



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2022

المبحثان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة -ميلة-

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص " إدارة أعمال "

إشراف الدكتور:

خوازم حمزة

إعداد الطلبة:

- مريخي خديجة

- بولخطوط مروة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. بوعزة نضيرة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. خوازم حمزة
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. سنوساوي صالح

السنة الجامعية 2021/2022



شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا وهدانا ويسر لنا طريق
العلم والمعرفة لإتمام هذا العمل
اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم
سلطانك

نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور

"خوازم حمزة"

على قبوله الإشراف

على هذا العمل وآرائه السديدة وتوجيهاته
المفيدة ونصائحه القيمة في إثراء العمل.
كما نتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة
"بوعزة نضيرة" و "سنساوي صالح"

كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة معهد
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة،
الذين حظينا بشرف النهل من غدق معارفهم طيلة
مراحل الدراسة.

والشكر موصول إلى كل من ساهم في هذا الإنجاز
من قريب أو من بعيد أو بالكلمة الطيبة.



إهداء

إلى أغلى ما في الوجود من ربياني ومن علماني
وساهما في وصولي

والداي الحبيبان

إلى إخوتي سندي في هذه الحياة وأخواتي
العزيزات (هالة، جهان، نسرين، أسماء) وأخي
العزیز اسأل الله أن يوفقهم في حياتهم

إلى أجمل وأحن صديقات العمر (فريال،
غادة، نهاد، رميساء، سارة)

إلى من كانت بسمتها ونظراتها تبعث في نفسي حب
الحياة والشجاعة رفيقة دربي مروة

إلى كل زملائي في مشواري الدراسي

وزميلاتي وردة، كلثوم ونادية

إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينساهم قلبي

خديجة

إهداء

إلى كل من نطق لسانه بكلمة التوحيد وصدقها
قلبه، إلى كل من صلى على خير البرية محمد
عليه أفضل الصلاة والسلام أهدي ثمرة جهدي؛
إلى روح أغلى إنسان على قلبي إلى من فارقتنا
في عمر الزهور أختي غاليتي رحمها الله
وأسكنها فسيح جنانه؛
إلى رمز العطاء والتضحية، إلى أبي الغالي
حفظك الله وأطال في عمرك؛
إلى بسملة الحياة وسر الوجود، من
كان دعاؤها سر نجاحي، أمي الحبيبة؛
إلى أخي سندي في الحياة وتاج
رأسي أختاي الحبيبتان (نجيبة، كاميليا)؛
إلى أميرة العائلة "توبة" و سكرها "جواد"
إلى صديقتي أدام الله المحبة بيننا (أحلام، فلة،
مريم) لكن ألف تحية، "خديجة" من تقاسمت معي
أحلى لحظات الدراسة صديقتي ورفيقتي وزميلتي؛
إلى كل من وقف بجانبني ولا زال سندي في الحياة،
إلى كل أصدقائي داخل وخارج الجامعة.

مروة

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين بالتطبيق على المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة بميلة، علاوة على ذلك تهدف أيضا إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة. حيث استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أجري البحث على عينة قوامها 58 عامل وعاملة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم إعداد استبيان استخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد عولجت إحصائيا باستخدام برنامج spss v26 وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، الرسوم البيانية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الثبات ألفا كرونباخ، تحليل الانحدار.

خلصت الدراسة إلى نتائج مفادها أنه لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية هو بدرجة متوسطة وكذلك بالنسبة لمستوى الالتزام التنظيمي بدرجة متوسطة لدى العاملين بالمؤسسة من وجهة نظر المستجوبين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، العلاقة التفاعلية. تحليل الانحدار.

Abstract:

This study was aimed at identifying the interrelationship between job satisfaction and employee's organizational obligation to apply to the seven maila miglawi martyrs hospital Institution. it also aims to identify the level of job satisfaction and organizational commitment of the employees of the institution in question. Where we used the analytical descriptive curriculum in this study the research was conducted on a sample of 58 workers. In order to achieve the study's objectives and test its hypotheses a questionnaire was prepared and used as the main data collection tool. It was statistically treated using SPSS V26 and relied on the following statistical methods repetition and percentages graphs computation average standard deviation alpha-Cronbach constant factor.

The study concluded that there was no positive statistically significant correlation at the function level (0.05) between job satisfaction and the organizational obligation of the employees of the institution in question. In addition to the average level of satisfaction as well as the level of organizational obligation of the employees of the institution from the perspective of the respondent.

Keywords: Job satisfaction, Organizational commitment, Interactive relationship, Regression analysis.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرفان
	إهداء
V	الملخص
VII	فهرس المحتويات
XI	فهرس الجداول
XII	فهرس الأشكال
XIV	فهرس الملاحق
أ-ط	مقدمة
24-2	الفصل الأول: الإطار النظري للرضا الوظيفي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي
3	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته
5	المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي وخصائصه
7	المطلب الثالث: مؤشرات الرضا الوظيفي
8	المطلب الرابع: نظريات الرضا الوظيفي
12	المبحث الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي
12	المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
15	المطلب الثاني: أدوات قياس الرضا الوظيفي
19	المطلب الثالث: طرق تحقيق الرضا الوظيفي والمشاكل التي تواجه تحقيقه
22	المطلب الرابع: نتائج وانعكاسات الرضا الوظيفي

24	خلاصة
37-26	الفصل الثاني: مدخل للالتزام التنظيمي
26	تمهيد
27	المبحث الأول: ماهية الالتزام التنظيمي
27	المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي وأهميته
29	المطلب الثاني: أبعاد الالتزام التنظيمي وخصائصه
30	المطلب الثالث: مراحل الالتزام التنظيمي ومؤشراته
32	المبحث الثاني: أساسيات حول الالتزام التنظيمي
32	المطلب الأول: طرق قياس الالتزام التنظيمي
34	المطلب الثالث: أساليب تعزيز الالتزام التنظيمي
35	المطلب الرابع: آثار الالتزام التنظيمي
37	خلاصة
82-39	الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة
39	تمهيد
40	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة الصحية
40	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الصحية ومكوناتها
43	المطلب الثاني: تقديم المؤسسة الاستشفائية مغلاوي الشهداء السبعة
44	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة
50	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
50	المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة
52	المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات
62	المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لخصائص بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان

62	المطلب الأول: التحليل الإحصائي لخصائص بيانات المستجوبين نحو الديموغرافية لأفراد العينة
69	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو متغيرات دراسة
82	خلاصة الفصل
84	خاتمة
87	قائمة المراجع
93	الملاحق

فهرس الجد اولوالأشكال

فهرس الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبيانات	51
02	هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)	53
03	توزيع درجات المقياس المستخدم في الاستبيان	54
04	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي	55
05	يبين نتائج اختبار نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة	56
06	يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	59
07	يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	61
08	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	62
09	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	63
10	يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة المستوى التعليمي	64
11	يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	65
12	يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة الوظيفة	66
13	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	67
14	يبين توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري	68
15	يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول	69
16	يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور الثاني	73
17	يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	76
18	يبين نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	79

فهرسالأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
01	مخطط يوضح أنواع الرضا الوظيفي	6
02	هرم ماسلو لتدرج الحاجات	10
03	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	63
04	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	64
05	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير لفئة المستوى التعليمي	65
06	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	66
07	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير فئة الوظيفة	67
08	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	68
09	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل الشهري	69
10	يبين ترتيب مستويات أبعاد الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة	72
11	يبين ترتيب مستويات أبعاد الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة	74
12	النموذج الميداني للدراسة	81

فهرس الملاحق

قائمة الملاحق:

الرقم	الشكل	الصفحة
01	استمارة الدراسة	92
02	قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة	98
03	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	98

مقدمت

مقدمة:

أصبح المورد البشري يمثل أساس نجاح الإدارة من جانب الإدارة المعاصرة وصار يعتبر العصب أو العمود الفقري الذي تعتمد عليه، وقد تتزايد الاهتمام بتنمية إدارة الموارد البشرية، سعياً من المؤسسات لاستخدامها بشكل أكثر فعالية، فهذه الموارد بغنائها المختلفة هي التي تشكل البناء التنظيمي للإدارة أو المؤسسة، فنجاحها يرتبط بنجاح مواردها أو موظفيها في أداء عملهم بكفاءة وفعالية وحتى يتحقق هذا الأخير لابد من أن يكون العامل في رضا عن عمله والالتزام به. يبدأ الشعور بالرضا الوظيفي لدى العمال عند إحساسه بمدى أهميته وأهميته ما يقوم به من عمل ومدى مساهمته في نجاح المؤسسة وكذلك عند شعوره بوجود ترابط بينه وبين رؤسائه والذي يظهر عن طريق العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين. بالإضافة إلى التحفيز المستمر ومن هنا اكتسب موضوعاً للرضا الوظيفي أهمية بالغة في السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية، حيث أصبح ضرورة حتمية لدى القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطور الإداري في المؤسسة. ليظل موضوعاً للبحث وقد ظهرت العديد من الدراسات والنظريات حول موضوع الرضا الوظيفي حيث اعتبرت أنه لا ينتج بالصدفة بل أنه هناك عوامل ومحددات تؤثر عليه وتتحكم فيه، وتظهر هذه الأخيرة من خلال سلوك العمال الذي يعبر عن رضاهم عن العمل والذي يعتبر إيجابياً للمؤسسة، أو عن عدم الشعور بالرضا الوظيفي والذي يؤثر عليها بشكل سلبي.

من أهم السلوكيات المرغوب في أيضاً في المؤسسة الالتزام التنظيمي الذي حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء. فمن المهم للمؤسسة زيادة مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بهدف تحسين نتائج عملهم. حيث أن شعور العامل بالالتزام نحو مؤسسته بجعله جزءاً منها، وأنه بكل جهد لتحقيق أهدافها وهو يعتبر عن ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين الفرد والإدارة تتميز هذه العلاقة بأنها تدفع العامل لبذل الجهود الكبيرة لأجل نجاح المؤسسة، والتي يقوم بها عن حب ورغبة ورضا فتصبح قيمها قيمة وأهدافها أهدافه، ويعد الأفراد الملتزمون اتجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد المنظمة على النجاح في تأدية وظائفها فالالتزام التنظيمي يعبر عن اتجاه الفرد وسلوكه نحو المؤسسة التي يعمل بها.

إن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كانت وما تزال نقطة جدال بين الباحثين نتيجة أهميتها بالنسبة لأي منظمة تسعى لضمان نجاحها واستمراريتها. إذ من المسلم به أن الكفاءة والفعالية تحتاج مستوى عال من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي خصوصاً في المنظمات الخدمية فالمستشفيات أين تقدم خدمة من نوع خاص نظراً لطابعها الإنساني، ومن ثم وجب على القائمين عليها التعرف على العوامل المرتبطة بها، ومحاولة تبني استراتيجيات تسييرية محفزة لها.

1- إشكالية الدراسة:

لقد أصبح تحقيق الرضا الوظيفي ومن خلاله الالتزام التنظيمي من أهم الوسائل التي تحقق أهداف المؤسسة في تنمية العلاقة بينها وبين العاملين بها، وتنمية السلوك الإبداعي لدى مستخدميها، وإيجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد، حيث يمكنها مستوى الرضا الوظيفي المرتفع الذي يساهم بدوره في الدفع من مستوى الالتزام التنظيمي، من الاحتفاظ بوتيرة عمل مستقرة تضمن لها التواجد والبقاء في محيط يتسم بالمنافسة الشديدة.

لم يعد عمل المؤسسة الاستشفائية العمومية ينحصر في كونها مؤسسة خدماتية تقدم خدمات علاجية ووقاية لأفراد المجتمع، بل أصبحت تلعب دورا هاما وبارزا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ولهذا أصبح واجبا على القائمين عليها تبني استراتيجيات وسياسات إدارية تعمل على زيادة مستوى هذين السلوكين التنظيميين وعلى قياسهما باستمرار لدى مجموع الفاعلين فيها. فإذا كان هناك انخفاض في مستوى هذين المتغيرين ستجد المؤسسة نفسها أمام سلوكيات سلبية غير مرغوب بها كالغيابات، اللامبالاة، التسرب والنسب الوظيفي... الخ

وقد تناولت العديد من الدراسات موضوع الرضا الوظيفي والالتزام حيث توصلت إلى أهمية كل منهما كسلوكين تنظيميين في علاقتهما بمتغيرات مختلفة لدى عينات من فئات مهنية مختلفة، والتي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين لدى العاملين في المستشفى. ومن ثم جاءت هذه الدراسة كمحاولة للكشف عن العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ومنه نطرح الإشكالية التالية:

هل توجد علاقة تفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال في مستشفى الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة - ميلة - ؟

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام المعنوي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام المستمر لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة ميلة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام المعنوي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام المستمر لدى العمال في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

3- أهمية الموضوع:

- تكمن أهمية هذا الموضوع في تسليط الضوء على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة بولاية ميلة والوصول إلى أهم النتائج التي من شأنها أن تساعد في رفع الرضا الوظيفي لدى الأفراد داخل المؤسسة بهدف تكثيف الجهود المبذولة والسير الجيد لعمل المؤسسة.
- كما تبرز أهمية هذه الدراسة في تحديد مدى التزام عمال المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة بوظائفهم مع التركيز على أهم النقاط التي من شأنها أن تزيد من الانتماء نحو المؤسسة.

4- أهداف الدراسة:

- التعرف على أثر بعض المتغيرات على كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- التعرف على طرق قياس كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

5- صعوبات الدراسة:

بشكل عام تتمحور أهم صعوبات البحث في جانبه التطبيقي، والمتمثلة فيما يلي:

- صعوبة الحصول على الموافقة من طرف مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة بميلة.

- صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة.

- عدم التزام وتهاون بعض العمال في المؤسسة محل الدراسة للمساهمة معنا في إطار ملئ الاستبيانات المقدمة لهم.

- صعوبة تكبير حجم عينة الدراسة الميدانية بسبب نظام العمل بالمناوبة في المؤسسة محل الدراسة.

6- حدود الدراسة:

تم تحديد هذه الدراسة على 3 مجالات تتمثل في:

الحدود الزمانية:

أجريت هذه الدراسة في السنة الجامعية 2021-2022 في المدة الممتدة من شهر فيفري إلى غاية شهر ماي 2022.

الحدود المكانية:

تمت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة بميلة.

الحدود البشرية:

اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة بميلة، حيث شملت هذه العينة أطباء، ممرضين، وإداريين.

7- منهج الدراسة:

من أجل تقديم موضوع بحثنا بطريقة مفهومة قمنا باختيار المناهج العلمية المناسبة التي تتمثل في:

- المنهج الوصفي: من أجل فهم وإدراك المعلومات والبيانات وجمعها من مصدرها.

- المنهج التحليلي: من خلال اعتمادنا على البرنامج الإحصائي الوصفي SPSS من أجل تحليل المعلومات وتفصيل للوصول إلى نتيجة.

8- الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي، وكذا الدراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي والبحوث التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة الحالية، ونستعرض فيما يلي ما أمكن الحصول عليه من دراسات حيث تم تقسيمها كالتالي:

أولاً: دراسات متعلقة بالرضا الوظيفي:

دراسة عز الدين محمد العزيز(2018)، بعنوان الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني-دراسة ميدانية-مذكرة ماجستير، غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة درجة الرضا الوظيفي وعلاقته بطبيعة الأداء المهني لدى الصحفيين الفلسطينيين.
- سعت إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي، وعوامل تحققه لدى الصحفيين الفلسطينيين، وإبراز الضغوط التي تحد من تطور الأداء المهني لهم وحجم تأثيره عليهم.
- توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية بين الأداء المهني للصحفيين والرضا الوظيفي لديهم.
- يمثل الصحفيون الفلسطينيون درجة متوسطة من الرضا عن العوامل الاقتصادية في العمل حسب الوزن النسبي 55.91%.

- هناك درجة عالية من الرضا لدى الصحفيين الفلسطينيين عن طبيعة العمل وظروفه.
- توافر درجة عالية من مستويات الانضباط وتحمل المسؤوليات لدى الصحفيين الفلسطينيين حسب الوزن النسبي 68.71%.

دراسة: إيمان صيبان، عائشة بوشخي (2016) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية -دراسة حالة- بمؤسسة "سواتين" إنتاج النسيج Soitin، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "تكسماكو Texmaco" لصناعة النسيج من خلال دراسة حالة بمؤسسة "سواتين Soitin" بولاية تلمسان.

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى:

- درجات الرضا الوظيفي مرتفعة رغم توسط مستويات الرضا الوظيفي عن انسجام الفريق الذي ظهر بمستوى مرتفع جدا.
- درجات الأداء المرتفعة لا تؤثر على مستوى الولاء حيث تم التوصل إلى أن رغم ارتفاع درجات الأداء إلا أن مستوى الولاء منخفض.

ثانيا: دراسات متعلقة بالالتزام التنظيمي:

دراسة: خيرية محمد بن عصمان (2018) بعنوان: دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، أطروحة دكتوراه، ليبيا.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أهم مكونات الالتزام التنظيمي والتعرف على طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي.

- سعت للتوصل إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي قد تسهم في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية.

من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- وجود علاقة طردية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي حيث كلما زاد الالتزام زادت جودة الأداء الوظيفي.

دراسة: أمجد علي إبراهيم نصار (2016) بعنوان: دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجستير، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة.

خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- واقع بيئة العمل من وجهة نظر العاملين الإداريين بجامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة جاء بوزن نسبي 58.551% أي أنه يوجد موافقة بدرجة متوسطة.

- وجود موافقة بدرجة مرتفعة على مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة، حيث جاء بوزن نسبي 75.714%.

- وجود أثر إيجابي لبيئة العمل على مستوى الالتزام التنظيمي في جامعتي الأقصى والإسلامية بقطاع غزة.

ثالثا: دراسات متعلقة بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

دراسة: علي محمد قاسم عبيد القحطاني (2021)، فهمي أحمد علي بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن، مقالة بحثية.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن.

- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والتعرف على أثر متغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة) على كل منهما.

- معرفة الفروق بين إجابات الأفراد فيما يتعلق بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة).

توصلت هذه الدراسة إلى:

- مستوى الرضا الوظيفي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن بقدر متوسط، وذلك من خلال مستوى التقدير العام للمحور الذي بلغ متوسطه الحسابي العام 3.82 أي بوزن سنوي 76.22%.

- مستوى الالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن في محور الالتزام التنظيمي بمستوى متوسط، ذلك من خلال مستوى التقدير العام للمحور والذي يبلغ متوسطه الحسابي العام 2.62 أي بوزن سنوي 52.4%.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى دلالة 0.05 بين الرضا الوظيفي للقيادات الأكاديمية في جامعة عدن وبين مدى التزامهم التنظيمي.

دراسة: وحيد مصطفى كامل مختار (2019)، بعنوان: دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي التربية الخاصة، مقالة بحثية،

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عينة من معلمي التربية الخاصة.

- تبين الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة.

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث من عينة الدراسة على الرضا الوظيفي وذلك لصالح الذكور.

-وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي الذكور والإناث من عينة الدراسة على مقياس الالتزام التنظيمي وذلك لصالح الذكور.

-عدم وجود فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

دراسة: ستي سيد أحمد (2016/2017) بعنوان: محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، أطروحة دكتوراه، سعيدة، الجزائر.

سعت هذه الدراسة إلى:

-محاولة معرفة محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل في الإدارات العمومية، دراسة حالة المؤسسات العمومية بولاية سعيدة نموذجا.

توصلت هذه الدراسة إلى:

-استخلاص مجموعة من المحددات الأكثر تأثيرا على درجة الرضا الوظيفي بعد استخدام أسلوب التحليل التمييزي باستخدام spss v21.

-وجود علاقة بين تلك المحددات ودرجة الرضا الوظيفي من خلال استخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (pls) باستخدام برنامج (Smart pls).

-ارتفاع درجة الرضا الوظيفي له تأثير موجب على الالتزام التنظيمي والذي بدوره يؤدي إلى انعدام النية في ترك العمل، بينما عدم الرضا الوظيفي يصاحبه انخفاض في الالتزام التنظيمي وهذا ما ينعكس بوجود نية في ترك العمل.

9- التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، توصلنا الى مجموعة من الملاحظات تمثلت في أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية وهي كالتالي:

-تتفق الدراسة الحالية والدراسات السابقة في تناولها لموضوع الرضا الوظيفي من الجانب النظري وموضوع الالتزام التنظيمي كذلك من الجانب النظري.

-تتشارك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كونها تناولت الرضا الوظيفي كمتغير ثابت والالتزام التنظيمي كمتغير تابع.

استخدمت الدراسة الحالية والدراسة السابقة في دراستها المنهج الوصفي واستخدام الاستبيان لجمع المعلومات.

10 - تقسيمات الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن الإشكالية الرئيسية والتساؤلات التي طرحت فيما سبق، وإثبات صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها، تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول مترابطة ومتكاملة تسبقها: مقدمة (الإشكالية التساؤلات، الفرضيات).

الفصل الأول: تضمن هذا الفصل الإطار النظري للرضا الوظيفي تناولنا فيه كل من ماهية الرضا الوظيفي (المفهوم الأهمية، الأنواع، الخصائص، مؤشرات ونظرياته) وأساسيات حول الرضا الوظيفي (العوامل المؤثرة عليه، أدوات قياسه، طرق تحقيقه وانعكاساته).

الفصل الثاني: يدور هذا الفصل حول الالتزام التنظيمي عرضنا فيه ماهية الالتزام التنظيمي (المفهوم، الأهمية، الأبعاد، الخصائص، المراحل والمؤشرات) وأساسيات حول الالتزام التنظيمي (طرق قياس الالتزام التنظيمي، أساليب تعزيزه والآثار المترتبة عنه).

الفصل الثالث: تم تخصيصه ليتضمن الجانب الميداني للدراسة، والذي شمل تقديم للمؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة، الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، الأدوات الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليل واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري للرضا الوظيفي

تمهيد:

يعد موضوع الرضا الوظيفي موضوع قديم متجدد في أدبيات الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، شغل اهتمام العديد من الباحثين والمختصين وخاصة عن كيفية حدوثه والعوامل التي تؤثر فيه والسبل التي تمكن من تحقيقه وتحسينه.

من خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى مختلف جوانب هذا المفهوم وأهم النظريات التي تفسره والآليات التي تمكن من تحقيقه، وذلك من خلال مبحثين:

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

نظرا لأهمية الرضا الوظيفي وباعتباره الحالة الانفعالية التي يصعب التحكم بها وحالة وجدانية سارة والتي تنتج تقويم جهد العامل ومدى توافق قدراته مع الوظيفة التي يشغلها. فالرضا هو هدف كل فرد في حد ذاته فهو يعتبر مقياسا لمدى فاعلية الأداء ومدى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للعامل. ولهذا قمنا في هذا المبحث بتقديم تعاريف مختلفة للرضا الوظيفي وتطرقنا إلى أهميته، أنواعه، خصائصه ومؤشراته والنظريات المفسرة له.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤية فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمتجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد لرضا الوظيفي وتبيان مدى أهميته.

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

من بين أهم التعاريف التي قدمت للرضا الوظيفي من مختلف الباحثين نذكر ما يلي:

- إن الرضا الوظيفي يتمثل في مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها حول المتغيرات المادية والمعنوية والتي تتعلق بالعمل نفسه والبيئة المحيطة به، وهذه المتغيرات إما أن تكون عوامل دافعة تسبب الشعور بالرضا عن العمل أو عوامل صحية تسبب الشعور بالاستياء الشديد عن العمل.¹

- من وجهة نظر "هيوك": عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تحمل المرء على القول بصدق إني راض عن وظيفتي.²

- من وجهة نظر "سترونج": عرفه بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدئ يومه دون أية غضاضة.³

يلاحظ من هذا التعريف انه أهمل العوامل الشخصية المتعلقة بالفرد في حد ذاته والتي تؤثر عليه وركز فقط على العوامل المتعلقة بمحيط العمل.

¹ أحمد احمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، دار زمزم ناشرون وموزعون، الأردن عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص134.

² العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، ولاية جيجل، مذكرة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2008، ص46.

³ منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، دار الكتب المصرية، القاهرة مصر، الطبعة الأولى، 2015، ص38.

-تعريف "ستون": يرى بأنه الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الاجتماعية.¹

يلاحظ أن ستون أهمل الجانب المتعلق بالعمل في حد ذاته وتأثيره على تحقيق الرضا عن العمل.

التعريف الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الرضا الوظيفي يرتبط بالجودة الداخلية للحياة الوظيفية بصفة عامة، أي أنه الشعور بالارتياح والقناعة والسعادة من العمل الذي يؤذيه الفرد والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة له نتيجة تقديره لدرجة رضاه على مجالات الرضا الوظيفي المتمثلة في (ظروف العمل، طبيعة العمل، الراتب، العلاقة مع الزملاء، الحوافز والعلاقة مع الرؤساء).

الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من أهم الظواهر التي يستوجب الاهتمام بها لسببين بالغي الأهمية:

أولاً: كون الرضا هدف كل فرد بحد ذاته فأياً كان الفرد العامل فهو يطمح أن يكون راضياً وينعكس ذلك على بقاء جديته في العمل.

ثانياً: إسهام الرضا في التأثير على كل سلوكيات الفرد:²

وقد أشار "ليكرت" إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في ان واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر رفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى إنتاجيتها ومن ثم فإن ثمة نوعاً من الاتفاق بان من أوضح الدلالات على التدني ظروف العمل في المنظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.³

ومن بين جملة النقاط التي تبرز أهمية الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:⁴

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى لعاملين في المنظمات المختلفة.

¹ستي سيد احمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته في كل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل (دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة)، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2017/2016، ص 2.

²عزبون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة وحدة نوميديا بقسنطينة)، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007/2006، ص 53.

³علي محمد قاسم عبيد القحطاني، فهمي احمد علي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن، مجلة جامعة عدن للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد رقم 2، العدد 1، جامعة عدن، اليمن، 2021، ص 65.

⁴ أحمد عافت الشلمان العنزي، أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، الكويت، 2017، ص 32.

- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمات المهنية المختلفة، وانخفاض معدلات دوران العمل.
- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية. حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنتشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.

المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي وخصائصه

اختلفت آراء الباحثين حول تحديد أنواع الرضا الوظيفي حسب عدة مستويات مختلفة، وكذلك تحديد أهم الخصائص التي يتميز بها.

الفرع الأول: أنواع الرضا الوظيفي

يصنف الرضا الوظيفي في مستويات لأسباب معينة:¹

أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته: وينقسم إلى قسمين:

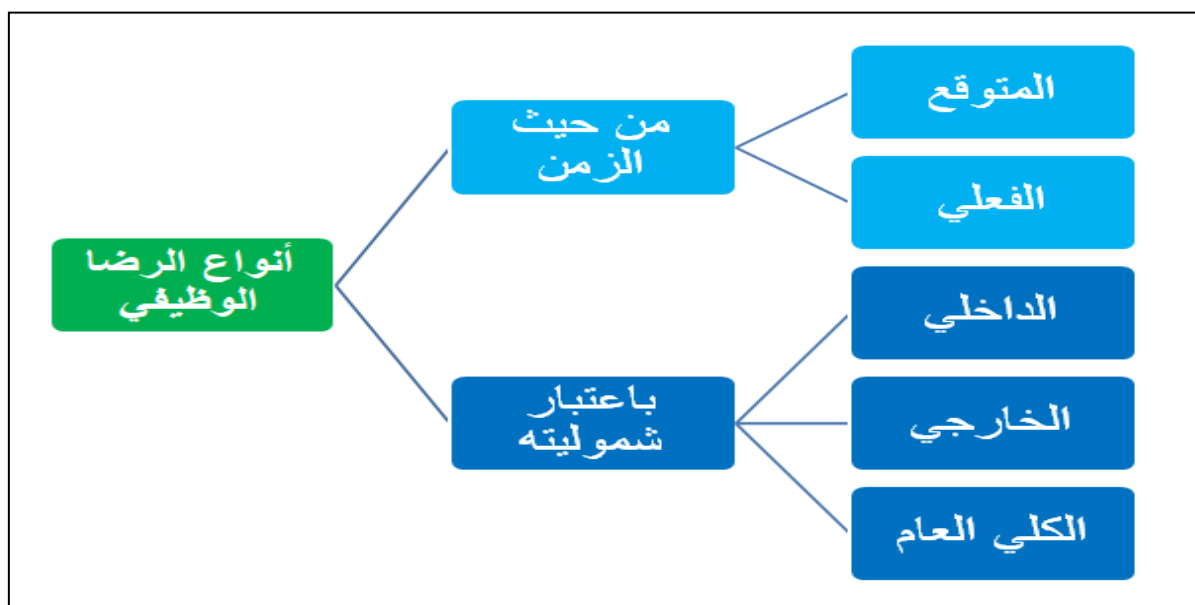
- 1- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الخاصة بالشخص العامل، كالاكتفاء، والتقدير، والقبول والإحساس بالإنجاز، والتعبير عن النفس.
- 2- الرضا الوظيفي الخارجي: مرتبط بالعوامل الخارجية للعامل في محيط عمله المؤسسي كالعلاقة مع المدراء وزملاء المهنة، وأساليب المهنة وطبيعتها.
- 3- الرضا الكلي العام: محصلة الإحساس بالرضا الوظيفي نحو المعايير داخليا وخارجيا.

أنواع الرضا الوظيفي من حيث الزمن: ينقسم إلى قسمين هما:

- 1- الرضا الوظيفي المتوقع: ويتكون لدى العامل عبر عملية الأداء المهني ما إذا كان يتوقع أن المبدول من مجهودات يتوافق مع غاية المهام.
 - 2- الرضا الوظيفي الفعلي: يتكون لدى العامل بعد مستوى الرضا الوظيفي المتوقع وبعد تحقق الغاية،
- | | | | | | |
|------|--------|-------|--------|----|-------|
| يشعر | العامل | آنذاك | بالرضا | عن | عمله. |
|------|--------|-------|--------|----|-------|

¹ عز الدين محمد العزيز، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني، رسالة ماجستير، قسم الصحافة، كلية الأدب عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018، ص 53.

الشكل رقم (01): مخطط يوضح أنواع الرضا الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الثاني: خصائص الرضا الوظيفي

يتميز الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص يمكن تحديدها فيما يلي:¹

- تعدد مفاهيم وطرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعاريف وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

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

- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر النتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات - الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن

¹ عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيويورك للنشر والتدريب، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2015، ص14.

تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.¹

المطلب الثالث: مؤشرات الرضا الوظيفي

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب، التمارض، الشكاوى إضافة إلى الغياب ودوران العمل ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة للمؤسسة ونظرا لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل مؤشر على حدى وإبراز درجة التكامل فيما بينها، أي مدى اعتمادها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد.²

1- التمارض:

إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق، فمناًجل التخلص من عمل غير راض عنه يلجأ الفرد إلى ظاهرة التمارض وتعني لنا إظهار الفرد نفسه في حالة مرض ويلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة، وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل والملل من الظروف المحيطة به.

2- كثرة الشكاوى:

إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المستاءين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفها لرؤسائهم، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا الأمر الذي يوجب أخذهم بعين الاعتبار وتحليلها بدقة لإيجاد الحلول الممكنة.

3- الإضراب:

مما لاشك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل وجود الاختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية)، لذلك يعد أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم.

¹ ميرفت توفيق إبراهيم عوض الله، اثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، قسم الإدارة والاقتصاد، كلية الدراسات العليا، الأكاديمية العربية بالدنمارك، 2012/2011، ص ص 68-69.

² برياح محمد الأمين، موساوي يحيى، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية مغنية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016/2015، ص ص 25-27.

4- اللامبالاة والتخريب:

إن الانسجام والتوافق بين الفرد العامل وأعضاء المؤسسة، يلعب دورا هاما في الرفع من معنوياته، الأمر الذي يدفعه ويوجهه إلى بذل الجهد اللازم في عمله، إذن هو راض إلى حد ما عن ذلك العمل الذي يمكنه من تحقيق الطموح والذات، وبغياب ذلك الانسجام وعدم القدرة على التكيف مع محيط العمل تظهر عدة أشكال من اللامبالاة والتخريب التي تترجم وتعكس لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل، إذ يلجأ إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا، مما ينتج عنه إنتاج ذو نوعية رديئة.

5- عن العمل والإصابات الرضا:

تعد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العامل تعبيرا منه عن عدم رضاه عن عمله، وبالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في انجاز المهام الموكلة إليه، ولقد تضاربت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات، فنجد من الباحثين من يفترض العلاقة السلبية بين الرضا عن العمل ومعدل الحوادث، فالفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب من التعرض إلى الإصابة عن الفرد الذي يشعر بالرضا، ويعد ذلك بمثابة الانسحاب عن العمل، وفي المقابل نجد فروم يذكر أن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس فتعرض الفرد للإصابات يجعله غير راض عن عمله.

المطلب الرابع: نظريات الرضا الوظيفي:

تعددت المداخل النظرية التي تناولت ظاهرة الرضا الوظيفي وتنطلق من أسس، اجتماعية اقتصادية، تنظيمية، سلوكية ونفسية وفيما يلي عرض لأهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:¹

الفرع الأول: نظرية "ماسلو" لتدرج الحاجات

تقوم نظرية "ماسلو" Maslow على أساس أن الحاجات التي يتم إشباعها لا تصبح عناصر دافعة لهذا ينتقل الفرد إلى مستوى أعلى من المستوى الذي تم إشباعه، وتدفع الفرد إلى سلوك معين، فإذا شبع تكلف على اعتبارها محرك للسلوك.

وتتمثل أهم مساهمة لنظرية "ماسلو" في زيادة أنواع الحاجات التي لها دورهم في دافعية العمل، وفي الوقت الذي ركز فيه المسؤولون بصفة رئيسية على حاجات المستوى الأدنى مثل الحوافز المالية لتشجيع العاملين، برزت أهمية حاجات المستوى الأعلى (التقدير، الحب، احترام الذات وتحقيقها) باعتبارها دوافع مهمة للعمل.

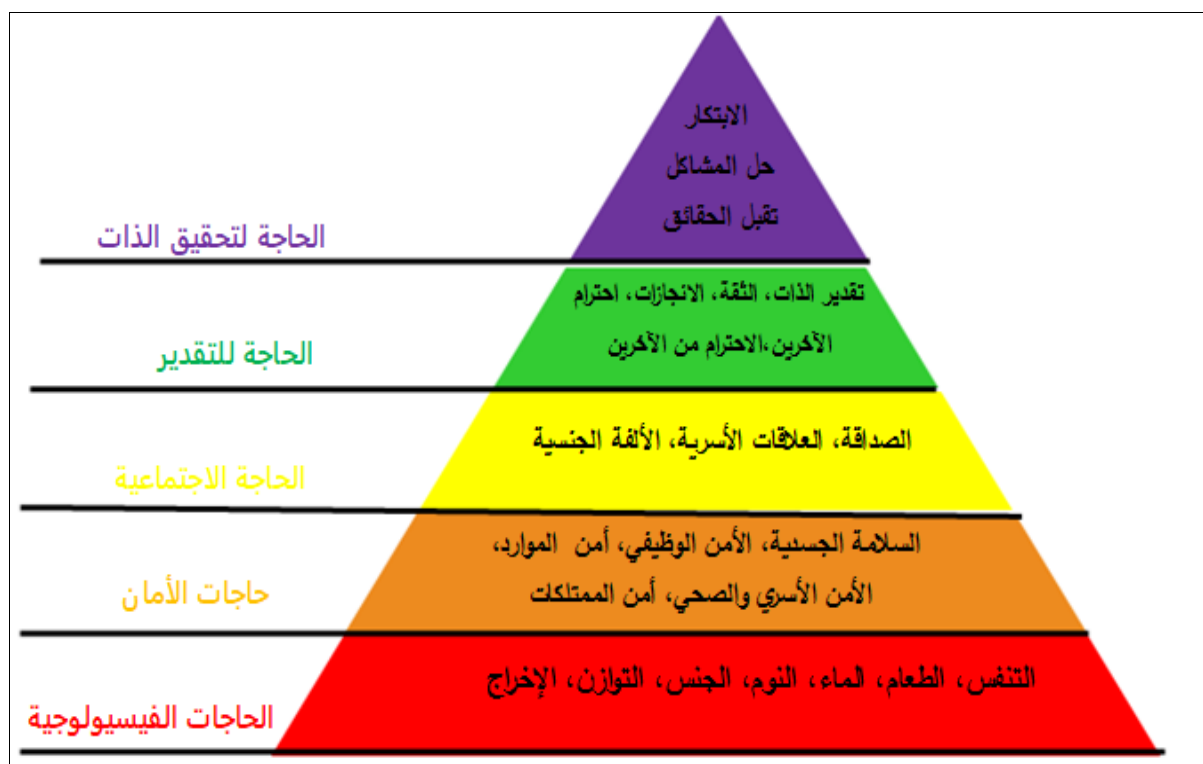
¹ طويل كريمة، الدافعية والرضا الوظيفي وأثرهما على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2007/2008، ص 41.

وقد حدد "ماسلو" خمس مجموعات من الحاجات الإنسانية هي:¹

- 1- **الحاجات الفسيولوجية:** وهي الحاجات الجسدية مثل الحاجة إلى الطعام والماء والنوم الدفء وهي حاجات أساسية يشترك فيها البشر ولذلك تأتي غي قاعدة هرم الحاجات.
- 2- **حاجات الأمان:** وهي تعبر عن حاجات الفرد ليكون بمأمن من الأخطار، وإن يشعر بقدر من الاطمئنان وأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به، ولا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي فقط وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي.
- 3- **الحاجات الاجتماعية:** وهي احتياج التقدير فالفرد يريد أن يشعر أن الآخرين يبادلونه الود والحب، وإن ينتمي إلى جماعة، وإن يكون له أصدقاء وإن يتصل ويتفاعل مع الآخرين.
- 4- **حاجات التقدير:** وهي حاجة الفرد أن يشعر بأنه محل تقدير. وعندما ينبع هذا التقدير من لفرد نفسه، يكون التقدير ذاتيا. أما عندما مصدر الآخرين من حيث المكانة الاجتماعية التي يسبغوها على الفرد أو الاحترام الذي يعطونه إياه، فإن التقدير يكون خارجيا.
- 5- **حاجات تحقيق الذات:** وهي تعبر عن حاجة الفرد أن ينطلق بقدراته ومواهبه إلى أفق تتيح له أن يكون ما تمكنه استعداداته أن يكون يمارس الأعمال والأنشطة بما يتفق والاستخدام الأمثل لإمكانياته ومواهبه وطاقاته.

¹ أحمد أحمد سليمان، سوسن وهب عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص ص 138-139.

الشكل رقم (02): هرم ماسلو لتدرج الحاجات.



المصدر: محمد عافت شامان العنزي، أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، الإدارة العامة، جامعة آل البيت، 2016/2017، ص23.

ونلاحظ من التدرج الهرمي السابق ما يلي:¹

- إن الرضا الوظيفي في مستوى الحاجات الدنيا (الفسيولوجية والأمان) يتحقق من خلال ما تقدمه المنظمة من أجور ومكافآت مناسبة إلى العاملين أو ما توفره لهم من نظم تأمين صحي ورعاية طبية (الحاجات إلى الأمان).
- أما الحاجات العليا فيكون إشباعها عن طريق عوامل أخرى تؤدي إلى الرضا الوظيفي مثل تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرار والقدرة على تحقيق المساهمة الفعالة في المنظمة.

الفرع الثاني: نظرية العاملين "هيرزبيرج"

قدم "هيرزبيرج" نظريته في الدافعية والتي عرفت بالنظرية ذات العاملين أو العنصرين وتقوم النظرية على العاملين التاليين:

1- عوامل الرضا (العوامل الدافعية)؛

¹ محمد أحمد سليمان وسوسن وهب عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره ص139.

2- العوامل الوقائية.

اعتمدت هذه النظرية على نظرية " ماسلو " كأساس لدراسة الرضا الوظيفي ودلالاته، فالرضا عن العمل هو ليس عكس عدم الرضا عن العمل، فالأسباب التي تؤدي إلى الرضا تختلف عن الأسباب المؤدية لعدم الرضا، وتقوم فكرة النظرية وفقاً لما يلي:¹

1- العوامل الدافعية:

(الإنجاز، المسؤولية، النمو، الترقى، العمل ذاته) وهي ضرورية لحدوث الرضا لكن نقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا.

2- العوامل الوقائية:

(الأجر العلاقات الشخصية، السياسات الإدارية، ظروف العمل، الحالة الاجتماعية، استقرار العمل، عوامل متعلقة بالجوانب الشخصية للفرد) توافرها لا يؤدي إلى حدوث عدم الرضا.

ووفقاً لهذه النظرية في مجال العمالة المؤقتة نجد أن العوامل الدافعية إن وجدت فهي تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعوراً إيجابياً لدى الأفراد وتعطيهم فرصاً للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاجية، وكذلك أوضحت أن المكافآت تدفع العاملين من أجل زيادة دافعهم للعمل والإنجاز وبالتالي سوف يكون عندهم رضا وظيفي إيجابي للعمل والمكان الذي يعملون به، وتزداد مستويات أدائهم وإنجازهم للمهم المطلوبة منهم.

الفرع الثالث: نظرية القيمة

قدم "لوك" نظرية للرضا الوظيفي سنة 1986:

قدم "لانديوترمبو" (Landy and Trambo) عام 1980 شرحاً لنظرية "لوك" في الرضا الوظيفي، ويرى "لوك" في هذه النظرية أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد.

ويعني ذلك أن "لوك" قد ميز بين القيمة والحاجة، واعتبر الحاجات كعناصر تضمن استمرارية حياة الفرد من الناحية البيولوجية، كما أنه اعتبرها موجودة بذاتها بشكل موضوعي منعزل عن رغبات الفرد. بينما القيم تتصف بالذاتية حيث تمثل ما يرغب الفرد سواء كان ذلك بمستوى الوعي أو اللاوعي.²

¹ فايزة محمد رجب بهنسى، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2011، ص 52-53.

² إيناس فؤادي نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428هـ-1429، ص 59.

المبحث الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي

يتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل المختلفة تتعلق ببيئة العمل وأخرى متعلقة بالفرد في حد ذاته، كما تتدرج أهمية قياسه من أحد أهم أهداف وبرامج الإدارات في العصر الحالي لما له من نتائج ذات تأثير واضح على المؤسسة، ولهذا تطرقنا في هذا المبحث إلى عناصر أساسية حول الرضا الوظيفي حيث أشرنا إلى العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وأدوات قياس الرضا الوظيفي وطرق تحقيقه ونتائج.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

يمكن تقسيم هذه العوامل إلى مجموعتين، الأولى تتمثل في عوامل الداخلية للعمل والثانية تمثل العوامل الشخصية للفرد:

الفرع الأول: عوامل بيئة العمل الداخلية (work environment variables)

إن الرضا الوظيفي يمثل الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالعمل الذي يؤديه، وبالتالي فبقدر ما يقدم هذا العمل من إشباع للفرد بقدر ما يزداد رضاه بالعمل ويزداد بالتالي اندماج الفردية. والعوامل التي تؤثر في درجة رضاه عن العمل هي كالآتي:¹

1- الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين. وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضاهم عن العمل والعكس هو الصحيح.

ومن الجدير ذكره هما أن "هيرزبيرغ" خالف هذا الرأي في نظريته إذ أكد بأن الأجر وهو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا، وإنما فقط تمنع عدم الرضا، وهذا الرأي عليه بعض التحفظات التي منها:

أ- أن الأفراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات، كما وأن المجتمعات والحضارات تؤثر هي الأخرى على الأفراد وحاجاتهم نحو العمل وتبرز أهمية الأجور في المجتمعات الرأسمالية بدرجة أكبر من المجتمعات النامية نظرا لأهمية الجانب الاقتصادي في حياة الأفراد في تلك المجتمعات.

ب- إن الأجور تعد إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى وغير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز ورمز للتفوق والنجاح.

¹ محمد سرور الحريزي، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص157.

2- محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل بما يتضمنه العمل من مسؤولية وصلاحيات ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة للعامل إذ أنه كلما كان العمل ذا محتوى عال أي يتضمن عناصر إثراء والتي تسمى بالتحميل العمودي Vertical loading كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل، وبالتالي يزداد رضاه عنه، وهذا ما أكدته تطبيقات إثراء العمل "لهرزبيرغ" و"هاكمان".

3- الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل:

تختلف الأعمال في درجة سيطرة الفرد على أدائها حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل ومتى يبدأ وينتهي من العمل أي له الحرية في جدولة عمله كلما زاد رضاه عنه أي عن العمل.

4- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

حيث كلما كان العمل وفقا لإمكانات وقدرات ومعارف الأفراد كلما أدى إلى إمكانية واحتمال الأداء الأفضل، وهذا يؤثر على درجة رضا الأفراد بشكل إيجابي. حيث أن الدراسات تشير إلى وجود علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل وتتحدد درجة الأداء بمقدرة الفرد وقابلياته.

5- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للأفراد العاملين فرصة للترقية وفقا لكفاءتهم في الأداء تحقق درجة رضا عالية لهم، حيث أن الأفراد الكفوئين لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء لا بد أن تقابل من قبل المنظمة كسياسات للتطور والترقية تتوافق مع معدلات أداء الأفراد وطموحاتهم.

6- نمط القيادة:

هناك علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين عن أعمالهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي لا يكسب ولاءهم ويؤدي إلى مشاعر الاستياء تجاهه، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد على الأسلوب الديمقراطي في القيادة إذ يجعل المرؤوسين موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها إلى تطوير علاقات الدعم والولاء بينهم للعمل والمنظمة وهذا له تأثير على رضاهم عن العمل.

7- علاقة الفرد بالأفراد الآخرين:

إن العلاقة الإيجابية للفرد مع مجموعة العمل توفر به إشباعا لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينها، ولذلك فإن المنظمة والعمل الذي يتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين فغن رضا الأفراد عن عملهم سيكون مرتفعا والعكس هو الصحيح ومن الجدير ذكره في المجال أن قوة العلاقة بين رضا الفرد عن عمله وعلاقته بالآخرين تعتمد على درجة تفضيله الانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه.

8- ظروف العمل المادية:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء ونظافة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ورضاه عنها، كما وتؤثر هذه الظروف ومعدلات الحوادث والأمراض.

9- عدالة العائد:

لقد أوضح "آدمز Adams في نظرية عدالة العائد بأن الفرد غالبا ما يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهاراته، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه، ... إلخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم.

فإذا زاد معدل ما يستلمه سوف يشعر بالذنب وإذا نقص معدل ما يستلمه الرضا وتجدر الإشارة هنا بأن مشاعر التوتر الناتجة عن الشعور بالذنب من الممكن بسهولة التغلب عليها وتطويعها وتفسير الموقف المسبب لها، أما مشاعر التوتر الناتجة عن الغبن وعدم العدالة فهي أصعب على الفرد وتولد لديه مشاعر سلبية وسلوكيات سلبية أيضا.¹

الفرع الثاني: العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين

هناك عوامل محددة ترتبط بالأفراد أنفسهم ولها تأثير على درجة رضاهم عن العمل، من بن هذه العوامل نذكر ما يلي:²

1- الجنس Sex:

إن العلاقة بين الفرد والفرد كونه رجلا أو امرأة وبين رضاه عن العمل ليست علاقة ثابتة وإنما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة وفي العمل، ففي الكثير من الأحيان يقارن أداء المرأة وخبراتها بالرجل وأدائه وخبراته على أساس القيم الاجتماعية والتصورات السائدة على أن الرجل أفضل أداء من المرأة العاملة وليس على أساس الخبرة والأداء الفعلي.

وهذه الظواهر السلبية تجاه عمل المرأة تؤثر بالنتيجة على رضاها عن عملها، إذ كلما زاد التغيير ضدها كلما قل رضاها عن العمل.

2- العمر Age:

بصورة عامة توجد علاقة إيجابية بين العمر والرضا عن العمل؛ إذ أن الأفراد العاملين الأكبر سنا يكونوا أكثر رضا عن عملهم. الأكبر سنا قد أصبحوا أكثر تكليفا من الأفراد الأصغر سنا.

¹ محمد سرور الحريزي، إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 158-159.

² محمد سرور الحريزي، طرق واستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص 169-171.

ومن الجدير بالذكر في هذا المجال أن بعض الدراسات وجدت بأن هذه العلاقة الإيجابية لا تستمر إلى مالا نهاية وإنما تبقى إلى "5" سنوات قبل سن التقاعد ومن ثم يبدأ عدم الرضا. إن انخفاض الرضا في سن ما قبل التقاعد يمكن أن يؤدي إلى زيادة حاجات الأفراد للإشباع.

3- طول فترة الخدمة tenure:

إن العلاقة بين طول هذه الخدمة أو العمل بشكل مستقر والرضا عن العمل ترتبط بنفس العلاقة بين العمر والرضا عن العمل، فكلما زاد عدد السنوات التي يمضيها الفرد في العمل كلما أصبحت لديه خبرة ومعرفة تكيف أعلى للعمل مما يؤدي ذلك إلى زيادة رضاه عنه. وهذه النتيجة ترتبط أيضا بعوامل أخرى كمعدلات العوائد التي يستلمها الفرد مقابل خبرته ومعرفته المتطورة، وكذلك فرص الترقية المتاحة له في العمل.

4- المستوى التعليمي (Educational Level):

إن دراسات الرضا عن العمل تعتبر المستوى التعليمي كعامل مؤثر في الرضا عن العمل، إذ كلما زاد المستوى التعليمي للأفراد العاملين كلما زاد ضمانهم في العمل والاستقرار فيه ومن ثم يزداد رضاهم عنه، هذه النتيجة مرهونة ومرتبطة بعوامل عديدة منها: مدي الاستفادة من الكفاءات المتعلمة في أعمال ذات متطلبات تتناسب وهذه الكفاءات، كذلك العوامل الأخرى المرتبطة بالعمل كنظام الدفع وعدالة العائد والظروف البيئية للمنظمة.

هذه العوائد تحدد درجة العلاقة بين المستوى التعليمي للأفراد العاملين ودرجة الرضا عن العمل.

المطلب الثاني: أدوات قياس الرضا الوظيفي

تستطيع المؤسسة قياس رضا العاملين لديها بالاعتماد على المقاييس الموضوعية أو المقاييس الذاتية.

الفرع الأول: المقاييس الموضوعية

تعتمد المقاييس الموضوعية في قياسها للرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها ما يلي:¹

¹ مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، الطبعة الأولى، 2018، ص ص46-47.

1- معدل الغياب:

عرفه "Sarjent Florins" بأنه الوقت الضائع في المؤسسة بسبب تغيب العاملين، هذا التغيب الذي يمكن اجتنابه، أو بسبب تغيبهم الذي لا يمكن تفاديه، ولا يدخل التغيب بسبب إضراب العمال أو بسبب إغلاق المؤسسة أو بسبب التأخير لمدة تصل إلى ساعة واحدة أو ساعتين.

كما يعني عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقاً لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيباً.

ويمكن حسابه بالصيغة التالية:

$$\text{معدل التغيب} = \frac{\text{عدد ساعات العمل أو أيام العمل}}{\text{عدد الساعات أو الأيام الكلية}} * 100$$

حيث الأيام الكلية لا تتضمن أيام العطل المدفوعة الأجر وأيام الأعياد الرسمية.

2- معدل دوران العمل:

يقدر معدل دوران العمالة في منظمة ما بعدد تاركي العمل في المنظمة باختيارهم مقسوماً على متوسط عدد العاملين في تلك المنظمة خلال فترة ما، ويقدر متوسط عدد العاملين على النحو التالي:

$$(\text{عدد العاملين في أول المدة} + \text{عدد العاملين في آخر المدة}) / 2$$

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل}}{\text{متوسط عدد العاملين}}$$

ويمكن حساب هذا المعدل خلال فترة معينة ثلاث أشهر أو ستة أشهر أو خلال سنة معينة.

ويجب الحذر من تبرير ارتفاع أو انخفاض معدل دوران العمل على أساس عامل الرضا الوظيفي وحده، بل هناك عوامل أخرى منها مثلاً:

- الرضا الوظيفي.

- بدائل العمل المتاحة والتي تتوقف بدورها على المتغيرات الاقتصادية.

- الجنس حيث أن معدل دوران العمل بالنسبة للنساء في الغالب أعلى مما هو عليه لدى الرجال.

3- معدل حوادث العمل:

ويُقاس معدل حوادث العمل على النحو التالي:¹

معدل حوادث العمل = عدد ساعات العمل المفقودة بسبب الحوادث / إجمالي ساعات العمل.

ويمكن تحويل هذا المعدل بصورة ثابتة وقوية للمنظمة عن طريق ضرب هذا المعدل في ألف لكي نحصل على معدل الحوادث لكل ألف ساعة عمل فعلي.

ويجب الحذر عند تفسير أسباب الحوادث التي قد تعود إلى:

- عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتبه كثير الثورة وقليل التركيز أثناء العمل مما يفسر سبب وقوع الحوادث.

- عدم التدريب الكافي للعمال يؤدي بدوره لعدم إتقان العامل الأمر الذي يؤدي إلى المزيد من الحوادث، بسبب عدم كفاية أجهزة وأدوات الأمن الصناعي.

الفرع الثاني: المقاييس الذاتية

تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم واستبيانات على شكل عبارات تتناول جوانب مختلفة من الوظيفة، أو هي عبارة عن أسئلة موجهة إلى الموظفين بغية معرفة مدى تقبلهم ورضاهم عن تلك الجوانب، وأطلق عليها مصطلح المقاييس الذاتية لأنها تعتمد على ذاتية الباحث في بناء المفردات وتركيبها. وهناك طريقتين لجمع المعطيات وأجوبة المبحوثين، إما كتابيا عن طريق الاستبيان أو شفويا عن طريق المقابلة الشخصية.

1- الاستبيانات:

هي من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل تعتمد على استقصاء المفردات المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي تصاغ محتوياتها وتصميم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، وهناك أنواع عديدة نذكر منها:

1-1- مقياس مينيسوتا (MSQ):

¹ محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، دار الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص ص 115-116.

وفي هذا المقياس يعبر الفرد عن مدى رضاه عن عشرين جانبا من جوانب العمل مثلا: الأجر، فرص الترقية، والعلاقات الإنسانية من جانب الرؤساء وسياسات وإجراءات العمل وغيرها من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، بحيث يبين فيه المبحوث درجة رضاه بوضع درجة تتراوح ما بين (غير راض تماما، غي راض، محايد، راض، راض تماما) لكل فقرة من الاستبيان.¹

1-2- مقياس وصف المهنة (الدليل الوصفي للعمل):

يقيس الدليل الوصفي للعمل الرضا من خلال خمسة أبعاد للعمل، كل بعد يتكون من مجموعة من الفقرات أو الصفات، بمجموع 72 فقرة. هذه الأبعاد هي: العمل نفسه، الإشراف، الأجر، فرص الترقية وزملاء العمل، حيث يطلب من المستجوبين تسجيل "نعم" أو "لا" أو "غير متأكد" أمام كل صفة اعتمادا على مدى تجاوبهم مع كل سؤال-فقرة-. ثم نجمع النتائج داخل كل فئة لتشير إلى الرضا عن بعد معين من أبعاد العمل، أو نجمع كل النتائج المتعلقة بالفئات الخمس لتقيس الرضا العام.²

2- المقابلات الشخصية أو مقابلات المواجهة:

وتتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل اجاباتهم، وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل، وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام وبهذا تتم أول خطوة اتجاه تصحيح أو محو المشاكل وتكون مقابلة المواجهة أو أي نوع من أنواع القياس الفردي ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لهم لاستجاباتهم وحققهم في الخصوصية.³

بالإضافة إلى مجموعة من الطرق الشهيرة من أهم هذه الطرق:⁴

• طريقة "هرزبرغ":

اقترحت هذه الطريقة من قبل "هرزبرغ" حينما أجرى مع زملائه دراسة عن الرضا تضمنت عينة مكونة من 200 من المهندسين والمحاسبين بإحدى الشركات الأمريكية، إذ تقوم هذه الطريقة على توجيه سؤال إلى أفراد عينة البحث، يتضمن محاولتهم تذكر حادثة ما في حياتهم الوظيفية حققت لهم أعلى درجات الرضا عن الوظيفة وحادثة أخرى تركت لهم أعلى درجة عن عدم الرضا، ويطلب منهم توضيح ظروف الحادثتين بشكل يساعد على تحديد القواعد التي أدت إلى شعورهم بالرضا أطلق عليها (العوامل الدافعة) وكذلك العوامل

¹ منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، علم الاجتماع، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2014-2015، ص 66.

² ونوغي فتحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، تسيير المؤسسات، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014-2015، ص 76-77.

³ منيرة تماسيني، مرجع سبق ذكره، ص 67.

⁴ مصطفى محمد، مرجع سبق ذكره، ص 57-59.

التي أدت إلى شعورهم بعدم الرضا والتي أطلق عليها (العوامل الوقائية) ويطلق على هذه الطريقة أيضا بطريقة "رواية القصة".

• طريقة "ليكرت":

يتكون هذا السلم من مجموعة العبارات الموجبة والسالبة الخاصة بالوظيفة، يسأل المبحوث بشأنها لتحديد درجة موافقته عليها، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة لكل عبارة من عبارات الاستقصاء خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي والتي تبدأ بالموافقة الشديدة وتنتهي بالمعارضة الشديدة، وتشمل الإجابات ما يلي:

-أوافق بشدة، -أوافق، -لم أقرر، -أعارض، -أعارض بشدة.

من الملاحظات التي سجلت على هذا المقياس ما يلي:

- 1- تعتبر طريقة "ليكرت" سهلة نظرا لأنها لا تحتاج إلى محكمين خبراء في الميدان.
- 2- إن طريقة "ليكرت" تزيد من درجة ثبات المقياس لوجود عدة درجات أما كل عبارة تتراوح بين الموافقة التامة والمعارضة التامة.
- 3- إن الفرد في طريقة "ليكرت" مطالب بأن يعبر عن اتجاهه في كل عبارة من المقياس، لهذا فهي تمدنا بمعلومات عن الفحص.

المطلب الثالث: طرق تحقيق الرضا الوظيفي والمشاكل التي تواجه تحقيقه

الرضا الوظيفي له دور فعال في التحكم بمعدلات الدوران داخل الشركة فالموظف الذي يشعر بالارتياح داخل مقر عمله، يكون معدل الدوران لديه ضئيلا أو شبه منعدم مما يستوجب استخدام طرق ناجعة لتحقيقه.

الفرع الأول: طرق تحقيق الرضا الوظيفي

من أهم طرق تحقيق الرضا الوظيفي ما يلي:¹

1- أنشئ علاقة جيدة مع الموظفين:

تعد العلاقة الجيدة بين الموظفين والمديرين من أهم عوامل تحقيق الرضا الوظيفي، وتتجلى هذه العلاقة في حسن التواصل الإيجابي والفعال بين المديرين والموظفين، لا سيما العلاقة مع المديرين المباشرين لهم، فيسود بينهم جو من الاحترام المتبادل، يحفز الموظفين على تقديم أفضل أداء. يمكن إنشاء العلاقات الجيدة مع الموظفين بالاعتماد على المهارات التالية:

¹<https://blog-beaeed.com> le30 Mai 2022 ،14 :05

✓ الذكاء الاجتماعي: يشير الذكاء الاجتماعي إلى فن التواصل مع الآخرين، والشعور بمشاكلهم، والعثور على حلول لها، أو المساعدة في ذلك. يمكن من خلال الذكاء الاجتماعي فهم احتياجات الموظفين، وتوجيههم لأداء أفضل.

✓ القيادة الفعالة: تعتمد القيادة الفعالة على حسن إدارة الموظفين، وتقديم الأوامر لهم بالشكل الصحيح. مما يساهم في معرفتهم بالمطلوب منهم داخل العمل، إلى جانب القدرة على التعامل مع ردود الأفعال المختلفة، وفهم الدوافع منها، ثم إعادة توجيه الموظفين بناء على ذلك.

✓ تقديم النقد البناء: يشمل ذلك توجيه الملاحظات، وتنبيه الموظفين لبعض الأخطاء المهنية التي تصدر عنهم. خصوصا المبتدئين منهم، والصبر على تعليمهم وإدماجهم في فريق العمل المحترف، وعدم الإكثار من اللوم والعتاب، والتغاضي عن تسيير زلاتهم، ومحاولة إصلاح أخطائهم وتوجيههم برفق ولين.

2- وفر ظروف عمل حسنة:

كذلك مما يحقق الرضا الوظيفي للموظفين، توفير ظروف عمل جيدة لهم، ويتجلى ذلك في إنشاء فريق عمل كفء ومتكامل من حيث الوظائف والمهام، إذ تجد لكل موظف مهمة خاصة يقوم بها، وكل واحد من هؤلاء يكمل الآخر، ويستفيد من غيره، هذا التنظيم المحكم يشعر الموظف بالرضا والاحترافية في العمل، فيدفعه للاجتهاد والإبداع في مجال تخصصه.

3- أشعرهم بالأمان الوظيفي:

يشير الأمان الوظيفي إلى شعور الموظف بالأمن والاطمئنان على مستقبله الوظيفي بدءا من الراتب الجيد والحوافز، ومرورا بضمان استمرار يته في العمل، إلى جانب الميزات الأخرى التي يمكنه الحصول عليها، مثل التأمينات والإجازات والتعويضات وغيرها. يعود هذا الأمر بالإيجاب على الشركة، إذ الموظفين الأكثر التزاما وإنتاجية هم الموظفون الراضون عن وظائفهم، الذين أحسوا بالأمان داخلها، وتوفرت لديهم أسباب الاستقرار.

4- عزز الثقة المتبادلة:

ذلك من أسباب تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين سواد الثقة بينهم وبين الإدارة. هذه الثقة تتمثل في إشراكهم في اتخاذ القرارات، ووضوح المهام الممنوحة به، ومنحهم الفرص للاستفسار عن التفاصيل، وكذا انخراطهم في الاجتماعات، والسماح لهم بعرض آرائهم وفتح مجال النقاش أمامهم، والكشف عن مخططات وأهداف الشركة لهم، وذلك طبعا في إطار السياسة العامة والخاصة للمؤسسة.

5- قوي العلاقات بين فرق عملك:

من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي أيضا توفير الجو الملائم بين أعضاء فريق العمل، وبذل الوسع في تحقيق الانسجام بين مكوناته. تظهر قوة فريق العمل في حل المشاكل جماعة، وإشراك الكل في التفكير والاقتراح والتطوير، وعدم قصر الأمر على فئة بعينها تتدخل في سائر المواقف. ومن أساليب توطيد العلاقات بين فرق العمل وضع برامج ترفيهية خارج إطار الرسمية، كالبرامج الرياضية والثقافية من مسابقات وتحديات، وغيرها من الأنشطة التي تساهم في إزالة الحواجز بين أعضاء الفريق وبناء العلاقات بينهم، الأمر الذي يجعلهم أكثر حبا للعمل، فيزيد الرضا الوظيفي لديهم.

6- راقب الأداء وقدم فرص التطور الوظيفي:

من دوافع تحقيق الرضا الوظيفي كذلك القيام بدراسات وعمليات إحصائية لأداء الموظفين بشكل جماعي لتقييم أداء الفريق ككل وبشكل فردي لبيان مستوى كل موظف على حدة، والاشتغال على نقاط الضعف بالتدريب المستمر والإصلاح المنهجي لتجاوز الخلل، ثم لمعرفة أداء المنظمة على مرور الأيام والشهور لإدخال التعديلات والقيام بالإصلاحات اللازمة.

7- شجع المبادرات التحفيزية:

أخيرا من مقومات تحقيق الرضا الوظيفي المؤثرة في نفوس الموظفين، القيام بمبادرات تحفيزية للمتألقين منهم، على سبيل المثال: تكريم موظف الشهر، أو تقديم جائزة موظف السنة، يمكن وضع قيمة مالية تحفيزا للموظف واعترافا بجهوده. يؤدي ذلك إلى تحفيز الجميع للعمل بجد من أجل حصد هذه المميزات.

الفرع الثاني: المشاكل التي تواجه تحقيق الرضا الوظيفي:

يواجه تحقيق الرضا الوظيفي داخل المنظمة عدة مشاكل نذكر منها ما يلي:¹

1- الإحباط:

هو عبارة عن حاجز أو مانع لتحقيق إشباع إحدى متطلبات الفرد، بالتالي فإن المانع أو الحاجز يقع بين الحاجة والحافز، لذلك فإن العامل الضاغط أو حالة عدم التوازن تستمر لدرجة المثابرة أو الإصرار حتى يجتاز الحاجز أو المانع، أو حتى يوجد هدف يشبع الحاجة.

2- العدوانية:

يلجأ الفرد المحبط إلى سلوك عدائي إذا ما كان الحاجز شخص آخر وهذا باستخدام الكلمات الحادة والصوت العالي والميل إلى الهجوم إذا ما تطلب الأمر.

¹ أحمد عافت شامان العنزي، مرجع سبق ذكره، ص38.

3- تجميد السلوك:

أي الإصرار على نفس الخط من السلوك، حيث يتكرر نفس السلوك الذي أحبطه، رغم أنه يعلم أن هذا السلوك يتسبب في إحباطه مرة ثانية، والفرد في هذه الحالة إما أنه لا يعرف سلوكاً آخر يصل به للهدف أو أنه يعرف لكنه يخشى الفشل أو العقاب من تجربة سلوك جديد.

4- تحويل السلوك لمسار آخر:

بمعنى تحويل الفرد عن سلوكه الذي كان يتبعه من تحقيق هدفه إلى سلوك آخر قد يتمثل في اللامبالاة أو أي سلوك يحقق له الراحة.

5- الصراع:

في حالة الصراع يوج الكثير من الأساليب والطرق الممكنة أمام الفرد، ولكن الفرد غير قادر على أي من هذه الإجراءات لمتبعها، والفرد الذي يحاول ويصر على سؤال رئيسه عن الترقية والمنح ذلك فهو خائف من القيام بذلك ويسمى هذا بممارسة الصراع.

المطلب الرابع: نتائج وانعكاسات الرضا الوظيفي

تعود درجة الرضا الوظيفي على المؤسسة بمجموعة من النتائج والانعكاسات تؤثر عليها إما إيجاباً أو سلباً.

الفرع الأول: نتائج الرضا الوظيفي

إن نتائج الرضا عن العمل يظهر تأثيرها واضحاً على المعدلات التالية:¹

1- الرضا عن العمل ومعدل دورانه:

كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقته اختيارية. فالعلاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دورانه بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

2- الرضا عن العمل ومعدل الغياب:

1 عيسوي وهيب، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، مدرسة دكتورا إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011-2012، ص ص 29-30.

من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال الرضا عن العمل، حيث أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، نستطيع التنبؤ بحضوره والعكس صحيح. فالعلاقة الموجودة بين درجة الرضا عن العمل وبين معدل الغياب هي علاقة سلبية.

3- الرضا عن العمل والإصابات:

إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، فهي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته. فالعلاقة بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل هي علاقة سلبية.

4- الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل:

يعتقد بعض المديرين والعلماء أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء بمعنى أن العامل السعيد بعمل عامل منتج، بينما يرى آخرون أن الأداء بسبب الرضا حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من أدائه الجيد في وظيفته، وهناك آخرون يعتقدون أن الرضا والأداء يسببان بعضهما البعض: فالعامل الراضي أكثر إنتاجه، والعامل الأكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا وبذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين الرضا الوظيفي والأداء معرفة تامة، وقد تكون المسألة أن العلاقة بينهما تختلف عند كل فرد، فالحقيقة السائدة أن الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان.

الفرع الثاني: انعكاسات الرضا الوظيفي

وتتمثل فيما يلي:¹

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين..
- إن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفعة يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أكثر عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

¹ فوزية بنت سعد الصباحي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد 79، مصر، 2013، ص 363.

خلاصة:

وكخلاصة لما جاء في هذا الفصل، يمكن القول أن الرضا الوظيفي مفهوم ذاتي يتعلق بالفرد وهو يعبر عن الشعور الايجابي الذي يحمله الفرد اتجاه وظيفته، من خلال إشباع حاجاته ورغباته المادية كانت أو المعنوية، والذي ينعكس على أدائه ومردوبيته. فهو يتأثر بعدة عوامل مختلفة ذاتية وموضوعية، كما أن له أهمية كبيرة داخل المؤسسة حيث كلما ارتفعت درجة الرضا ارتفعت معه الإنتاجية.

فإذا تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا للعمال وإشباع حاجاتهم التي يسعون لتحقيقها فإنها بذلك تضمن تحقيق أهدافها وتضمن استقرارها وتطورها.

الفصل الثاني

مدخل للالتزام التنظيمي

تمهيد:

مع تزايد الاهتمام بالعنصر البشري في الإدارة المعاصرة، باعتباره رأس المال المعرفي للمنظمة، والاعتماد عليه في تحقيق أهدافها حيث أصبح من الضروري على كل منظمة تسعى للنجاح وإتباع المناهج الإدارية والعلمية في تبني سياسات وأنظمة تحفيزية وأجور وترقيات نموذجية اتجاه الأفراد العاملين لديها لخلق الولاء والالتزام التنظيمي لديهم اتجاهها.

حيث يعد الالتزام التنظيمي من أهم الموضوعات ذات العلاقة بدراسة سلوك الفرد داخل المنظمة وهو عامل جد مهم للنجاح التنظيمي، وهذه المناهج والسياسات تساعد المنظمة على الاحتفاظ بولاء أفرادها وترفع من معنوياتهم وبالتالي تزيد من إنتاجيتهم وينعكس في النهاية على كفاءة وفعالية المنظمة وتحقيق أهدافها. وقد قمنا بتقديم هذا الفصل الذي تناولنا فيه إطار نظري حول موضوع الالتزام التنظيمي، تم تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: ماهية الالتزام التنظيمي.

المبحث الثاني: أساسيات حول الالتزام التنظيمي

المبحث الأول: ماهية الالتزام التنظيمي

برز مفهوم الالتزام التنظيمي ليعبر عن الثقة والتوافق بين المتطلبات الإنسانية، المتطلبات التنظيمية والمتطلبات الإدارية في المنظمات. وللتعرف أكثر على الالتزام التنظيمي سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم تعريفات الالتزام التنظيمي التي اتفق عليها الباحثون، بالإضافة إلى أهميته، أبعاده، مراحل وخصائصه ومؤشراته.

المطلب الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي وأهميته

تعددت التعاريف التي تناولت الالتزام التنظيمي باختلاف آراء الباحثين وكذلك تحديد مدى أهميته.

الفرع الأول: مفهوم الالتزام التنظيمي

التعريف 1: يعرف الالتزام بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وإن الالتزام التنظيمي يمثل اعتقاداً قوياً وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة.¹

التعريف 2: الارتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم هذه المنظمة.²

التعريف 3: عرفه "بشنان" Buchanan 1974: بأنه تعبير عن رغبة الفرد في بذل مستوى عالٍ من الجهود لصالح المؤسسة، ورغبة شديدة للبقاء فيها، ومن ثم القبول بأهدافها وقيمها، وفرق بين ثلاث مرتكزات رئيسية يقوم عليها الالتزام التنظيمي:³

أولاً: الإحساس بالانتماء: وينعكس ذلك في تعبير الفرد عن الفخر بمؤسسته وقناعاته الذاتية بأهدافها وقيمها.

ثانياً: المشاركة والمساهمة الفعالة: من قبل الفرد التي تنبع من رضاه نفسياً بأهمية أشطتها ودوره الذي يقوم به.

ثالثاً: الولاء: والذي يعبر عنه الفرد بالرغبة الأكيدة بالاستمرار والعمل في المؤسسة رغم كل الظروف، ومضاعفة الجهد.

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2004، ص 181.

² أحمد يوسف دودين، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص 180.

³ أحمد بن حميد بن محمد العبادي، الالتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به لدى مديري مدارس التعليم العام للبنين بمحافظة جدة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، 1421هـ، ص 13.

التعريف 4: عرفه "كانتر": بأنه الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.¹

التعريف الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه: تلك الرغبة القوية لدى الفرد في استمرار عضويته بالمنظمة والانتماء إليها، والمطابقة مع أهدافها وقيمتها وبذل الجهود لتحقيق أهدافها والتركيز عليها.

الفرع الثاني: أهمية الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سيط عليها الضوء، إذ كانت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر وتسبب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، وقد أكدت العديد من الدراسات على الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت أن ارتفاع مستوى الالتزام لدى العاملين في المنظمة ينتج عنه انخفاض في مجموعة من الظواهر السلبية غير المرغوب فيها في المنظمة كظاهرتي الغياب والتسرب عن العمل.

كما تعود أهمية الالتزام التنظيمي لعدة أسباب أخرى منها:²

- أنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.
- أن مجاله قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني، نظراً لكونه سلوكاً مرغوباً به من قبل المنظمات.
- أنه يمثل عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستواها عالية من الأداء.
- يعتبر التزام الأفراد اتجاه المنظمات مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم.
- كما يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة.

¹ سامي إبراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2006، ص 12.

² أحمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لأراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 64، المجلد 22، ص 310.

المطلب الثاني: أبعاد الالتزام التنظيمي وخصائصه

للالتزام التنظيمي عدة أبعاد رئيسية، ويتميز بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: أبعاد الالتزام التنظيمي:

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها عن مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية ويتفرع من الالتزام التنظيمي ثلاثة أنواع هي:¹

1- بعد الالتزام العاطفي:

يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه؛ أي هو الارتباط المحدود ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة.

2- بعد الالتزام المعنوي:

غالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات العمل؛ بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة حيث يقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة.

3- بعد الالتزام المستمر:

إن هذا ارتباط يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فمادامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع والعوائد يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا كان هناك بؤار بالأفق لأي عوائد أفضل من التي تقدمها له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر.

الفرع الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي

من بين خصائص الالتزام التنظيمي نذكر:²

✓ يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.

¹ تيسير زاهر، أثر جودة حياة العمل في الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطنة محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 38، العدد 1، جامعة دمشق، سوريا، السنة 2016، ص ص111-112.

² فوزية هوين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة، رسالة ماجستير، تخصص السلوك التنظيمي، قسم علم النفس وعلوم التربية الارطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف (2)، 2013/2014، صص104-105.

- ✓ يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنها الولاء.
- ✓ يمثل الالتزام التنظيمي شعورا داخليا يضغط على الفرد للارتباط بالمنظمة وللعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
- ✓ يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم.
- ✓ يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد كما إن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.
- ✓ يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.
- ✓ تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء في المنظمة، وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.

المطلب الثالث: مراحل الالتزام التنظيمي ومؤشراته

يمر الالتزام التنظيمي بعدد من المراحل في المؤسسة، وتوجد عدة مؤشرات تدل على وجود الالتزام التنظيمي فيها.

الفرع الأول: مراحل الالتزام التنظيمي

يمكن تحديد أهم هذه المراحل فيما يلي:¹

1- مرحلة الإذعان والالتزام:

حيث أن التزام الفرد بالمنظمة يكون مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، فهو يتقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلب منه سعيا للحصول على الفوائد المختلفة من المنظمة.

2- مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة:

حيث يتقبل الفرد سلطات الآخرين لرغبته في الاستمرار في العمل بالمنظمة لأنه يسعر بالفخر والاعتزاز لانتمائه لها.

¹ حسين وليد حسين، أحمد عبد المحمود ورسلم سلمان نعمة، أثر الأجور في تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 20، دائرة البعثات والعلاقات الثقافية، ص 117.

3- مرحلة التبني:

أي قبول الفرد بأهداف وقيم المنظمة كما لو كانت أهدافه وقيمه الخاصة.

الفرع الثاني: مؤشرات الالتزام التنظيمي

تتمثل مؤشرات الالتزام التنظيمي فيما يلي:¹

1- مؤشرات وجود الالتزام التنظيمي:

يمكن رصد بعض المؤشرات الدالة على الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمة كالتالي:

- درجة توحيد العاملين في المنظمة.
- درجة الشعور بالمسؤولية لدى العاملين.
- درجة المشاركة الفعالة لدى العاملين في أنشطة وعملیات المنظمة.
- الحديث عن المنظمة بكل الخير من قبل العاملين.
- الدفاع عن المنظمة من أي نقد أو هجوم.
- عدم التفكير في الانتقال إلى منظمات أخرى.
- التركيز على حل المشكلات وليس الشكوى الدائمة.
- تفضيل المصلحة العامة للمنظمة على المصلحة الخاصة في كثير من الأحيان.

2- مؤشرات ضعف الالتزام التنظيمي:

هناك بعض السلوكيات التي تعاني منها المنظمات والتي تدل على انخفاض الالتزام لدى العاملين وهي:

- انخفاض مستوى الأعمال التطوعية.
- ارتفاع معدل دوران العمل.
- عدم توفر حلقات الجودة.
- تأخر أداء الخدمات وطول فترة الانتظار.
- تأخر إنتاجية الموظف.
- كثرة القضايا المرفوعة من الموظفين على منظماتهم.

¹ أمجد علي براهيم نصار، دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، القيادة والإدارة، البرنامج المشترك مع جامعة الأقصى أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص23

المبحث الثاني: أساسيات حول الالتزام التنظيمي

نظرا لأهمية وجود مستوى من الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات يتوجب عليها استخدام وسائل وطرق تستطيع من خلالها التعرف على درجة الالتزام التنظيمي لدى موظفيها، وتحديد العوامل التي تؤثر في الالتزام ومن ثم إيجاد أساليب لتعزيزه ومعرفة الآثار المترتبة عنه، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: طرق قياس الالتزام التنظيمي

لقد طور بعض المهتمين بدراسة الالتزام وتحليله عددا من المقاييس بهدف قياس مستويات التزام الفرد بالمنظمة وقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها.

الفرع الأول: المقاييس الموضوعية

يذكر (العتيبي، 2008، ص81، وجرغون، 2009، ص37) بأن المقاييس الموضوعية هي طرق بسيطة تهدف إلى التعرف على مستوى الولاء، وذلك من خلال تحليل الظواهر السلوكية للفرد، مثل:¹

- رغبة الفرد في البقاء بالمنظمة: وتظهر من خلال ما يبديه في حديثه مع زملائه أو مع أفراد خارج العمل عن الرغبة في البقاء، أو الرغبة في ترك العمل.
- مستوى الأداء: فالأداء العالي يصدر غالبا عن الأفراد ذوي الالتزام المرتفع، وذلك خلال عملية تقييم الأداء التي لا بد أن تتضمن معايير لقياس الالتزام.
- دوران العمل: يمكن أن يؤخذ معدل دوران العمل المرتفع الناتج عن ترك العاملين للعمل، وعدم رغبتهم في البقاء بالمنظمة كمؤشر على انخفاض مستوى الولاء.
- حوادث العمل: حيث أن زيادة نسبة الحوادث تدل على اللامبالاة وعدم الاكتراث بمعايير وإجراءات السلامة من قبل العاملين، ويعتبر ذلك دليلا على انخفاض الالتزام لدى هؤلاء العاملين.

الفرع الثاني: المقاييس الذاتية

هي قياس الالتزام التنظيمي باستخدام أساليب تقديرية وضع تقدير لعاملين لدرجة التزامهم وهذه لا يمكن أن تؤدي إلى بلورة مؤشرات معينة تكشف مستوى الالتزام التنظيمي. ويوجد عدد كبير من مقاييس نذكر منها:²

¹ أحمد مصطفى أبو جياب، مرجع سبق ذكره، ص 21.

² نزار حسام الدين، الالتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر دراسة تحليلية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، مجلد ج، العدد 10، كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، قسنطينة، 2017، ص282.

1- مقياس ثورنتن (Thornton):

وقد احتوى المقياس على ثمانية فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن المقياس سبعة فقرات أخرى خماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني.

2- مقياس بورتر وزملاؤه (Porter et AL):

وقد أطلق عليه إستبانه الالتزام التنظيمي (OCQ) وهو يتكون من 15 فقرة تستهدف قياس درجة التزام الأفراد بالمنظمة وولائهم وإخلاصهم لهان والرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيامها. واستعان بمقياس "ليكرت" (Likert) السباعي لتحدي درجة الاستجابة. ويستخدم المقياس لوصف الالتزام بشكل عام.

3- مقياس مارش ومانري (Mannari و March):

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

4- مقياس جوش وزملاؤه (Jauch et AL):

وهو محاولة لقياس الالتزام القيمي من خلال ستة فقرات عبرت كل واحدة عن القيم التالية: استخدام المعرفة والمهارة، زيادة المعرفة في مجال التخصص، العمل مع الزملاء بكفاءة عالية، بناء سمعة جيدة له، العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات، المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص، وقد استخدم من أجل تحديد الأهمية النسبية لكل فقرة من الفقرات أعلاه، مقياس خماسي الاستجابة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي:

اختلفت وجهات نظر الكتاب والباحثين حول تحديد مجموعة العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي، حيث أكدت بحوث الثمانينات على ثلاثة عوامل رئيسية تمثلت في (السمات الشخصية، الخصائص الوظيفية، الخصائص التنظيمية)، وقد أكدت بحوث التسعينات على هذه العوامل مع إضافة عوامل أخرى تتمثل في العوامل البيئية وهي على النحو التالي:¹

¹ هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي (دراسة تحليلية لأراء عينة القيادات الإدارية العليا في الشركات الصناعية العراقية، أطروحة دكتوراه، جامعة سانت كليمنتس العالمية، بغداد، 2013، ص ص 99-100.

1- السمات الشخصية:

تمثلت في (العمر، الجنس، مدة الخدمة، التحصيل العلمي، الحالة الاجتماعية والمستوى الوظيفي) شكلت هذه الأخيرة بشكل عام أو من خلال مكوناتها على نسبة اتفاق الباحثين حيث بلغ عددهم 23 باحث على وجود علاقات إيجابية بين أغلب هذه المتغيرات والالتزام التنظيمي وأبعاده (الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري والالتزام الاستمراري)، إلا أن مستوى التعلم قد ارتبط بعلاقة عكسية مع الالتزام التنظيمي.

2- الخصائص التنظيمية:

تتمثل في (الأجور، الترقية، نمط الإشراف والعدالة) وقد شكلت بشكل عام أو من خلال مكوناتها المرتبة الثانية وباتفاق 22 باحث بتأثيرها في الالتزام التنظيمي وأبعاده الثلاثة، إذ ثبت وجود علاقة إيجابية بين هذه الخصائص والالتزام التنظيمي وأبعاده.

3- الخصائص الوظيفية:

والمتمثلة في (الاعتبار الوظيفي، وضوح الدور، التخصص في العمل، صراع الدور وخطورة العمل) حيث احتلت بشكل عام أو من خلال مكوناتها المرتبة الثالثة باتفاق 11 باحث بتأثيرها في الالتزام التنظيمي وأبعاده، إلا أن صراع الدور قد ارتبط بعلاقة عكسية والالتزام التنظيمي.

4- المتغيرات البيئية:

تمثلت في فرص العمل البديلة، احتلت هذه الأخيرة المرتبة الرابعة باتفاق 5 باحثين بتأثيرها في الالتزام التنظيمي، إذ أثبت وجود علاقة عكسية بين فرص العمل البديلة والالتزام التنظيمي وأبعاده.

المطلب الثالث: أساليب تعزيز الالتزام التنظيمي:

تقوم بعض المنظمات باستخدام عدد من الممارسات والإجراءات التنظيمية التي تساعد في بناء الالتزام لدى الفرد داخل المنظمة، وهي كالتالي:¹

- استخدام أساليب مبتكرة للتعريف بقيم وأهداف وإنجازات المنظمة، بحيث تجعل العاملين يشعرون بالفخر لانتمائهم لها.
- يتوجب على الإدارة أن تدرك أن الالتزام عملية ذات اتجاهين، بمعنى أنه يجب على المنظمة أن تعترف بإسهامات ومصالح العاملين بها من أجل ضمان التزامهم.

¹ فيروز بوقارة، ساروقشيرة، أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، إدارة الموارد البشرية، علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2017/2018، ص 86.

- إيجاد مناخ يتمتع بالثقة من خلال شعور العاملين بعدالة المعاملة وإحساسهم بالمصداقية، والإيفاء بالوعود من قبل المنظمة، وإبداء الاستعداد لسماع الملاحظات والاقتراحات الخاصة بالعاملين من خلال الأخذ بآرائهم ومشاركتهم.
- أخذ مصالح العاملين بعين الاعتبار من قبل المنظمة، وتغليب أسلوب التعاون والمشاركة على أسلوب التحكم والضبط، وعدم إهمال حقوق العاملين بالتعلم وتطوير أنفسهم والتقدم في السلم الوظيفي.
- خلق الشعور بوحدة المصير لدى الفرد مع جميع زملائه في العمل والتخلص من ثقافة نحن وهم.
- العمل على دمج الفرد بالمنظمة من خلال المكافآت المتعلقة بالأداء، ومشاركته بالأرباح أو الملكية. إيجاد نوع من التوافق بين مصلحة المنظمة ومصالح العاملين، ما يشعر العاملين بأن ما تحققه المنظمة سيعود عليهم بالنفع، ومنه تقوية التزامهم بالمنظمة.
- استقطاب العاملين الذين تتوافق رغباتهم مع قيم المنظمة، ما يساهم في زيادة درجة الالتزام.

المطلب الرابع: آثار الالتزام التنظيمي

وهذه النتائج تتوزع على مستويات متعددة جاءت على النحو التالي:¹

1- على مستوى الفرد:

حيث تؤكد النتائج الايجابية أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من النتائج أو المخرجات الايجابية للأفراد مثل: زيادة مشاعر الانتماء، الأمان التصوري الذاتي الايجابي، القوة وجود أهداف أو أغراض لحياة الفرد كما تؤدي زيادة الالتزام إلى زيادة المكافآت أكثر من الأفراد غير الملتزمين حيث يشجعهم ذلك على بذل الجهد.

بينما النتائج السلبية تؤكد أن المزايا والمنافع التي تعود على الأفراد من الالتزام للمنظمة تكون مرتبطة بالتكاليف فبالرغم من فوائد الالتزام إلا أن هناك بعض الجوانب السلبية له منها:

- قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي.
- زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية والفرد يلتزم تجاه منظمة معينة فإنه يبذل الوقت والجهد بها مما يؤثر على الالتزامات الأخرى مما يؤدي إلى زيادة الضغوط على الفرد.

2- على مستوى الجماعة:

حيث تتمثل النتائج الايجابية للالتزام لجماعات العمل فيما يلي:

¹سيفي يوسف، عوامل الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، جامعة وهران 2، 2019، ص50.

- كلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل جهد أكبر وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل.
- كلما زادت درجة الالتزام عند المجموعة زادت درجة التماسك بينهما.
- في حين أن النتائج السلبية على مستوى جماعة العمل تتمثل في:
- انخفاض القدرة على الخلق والابتكار، والتكيف من خلال استقرار العمالة.
- انخفاض معدل دوران العمل وبالتالي عدم دخول أفراد لديهم أفكار جديدة ونافعة وفي هذا الصدد يرى أوليفر أنه من الخطأ الاعتقاد بأن ارتفاع معدل الدوران يمثل مؤشراً سلبياً على طول الخط، فعندما يترك الأفراد الأقل التزاماً بالمنظمة قد يأتي أفراد آخرون لديهم أفكار جديدة ونافعة بصورة أفضل.
- التفكير الجماعي يجعل مجموعة العمل أقل انفتاحاً على الآراء والقيم الجديدة.
- زيادة فرصة الصراع بين المجموعة والمجموعات الأخرى.

3- على مستوى المنظمات:

- بالنسبة للالتزام للمنظمات فنجد أن النتائج الإيجابية له تتمثل فيما يلي:
- زيادة فرص الفعالية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال: زيادة الجهد المبذول، انخفاض نسبة الغياب والتأخير، انخفاض معدل الدوران.
- زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد الموجودين خارج التنظيم لأن الأفراد الأكثر التزاماً يعطون صورة إيجابية وواضحة عن المنظمة مما يجعلها أكثر قدوة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية.
- أما النتائج السلبية للالتزام التنظيمي على المنظمة فتتمثل فيما يلي:
- انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف إذ أن الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم يميلون عادة منافسة سياسات المنظمة مما يحد من قدرة المنظمة على الابتكار، ففي دراسة قام بها أحد الباحثين في شركة "جينيرال موتور" وجد أن أفراد الإدارة العليا الذين يتسمون بدرجة عالية من الالتزام والولاء للمنظمة عادة ما تخلق لديهم القدرة على الابتكار والخلق.

خلاصة:

إن الالتزام التنظيمي أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمة، فهو يمثل أحد المؤشرات الإيجابية الدالة على قوة المنظمة ومدى تفاعل أفرادها مع أهدافها، إذ يرتبط ارتباطاً مباشراً بدرجة إشباع الفرد لحاجاته من خلال التنظيم الذي يعمل فيه وينتمي إليه.

فمن المفيد النظر إلى الالتزام التنظيمي علأنه اتجاه تستطيع الإدارة التأثير عليه، لذا عليها استخدام العديد من الاستراتيجيات التي تحسنه، إذا ظهر أنه غير ملائم للوصول للمستوى الذي يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

الفصل الثالث

الجانب الميداني للدراسة

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية إسقاطا لما جاء في الجانب النظري، ومن أجل توظيف الإطار النظري للدراسة، قمنا بدراسة ميدانية ب المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة -ميلة -وهذا لتسليط الضوء أكثر عن الموضوع والإجابة عن إشكالية الدراسة اختبار فرضيات. ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون بناء إطار منهجي لها يسمح بتحديد وتنظيم المعلومات التي يجب الحصول عليها بهدف الوصول إلى استخلاص نتائج ميدانية تقود إلى التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية في البحث. وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة الصحية

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية الدراسة الميداني

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لخصائص بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان

المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة الصحية

سنقوم في هذا المبحث بالتعرف على المؤسسة الصحية وإبراز أهم مكوناتها والخصائص المميزة لها وأهم أهدافها، كما سنقوم بتقديم بطاقة تعريفية للمؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة بولاية ميلة.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الصحية ومكوناتها

الفرع الأول: تعريف المؤسسة الصحية

تعرف المؤسسة الصحية بأنها:

كل مؤسسة تنشط في المجالات الصحية والرعاية الصحية العامة والمتخصصة وإدارة الرعاية الصحية والخدمات المساندة مثل المستشفيات وبيوت الرعاية الصحية وإعادة التأهيل وكبار السن والصحة العقلية، والتدخل في أثناء الأزمات والمستشفيات النفسية.¹

الفرع الثاني: مكونات المؤسسة الصحية

المؤسسة الصحية تركيب اجتماعي يتكون من جملة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض ضمن بيئة متعددة المؤثرات بغية تحقيق أهداف معينة، وهي كالتالي:²

- **المدخلات:** تشتمل على العناصر المطلوبة لقيام المؤسسة الصحية بمختلف الوظائف، وهي العنصر الإنساني المتمثل في الأطباء والممرضات والإداريين والموظفين الآخرين كعمال المساندة والخدمات المعاونة. والعنصر المادي من مواد طبيعية وإمكانات عالية وتجهيزات ومعدات مساندة وأدوية. وأخيرا عنصر المعلومات سواء عن البيئة الداخلية للمؤسسة الصحية أو عن البيئة الخارجية لها. بالإضافة إلى مختلف الجوانب المساعدة في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية كالنظم والإجراءات واللوائح المتعددة.

- **النشاطات:** وهي تمثل المرحلة التي يتم فيها تحويل المدخلات إلى مخرجات. وتشمل العمليات والإجراءات التشغيلية المتخذة.

- **المخرجات:** وتتمثل في معرفة النتائج المحققة عن أداء مختلف الأنشطة، وقياس درجتها ونوعيتها ومستواها.

¹ سراي أم سعد، بوقرة رابح، الإدارة البيئية واليات تفعيلها في المؤسسة الصحية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، مجلد 11، العدد 02، 2018، ص 74.

² نفس المرجع، ص 75.

- التغذية المرتدة: تعبر عن المعلومات والبيانات الأولية المتولدة عن المخرجات. وتحويلها إلى معلومات مفصلة عن مختلف أوجه نتائج الرعاية الصحية للاستفادة منها في اتخاذ القرار المناسب، والتعرف على مختلف مواطن القصور الحاصل في مدخلات المؤسسة الصحية أو في أدائها، وذلك لضمان الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية.

الفرع الثالث: خصائص المؤسسة الصحية

هناك عدة خصائص تميز نشاط المؤسسة الصحية عن غيرها من المؤسسات الأخرى منها:¹

1- تعدد أسعار الخدمة الواحدة: ففي الوقت الذي تقدم فيه خدمة معينة مجانا لفئة من المرضى، فإن نفس الخدمة قد تقدم بمقابل رمزي لفئة أخرى، كما تقدم بمقابل يساوي كلفة الخدمة أو بمقابل يزيد عنها لفئة مختلفة، كما قد تختلف طرق تحصيل الخدمات التي تقدم بمقابل فقد تحصل قيمتها نقدا أو بالأجل، أو وفقا لتعاقدات بين المؤسسة الصحية وجهات عمل معينة.

2- وجود خطوط للسلطة: الأول هو خط السلطة الوظيفية الرسمية ممثلا بالجهاز الإداري، أما الثاني فهو خط سلطة المعرفة الذي يتميز به أفراد الجهاز الطبي بسبب طبيعة تخصصهم الوظيفي الدقيق، الأمر الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى صراع على النفوذ، أما النوع الآخر من السلطة فهو السلطة النقابية التي لها ثقل تمثيلي مما يسمح أن يكون لها موقع تفاوضي قوي.

3- تدار الكثير من المؤسسات الصحية بأسلوب الإدارة بالأزمات بدلا من أسلوب الإدارة بالأهداف: وذلك لأن متطلبات العمل في غالبيتها ذات طبيعة طارئة غير قابلة للتأجيل.

4- تتعامل المؤسسات الصحية في صراع مع مشكلة الحياة والموت: وهذا ما يجعل العاملين بها تحت ضغوط بصفة مستمرة، كما أن العمل بها يتطلب درجة عالية من التخصص وقليل ما يتحمل الخطأ.

5- اعتماد نشاط المؤسسة الصحية أساسا على كفاءة ومهارة العنصر البشري: حيث تبرز أهمية كفاءة ومهارة العنصر البشري في تمييز نشاط مؤسسة عن أخرى من خلال المعاملة الحسنة، الاستقبال الجيد والكفاءة العلاجية والتمريضية.

6- اعتبار المؤسسات الصحية بمثابة نظام لا يمكن مكننة نشاطاته أو توحيدها: وهذا عائد لاختلاف احتياجات المرضى ومتطلباتهم الصحية.

¹ مهديد يمينية، بحري أبو بكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شعبان حمدون مغنية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015-2016، ص49.

الفرع الرابع: أهمية وأهداف المؤسسة الصحية¹

1- أهمية المؤسسة الصحية:

- إن الصحة تمثل الطرف المثالي لتمتع الناس بحياتهم.
- إن الخدمات الصحية منأكبر واعقد الصناعات الحالية بسبب:
 - ارتفاع تكاليفها.
 - ازدياد ربحيتها.
 - كثرة أعداد العاملين بالقطاع الصحي.
 - تنوع المهن والوظائف العامل بالقطاع الصحي.
 - كثرة المحتاجين للخدمة الصحية.
- إن قطاع الصحة يستهلك نسبة كبيرة من الموارد والطاقات المتوفرة لدى الدولة
- احتياج الخدمات الصحية لأرقى وأثمن واعقد أنواع التكنولوجيا.

2- أهداف المؤسسة الصحية

تتمثل فيما يلي:

- توفير أقصى ما يمكن من خدمات طبية، وتمريضية للمصابين من اجل شفائهم.
- تدريب وتعليم العاملين في المجالات الطبية والتمريضية والمهن الطبية المساندة.
- توفير أقصى ما يمكن من الخدمات الطبية وخدمات الرعاية الصحية الأولية.
- إجراء البحوث والدراسات الحيوية بمختلف جوانب الصحة.
- تحقيق نسبة من الأرباح لمؤسسات القطاع الخاص، والتركيز على تقديم الخدمة دون النظر للتكاليف لمؤسسات القطاع العام.
- أهداف أخرى خاصة بالمؤسسة الصحية تتسم بالخصوصية.

¹ سراي أم السعد، بوقرة رابح، مرجع سبق ذكره، ص77.

المطلب الثاني: تقديم المؤسسة الاستشفائية مغلاوي الشهداء السبعة

سوف نقوم في هذا المطلب بتقديم بطاقة تعريفية للمؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي -ميلة-¹:

1- نشأة المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي:

مرت المؤسسة الاستشفائية العمومية مغلاوي في ولاية ميلة بعدة مراحل حيث ظهرت في 17/11/1994م الموافق لـ 13 جمادى الثانية 1415هـ تحت اسم القطاع الصحي الإخوة مغلاوي، ثم أصبحت المؤسسة تحت اسم "المؤسسة الاستشفائية العمومية مغلاوي" وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 140-07 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتعلق بإنشاء وتنظيم وتسيير المؤسسة العمومية.

2- تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي:

تعتبر المؤسسة الاستشفائية مغلاوي من أهم مؤسسات الدولة وذلك للدور الكبير الذي تقوم به، وهي عبارة عن مؤسسة عمومية لها طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتتكون من مصالح للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي. تغطي حاجيات ومتطلبات السكان في بلدية ميلة والبلديات المجاورة لها.

3- مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية:

باعتبار أن المؤسسة العمومية الاستشفائية من أهم المؤسسات لدى الدولة، فإنها تقوم بعدة أنشطة ومهام من شأنها أن تحسن المستوى الصحي لدى السكان ومن بين هذه المهام:

التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجيات الصحية للسكان في المنطقة وذلك من خلال:

- ضمان تنظيم وبرمجة وتوزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة.
- تجديد معارف مستخدمي مصالح الصحة.

² لبيض رقية، سياري فطيمة، أساليب تنمية الولاء الوظيفي للموظفين (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة-ميلة-)، ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2021/2020، ص37.

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي

إن الهيكل التنظيمي لمختلف المؤسسات يعتبر المرآة العاكسة لها، حيث تبرز فيه مختلف المراكز القيادية، ويمكن من خلال معرفة مختلف المديریات والمصالح وعلاقاتها ببعضهما البعض، وحتى يتسمى للإدارة متابعة أعمالها بانتظام واضطرار.

وللوصول إلى الأهداف المرجوة عمدت المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي بولاية ميله إلى تنظيم وتسيير أعمالها عبر الهيكل التنظيمي الذي بواسطته تستطيع مراقبة ومتابعة جميع مهامها، وبعد اطلعنا على مختلف التقسيمات الموجودة في المؤسسة توصلنا إلى أن الهيكل يتكون من مصالح إدارية ومصالح تقنية.¹

الفرع الثاني: مصالح المؤسسة

تتكون من قسمين:²

1- قسم إداري:

يتكون من أربعة مصالح وهي:

1-1 - مصلحة المالية والوسائل: تضم ثلاث مكاتب وهي:

- مكتب الميزانية والمحاسبة: ويهتم ب:

• تنسيق وإعداد تقديرات الميزانية للمؤسسة.

• إعداد بطاقات المشاريع وإنجاز استثمارات المؤسسة.

• متابعة إنجاز استثمارات المؤسسة.

• تسيير ميزانية التسيير.

- مكتب الصفقات: يقوم هذا المكتب بمجموعة من المهام وهي:

• المتابعة الميدانية للبرامج الاستثمارية الخاصة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

• تجهيز تقني وتجهيز مكاتب.

• ترميم وتهيئة وتوسيع المصالح الموجودة.

• إعداد تقنين هذه البرامج بالتنسيق مع مصالح التخطيط والتهيئة.

¹الببيض رقية، سياري فطيمة، مرجع سبق ذكره، ص 37-38.

²نفس المرجع، ص 38-40.

• دون أن ننسى أن هذه المصلحة تضم الحظيرة، المطبخ ومصلحة الغسيل.

1-2- مصلحة الموارد البشرية: وهي تضم:

- مكتب تسيير الموارد والمنازعات: يهتم ب:

- متابعة الحياة المهنية للموظفين (تعيين، ترسيم، عقوبات، تحويل).
- التنسيق مع رؤساء المصالح في معالجة شكاوى العمل وحلها.
- إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية.
- الرد على البريد الوارد من الوزارة.
- إعداد الاقتراحات وميزانية التسيير الخاصة بالمؤسسة مع الإدارات الأخرى.
- دراسة المنازعات الخاصة بالمؤسسة مع الإدارات الأخرى.

- مكتب التكوين: يقوم ب:

- الإشراف على تكوين الأطباء والعمال.
- إعداد الحصائل الدورية المتعلقة بالدورات التكوينية.
- عقد اجتماعات مع مختلف المؤسسات التكوينية.

- مكتب الأجور: يقوم ب:

- حساب الراتب الشهري للعمال (أطباء، شبه طبي، إداريون، متعاقدون).
- حساب المردودية كل ثلاثة أشهر.
- حساب الاستدراكات على الراتب الناتجة عن الترقية أو زيادات في الراتب أو إعادة التصنيف.
- حساب المنح المدرسية الخاصة بالعمال المعنيين بذلك.
- ملأ جميع الوثائق الخاصة بالتقاعد.
- استخراج وثيقة كشف الراتب الشهري أو السنوي.
- ملأ جميع الوثائق الخاصة بالتعويضات الناتجة عن الغيابات المبررة بشهادة طبية.
- علاوة المناوبات (الإدارية، الطبية، شبه طبية).

1-3- مصلحة المصالح الصحية: تتكون من ثلاثة مكاتب:

- مكتب القبول: يقوم ب:

- ملأ استمارة القبول.
- إعداد شهادة الإقامة في المشفى.
- التصريح بالمواليد والوفيات.
- تسجيل حركة المرضى المقيمين في المشفى.
- ملأ استمارة العلاج.
- المشاركة في الإيواء والإطعام.
- تسجيل الوثائق وملفات المرضى.
- الاستقبال، الاستعلامات والتوجيه.

- مكتب المجلس الطبي: يقوم ب:

- تحديد برنامج المناوبات بالنسبة للأطباء.
- دعوة الأدباء من أج اجتماعات لمعالجة مشاكل الطبيب.
- تنظيم عمل المصالح وتطويرها.
- دراسة علم الأوبئة.

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية:

- جمع المعلومات وكتابة التقارير حول المصالح الاستشفائية.
- كتابة الإحصائيات الخاصة بكل مصلحة.

- مكتب الإعلام الآلي: يهتم ب:

- جمع الحسابات والأعمال لكل المصالح داخل المؤسسة في برنامج خاص وتبعث نحو الوزارة.

- تنظيم ومتابعة عمل المصالح الاستشفائية.

1-4- مصلحة العتاد والتجهيزات الطبية: وتضم مكتبتين:

- العتاد الطبي.
- صيانة الوسائل والتجهيزات الأخرى.

2- القسم الاستشفائي: ويضم:

2-1- مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية: وتضم:

- مكتب الطبيب: حيث يكون هناك مجموعة من الأطباء العامون يقومون بفحص المرضى وإعطائهم وصفة الطبيب، وإن كان المريض في حالة خطيرة يقوم بإدخاله إلى المصلحة التي يتابع علاجه بها.
- مكتب الملاحظة: إن كان المريض في حالة حرجة، ولم يعرف سبب حالته يوضع تحت الملاحظة، ويعمل له التحاليل والأشعة من طرف أشخاص مختصين ممرضين ومساعدو التمريض.

2-2- مصلحة الجراحة العامة: تقوم بـ:

- فحص المريض وتقديم العلاج الطبي له.
- إجراء العمليات الجراحية العامة الداخلية (المعدة -الكيس المائي -الغدة الدرقية...).
- جراحة العظام.
- علاج الحروق من الدرجة الأولى والثانية.

2-3- مصلحة طب الأطفال: تقوم بـ:

- استقبال المريض من طرف طبيب مختص في المصلحة لمعاينة وإجراء التحليل والأشعة له من أجل معرفة حالة المريض وتوجيهه إلى إحدى الأقسام التالية:
- قسم الرضع.
- من قسم الأمراض المعدية.
- قسم الأطفال ما فوق سنتين.
- تقديم الأدوية لهم كل 4 ساعات.
- مراقبة الأطفال من طرف الطبيب كل 24 ساعة.

2-4- مصلحة الولادة: وتقوم بـ:

- الكشف على النساء من طرف القابلة في مكتب الفحص.
- إدخال النساء إلى قاعة الولادة، وإذا كانت الولادة عسيرة توجه إلى مصلحة النساء، من أجل القيام بعملية قيصرية.
- القيام بوزن المولود -تلقينه- وتسجيله في سجل خاص بالقابلة والكشف بعد الولادة للأم.

2-5- مصلحة أمراض النساء: تقوم بـ:

- فحص النساء أثناء فترة الحمل.
- إجراء عمليات للجهاز التناسلي للمرأة.
- إجراء التحاليل والأشعة للنساء الحوامل من أجل تتبع حالة الجنين.

2-6- قاعة العمليات:

تشتمل المؤسسة على قاعة للعمليات الجراحية (جراحة عامة، جراحة العظام، الولادة القيصرية) ويشرف على هذه العملية أطباء مختصون وعاملون بالإضافة إلى مساعدة أطباء التخدير والممرضين...

2-7- قاعة الإنعاش:

تضم المؤسسة قاعة إنعاش حيث أنه بعد خروج المريض من العملية، يوضع هناك من أجل مراقبة حالته من طرف أطباء مختصون، كما أنه يمكن أن يوضع في قاعة مرضى لم يجروا العمليات وإنما لخطورة وضعهم الصحي ويحتاجون لمتابعة دقيقة ومركزة.

2-8- مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية:

- تقوم بتقديم الإسعافات الطبية السريعة للمرضى.
- إذا كانت الحالة الصحية للمريض ليست خطيرة يوصف له العلاج اللازم ويغادر المشفى.
- أما إذا كان يعاني من مضاعفات خطيرة فإنه يوجه إلى المصلحة الخاصة بمرضه للعلاج.

2-9- مصلحة الأشعة:

توجد بها معدات وأجهزة حديثة ومتطورة، ويسيرها مجموعة من الأطباء والمختصين والفنيين بالتناوب من أجل تحقيق أفضل الخدمات الصحية للمرضى والمصابين.

2-10- الصيدلية:

توجد بالمستشفى صيدلية من أجل تقديم الأدوية والحاجات للمصالح الاستشفائية وهي تتفرع عنها مجموعة من الصيدليات موزعة على كل المصالح الاستشفائية من أجل تلبية حاجات المرضى في كل مصلحة استشفائية.

2-11- مصلحة المخبر: وتقوم بإجراء التحاليل التالية:

- تحليل السكر.
- تحليل الكلى.

- تحليل الكولسترول.
- تحليل التهاب السحايا.
- تحليل لفقر الدم.
- تحليل أمراض القلب
- تحليل الكالسيوم
- تحليل أمراض الكبد
- تحليل خاص بتوازن الجسم.
- تحليل خاص بنسبة الحديد في الدم + البروتين + الييمين.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

من أجل تحليل بيانات ومعلومات عينة الدراسة واستنتاج النتائج وتعميمها على مجتمع الدراسة، قمنا بالاعتماد على إجراءات منهجية معينة تتماشى وطبيعة موضوع الدراسة وأهدافه، وكذا الواقع الذي توجد فيه الظاهرة المدروسة، وسيتم في هذا المبحث تناول مختلف الإجراءات المنهجية التي من خلالها يمكن أن نتعامل مع الجانب الميداني وذلك بتحديد المنهج المستخدم في الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة وتقديم الأداة الأساسية (الاستبيان) التي تم الاعتماد عليها والتي تساعدنا في جمع المعلومات قصد تحضيرها للدراسة.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

كل دراسة تستدعي منهجاً ملائماً لها، والمنهج هو: ¹ "مجموعة من الأساليب والمداخل المتعددة التي تستعمل لغرض جمع البيانات والوصول من خلالها إلى تفسيرات أو نتائج".

وتماشياً مع أهداف وإشكالية الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" ².

تم استخدامنا لهذا المنهج لأنه يتناسب وطبيعة دراستنا، كونه لا يقتصر فقط على جمع البيانات لظاهرة معينة، بل يتناول تحليل هذه الظاهرة ورصدها، حيث نقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة ونهتم بوصفها وصفاً تفسيريّاً دقيقاً من خلال البيانات المجمعة والمتوفرة، ومعبّرين عنها تعبيراً كميّاً وكماً سواء بفقرات أو في شكل رسوم بيانية أو في جداول رقمية وصفية.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يعرف بأنه: " عبارة عن جميع الوحدات أو الأفراد أو المشاهدات أو الحالات التي تشترك في صفة أو مجموعة من الصفات تميزها عن غيرها ويرغب الباحث في تعميم النتائج المتوصل إليها" ³.

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة - ميله -

¹ لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك): مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، ط1، القاهرة، مصر، دار العربية للنشر، سنة 1990 ص 62.

² عمار بوحوشواخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2000، ص 32

³ مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel - الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر، 2018، ص 19.

الفرع الثالث: عينة الدراسة

في العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من وحدات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل إلى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع أفراد المجتمع، وباختصار فإن العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة.¹

تمت على عينة من أفراد مجتمع الدراسة المتمثل في الموظفين العاملين المؤسسة الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة -ميلة -، حيث تم تطبيق أسلوب العينة العشوائية البسيطة (حيث يتم إعطاء لكل فرد فرصة في احتمال أن يكون عنصر من عناصر العينة الممثلة للمجتمع الإحصائي الذي اختيرت منه) إذ بعد ضبط الاستبيان، قمنا بتوزيعه على عينة الدراسة إذ قمنا باسترجاع 58 استبيان من أصل 60 استبيان موزع في حين لم نتمكن من استرجاع 02 استبيان، وبعد الفحص التفصيلي لجميع الاستبيانات المسترجعة تبين لنا أن هناك كل الاستبيانات صالحة للدراسة ، وبالتالي فإن إجمالي عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل هو 58 استبيان، أي أن نسبة الاستبيانات الصالحة للمعالجة الإحصائية لبياناتها بلغت (96.67%) والتي قمنا بتفريغ محتوياتها في برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية. والجدول التالي يوضح مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبيانات:

الجدول رقم (01): مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبيانات.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير مسترجعة	عدد الاستبيانات غير الصالحة لِلدراسة	العدد النهائي للاستبيانات التي تم تفريغها والاعتماد عليها في الدراسة (عدد الاستبيانات المقبولة)
60	58	2	0	58
100.00%	96.67%	3.33%	0.00%	96.67%
نسبة الردود % = (عدد الاستبيانات المقبولة / عدد الاستبيانات الموزعة) * 100				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

¹ مصطفى طويطي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

الفرع الأول: الأدوات جمع البيانات والمعلومات الدراسة الميدانية

يتطلب إعداد أي دراسة ميدانية في الغالب على إجراء عملية استقصاء لآراء واتجاهات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة وأهميتها في الواقع الميداني وذلك من خلال اعتماد على أداة الاستبيان لجمع معلومات والبيانات التي تحيط بالظاهرة موضع الدراسة.

و" يعتبر الاستبيان الأداة الأكثر استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائه على مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المستجوبين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال إرسالها إلى المستجوبين عبر البريد أو وسيلة أخرى تلبي الغرض المطلوب من الاستبيان"¹.

وتم تصميم وبناء الاستبيان بناءً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة ولقد تم إتباع الخطوات التالية في إعدادها وتصميمها:

❖ صياغة الاستبيان الأولي، من خلال وضع محاور وعبارات الاستبيان؛

❖ عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف وهذا في إطار التأكد أن عبارات الاستبيان تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه وضبط مدى صلاحيتها واستخدامها لجمع البيانات ومدى شمولها لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها؛ وفي ضوء الاقتراحات المقدمة لنا تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة وفي الأخير خلصنا إلى بناء الاستبيان ليصبح في صورته النهائية مكون من 44 عبارة ولقد تم تقسيمه في شكله النهائي إلى جزأين سبقتهما مقدمة تعريفية توضح للمستقصي الغرض من الدراسة وتقدم له إرشادات وتعليمات لملء الاستبيان، إضافة إلى طمأننتهم على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي البحت فقط، وفيما يلي شرح مختصر لتلك الأجزاء وفق الجدول التالي:

وفي الأخير خلصنا إلى بناء الاستبيان ليصبح في صورته النهائية مكون من 43 عبارة وتضمن الاستبيان جزأين وهما:

¹ طويطي مصطفى، وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ "أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي" -، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير - جامعة البويرة، بتاريخ 30 جوان 2014. ص 28

الجدول رقم (02): هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

أقسام الاستبيان	عدد العبارات
أولاً: البيانات الشخصية	
المحور الأول: المستقل:	البعد 01: الأجور والرواتب من العبارة رقم 01 إلى العبارة 03
	البعد 02: محتوى العمل وتنوع المهام من العبارة رقم 04 إلى العبارة 9
	البعد 03: الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل من العبارة رقم 10 إلى العبارة 13
	البعد 04: فرص التطور والترقية من العبارة رقم 14 إلى العبارة 17
	البعد 05: نمط القيادة من العبارة رقم 18 إلى العبارة 20
	البعد 06: علاقة الفرد بالأفراد الأخرى من العبارة رقم 21 إلى العبارة 23
	البعد 07: ظروف العمل المادية من العبارة رقم 24 إلى عبارة 26
	البعد 08: عدالة العائد من العبارة رقم 27 إلى العبارة 29
	البعد 09: الرضا الوظيفي من العبارة رقم 30 إلى العبارة 31
المحور الأول: المستقل: الرضا الوظيفي من العبارة رقم 01 إلى العبارة 31	
المحور الثاني المتغير التابع	البعد الأول: الالتزام العاطفي من العبارة رقم 01 إلى العبارة 04
	البعد الثاني: الالتزام المعياري من العبارة رقم 05 إلى العبارة 08
	البعد الثالث: الالتزام المستمر من العبارة رقم 09 إلى العبارة 12
المحور الثاني المتغير التابع: الالتزام التنظيمي 12 عبارة من عبارة رقم 01 إلى عبارة 12	
مجموع عبارات الاستبيان (43) عبارة	

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من الجدول أعلاه: يمثل الصورة النهائية لأداة الدراسة المستخدمة في استطلاع آراء المستجوبين نحو موضوع الدراسة حيث روعي في تصميم الاستبيان أن يكون متناسقاً من حيث **الشكل** (عدد الأبعاد بنفس عدد العبارات)، من حيث **المضمون** تم قياس المتغيرات من خلال العبارات واضحة ومفهومة لأفراد العينة حتى يتمكن من الحصول على البيانات دقيقة وصالحة للمعالجة الإحصائية.

ووفقاً للدراسات السابقة التي تطرقنا إليها في دراستنا الحالية، فإن معظمها تعتمد على مقياس ليكرت* (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل البدائل ويرمز لها رقمياً خلال ادخال البيانات للبرامج الحاسوب ب (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي:

الجدول رقم (03): توزيع درجات المقياس المستخدم في الاستبيان

بدائل القياس	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale).

ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاوّر الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة وتم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

المدى العام: لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة تم حساب المدى: (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = $(5 - 1) = 4$ وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $4/5 = 0.8$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة كما هو مبين في الجدول:

*مقياس ليكرت: "يعود أساس ظهور هذا المقياس الى الباحث ResisLikert وهو مقياس نفسي يستخدم عموماً في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعاً في الاستخدام خاصة في البحوث النفسية، وعند الإجابة على مقياس ليكرت يقوم المبحوثين بتحديد مستوى موافقتهم على بنود التي تضمنها الاستبيان... ويعرف البند وفقاً لمقياس ليكرت بأنه عبارة بسيطة يتم سؤال المبحوث للتقييم وذلك اعتماداً على المعايير الموضوعية أو الشخصية والتي يمثلها ورؤيته المسبقة حول ذلك، وبشكل عام فإن مستوى الموافقة أو عدم الموافقة هو ما يتم قياسه في هذا المقياس ... وفي الغالب يتكون مقياس ليكرت من خمسة مستويات مرتبة يطلب الإجابة عليها" نقلاً عن المرجع مصطفى طويطي، وعيل ميلود: مرجع سبق ذكره، ص 51

الجدول رقم (04): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مقياس ليكرت الخماسي.

إضافة إلى تحديد الاتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما.

الفرع الثاني: تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

من أجل معالجة صحيحة لبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة ومن أجل اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، فإنه يجب أولاً تحديد ما إذا كان بيانات المستجوبين نحو المتغيرات التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أو لا تتبع التوزيع الطبيعي.

تفيد عملية تحديد نوع توزيع البيانات في اختيار نوع الأساليب الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات لأنه يوجد نوعين من الأساليب الإحصائية وهي:

1- أساليب إحصائية معلمية: والتي تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) للتوزيع الطبيعي.

2- أساليب إحصائية لامعلمية: والتي لا تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) للتوزيع الطبيعي.

وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان منها:¹

¹ أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، دار جريب للنشر والتوزيع، الرياض، 2005، ص 156.

- طريقة اختبار كولومنجوروف -سيمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50.

- طريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) يستخدم إذا كان عدد العينة أقل من 50.

ولكل اختبار له قيمة احتمالية يرمز لها بالرمز (sig) من خلالها يتم الحكم على نوع التوزيع وهذا بمقارنتها من مستوى الدلالة (0.0) حيث¹:

كالقاعدة العامة المعمول بها في حالة كشف عن نوع التوزيع البيانات هي:

✍ إذا كانت قيمة (sig) أقل من 0.05، فإن بيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

✍ إذا كانت قيمة (sig) أكبر من 0.05، فإن بيانات العينة نحو متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

وفيما يلي نتائج كشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (05): يبين نتائج اختبار نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

نوع التوزيع بيانات كل محور	Shapiro-Wilk اختبار شابيرو ويلك			Kolmogorov-Smirnov ^a اختبار كولومنجوروف -سيمرنوف			محاور الاستبيان
	Sig. القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	Sig. القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	
يتبع التوزيع الطبيعي	0.398	58	0.979	0.077	58	0.139	المحور الأول
يتبع التوزيع الطبيعي	0.275	58	0.975	.200*	58	0.099	المحور الثاني
القاعدة: إذا كانت قيمة sig أكبر من 0.05 فإن البيانات المستجوبين نحو ما تضمنه محور الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V26.

ومن خلال الجدول أعلاه نجد: وبما أن أفراد عينة الدراسة أكبر أو يساوي من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnova). وتظهر نتائجه أن القيمة الاحتمالية (sig) لبيانات المستجوبين

¹ أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS -مهارات أساسية اختبارات الفروض الإحصائية (المعلمية- اللامعلمية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر ، 2008، ص 121،

نحو محاور الاستبيان هي أكبر من (0.05)، حيث: بالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور 01 (الرضا الوظيفي) نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة (SIG=0.077) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه ووفق القاعدة أعلاه فإن بيانات العينة نحو المحور تتبع التوزيع الطبيعي.

وبالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور 02 (الالتزام التنظيمي) نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة (SIG=0.200*) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05. وعليه ووفق القاعدة أعلاه فإن بيانات العينة نحو المحور تتبع التوزيع الطبيعي.

الاستنتاج: وبما أن البيانات المستجوبين تتبع التوزيع الطبيعي فإنه في دراستنا سنستخدم الأساليب الإحصائية من نوع المعلمية ل تحليل إجابات وأراء افراد العينة واختبار الفرضيات الدراسة وفيما يلي شرح للأساليب الإحصائية المعلمية المستخدمة في الدراسة.

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية **SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: V26)** وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

✓ **التكرارات والنسب المئوية:** لوصف الإحصائي لبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة،

✓ **الرسوم البيانية:** من أجل عرض القيم المؤشرات الإحصائية بيانيا كي يسهل فهمها أكثر.

✓ **المتوسط الحسابي:** وهو أحد مقاييس النزعة المركزية وهو مجموع القيم مقسم على عددها؛ فهو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (01 - 05 درجات) تبعا لدرجات المعطاة لبدائل لمقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان. ويستخدم. أيضا في تحديد الاتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان ومستويات توفر وتطبيق المتغيرات في المؤسسة محل الدراسة الميدانية وتم استعانة بقيم المتوسط الحسابي أيضا في ترتيب العبارات المحاور وأبعاد الاستبيان من خلال أهميتها في المحور وهذا بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور أو البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما

✓ **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

✓ **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛ المجالات المختلفة لدرجة الثبات ل معامل ألفا كرونباخ هي: $a < 0.6$ (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين $0.65 < a < 0.6$ (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين $a > 0.65$ (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت قيمه بين $0.70 < a < 0.85$ (حسنة) وإذا كانت قيمه بين $a > 0.85$ (جيدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.

تحليل الانحدار (Regression analysis): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل¹:

- لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟
- لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟
- لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

يعتبر الصدق والثبات أداة الدراسة من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصادقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات².

الفرع الأول: حساب صدق الاستبيان

قمنا بالتأكد من صدق عبارات الاستبيان من خلال صدق الاتساق البنائي حيث نهدف من خلال الصدق البنائي إلى قياس مدى تحقق الدلالة الإحصائية للعلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لكل بعد مع الدرجة الكلية لمحوره الذي ينتمي إليه (أي مدى قدرة المتغير الفرعي بعباراته على قياس وتمثيل المتغير الرئيسي) وأيضاً لقياس مدى تحقق الدلالة الإحصائية للعلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية لعبارات الاستبيان. وإحصائياً نعبر عن الصدق الاتساق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط وهذا الأخير محصور بين (-1) و (+1)، وعليه يتعين علينا تفحص الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط وهذا من خلال مقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المصاحبة لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، وفق القاعدة التالية :

- إذا كانت قيمة (sig) أقل من مستوى الدلالة: 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق متسق لما وضع لقياسه. غير ذلك (أي عدم تحقق الصدق) فإنه يتم النظر في فحص العبارات المؤثرة على الصدق الاستبيان ويتم بعد ذلك حذفها من الاستبيان حتى نصل بعبارات تحقق خاصية صدق الاستبيان ومحاوره.

¹ عابدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 210-211.

² مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel -، دار النشر الجامعي، تلمسان، الجزائر، 2018،

والجدول التالي يبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي لعبارات ومحاور والاستبيان كما يلي:

الجدول رقم (06): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

أبعاد ومحاور الاستبيان			
الارتباط مع الدرجة الكلية لمحاور		معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
النتيجة			
(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره:			
1	البعد 01: الأجور والرواتب	0.458**	0.000
2	البعد 02: محتوى العمل وتنوع المهام	0.528**	0.000
3	البعد 03: الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل	0.551**	0.000
4	البعد 04: فرص التطور والترقية	0.407**	0.002
05	البعد 05: نمط القيادة	0.638**	0.000
06	البعد 06: علاقة الفرد بالأفراد الأخرى	0.352**	0.007
07	البعد 07: ظروف العمل المادية	0.653**	0.000
08	البعد 08: عدالة العائد	0.683**	0.000
09	البعد 09: الرضا الوظيفي	0.465**	0.000
(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره:			
1	البعد الأول: الالتزام العاطفي	0.725**	0.000
2	البعد الثاني: الالتزام المعياري	0.856**	0.000
3	البعد الثالث: الالتزام المستمر	0.793**	0.000
(الصدق البنائي لمحاور) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين كل محور مع ودرجة الكلية لعبارات الاستبيان:			
	المحور الأول: المستقل: الرضا الوظيفي	0.869**	0.000
	المحور الثاني: المتغير التابع: الالتزام التنظيمي	0.790**	0.000

قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة،

0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي (دال إحصائي). بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

دال: أي (دال إحصائي) أي يوجد ارتباط بين البعد وإجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي

بين البعد والمحور ككل

** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الإحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة

الإحصائية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

من خلال الجدول نجد معاملات الارتباط Pearson Correlation بين كل البعد والدرجة الكلية للإجمالي عبارات كل محور وهي قيم دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05. لان قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) لكل معامل ارتباط لدى كل بعد هي أقل من بمستوى دلالة 0.05، فمثلا نجد لدى قيمة معامل الارتباط لدى (البعد الثاني: محتوى العمل وتنوع المهام) بلغت $R=0.528^{**}$ وان القيمة الاحتمالية (sig) بلغت قيمة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين (البعد الثاني: محتوى العمل وتنوع المهام) والدرجة الكلية لمحوره (المحول الأول: الرضا الوظيفي)، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق متسق لما وضع لقياسه. (أي أن البعد بعباراته قادر على قياس المتغير المستقل) وبذلك تعتبر عبارات هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات هذا البعد من التحليل، ونفس المقارنة مع باقي الأبعاد والمحاور الاستبيان.

وعليه يمكننا القول بأن عبارات المتغير التابع (الالتزام التنظيمي بأبعاده) والمتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي بأبعاده)، صادقة لما وضعت لقياسه أي أن الاستبيان على درجة عالية من الصدق ومن ثم يمكننا الاعتماد على عباراته ومتغيراته في تحليل الإحصائي لبيانات المستجوبين واختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: حساب ثبات لأداة الاستبيان

وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات الاستبيان منها ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وهو أكثر استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات مجموعة من عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة على نفس العينة وفق ظروف مماثلة وأكثر من مرة. وتتفق معظم البحوث العلمية على قيم العتبة لمعامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha هي إذا حقق لمعامل قيمة أكبر من (0.60). فنقول أن عبارات الاستبيان ككل أو عبارات المحور أو البعد تتمتع بالثبات. وفيما يلي نتائج حساب قيم ألفا كرونباخ:

الجدول رقم (07): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

أبعاد ومحاور الاستبيان	معامل ألفا كرو نباخ	عدد العبارات	النتيجة
ثبات جميع عبارات المحور الأول:	0.720	32	ثابت
ثبات جميع عبارات المحور الثاني	0.765	12	ثابت
ثبات جميع عبارات الاستبيان	0.802	44	ثابت
القاعدة العامة: المعمول بها في الدراسات السابقة هي أنه إذا كان قيمة معامل الثبات أكبر من 0.6 أن أداة الدراسة تتميز بالثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيعها لأكثر من مرة في نفس الظروف.			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

يعرض الجدول أعلاه نتائج حساب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من العبارات الاستبيان، أي لكل بعد وكذا محاوره وهذا من أجل معرفة مدى تمتع عبارات كل بعد وكل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة؛ فإننا نتفحص قيمة معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha)، إذ دلت النتائج المعروضة في الجدول أعلاه على أن قيم معامل ألفا كرونباخ جيدة ومقبولة إحصائياً، حيث أن كل قيم أكبر من العتبة (0.06).

فبالنسبة للمحور المتعلق بقياس (الرضا الوظيفي) بلغت قيمة معامل الثبات (0.720) والذي يضم 31 عبارة، أما بالنسبة للمحور المتعلق بقياس (الالتزام التنظيمي) بلغ (0.765) والذي يضم 12 عبارة، وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.802 بإجمالي 44 عبارة وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6. ومنه ومن قيم معامل ألفا كرونباخ المتحصل عليها، تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس متغيراتها وأن الاستبيان الذي قمنا بأعداده لدراستنا الحالية يكون دائماً قادراً على أن يحقق دائماً ثبات في النتائج فيما لو أعيد تطبيقه في نفس الظروف عبر أزمنة مختلفة.

خلاصة: من نتائج حساب قيم مؤشرات الصدق والثبات للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لخصائص بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان

في هذا الجزء من الدراسة سيتم عرض مختلف نتائج المستجوبين باعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) بهدف تحديد اتجاهاتهم نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان وتحديد تلك التي حازت علماً أعلى وأقل درجات الموافقة وفقاً لإجابات مفردات العينة.

المطلب الأول: التحليل الإحصائي لخصائص بيانات المستجوبين نحو الديموغرافية لأفراد العينة

تتوزع الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، والتي نعرض نتائجها في الجداول التالية من خلال حساب التكرارات والنسبة % لكل فئة من فئات المتغير الديمغرافي:

1- بالنسبة لمتغير الجنس المستجوبين

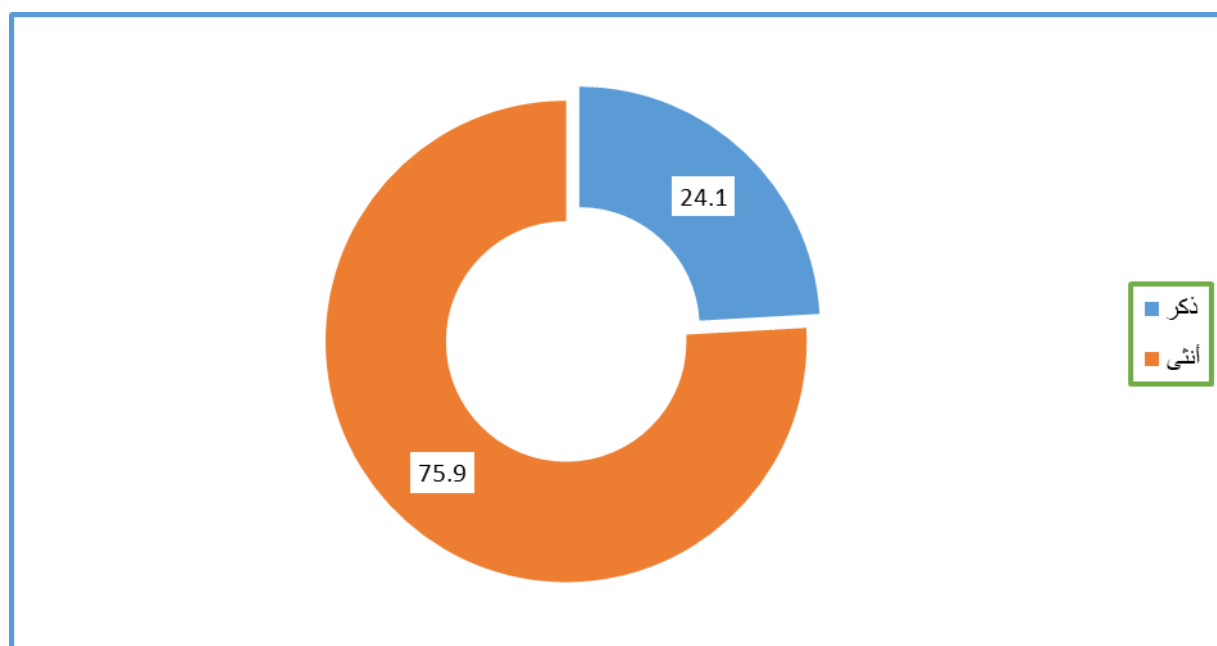
الجدول رقم (08): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار		
24.1	14	ذكر	الجنس
75.9	44	أنثى	
100.0	58	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 58 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 44 وبنسبة 78.90% لصالح الذكور وهي تمثل غالب أفراد العينة وعدد فئة الاناث بلغ 14 فرد وبنسبة 24.10% ونتائج أعلاه نمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (03): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل 2010.

2- بالنسبة لمتغير السن المستجوبين

الجدول رقم (09): يبين توزيع أفراد العينة حسب السن.

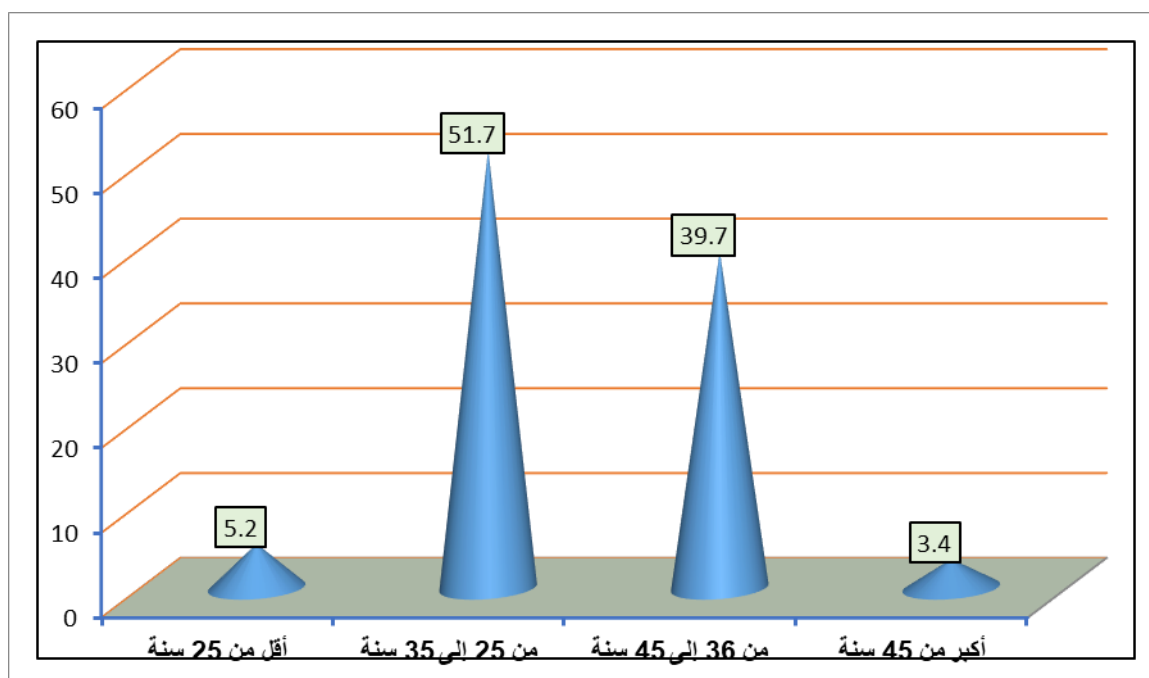
النسبة %	التكرار		
5.2	3	أقل من 25 سنة	السن
51.7	30	من 25 إلى 35 سنة	
39.7	23	من 36 إلى 45 سنة	
3.4	2	أكبر من 45 سنة	
100.0	58	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 58 فرداً، نجد أنهم يتوزعون حسب متغير السن بأكبر فئة بعدد 30 فرد ونسبة 51.70% لصالح الفئة العمرية (من 25-35 سنة) ونسبة 39.70% لصالح الفئة العمرية (من 36-45 سنة) ونسبة 5.20% لصالح الفئة العمرية (أقل من 25 سنة)

ولصالح الفئة (أكبر من 45 سنة) بنسبة 3.40% وما نستنتجه من توزيع المستجوبين حسب متغير العمر أن المبحوثين من فئة الشباب ونتائج أعلاه تمثلها في رسم بياني التالي:

الشكل رقم (04): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel.2010.

3- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي المستجوبين

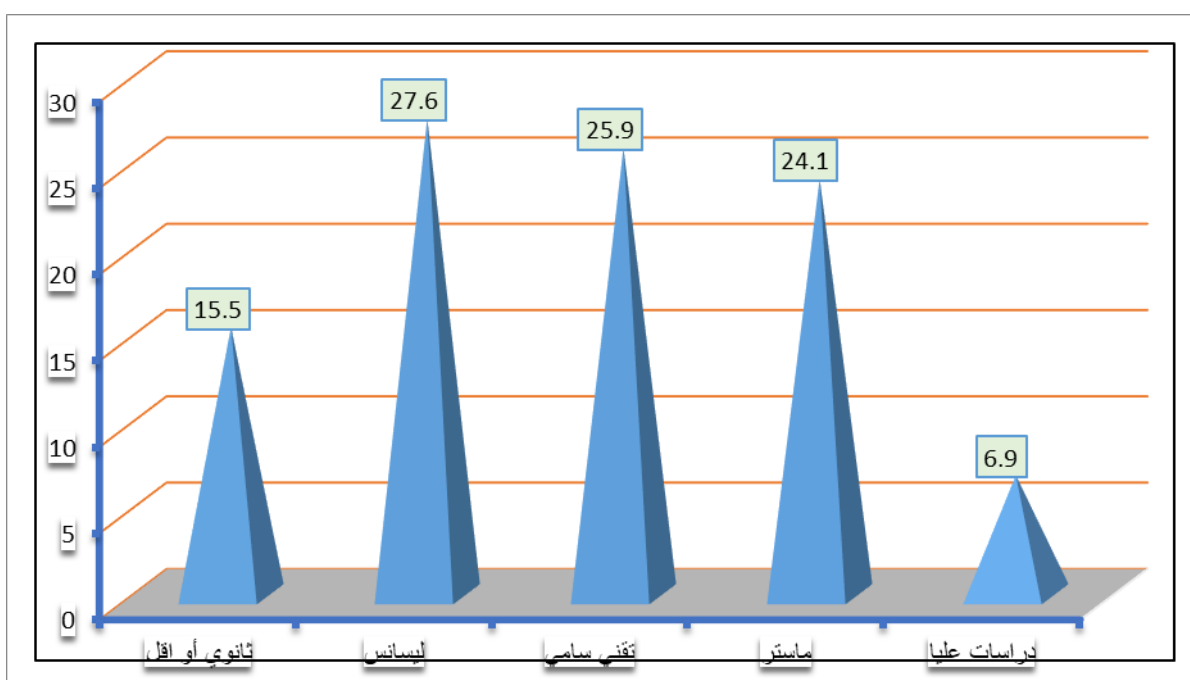
الجدول رقم (10): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار		
15.5	9	ثانوي أو أقل	المستوى التعليمي
27.6	16	ليسانس	
25.9	15	تقني سامي	
24.1	14	ماستر	
6.9	4	دراسات عليا	
100.0	58	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 58 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير المستوى التعليمي بنسبة 27.60% لصالح (ليسانس) وهي أكبر نسبة ولصالح الفئة (تقني سامي) ب نسبة 25.90% ولصالح الفئة (الماستر) ب نسبة 24.1% وما نستنتج من توزيع المستجوبين حسب متغير المستوى التعليمي أن المبحوثين معظمهم جامعيين مما يسهل عليهم فهم عبارات الاستبيان واستيعابها وإجابة عليها بدقة مما ينعكس إيجابياً على نتائج النهائية للدراسة ونتائج أعلاه نمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (05): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير لفئة المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل.2010.

4- بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية المستجوبين

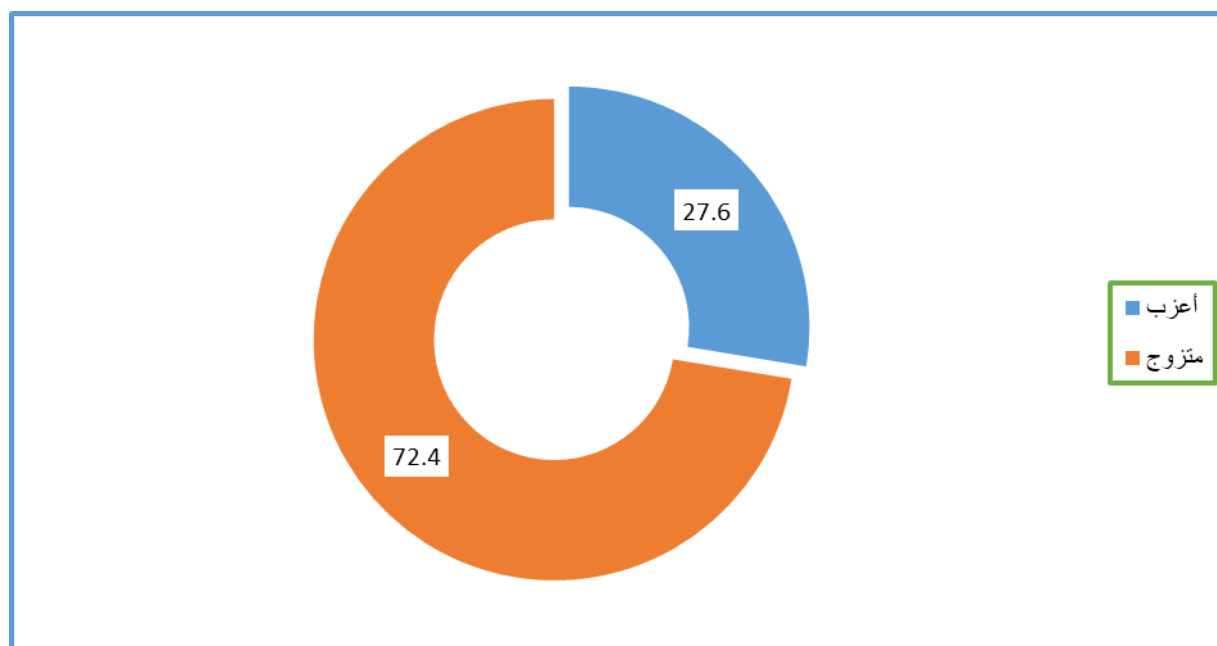
الجدول رقم (11): يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار		
27.6	16	أعزب	الحالة الاجتماعية
72.4	42	متزوج	
100.0	58	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 58 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الحالة الاجتماعية بعدد 42 وبنسبة 72.40% لصالح متزوج وهي تمثل غالب أفراد العينة وعدد فئة أعزب بلغ 16 فرد وبنسبة 27.60% ونتائج أعلاه تمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (06): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل. 2010.

5- بالنسبة لمتغير الوظيفة المستجوبين

الجدول رقم (12): يبين توزيع أفراد العينة حسب فئة الوظيفة

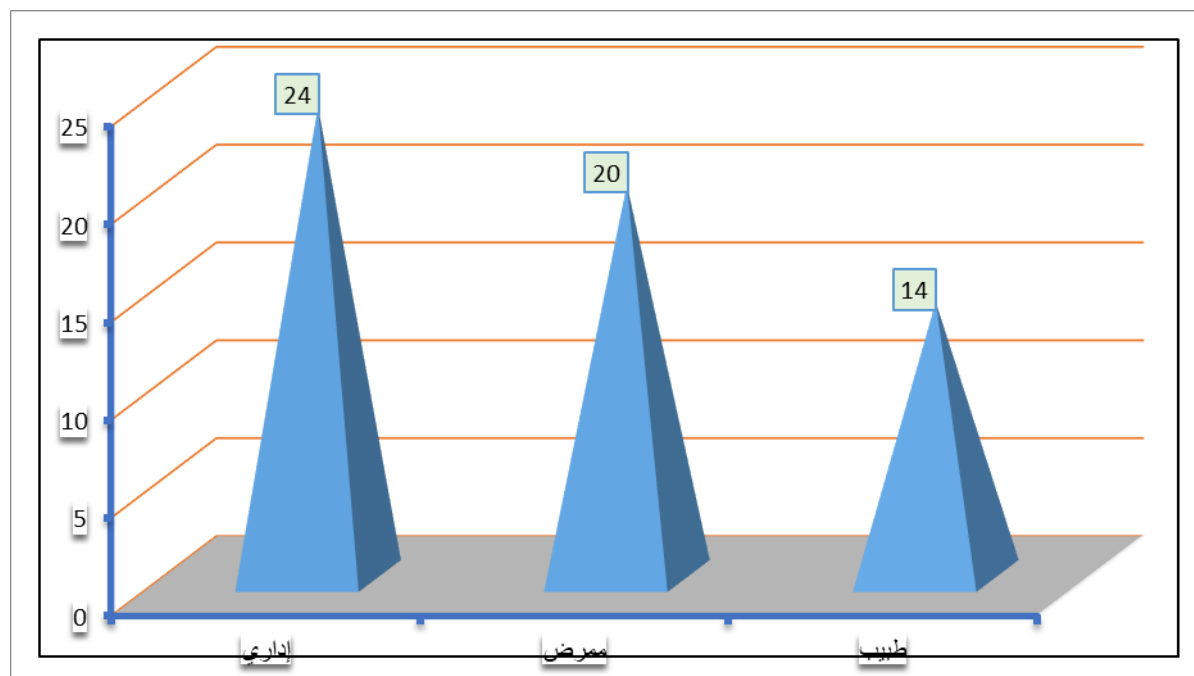
النسبة %	التكرار		
41.4	24	إداري	الوظيفة
34.5	20	ممرض	
24.1	14	طبيب	
100.0	58	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 58 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الوظيفة بنسبة 41.40% لصالح (موظف إداري) وهي أكبر نسبة ولصالح الفئة

(ممرض) ب نسبة 34.5% ولصالح الفئة (طبيب) ب نسبة 14% ونتائج أعلاه تمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (07): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير فئة الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل. 2010.

6- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (13): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

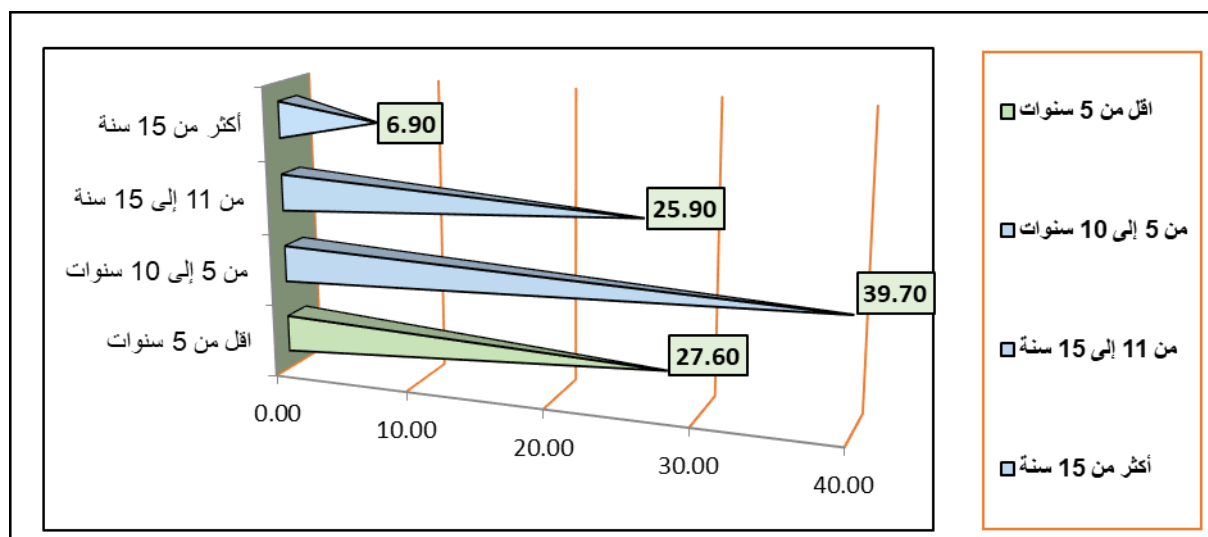
النسبة %	التكرار		
27.6	16	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
39.7	23	من 5 إلى 10 سنوات	
25.9	15	من 11 إلى 15 سنة	
6.9	4	أكثر من 15 سنة	
100.0	58	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل. 2010.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 58 فرداً، نجد أنهم يتوزعون حسب متغير مدة الخبرة المهنية بأكبر فئة بعدد 23 فرد وبنسبة 39.7% لصالح الفئة الخبرة المهنية (من 05 إلى 10 سنوات) وبعدد 19 فرد وبنسبة 27.60% لصالح الفئة (أقل من 5 سنوات) وما نستنتج أن معظم

المستجوبين لهم فترة عمل طويلة العمل وهذا يؤهلهم على الإجابة بدقة على عبارات الاستبيان كون لهم مدة طويلة في معرفتهم بالتغيرات التي تحدث نحو متغيرات الدراسة بالواقع العملي ونتائج أعلاه تمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (08): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل. 2010.

7- بالنسبة لمتغير الدخل الشهري المستجوبين:

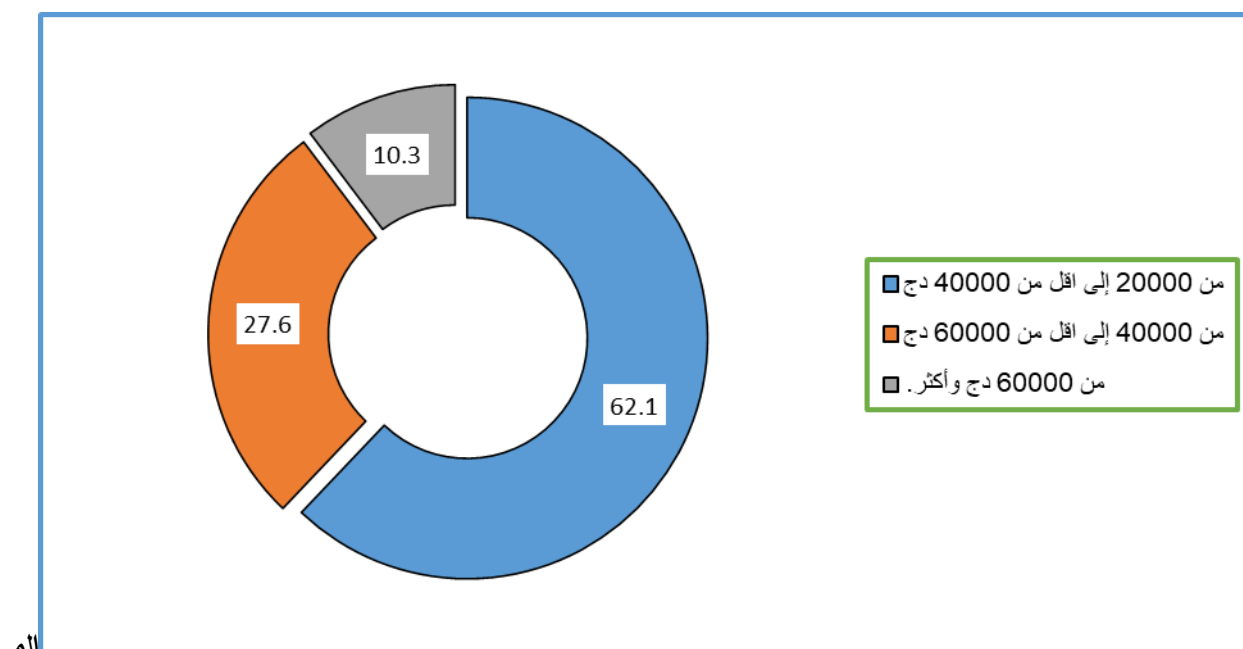
الجدول رقم (14): يبين توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري

النسبة %	التكرار	الدخل الشهري
62.1	36	من 20000 إلى 40000 دج
27.6	16	من 40000 إلى 60000 دج
10.3	6	من 60000 دج وأكثر.
100.0	58	Total

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل. 2010.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 58 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الدخل الشهري بنسبة 62.10% لصالح (من 20000 إلى 40000 دج) وهي أكبر نسبة ولصالح الفئة (من 40000 إلى 60000 دج) ب نسبة 27.60% ولصالح الفئة (من 60000 دج وأكثر) ب نسبة 10.3% ونتائج أعلاه تمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (09): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل الشهري.



صدر: مخرجات برنامج SPSS.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو متغيرات دراسة

الفرع الأول: بالنسبة للمتغير المستقل المتعلق بقياس مستويات الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو إجاباتهم على عبارات المحور الأول من الاستبيان: الرضا الوظيفي وفقا للعبارات من 01 إلى 32. عبارة ويتكون من 07 أبعاد (البعد 01: الأجور والرواتب، البعد 02: محتوى العمل وتنوع المهام، البعد 03: الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل، البعد 04: فرص التطور والترقية، البعد 05: نمط القيادة، البعد 06: علاقة الفرد بالأفراد الأخرى، البعد 07: ظروف العمل المادية، البعد 08: عدالة العائد، البعد 09: الرضا الوظيفي) وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (15): يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور الأول

Descriptive Statistics							
الإحصاء الوصفي لآراء واتجاهات المستجوبين							
الاتجاه العام	الأهمية النسبية %	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حدود الدنيا والعليا لدرجات إجابات المستجوبين			
مدى موافقة العينة علة							

العبارة							
العبارة رقم 01	58	2	5	4.33	0.781	86.55	عالية جدا
العبارة رقم 02	58	1	5	4.12	1.061	82.41	عالية
العبارة رقم 03	58	2	5	4.38	0.813	87.59	عالية جدا
العبارة رقم 04	58	1	5	3.34	1.035	66.90	متوسطة
البعد 01: الأجور والرواتب							
العبارة رقم 05	58	1	5	2.95	1.130	58.97	متوسطة
العبارة رقم 06	58	1	4	2.33	0.803	46.55	ضعيفة
العبارة رقم 07	58	1	5	3.03	1.092	60.69	متوسطة
العبارة رقم 08	58	1	5	2.81	1.235	56.21	متوسطة
العبارة رقم 09	58	1	5	2.81	1.370	56.21	متوسطة
العبارة رقم 10	58	1	5	2.59	1.243	51.72	ضعيفة
البعد 02: محتوى العمل وتنوع المهام							
العبارة رقم 11	58	1	5	3.48	1.203	69.66	عالية
العبارة رقم 12	57	1	5	3.67	1.200	73.33	عالية
العبارة رقم 13	58	1	5	2.50	1.367	50.00	ضعيفة
العبارة رقم 14	58	1	5	4.05	1.130	81.03	عالية
البعد 03: الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل							
العبارة رقم 15	58	2	5	4.14	0.907	82.76	عالية
العبارة رقم 16	58	1	5	3.66	1.433	73.10	عالية
العبارة رقم 17	58	1	5	2.00	1.139	40.00	ضعيفة
العبارة رقم 18	58	1	5	3.03	1.169	60.69	متوسطة
البعد 04: فرص التطور والترقية							
العبارة رقم 19	58	1	5	2.79	1.136	55.86	متوسطة
العبارة رقم 20	58	1	5	2.41	1.124	48.28	ضعيفة
العبارة رقم 21	58	1	5	3.67	1.066	73.45	عالية

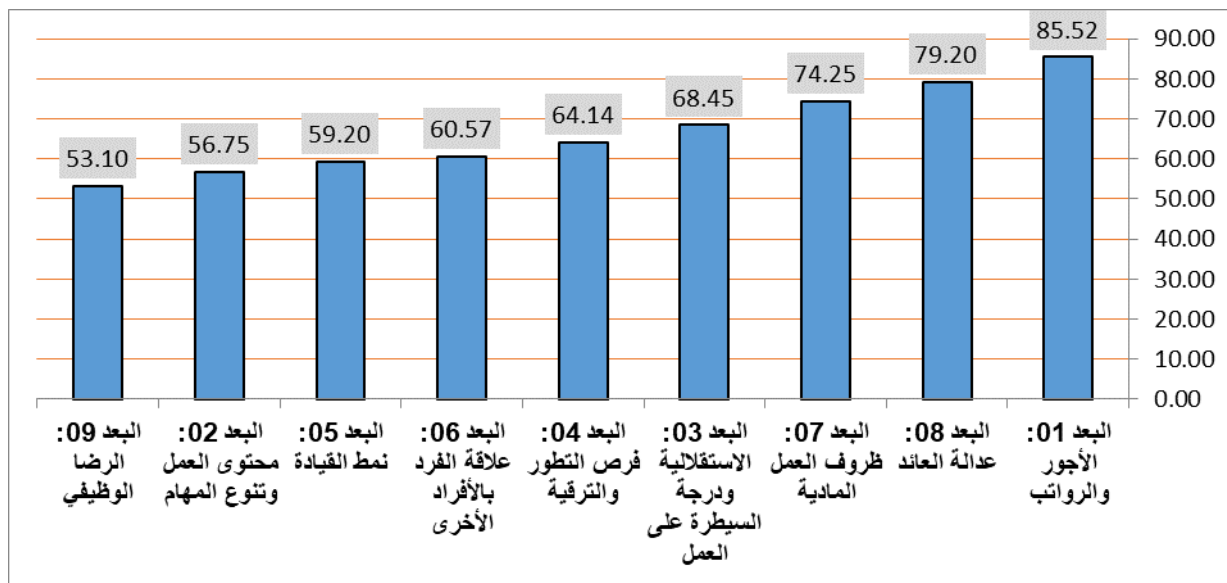
البعد 05: نمط القيادة							
متوسطة	59.20	0.60562	2.9598				
العبارة رقم 22	58	1	5	2.84	1.182	56.90	متوسطة
العبارة رقم 23	58	1	5	2.66	1.132	53.10	متوسطة
العبارة رقم 24	58	1	5	3.59	1.140	71.72	عالية
البعد 06: علاقة الفرد بالأفراد الأخرى							
العبارة رقم 25	58	1	5	3.53	1.260	70.69	عالية
العبارة رقم 26	58	1	5	3.67	1.234	73.45	عالية
العبارة رقم 27	58	1	5	3.93	1.241	78.62	عالية
البعد 07: ظروف العمل المادية							
العبارة رقم 28	58	2	5	4.29	0.879	85.86	عالية جدا
العبارة رقم 29	58	2	5	3.93	1.106	78.62	عالية
العبارة رقم 30	58	1	5	3.66	1.207	73.10	عالية
البعد 08: عدالة العائد							
العبارة رقم 31	58	1	5	2.66	1.371	53.10	متوسطة
العبارة رقم 32	24	1.00	5.00	2.4167	1.44212	48.33	
البعد 09: الرضا الوظيفي							
المحور الأول: الرضا الوظيفي				3.3175	0.30345	66.35	متوسطة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5							
مجال المتوسط	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5		
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا		
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري (أقل تشتت) بينهما							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26 .

التعليق على الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الأول: المتعلق

بقياس مستويات الرضا الوظيفي من وجهة نظر المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور قيمة 3.3175 وهو ضمن المجال موافقة متوسطة (من 2.61 - 3.40 درجة) وبانحراف معياري قدره: 0.303، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، حيث تشتت بين آرائهما ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 66.35% على أن مستويات الرضا الوظيفي هو بدرجة متوسطة لدى الموظفين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء إجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت معظمها بدرجات عالية ومتوسطة ومنخفضة وفيما يلي ترتيب أهمية ومستويات الرضا الموظفين عن الأبعاد (البعد 01: الأجور والرواتب، البعد 02: محتوى العمل وتنوع المهام، البعد 03: الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل، البعد 04: فرص التطور والترقية، البعد 05: نمط القيادة، البعد 06: علاقة الفرد بالأفراد الأخرى، البعد 07: ظروف العمل المادية، البعد 08: عدالة العائد، البعد 09: الرضا الوظيفي) بالمؤسسة حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (10): يبين ترتيب مستويات أبعاد الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل. 2010.

الفرع الثاني: بالنسبة للمتغير التابع المتعلق بقياس مستويات الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو إجاباتهم على عبارات المحور الأول من الاستبيان: الالتزام التنظيمي وفقاً للعبارات من 01 إلى 12. عبارة

ويتكون من 03 أبعاد (البعد الأول: الالتزام العاطفي، البعد الثاني: الالتزام المعياري، البعد الثالث: الالتزام المستمر) وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (16): يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور الثاني

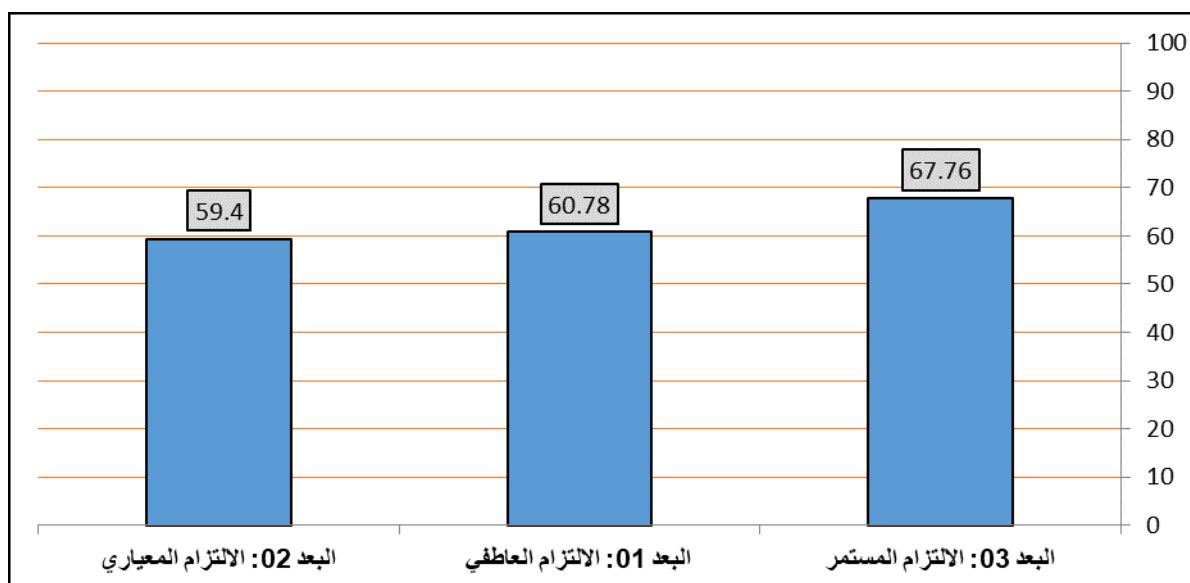
Descriptive Statistics							
الإحصاء الوصفي لآراء واتجاهات المستجوبين							
الاتجاه العام	الأهمية النسبية %	Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
مدى موافقة العينة علة العبارة		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حدود الدنيا والعليا لدرجات إجابات المستجوبين			
عالية جدا	59.31	1.184	2.97	5	1	58	العبارة رقم 01
عالية	65.86	1.475	3.29	5	1	58	العبارة رقم 02
عالية جدا	63.10	1.167	3.16	5	1	58	العبارة رقم 03
متوسطة	54.83	1.018	2.74	5	1	58	العبارة رقم 04
عالية جدا	60.78	0.84656	3.0388	البعد 01: الالتزام العاطفي			
متوسطة	64.14	1.348	3.21	5	1	58	العبارة رقم 05
ضعيفة	58.28	1.204	2.91	5	1	58	العبارة رقم 06
متوسطة	54.48	1.089	2.72	5	1	58	العبارة رقم 07
متوسطة	60.69	1.199	3.03	5	1	58	العبارة رقم 08
متوسطة	59.40	0.80850	2.9698	البعد 02: الالتزام المعياري			
عالية	77.59	1.186	3.88	5	1	58	العبارة رقم 09
عالية	80.00	1.139	4.00	5	1	58	العبارة رقم 10
ضعيفة	46.21	1.127	2.31	5	1	58	العبارة رقم 11
عالية	67.24	1.307	3.36	5	1	58	العبارة رقم 12

البعد 03: الالتزام المستمر	3.3879	0.73921	67.76	
المحور 02: الالتزام التنظيمي	3.1322	0.63080	62.64	متوسطة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5				
مجال المتوسط	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26.

وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور قيمة 3.1322 وهو ضمن المجال موافقة متوسطة (من 2.61 - 3.40 درجة) وبانحراف معياري قدره: 0.630 ، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي، حيث تشتت بين آرائهما ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما ان فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون ونسبة 62.64 % على أن مستويات الرضا الوظيفي هو بدرجة متوسطة لدى الموظفين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت معظمها بدرجات عالية ومتوسطة ومنخفضة وفيما يلي ترتيب أهمية ومستويات الرضا الموظفين عن الابعاد(البعد الأول : الالتزام العاطفي، البعد الثاني : الالتزام المعياري، البعد الثالث: الالتزام المستمر) بالمؤسسة حسب وجهة نظر افراد عينة الدراسة كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (11): يبين ترتيب مستويات أبعاد الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين باعتماد على برنامج اكسل. 2010.

حيث جاء البعد الثالث: الالتزام المستمر في المرتبة الأولى ونسبة بلغت (67.76%) يليه في المرتبة الثانية البعد الأول: الالتزام العاطفي ونسبة بلغت (60.78%). يليه في المرتبة الثالثة البعد الثاني: الالتزام المعياري ونسبة بلغت (59.40%).

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشتها

تتمحور فرضيات الدراسة في الكشف عن:

مدى وجود علاقة تأثير بين المتغير المستقل وأبعاده والمتغير التابع أي بين متغير مستقل المتمثل في الرضا الوظيفي بأبعاده (البعد 01: الأجور والرواتب، البعد 02: محتوى العمل وتنوع المهام، البعد 03: الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل، البعد 04: فرص التطور والترقية، البعد 05: نمط القيادة، البعد 06: علاقة الفرد بالأفراد الأخرى، البعد 07: ظروف العمل المادية، البعد 08: عدالة العائد، البعد 09: الرضا الوظيفي) والمتغير التابع المتمثل في الالتزام التنظيمي (البعد الأول: الالتزام العاطفي، البعد الثاني: الالتزام المعياري، البعد الثالث: الالتزام المستمر) وسيتم دراسة ذلك من خلال استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط حيث يمكننا من استكشاف وتحديد مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع وهذا من خلال تحليل الإحصائي لمخرجات الانحدار الخطي البسيط والمتمثلة في المؤشرات الإحصائية التالية (R: معامل الارتباط، R^2 : معامل التفسير، B: معامل الانحدار للمتغير المستقل) وتقع قيمة R^2 بين: $0 \leq R^2 \leq 1$ فكلما اقتربت قيمته من 1 دل ذلك على أهمية المتغير المستقل ودوره ومساهمته في التغيرات التي تحدث في تحسين أو تغير في مستويات المتغير التابع.

ولمعرفة الدلالة الإحصائية لنتائج المستجوبين أي تحديد مدى رفض أو قبول الفرضيات الدراسة فأنا ننظر إلى قيمة الاختبار الإحصائي (F-test) وكذا قيم SIG لاختبار (F) حيث:

القرار	نقبل الفرضية الإحصائية الصفرية (H0)	إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig، المقابلة للاختبار الإحصائي (F-test) أكبر من المستوى الدلالة (0.05)،
	ونرفض الفرضية الإحصائية البديلة (H1)	
القرار	نرفض الفرضية الإحصائية الصفرية (H0)	إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig (Significant)، المقابلة للاختبار الإحصائي (F-test) أقل من المستوى الدلالة (0.05)
	ونقبل الفرضية الإحصائية البديلة (H1)	

1- اختبار الفرضية الرئيسية:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

بمأنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كمايلي:

نص الفرضيات الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

الفرضية البديلة (H_1): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

صياغة النموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية: من أجل دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (المؤثر) والتابع (المُتأثر) نعتمد على المعادلة التالية:

$y = B_0 + B_1(x_1) + \varepsilon_i$
الالتزام التنظيمي = $B_0 + B_1$ (الرضا الوظيفي)

والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار المعد بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي (ملخص نموذج الانحدار (r, R^2) ، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b).... انظر ملحق مخرجات برنامج spss.

الجدول رقم (17): يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

معنوية التأثير لمعاملات الانحدار بين المتغيرين				معنوية العلاقة بين المتغيرين			
				معامل الارتباط	معامل التفسير	معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	قيمة F المحسوبة
(SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R ² R Square	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة
0.571	0.569	0.486	B ₀ الثابت	0.147	0.384	0.003	9.665
0.003	3.109	0.798	B ₁ متغير مستقل				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26 .

التعليق على الجدول: يتبن من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الالتزام التنظيمي ← الرضا الوظيفي) ومن خلال معامل الارتباط بيرسون المذكور في الجدول أعلاه: (r) : بلغ قيمة $r = 0.384$ وهو موجب يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابي أي بزيادة مستويات إدارة المعرفة يؤدي إلى زيادة في تحقيق الإبداع التنظيمي وهذا منطقي بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري.

- معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (الالتزام التنظيمي ← الرضا الوظيفي) إن دراسة قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، لا يدل على معنوية العلاقة بينها، وإحصائياً بل يجب اعتماد على الدلالة المعنوية للعلاقة بين المتغيرين. وقيمة الاختبار F (F-test): هي القيمة التي تشير إلى معنوية العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة معنوية (دالة إحصائياً). ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية أو رفض الفرضية الإحصائية. حيث يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت $(F_{cal} = 9.66)$ وأن قيمة $SIG = 0.003$ المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دال إحصائياً بين ((الالتزام التنظيمي ← الرضا الوظيفي) وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

- نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

- معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، B، T-test، sig،) كما يلي:

- تفسير قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.147$): يمكن تفسير هذه القيمة بأن الرضا الوظيفي بأبعاده يساهم بنسبة 14.70% في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، أما باقي النسبة فقد ترجع لعوامل أو متغيرات أخرى. لم نتطرق إليها في دراستنا.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بلغ قيمة $B = 0.798$ وهي قيمة ذات تأثير إيجابي ومعنوي لأن بفحص قيمة (T-test): نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T = 3.109$) وهي دالة إحصائية حيث أن قيمة $\text{sig} = 0.003$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه القيمة (0.798) والدلالة الإحصائية لها كما يلي: بأنه إذا ارتفعت درجات الرضا الوظيفي بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة ايجابية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية بقيمة (0.798) وحدة وهي قيمة مرتفعة إحصائيا تدل على أهمية الرضا الوظيفي وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسات.

- النموذج (المعادلة) الانحدار الخطي البسيط والمطابق لبيانات العينة والمتعلق ب دراسة: علاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة (0.05) من وجهة نظر افراد العينة هو:

$y = B_0 + B_1(x_1) + \epsilon_i$
الالتزام التنظيمي = 0.798 (الرضا الوظيفي)

ملاحظة: قيمة ثابت بلغت ($B = 0.486$) تحذف من المعادلة لأنها قيمة غير دالة إحصائية حيث. بفحص قيمة (T-test): نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T = 0.569$) وهي غير دالة إحصائية حيث أن قيمة $\text{sig} = 0.571$ المصاحبة لقيمة (T) هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تحذف من المعادلة.

2- اختبار الفرضيات الفرعية:

تتمحور الفرضيات الفرعية في معرفة تأثير المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) كلا على حدا على المتغيرات التابعة (البعد الأول: الالتزام العاطفي، البعد الثاني: الالتزام المعياري، البعد الثالث: الالتزام

المستمر) كلا على حدا وعليه فإننا سندرس علاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط: والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار المتعد بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي (ملخص نموذج الانحدار (r, R^2) ، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b).... انظر ملحق مخرجات برنامج spss.

الجدول رقم (18): يبين نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المعنوية الجزئية للنموذج الانحدار (معنوية معامل الانحدار)			نتيجة	المعنوية الكلية للنموذج (معنوية العلاقة بين المتغيرين)				المتغير التابع	المتغير
sig	t	B		R ²	r	(SIG)	قيمة F		
0.091	1.718	0.624	(H ₀)	0.050	0.224	0.091	2.95	الالتزام العاطفي	01
0.058	1.939	0.668	(H ₀)	0.063	0.251	0.058	3.759	الالتزام المعياري	02
0.000	3.788	0.902	(H ₁)	0.204	0.452	0.000	14.35	الالتزام المستمر	03
توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين لأن قيمة SIG= المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)									

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.V 2 .

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

من الجدول أعلاه نجد:

أن قيمة F المحسوبة بلغت (F_{cal}=2.95) وأن قيمة SIG= 0.091 المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى أن العلاقة علاقة بين (الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي) غير دال إحصائيا أي لا توجد علاقة تفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العاملين في المستشفى.

☞ وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

وبما ان علاقة غير معنوية و تم رفض الفرضية يؤدي بنا إلى عدم إكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، B، T-test، sig،)

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

☞ نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام المعياري لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

من الجدول أعلاه نجد:

☞ أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=3.759$) وأن قيمة $SIG=0.058$ المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى أن العلاقة علاقة بين (الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي) غير دال إحصائيا أي لا توجد علاقة تفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام المعياري لدى العاملين في المستشفى.

☞ وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نقبل الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام المعياري لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

وبما ان علاقة غير معنوية و تم رفض الفرضية يؤدي بنا إلى عدم إكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، B، T-test، sig،)

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

☞ نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام المستمر لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

من الجدول أعلاه نجد:

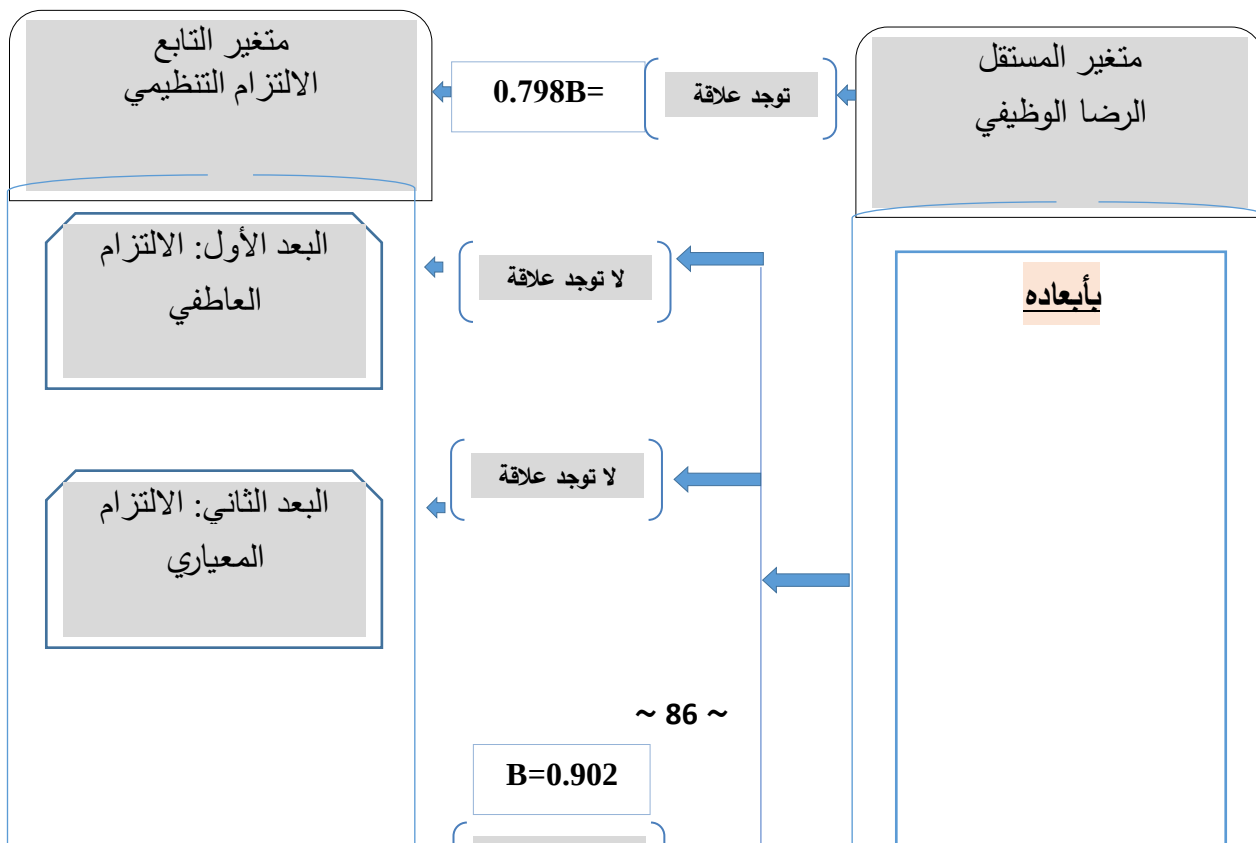
☞ أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=14.35$) وأن قيمة $SIG=0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دال إحصائيا بين (الرضا الوظيفي والالتزام المستمر).

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام المستمر لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى اكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي (R^2 ، B، T-test، sig،) كما يلي:

- تفسير قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.204$): يمكن تفسير هذه القيمة بأن الرضا الوظيفي بأبعاده يساهم بنسبة 20.40% في تحقيق الالتزام المستمر لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، أما باقي النسبة فقد ترجع لعوامل أو متغيرات أخرى. لم نتطرق إليها في دراستنا.
- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بلغ قيمة $B = 0.902$ وهي قيمة ذات تأثير إيجابي ومعنوي لأن بفحص قيمة (T-test): نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T = 3.788$) وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة $sig = 0.003$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05). ويمكن تفسير هذه القيمة (0.902) والدلالة الإحصائية لها كما يلي: بأنه إذا ارتفعت درجات الرضا الوظيفي بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة ايجابية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية بقيمة (0.902) وحدة وهي قيمة مرتفعة إحصائياً تدل على أهمية الرضا الوظيفي وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسات.

3- رسم النموذج الميداني للدراسة حسب بيانات المستجوبين

الشكل رقم (12): النموذج الميداني للدراسة



البعد الثالث: الالتزام
المستمر

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل اعتمدنا على الاستبيان الذي تم توزيعه على الموظفين في بـ المؤسسة محل الدراسة، وتضمن الاستبيان محورين أساسيين يقيسان متغيرات الدراسة، وعند استرجاع الاستبيانات ثم تفرغته وتحليل بياناته بالاستعانة على برنامج الاحصائي-SPSS-26. ثم بالاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى أنه: هناك علاقة تفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفى لكن لا ترقى إلى مستوى المطلوب حسب وجهة نظر المستجوبين.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة بميلة، وفي ضوء هذه الدراسة تم التوصل إلى نتائج نعرضها فيما يلي:

✍ مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية من وجهة نظر المستجوبين هو بدرجة متوسطة.

✍ مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية من وجهة نظر المستجوبين هو بدرجة متوسطة.

✍ لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وهو ما يتنافى مع صحة الفرضية الرئيسية.

✍ لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وهو ما يتنافى مع صحة الفرضية الفرعية الأولى.

✍ لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام المعياري لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وهو ما يتنافى مع صحة الفرضية الفرعية الثانية.

✍ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام المستمر لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

التوصيات والاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات:

✍ إتاحة الفرصة لمشاركة العمال في جميع مراحل العمل.

✍ إعطاء العامل المكانة الوظيفية والاجتماعية المناسبة لمستواه.

✍ إيجاد نظام مناسب وعادل للأجور مع منح فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

وسعياً منا إلى إثراء الميدان العلمي بالبحوث ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية فإننا نقترح إجراء دراسات مستقبلية على النحو التالي:

✍ القيام بدراسات مماثلة مع توسيع مجتمع الدراسة إلى أكبر عدد من المؤسسات الاستشفائية عبر ولايات الوطن.

✍ التفات المهتمين بالبحث العلمي وإجراء دراسات في مختلف المواضيع على مجتمع العاملين بقطاع الصحة.

✍ إجراء دراسات حول الشعور بالمسؤولية الاجتماعية كمتغير وسيط بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

✍ إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية على عينة من موظفي القطاع الخاص.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- 1- أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية **spss**، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.
- 2- احمد يوسف دودين، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج **SPSS** -مهارات أساسية اختبارات الفروض الإحصائية (المعلمية- اللامعلمية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر ، 2008.
- 4- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، مصر، 2004.
- 5- عايدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002.
- 6- عمار بوحوش، وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر. 2000.
- 7- عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2015.
- 8- فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى.
- 9- لويسكوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك): مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، ط1، القاهرة، مصر، دار العربية للنشر، سنة 1990.
- 10- مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel- الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018.
- 11- محمد سرور الحريري، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
- 12- محمد سرور الحريري، طرق واستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.

- 13- محمد احمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، دار زمزم ناشرون وموزعون، الأردن عمان، الطبعة الأولى، 2011.
- 14- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، دارا لجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 15- منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، دار الكتب المصرية، القاهرة مصر، الطبعة الأولى، 2015.
- 16- مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، الطبعة الأولى، 2018.

ثانيا: الأطروحات والمذكرات

أطروحات الدكتوراه:

- 1- ستي سيد احمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته في كل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل (دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة)، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016/2017.
- 2- ونوغي فتحة، اثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014-2015.
- 3- هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي (دراسة تحليلية لآراء عينة القيادات الإدارية العليا في الشركات الصناعية العراقية)، أطروحة دكتوراه، جامعة سانت كليمنتس العالمية، بغداد، 2013.

مذكرات الماجستير:

- 1- احمد بن حميد بن محمد العبادي، الالتزام التنظيمي والعوامل المرتبطة به لدى مديري مدارس التعليم العام للبنين بمحافظة جدة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، 1421هـ.
- 2- أمجد علي براهيم نصار، دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، القيادة والإدارة، البرنامج المشترك مع جامعة الأقصى أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016.

- 3- العبودي فاتح، **الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي**، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، ولاية جيجل، أطروحة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007.
- 4- إيناس فؤادي نواوي فلمبان، **الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة**، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428هـ-1429هـ.
- 5- سامي إبراهيم حماد حنونة، **قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2006.
- 6- محمد عافت الشلمان العنزي، **أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية**، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، الكويت، 2017.
- 7- طويل كريمة، **الدافعية والرضا الوظيفي وأثرهما على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية**، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008/2007.
- 8- عز الدين محمد العزيز، **الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني**، رسالة ماجستير، قسم الصحافة، كلية الأدب عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018.
- 9- عزيزون زهية، **التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري للمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة وحدة نوميديا بقسنطينة)**، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007/2006.
- 10- عيساوي وهيبة، **اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي**، رسالة ماجستير، تخصص حوكمة الشركات، مدرسة دكتورا إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011-2012.
- 11- فوزية هواين، **المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة**، رسالة ماجستير، تخصص السلوك التنظيمي، قسم علم النفس وعلوم التربية الارطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف (2)، 2014/2013.

12-ميرفت توفيق إبراهيم عوض الله، أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، قسم الإدارة والاقتصاد، كلية الدراسات العليا، الأكاديمية العربية بالدنمارك، 2012/2011.

مذكرات الماستر:

1- بريح محمد الأمين وموساوي يحيى، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية مغنية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016/2015.

2- فيروز بوقارة وسارة بوقشيرة، أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، إدارة الموارد البشرية، علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018/2017.

3- لبيض رقية، سياري فطيمة، أساليب تنمية الولاء الوظيفي للموظفين (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة-ميلة-)، ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة، 2021/2020.

4- مهديد يمينة وبحري أبو بكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شعبان حمدون مغنية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015-2016.

5- منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماستر، علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2014-2015.

ثالثا: المجلات والمطبوعات

المجلات

1- حسين وليد حسين، أحمد عبد المحمود ورسلمان نعمة، أثر الأجور في تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 20، دائرة البعثات والعلاقات الثقافية.

2- نزاري حسام الدين، الالتزام التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر دراسة تحليلية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، مجلد ج، العدد 10، كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، قسنطينة، 2017.

- 3- الدكتور تيسير زاهر، أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطنة محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 38، العدد 1، جامعة دمشق، سوريا، السنة 2016.
- 4- سراي أم سعد، بوقرة رابح، لإدارة البيئية واليات تفعيلها في المؤسسة الصحية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، مجلد 11، العدد 02.
- 5- سيفي يوسف، عوامل الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، جامعة وهران 2، 2019.
- 6- علي محمد قاسم عبيد القحطاني، فهمي احمد علي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن، مجلة جامعة عدن للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد رقم 2، العدد 1، جامعة عدن، اليمن، 2021.
- 7- فوزية بنت سعد الصبحي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد 79 مصر، 2013.
- 8- م.م. احمد عباس حمادي، الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين: بحث استطلاعي لأراء عينة من المدراء والعاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 64، المجلد 22.

المطبوعات:

- 1- طويطي مصطفى، وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بأساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية_منظور إحصائي_ معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، بتاريخ 30 جوان 2014.

رابعاً: المواقع الالكترونية

- 1- <https://blog-beaeeed.com> 30 Mai 2022، 14 :05.

الملاحق

الملاحق:

ملحق رقم 01 استمارة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علو التسيير

تخصص: إدارة أعمال

نقوم بإجراء دراسة ميدانية في مؤسستكم " المؤسسة الإستشفائية الإخوة مغلاوي الشهداء السبعة - ميله - " في إطار مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفى ". إن حرصكم على تقديم المعلومات الكافية بدقة وموضوعية من شأنه أن يسهم في الوصول إلى نتائج علمية وتحقيق أهداف الدراسة، كما نحيطكم علما أن كافة البيانات المقدمة ستبقى سرية و أنه سيتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط.

لكم منا جزيل الشكر على تعاونكم، تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الجزء الأول: البيانات الشخصية الخاصة بالعاملين في المؤسسة.

يرجى من سيادتكم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك.

1- الجنس:

• ذكر ☐

• أنثى ☐

2- العمر:

• أقل من 25 سنة ☐

• من 25 إلى 35 سنة ☐

• من 36 إلى 45 سنة ☐

• أكبر من 45 سنة ☐

3- الحالة الاجتماعية:

• أعزب ☐

• متزوج ☐

• أرمل ☐

• مطلق

4- المستوى التعليمي:

• ثانوي أو اقل

• ليسانس

• تقني سامي

• ماستر

• دراسات عليا

5- المنصب الوظيفي:

• إداري

• ممرض

• طبيب

6- سنوات العمل:

• اقل من 5 سنوات

• من 5 إلى 10 سنوات

• من 11 إلى 15 سنة

• أكثر من 15 سنة

7- الراتب:

• اقل من 20000 دج

• من 20000 إلى اقل من 40000 دج

• من 40000 إلى اقل من 60000 دج

• من 60000 دج وأكثر.

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
	الأجور والرواتب					
01	الراتب الذي احصل عليه يتناسب مع المجهودات التي أقدمها.					
02	فرص الزيادة في الراتب مرضية.					
03	الراتب الذي أحصل عليه من خلال العمل بهذه المؤسسة مناسب للمعيشة.					
	محتوى العمل وتنوع المهام					
04	الوظيفة التي اعمل بها تفتقر إلى الوضوح والأهداف المحددة.					
05	لدي الفرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة في وظيفتي.					
06	أقوم بنفس الوظائف مرارا و تكرارا.					
	إمكانيات الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل					
07	تتيح لي وظيفتي استغلال قدراتي في العمل.					
08	وظيفتي تتناسب مع كفاءتي.					
09	لا تقدر الإدارة ما أقوم به من جهد خلال العمل.					

					الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل	
					لا أراقب التوقيت عند القيام بعملي.	10
					لا أبالي بالمشاكل التي تواجهني أثناء القيام بالعمل.	11
					لا يمكنني السيطرة على المشاكل التي تواجهني في العمل.	12
					لا احتاج إلى إشراف متواصل للقيام بأداء الوظيفة بالطريقة الصحيحة.	13
					فرص التطور والترقية	
					يتحصل العمال على الترقية بسرعة.	14
					تتناسب معايير الترقية مع ما يبذل من جهد.	15
					فرصة الترقية إلى وظائف أعلى جيدة في وظيفتي.	16
					اشعر بالرضا أكثر حين احصل على الترقية.	17
					نمط القيادة	
					لا تتيح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرار.	18
					يفرض المشرف رأيه في العمل.	19
					لا تهتم الإدارة إلا بتنفيذ اللوائح دون النظر إلى الجانب الإنساني.	20

					علاقة الفرد بالأفراد الأخرى	
					يصعب التفاهم مع زملائي في العمل.	21
					اعتمد على رأي زملائي في حل المشاكل التي تعترضني في العمل.	22
					اشعر أن زملائي يعملون على تسهيل العمل وتيسيره.	23
					ظروف العمل المادية	
					تحرص الإدارة على توفير كافة التسهيلات اللازمة في العمل.	24
					ساعات العمل المفروضة مناسبة لأداء العمل.	25
					مناخ العمل يشجع على الاجتهاد في التصرف دون خوف عن الأخطاء.	26
					عدالة العائد	
					اشعر بعدالة الأجور والمكافآت التي احصل عليها مقارنة بالآخرين الذين يؤدون نفس عملي.	27
					تتناسب الأجور التي احصل عليها مع خبرتي في العمل.	28
					تتبع الإدارة العدالة والإنصاف في توزيع المهام والأعباء الوظيفية.	29

					الرضا الوظيفي	
					تتوافق وظيفتي مع توقعاتي.	30
					وظيفتي الحالية ليست مصدرا رئيسيا للإحباط والفشل في حياتي.	31

المحور الثاني: الالتزام التنظيمي

موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	العبارة	
					الالتزام العاطفي	
					تتطابق قيمي ومبادئ الشخصية مع قيم المؤسسة.	01
					اعتبر مشاكل العمل في المؤسسة جزءا من مشاكلها الخاصة.	02
					اشعر دائما بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي اعمل بها.	03
					اشعر بالرغبة في بذل مجهود اكبر لتحقيق أهداف المؤسسة.	04
					الالتزام المعياري	
					لن اترك عملي الحالي بالمؤسسة لارتباطي القوي بزملائي في العمل.	05
					هناك فضل للمؤسسة في بناء حياتي	06

					الوظيفية .	
					أشعر أن قرار انتسابي إلى المؤسسة هو قرار صائب.	07
					لن أترك مؤسستي لأن لدي إحساس بالالتزام نحوها.	08
					الالتزام المستمر	
					أرغب في البقاء في عملي حتى ولو توفرت فرص بديلة.	09
					أقبل أي عمل أكلف به من قبل المؤسسة حتى أستمّر في العمل بها.	10
					لدي استعداد لبذل جهد أكبر من المتوقع للمساعدة على النجاح.	11
					اعتقد أن الاستمرار في وظيفة واحدة مدى الحياة أفضل .	12

الرقم	الأستاذ	التاريخ
01	جابر زيد	2022/04/25
02	بوالريحان فاروق	2022/04/26
03	لببض ليندة	2022/04/27

ملحق رقم 03 يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (إصدار 26)

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

```

COMPUTE XXX=MEAN(xA1 to XK32) .
EXECUTE.
COMPUTE X01=MEAN(xA1 to xA3) .
EXECUTE.
COMPUTE X02=MEAN(xB4 to xB10) .
EXECUTE.
COMPUTE X03=MEAN(xC11 to xC14) .
EXECUTE.
COMPUTE X04=MEAN(xD15 to xD18) .
EXECUTE.
COMPUTE X05=MEAN(xE19 to xE21) .
EXECUTE.
COMPUTE X06=MEAN(xG22 to xG24) .
EXECUTE.
COMPUTE X07=MEAN(xF25 to xF27) .
EXECUTE.
COMPUTE X08=MEAN(xH28 to xH30) .
EXECUTE.
COMPUTE X09=MEAN(xK31 to xK32) .
EXECUTE.
COMPUTE Y01=MEAN(Ya1 to Ya4) .
EXECUTE.
COMPUTE Y02=MEAN(YB5 to YB7) .
EXECUTE.
COMPUTE Y03=MEAN(YC9 to YC12) .
EXECUTE.
COMPUTE YYY=MEAN(Ya1 to YC12) .
EXECUTE.
COMPUTE TOTAL=MEAN(xA1 to YC12) .
EXECUTE.

```

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الرضا الوظيفي: المحور الأول	.139	58	.077	.979	58	.398
الانتماء التنظيمي: المحور الثاني	.099	58	.200*	.975	58	.275

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		المحور الأول:	المحور الثاني:	المحور الثالث:	المحور الرابع:	المحور الخامس:	المحور السادس:	المحور السابع:	المحور الثامن:	المحور التاسع:	المحور العاشر:
		الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي
		ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب	ب
المحور الأول:	Pearson Correlation	.458**	.528**	.551**	.407**	.638**	.352**	.653**	.683**	.465**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.007	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		البعد الثاني:	البعد الثالث:	البعد الرابع:	البعد الخامس:
		الالتزام المعنوي: البعد الأول	الالتزام المعنوي: البعد الأول	الالتزام المعنوي: البعد الأول	الالتزام المعنوي: البعد الأول
البعد الثاني:	Pearson Correlation	.725**	.856**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		البعد الثاني:	البعد الثالث:	البعد الرابع:	البعد الخامس:
		الرضا الوظيفي: المحور الأول	الرضا الوظيفي: المحور الأول	الرضا الوظيفي: المحور الأول	الرضا الوظيفي: المحور الأول
TOTAL	Pearson Correlation	.869**	.790**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Frequency Table

		الجنس	الجنس	الجنس	الجنس
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	14	24.1	24.1	24.1
	أنثى	44	75.9	75.9	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

		العمر	العمر	العمر	العمر
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 25 أقل من	3	5.2	5.2	5.2
	سنة 35 إلى 25 من	30	51.7	51.7	56.9
	سنة 45 إلى 36 من	23	39.7	39.7	96.6
	سنة 45 أكبر من	2	3.4	3.4	100.0

Total	58	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أعزب	16	27.6	27.6	27.6
متزوج	42	72.4	72.4	100.0
Total	58	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إداري	24	41.4	41.4	41.4
ممرض	20	34.5	34.5	75.9
طبيب	14	24.1	24.1	100.0
Total	58	100.0	100.0	

سنوات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 اقل من	16	27.6	27.6	27.6
سنوات 10 إلى 5 من	23	39.7	39.7	67.2
سنة 15 إلى 11 من	15	25.9	25.9	93.1
سنة 15 أكثر من	4	6.9	6.9	100.0
Total	58	100.0	100.0	

الراتب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دج 40000 إلى 20000 من	36	62.1	62.1	62.1
دج 60000 إلى 40000 من	16	27.6	27.6	89.7
دج أكثر 60000 من	6	10.3	10.3	100.0
Total	58	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
xA1	58	2	5	4.33	.781
xA2	58	1	5	4.12	1.061
xA3	58	2	5	4.38	.813
xB4	58	1	5	3.34	1.035
الأجور والرواتب: 01 البعد	58	1.67	5.00	4.2759	.62793
xB5	58	1	5	2.95	1.130

xB6	58	1	4	2.33	.803
xB7	58	1	5	3.03	1.092
xB8	58	1	5	2.81	1.235
xB9	58	1	5	2.81	1.370
xB10	58	1	5	2.59	1.243
محتوى المعلومات عالمي: 02 البعد	58	1.86	3.86	2.8374	.46768
xC11	58	1	5	3.48	1.203
xC12	57	1	5	3.67	1.200
xC13	58	1	5	2.50	1.367
xC14	58	1	5	4.05	1.130
الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل: 03 البعد	58	2.00	5.00	3.4224	.63902
xD15	58	2	5	4.14	.907
xD16	58	1	5	3.66	1.433
xD17	58	1	5	2.00	1.139
xD18	58	1	5	3.03	1.169
فرص التطور والترقية: 04 البعد	58	2.00	5.00	3.2069	.55238
xE19	58	1	5	2.79	1.136
xE20	58	1	5	2.41	1.124
xE21	58	1	5	3.67	1.066
نمط القيادة: 05 البعد	58	2.00	4.00	2.9598	.60562
xG22	58	1	5	2.84	1.182
xG23	58	1	5	2.66	1.132
xG24	58	1	5	3.59	1.140
علاقة الفرد بالأفراد الأخرى: 06 البعد	58	1.33	4.67	3.0287	.66750
xF25	58	1	5	3.53	1.260
xF26	58	1	5	3.67	1.234
xF27	58	1	5	3.93	1.241
ظروف العمل المادية: 07 البعد	58	2.00	5.00	3.7126	.89060
XH28	58	2	5	4.29	.879
XH29	58	2	5	3.93	1.106
XH30	58	1	5	3.66	1.207
عدالة العائد: 08 البعد	58	2.00	5.00	3.9598	.69270
XK31	58	1	5	2.66	1.371
XK32	24	1.00	5.00	2.4167	1.44212
الرضا الوظيفي: 09 البعد	58	1.00	5.00	2.6552	1.37077
الرضا الوظيفي: المحور الأول	58	2.71	3.97	3.3175	.30345
Valid N (listwise)	24				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ya1	58	1	5	2.97	1.184

Ya2	58	1	5	3.29	1.475
Ya3	58	1	5	3.16	1.167
Ya4	58	1	5	2.74	1.018
الالتزام المعنوي: البعد الأول	58	1.00	4.75	3.0388	.84656
YB5	58	1	5	3.21	1.348
YB6	58	1	5	2.91	1.204
YB7	58	1	5	2.72	1.089
YB8	58	1	5	3.03	1.199
الالتزام المعياري: البعد الثاني	58	1.50	5.00	2.9698	.80850
YC9	58	1	5	3.88	1.186
YC10	58	1	5	4.00	1.139
YC11	58	1	5	2.31	1.127
YC12	58	1	5	3.36	1.307
الالتزام المستمر: البعد الثالث	58	1.25	5.00	3.3879	.73921
الالتزام التنظيمي: المحور الثاني	58	1.42	4.83	3.1322	.63080
Valid N (listwise)	58				

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT YYY
  /METHOD=ENTER XXX.
  
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الرضا الوظيفي: المحور الأول ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.384 ^a	.147	.132	.58771

a. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.338	1	3.338	9.665	.003 ^b
	Residual	19.343	56	.345		
	Total	22.681	57			

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.486	.855		.569	.571
	الرضا الوظيفي: المحور الأول	.798	.257	.384	3.109	.003

a. Dependent Variable: الالتزام التنظيمي: المحور الثاني

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y01
  /METHOD=ENTER XXX.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الرضا الوظيفي: المحور الأول ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي: البعد الأول

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.224 ^a	.050	.033	.83244

a. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.045	1	2.045	2.951	.091 ^b
	Residual	38.805	56	.693		
	Total	40.850	57			

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي: البعد الأول

b. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.968	1.210		.800	.427
	الرضا الوظيفي: المحور الأول	.624	.363	.224	1.718	.091

a. Dependent Variable: الالتزام العاطفي: البعد الأول

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y02
/METHOD=ENTER XXX.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الرضا الوظيفي: المحور الأول ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري: البعد الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.251 ^a	.063	.046	.78962

a. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.343	1	2.343	3.759	.058 ^b
	Residual	34.916	56	.624		
	Total	37.260	57			

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري: البعد الثاني

b. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.753	1.148			.656	.515
	الرضا الوظيفي: المحور الأول	.668	.345	.251		1.939	.058

a. Dependent Variable: الالتزام المعياري: البعد الثاني

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y03
/METHOD=ENTER XXX.
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الرضا الوظيفي: المحور الأول ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الالتزام المستمر: البعد الثالث

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.452 ^a	.204	.190	.66538

a. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.354	1	6.354	14.351	.000 ^b
	Residual	24.793	56	.443		
	Total	31.147	57			

a. Dependent Variable: الالتزام المستمر: البعد الثالث

b. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي: المحور الأول

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.262	.967		-.271	.787
	الرضا الوظيفي: المحور الأول	.902	.290	.452	3.788	.000

a. Dependent Variable: الالتزام المستمر: البعد الثالث