألفا كرونباغ
- 4- إختبارات "ت"

-و كل هذه الاساليب الاحصائية تم حسابها اعتمادا على برنامج المعالجات الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الفصل الخامس

عرض والمناقشة

1- عرض نتائج الدراسة

2 - تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض و تحليل نتائج الدراسة :

الفرضية الاولى : توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي .

جدول رقم (8) : دلالة الفروق بين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي

Corrélations			الالتزام التنظيمي
الرضا الوظيفي	معامل الارتباط بيرسون		,175
	مستوى الدلالة		,250
	العينة		45

دلالة الفروق بين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي .

➤ توجد قيمة الإرتباط .

➤ لا توجد علاقة إرتباطية بين متغيرات الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي .

الفرضية الثانية : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث في مستوى الرضا الوظيفي .

جدول رقم (9) : دالة الفروق بين الذكور والإناث فيما يخص الرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة ت	درجة حرية	الإنحراف معياري	متوسط حسابي	
0.07	0.91	43	14.64	117.14	ذكور 14
			22.72	111.06	إناث 30

- كشفت الدراسة عن وجود فرق قيمة $T = 0.91$ عند مستوى دلالة 0.07 و درجة جدية تساوي 43 وبالنظر إلى قيمة T المحسوبة ومستوى دلالتها التي جاءت أكبر من 0,05 فهذا يعني وجود فرق غير دال بين الذكور والإناث فيما يخص الرضا الوظيفي أي أن عامل الجنس العمال من حيث أسهم ذكور أو إناث لم يؤثر على رضاهم الوظيفي أي أن لهم نفس المستوى تقريبا في الرضا الوظيفي .

الفرضية 3 : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأقدمية و السن من جهة و بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي من جهة اخرى .

جدول رقم (10) : دلالة إرتباط بين السن و الأقدمية من جهة والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي من جهة أخرى

	الرضا الوظيفي	الإلتزام التنظيمي
السن	معامل الارتباط بيرسون	-,031
	مستوى الدلالة	,838
	العينة	45
الأقدمية	معامل الارتباط بيرسون	-,109
	مستوى الدلالة	,474
	العينة	45

علاقة السن بالرضا الوظيفي يساوي 0.03 عند مستوى دلالة عند 0.03 وهي نتيجة غير دالة تبين على أن السن لا ينطبق بشكل معنوي مع الرضا الوظيفي، كما أن قيمة بارسون وعلاقة الأقدمية بالرضى الوظيفي تساوي 0.10 . وهي غير دالة حيث أن نتيجة هاته جاءت عند مستوى دلالة 0.083 وهي أقل من مستوى دلالة بقيمة 0.05

كما أن الأقدمية، كما جاءت معامل الإرتباط الأقدمية للرضا الوظيفي مساوية ل 0.10 وهي قيمة غير دالة ، كما أن إرتباط السن و الأقدمية على التوالي جاء إرتباطهما غير دال عند مستوى 0.05 كما يظهر ذلك من جدول رقم (10) وتعني هذه النتائج بأن علاقة السن والأقدمية لم يظهر لها إرتباط ذا قيمة مع كل من الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي وتشير إشارات قيم الارتباطات التي جاءت سالبة و بالرغم من أنها غير دالة إلا أنها تشير الى وجود إرتباط عكسي غير ذا دلالة يعبر

بالارتباط العكسي بين الزيادة في السن والأقدمية ومتغيري الرضا الوظيفي الإلتزام التنظيمي .

الفرضية 4 : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائيا بين ابعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي للدارين في كلية العلوم الاجتماعية .

جدول رقم (11) : دالة الارتباط بين متغيرات الرضا والإلتزام التنظيمي

Corrélations								
		الأجرة	الإشراف	الترقية	محتوى العمل	العلاقات	ساعات	ظروف
الإلتزام التنظيمي	معامل ارتباط بيرسون	,022	,201	,247	,307*	,180	,208	-,153
	مستوى الدلالة	,886	,187	,102	,040	,238	,171	,315
		غير دالة	غير دالة	غير دالة	دالة	غير دالة	غير دالة	غير دالة
* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).								

العلاقة الارتباطية بين متغيرات الرضا الوظيفي 7 و الإلتزام التنظيمي 3 عن وجود علاقة ارتباطية غير دالة بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي إلا بعد محتوى العمل لديه علاقة طردية موجبة بالإلتزام التنظيمي ودالة بين الارتباطات الأخرى غير دالة .

مناقشة نتائج الدراسة :

نتائج إختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي.

تنص هذه الفرضية بأنه توجد توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي كشفت نتائج دراستنا بأنه لا توجد علاقة إرتباطية بين متغيرات الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى إدارين في كلية العلوم الإجتماعية تختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (وحيد، 2019) حول العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي حيث كشفت نتائج الدراسة بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة .

نتائج الفرضية الثانية :

الفرضية الثانية: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الاناث في مستوى الرضا الوظيفي.

تنص هذه الفرضية على الإختلاف بين ذكور و الإناث في مستوى الرضا الوظيفي. حيث كشفت نتائج الدراسة التي قمنا بها عن وجود فروق بين الذكور و الاناث في مستوى الرضا الوظيفي.

تتفق نتائج دراستنا مع نتائج (محمد، 2019) حول وجود فروق بين ذكور و الاناث في مستوى الرضا الوظيفي حيث توصلت الى وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطة الذكور و الاناث من المعلمين .

نتائج الفرضية الثالثة :

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأقدمية و السن من جهة و بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي من جهة أخرى
تنص هذه الفرضية على وجود علاقة بين الأقدمية و السن من جهة و بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي من جهة أخرى حيث كشفت الدراسة بأن السن و الأقدمية لا يوجد لها ارتباط ذا قيمة مع كل من الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي و هناك وجود ارتباط عكسي غير دال يعبر عن زيادة في السن و الأقدمية و متغيري الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي
تختلف نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (صادق،2018) حول العلاقة بين الأقدمية و السن من جهة و بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي من جهة أخرى و توصلت نتائج دراسته عدم وجود فروق دالة بين أفراد العينة فيما يخص كل من عامل السن و الجنس و الأقدمية و الرضا الوظيفي فهناك فروق دالة .

نتائج الفرضية الرابعة :

الفرضية الرابعة : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي للإداريين في كلية العلوم الإجتماعية
تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي حيث كشفت نتائج دراستنا عن وجود علاقة ارتباطية غير دالة بين أبعاد الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي الا بعد محتوى العمل لديه علاقة طردية موجبة بالالتزام التنظيمي ودالة بين الارتباطات الأخرى غير دالة .
تختلف نتائج دراستنا مع نتائج (عدودة،2015) حول علاقة الارتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي توصلت الى وجد ارتباط قوي و موجب كل أبعاد كانت موجبة و قوية الا الاشراف و ساعات العمل لديهم معامل ضعيف .

الختامة

الخاتمة :

من خلال دراسة النظرية التي قمنا بها حول موضوع الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي بانه الحالة التي يتكلم فيها الفرد مع وظيفته مع وظيفته و عمله ليصبح الفرد بذلك إنسانا تستغرق الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحه أما الالتزام التنظيمي هو مدى إهتمام بمشاعريالأفراد إتجاه المؤسسات التي يتعاملون بها و مدى توحدهم مع مؤسساتهم و تعلقهم بها و بعد تزويد متغيرة الدراسة نظريا وتطبيقها على عينة الدراسة التي تتكون من 45 عامل و توزيع البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها ليتم مناقشتها على ضوء الميدان و توصلت نتائج الدراسة إلى مايلي :

- لا توجد علاقة إرتباطية بين متغيرات الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى إداريين في كلية العلوم الإجتماعية .
- وجود فروق بين ذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي.
- وجود إرتباط عكسي غير دال بين السن والأقدمية و متغيري الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.
- وجود علاقة إرتباطية غير دالة بين أبعاد الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي إلا بعد محتوى العمل لديه علاقة طردية موجبة بالالتزام التنظيمي.

التوصيات

التوصيات :

- من بين التوصيات التي يمكن أن نقوم بتقديمها فيما يخص هذا الموضوع .
- العمل على تخفيف العوامل التي قد تؤثر على رضا العاملين.
 - الاستمرار في توطيد العلاقات بين الزملاء وبالتالي العاملين وإرتفاع مستوى.
 - كلما زاد رضا الوظيفي لدى العامل زاد التزامه في العمل.
 - توفير برامج للخدمات الاجتماعية التي تزيد من مستوى الالتزام التنظيمي لدى العامل .
 - تنمية الالتزام التنظيمي للعمال من خلال تحسيسهم بأهميتهم داخل الجامعة .

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

- 1- أحمد ماهر (2000) ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، دار الجامعية الإسكندرية.
- 2-الصحاف حبيب (2003)، معجم ادارة موارد بشرية العاملين ،مكتبة لبنان للنشر ،لبنان
- 3-الصيرفي محمد (2015)، سلوك تنظيمي ط 1 ،جزء اسكندرية مؤسسة حو .
- 4-العديلي ناصر محمد (1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة العامة للبحوث العربية ، الرياض .
- 5-القزويني محمد قاسم (2000) ،سلوك التنظيمي دراسة سلوك الأنساني الفردي والجماعي ، دار الشروق والتوزيع، عمان الصحاف حبيب .
- 6--الهاني هيثم (2007) ، الإدارة بالحوافز، دار كنوز للنشر والتوزيع ،عمان .
- 7- برقوق عبد الرحمن (2014) ، التزام التنظيمي مجلة علوم النسان المجتمع عدد 13 نجامة، بسكرة .
- 8- حواس محمد رفعت أميرة(2003) ،اثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين عدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية للتطبيق على البنوك التجارية .
- 9-خضير كاضم حمود (2022)، سلوك التنظيمي دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- 10-شنواني صلاح (1975) ،مفاهيم اساسية في ادارة الافراد ،جامعة بيروت .
- 11-سلطان محمد سعيد سلوك الإنسان في المنظمات (2002)، دار الجامعة الجديدة للنشر ،الإسكندرية .

- 12-صغر محمد اكرم حلس (2012)، دور ادارة تغيير بتعزيز التزام تنظيمي رسالة ماجستير قسم ادارة اعمال جامعة ،غزة فلسطين .
- 13-صادق(2018)،القيادة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي لدى اطارات المؤسسة الاقتصادية ،الجزائر
- 14-شنواني صلاح (1975) ، مفاهيم الأساسية في ادارة افراد جامعة، بيروت
- 15-عبد الصمد (2019) ، اثر الثقافة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بمديرية توزيع كهرباء والغاز شركة سو نلغاز .
- 16-عدودة زين الدين (2015)، علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي دراسة حالة ملبنة الاوراس مذكرة نيل الشهادة ماستر،باتنة.
- 17- رائد يوسف الحاج (2008)، إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، دار عيذاء للنشر والتوزيع، عمان .
- 18-رقاني شريفة و صنقلي عائشة (2020)، الإلتزام التنظيمي وأثره على العاملين، دراسة ميدانية، ببلدية رقان .
- 19--معمر حمزة (2008)، علاقة بين اتجاهات موظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي 18-تخصص تنظيم عمل جامعة، الجزائر .
- 20--سفاري ميلود (2007) ، محددات الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي ،رسالة ماجستير علم الاجتماع ،الجزائر.
- 21-وحيد مصطفى كامل مختار (2019) ، دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى معلمي التربية الخاصة ، مجلة الكلية التربوية ، بنها .

22-يعقوبي خليفة (2018) ،رضا الوظيفي اداة حماية العامل من خلال تحقيق
التزام تنظيمي دراسة استطلاعية لدى عينة من موظفي ادارة الضرائب مجلة
مقار للدراسات اقتصادية مركز جامعي، تندوف عدد 3.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 2 – أحمد من أحمد
كلية العلوم الإجتماعية

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحية طيبة وبعد :

في إطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم
وتسيير الموارد البشرية ، في موضوع رضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي
نقدم لكم استمارتين يرجى الإجابة عليهم بكل صدق وموضوعية.

الطالبين :

-احول خيرة

-عراب تركية

معلومات فردية :

الجنس : ذكر أنثى

السن:

إسم المصلحة :

منصب العمل :

الأقدمية :

الحالة المدنية : أعزب متزوج ارمل مطلق

ويهدف هذا الجزء إلى معرفة مدى رضا العاملين في المؤسسة يرجى وضع إشارة (X) في المربع المناسب

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	الأجور التي تقدمها المؤسسة مناسبة مقارنة مع الجهد المبذول					
02	الأجر مناسب مقارنة مع الزملاء في مؤسسات مماثلة					
03	الأجر يتناسب مع الظروف المعيشية السائدة					
04	الأجر يصرف في وقته المحدد					
05	تمنح المكافآت في المؤسسة بعدالة					
06	الإشراف المتبع من قبل الرئيس المباشر جيد					
07	علاقتي مع رئيسي المباشر جيدة					
08	تمتاز أوامر وتوجيهات رئيسي في العمل بالوضوح والدقة					
09	يقدر رئيسي في العمل أعالي وجهدي					
10	يقدم لي الرئيس المباشر المساعدة في حالة وجود صعوبات في العمل					

					11 يظهر المدير الاحترام والتقدير للعمال
					12 يأخذ رئيسي المباشر أراء العمال بعين الاعتبار
					13 فرص الترقية متاحة للجميع
					14 تعتمد المؤسسة سياسة واضحة في الترقية
					15 تقدم لي وظيفتي فرصة للتعلم واكتساب معارف جديدة
					16 تتناسب الترقيات مع المناصب الممنوحة
					17 لايسبب لي عملي ملل لعدم وجود تكرار في المهام
					18 هناك توافق بين مؤهلاتي ومتطلبات وظيفتي
					19 لدي الحرية في اختيار وتعديل طريقة العمل حسب الحاجة
					20 مهامي وواجباتي واضحة
					21 الروح الجماعية سائدة داخل المؤسسة
					22 الاتصال داخل المجموعة يسير بشكل جيد

					توجد علاقات غير رسمية بين الزملاء خارج العمل	23
					يوجد تعاون داخل الجماعة	24
					توقيت ساعات العمل ملائم	25
					ساعات العمل الإضافية تسبب لك توترا	26
					أجر الساعات الإضافية ملائم	27
					يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة	28
					الانارة والاضاءة داخل مكان العمل مناسبة	29
					الضجيج داخل مكان العمل كبير	30
					التهوية والرائحة داخل مكان العمل جيدة	31
					أشعر بأن الظروف في المؤسسة مناسبة للإنجاز	32
					توفر المؤسسة كافة الادوات اللازمة للعمل	33
					توفر المؤسسة تكييف جيد	34

استبيان الإلتزام التنظيمي:

الرقم	العبارات	أبدا	تقريبا أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	تقريبا دائما	دائما
01	أشعر بالقوة والنشاط في عملي							
02	أشعر بطاقة وحيوية كبيرة في عملي							
03	أنا متحمس(ة) لعملي							
04	تركيزي في عملي يجعلني لا أشعر بالمشيرات من حولي							

							أنا منغمس كلياً في عملي	05
							عملي يمثل تحدياً لي	06
							أجد من الصعب أن أعزل نفسي عن مهنتي	07
							أنا فخور (ة) بالعمل الذي أقوم به	08
							أنا دائماً أثنأبر في عملي حتى لو كانت الأمور لا تسير على ما يرام	09
							أجد أن عملي له هدف ومعنى	10

قسم علم النفس والأرطفونيا

شعبة: علم النفس

الرقم: 158/ق ع ن أ/ك ع إ/ج و 2022/2

وهران في :

إلى السيد : نائب عميد الكلية

جامعة وهران 2

الموضوع: طلب إجراء تريض تطبيقي لنهاية الدراسة لنيل "شهادة ماستر"

سيدي،

تحية طيبة وبعد، بهدف تحضير الطلبة الآتية أسماؤهم:

1) الطالب (ة): عزراة تزكينة

2) الطالب (ة): أحمد بن محمد

والمسجلين في السنة الثانية ماستر تخصص: علم النفس وعملية التطبيق

يشرفنا أن نطلب خدمتكم بقبول إجراء التريض التطبيقي في هيئتكم، استكمالا للمسار البيداغوجي للتكوين في طور الماستر، والذي يمكن الطالب من التأقلم مع الجوانب العملية والميدانية وتطبيق معارفه النظرية.

وفي الأخير فإننا نبقى مستعدين لتقديم كل معلومة إضافية ضرورية ونشكركم مسبقاً على تعاونكم.

رأي الهيئة المستقبلة



أ. دسهيل مقدم
نائب العميد المكلف
بالدراسات والمسائل المرتبطة
بالطلبة بكلية العلوم الاجتماعية



