

الرقم التسلسلي: /.....

رقم التسجيل ط1: 202319085087378

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة

(دراسة ميدانية بمركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: إرشاد وتوجيه

شعبة: علم النفس

إشراف الدكتورة:

إعداد الطالبة:

- سامية بورنان

- سارة سلامي

الصفة	الرتبة	الاسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر "أ"	د. شهرزاد ابراهيمي
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي	أ.د سامية بورنان
مناقشا	أستاذ مساعد "ب"	د. غنية عرعار

السنة الجامعية: 2024/2023م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، وبغية التحقق من الفرضيات تم اختيار عينة مكونة من 30 معلم، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي وذلك لموافقته لطبيعة الدراسة، أما عن أداة الدراسة تم استخدام استمارة الاستبيان للتعرف على الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، وتم التوصل إلى:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى متخلفين معلمي المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة

- مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا متوسط .

- مستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا متوسط.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، المتخلفين ذهنيا.

Summary:

This study aimed to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment among teachers of the mentally retarded center in M'sila. In order to verify the hypotheses, a sample of 60 teachers was selected, and they were selected in a simple random manner.

We relied on the descriptive approach because it agreed with the nature of the study. As for the study tool, a questionnaire form was used to identify job satisfaction and its relationship to organizational commitment, and it was concluded that:

- There is a statistically significant correlation between job satisfaction and organizational commitment among the mentally retarded center teachers in M'sila.

- The level of job satisfaction among the center's mentally retarded teachers is average.

- The level of organizational commitment among the center's mentally retarded teachers is average.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, mentally retarded people.

الإهداء

إلى من شجعني على المثابرة طوال عمري

إلى الرجل الأبرر في حياتي

والدي العزيز

إلى من بها أعلو وعليها ارتكز إلى القلب المعطاة

والدتي العزيزة

إلى من بذلوا جهدا في مساعدتي وفي سندي

أخواني وأخواتي

إلى أسرتي وأصدقائي وزملائي

إلى كل من ساهم ولو بحرف في حياتي الدراسية

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل الذي أسأل الله تعالى يتقبله

سارة

قائمة المحتويات

ملخص الدراسة

شكر وعران

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الملاحق

مقدمة أ-ب

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة 04
- 2- فرضيات الدراسة 06
- 3- أهداف الدراسة 06
- 4- أسباب اختيار الموضوع 06
- 5- أهمية الدراسة 07
- 6- تحديد المفاهيم إجرائيا 07
- 7- الدراسات السابقة 08

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

- تمهيد 13
- 1- مفهوم الرضا 14
- 2- أهمية الرضا الوظيفي 15
- 3- قياس الرضا الوظيفي 16

- 4- نظريات الرضا الوظيفي 18
- 5- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي 24
- الخلاصة 26

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

- تمهيد 28
- 1- ماهية الالتزام التنظيمي 29
- 2- أهمية الالتزام التنظيمي 30
- 3- أبعاد الالتزام التنظيمي 31
- 4- مراحل تكون الالتزام التنظيمي 31
- 5- محددات الالتزام التنظيمي 33
- 6- طرق قياس الالتزام التنظيمي 33
- 7- نتائج الالتزام التنظيمي 34
- 8- العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي 35
- خلاصة 37

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

- تمهيد 39
- 1- الدراسة الاستطلاعية 40
- 2- الدراسة الأساسية 45
- 3- خصائص عينة الدراسة 46
- 4- حدود الدراسة 47

- 5- أدوات الدراسة 48
- 6- الأساليب الإحصائية المستعملة..... 49
- خلاصة 50

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

- 1- تحليل نتائج الدراسة..... 53
- 1-1- الفرضية العامة..... 53
- 1-2- الفرضيات الفرعية الأولى 53
- 1-3- الفرضيات الفرعية الثانية 54
- 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات 55
- 1-2- الفرضية العامة 55
- 2-2- الفرضية الجزئية الأولى..... 57
- 2-3- الفرضية الجزئية الثانية 58
- 3- الاستنتاج العام 60
- خاتمة 38
- قائمة المصادر والمراجع 41
- الملاحق 45

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
40	يبين مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية.	01
42	يوضح ثبات المقياس عن طريق ألفا كرونباخ	02
43	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات مقياس التمكين النفسي مع درجته الكلية	03
44	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات مقياس الالتزام التنظيمي مع درجته الكلية	04
45	يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل	05
47	يمثل مواصفات أفراد العينة الأساسية	06
53	يوضح العلاقة بين درجات أفراد عينة الدراسة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسييلة	07
54	يمثل طول الفئة ومستوياتها	08
54	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس	09
55	يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس	10

رقم الصفحة	الشكل	رقم الشكل
20	يوضح هرم ماسلو للحاجات (رابعة، 2003)	01
23	عرض نظرية ذات العاملين.	02

مقدمة

تعد الموارد البشرية من أهم العوامل الحاسمة التي تقرر مدى نجاح المؤسسة في بيئة تنافسية، وينطبق ذلك بشكل خاص على المؤسسات التي تعمل على تقديم خدمات متميزة لجمهور المستفيدين منها، لذلك يعد تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلباً هاماً تسعى إليه كل منظمة، وذلك من خلال محاولتها الدائمة العمل على تعزيز وتدعيم الرضا الوظيفي وترسيخ الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها.

لذا تحاول الإدارة في التنظيمات الحديثة، بقدر الإمكان، تنمية العلاقة بين التنظيم والأفراد المنتمين له، وذلك بهدف استمرارهم فيه، وخاصة الذين لديهم مهارات وخبرات وتخصصات مهمة، كما تهدف أيضاً إلى تنمية الجانب الإبداعي لدى المنتمين إليها، من خلال تحفيزهم ودفعهم لبذل أقصى جهد ممكن، وتحقيق مستوى عالٍ من الأداء، والوصول بالتالي إلى إنتاجية عالية وكبيرة، ومن الطرق التي تعمل المنظمات الحديثة على ممارستها مع العاملين أو المنتمين إليها، العمل على رفع مستوى رضاهم، وكذلك الحرص على تنمية مشاعر الالتزام التنظيمي لديهم، ولهذا فقد لاقت تلك العوامل اهتماماً كبيراً من الباحثين، لأنها تعتبر سبباً للكثير من الآثار الوظيفية السلبية مثل: الغياب والتسرب الوظيفي وتدني مستوى الأداء الوظيفي وقمة الفعالية التنظيمية، أو بعكس ذلك من الآثار الإيجابية مثل: الإخلاص في العمل الأداء العالي والجيد والكفاءة الإنتاجية العالية.

والرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر الفرد وأحاسيسه تجاه العمل والتي يمكن اعتبارها انعكاساً لمدى الإشباع الذي يستمدّه من هذا العمل والجماعات التي تشاركه فيه ومن سلوك رئيسه معه ومن بيئة العمل فضلاً عن ذلك عن السعادة التي تتحقق الداخلية (التنظيم) والخارجية بوجه عام، عن هيكل شخصيته، ويعبر كذلك عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية



التي يشعر الفرد نحو عمله سلطان، 2004، إذ أن الفرق يظهر بين العامل الراضي في عمله والغير راضي وذلك من خلال التصرفات التي تظهر في شكل ردود أفعال وخاصة من حيث الالتزام وقوة الانتماء للمنظمة والذي يعرف بأنه الرغبة التي يبديها الفرد من خلال تفاعله واجتهاده من أجل تزويد المنظمة بما تحتاجه لتحقيق أهدافها، إذ أن بلوغ هذه الأهداف قد يقوم على اهتمامات المؤسسة وقد يكون العكس أي أنه يقوم على اهتمامات الفرد غير أن الأهداف تفترض قيام كلا منهما بواجبه تجاه الآخر، فالمؤسسة في بعض الأحيان تجهل سبب فشل موظفيها في التوفيق الكافي في نجاح تحقيق أهدافها.

كما يرجع سبب نجاح الكثير من المنظمات في تحقيق أهدافها أيضا إلى التزام عامليها وانضباطهم في أداء أعمالهم، وكذا بمدى إيمانهم بالأهداف التي وضعتها ومدى قناعتهم وسعيهم للوصول إلى تحقيقها لأنهم يعتبرون أن نجاح المنظمة يعتبر نجاحا لهم أيضا، كما أن الالتزام يؤدي أيضا بدوره إلى تقليل معدلات دوران العمل، وانخفاض الغيابات لدى العاملين والتي تدل أيضا على أنهم راضون عن الأعمال التي يقومون بها داخل هذه المنظمة التي يعتبرونها مصدر فخر واعتزاز بالنسبة إليهم.

ومن هذا المنطلق أتت هذه الدراسة لمعرفة علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيطة، وتحقيقا لذلك قسمنا دراستنا إلى ثلاث جوانب (تمهيدي، نظري وتطبيقي).

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهمية الدراسة
- 6- تحديد المفاهيم إجرائيا
- 7- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

يمثل العنصر البشري الجانب الأهم في أي تنظيم فامتلاك الإدارة لموارد بشرية فعالة وذات مهارات عالية يمكنها ذلك من تعويض أي نقص، ويمكن القول أن تقدم أي مؤسسة أو تراجعها يرجع إلى كفاءة الأداء، حيث يتأثر هذا الأخير بمستوى رضا العامل في عمله، لأنه من الطبيعي جدا أن يختلف أداء أفراد يشعرون أنهم راضون في عملهم، عن أفراد آخرين لا يشعرون بالرضا وهذا ما يؤكد أهمية الرضا الوظيفي في حياة المنظمة، لقد كان هذا الموضوع من الموضوعات الحساسة في الفكر الإداري وكذا السلوك التنظيمي لأنه يمس بدرجة كبيرة مشاعر الفرد تجاه عمله.

ويعد الرضا الوظيفي أحد أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين والمهتمين في الاتجاهات السلوكية للعاملين في التنظيمات الحديثة، بحيث اعتبر بعض الباحثين أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الرضا تجاه عملهم سيكون لديهم الاستعدادات الكافية لأن يقدموا المزيد من الجهد والتفاني والمثابرة في أعمالهم، وهؤلاء الأفراد يسعون بصورة دائمة للمحافظة على استقرارهم واستمرار ارتباطهم وولائهم لمنظمتهم.

لكن عدم استقرار الموظفين في عمله ب تقل على المنظمة، وزيادة كبيرة بالعمل الإضافي للموظفين الحاليين، وبالتالي قد يقلل من مستوى ولائهم ورضاهم بسبب انخفاض معنوياتهم، بالإضافة إلى ذلك فهو يؤدي إلى عواقب سلبية على الموظفين، لأن ارتفاع معدل دوران العمل قد يؤثر على الأداء العام للمنظمة.

لذا فإن نجاح المؤسسة ووصولها لأهدافها مرتبط بشكل مباشر بمدى إيمان الأفراد العاملين بتلك الأهداف وسعيهم للوصول إليها، فالاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها، تعني أن الفرد له درجة من الالتزام التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق أهدافه وشعوره بالرضا داخلها.

والالتزام التنظيمي يعتبر أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية خاصة معدل دوران العمل، فالأفراد الملتزمون يكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر نتاجا إذا تحقق الاستقرار الوظيفي.

ولهذا يعد الالتزام التنظيمي عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الانتماء والرغبة القوية في الاستمرار بالعمل بالمنظمة، وتعزيز الاستقرار بها، والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ويسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار.

كما أسفرت الدراسات على أهمية الاهتمام بموضوع الالتزام التنظيمي لدى معلمي مراكز المتخلفين ذهنيا، فالأشخاص ذوي الالتزام الضعيف يحتمل ترك عملهم والغياب المستمر، وذلك راجع إلى عدم رغبتهم في التضحية من أجل المركز الذي ينتمون إليه، وتبرز أهميته للعامل داخل المركز من خلال ارتباط الفرد بها، دون النظر بعين الاعتبار للعوامل المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحققها الأفراد نتيجة عملهم، وركزت الأبحاث بصفة عامة حول مسببات ومحددات الالتزام التنظيمي وما قد يترتب عليه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المركز والعاملين فيه لما له من الأثر الكبير لتحقيق الأهداف المخطط لها بكفاءة عالية.

دراسة (neghir, 2010) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على ممرضات المستشفى فكانت النتائج أن 43.17% من الممرضات راضون عن عملهم و40.17% من الممرضات لديهن التزام تنظيمي بالإضافة إلى وجود ارتباط معنوي بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي عند ($p < 0.001$)، في حيث أن الرضا الوظيفي له علاقة وثيقة بالتعليم والحالة الاجتماعية.

وسنحاول في هذه الدراسة تبين علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، لما لهذين المتغيرين من تأثير واضح على فعالية التنظيم وإنتاجيته، فالمورد البشري يعمل بكل طاقة وأمانة من أجل تحقيق أهداف المركز،

مما يعني تحقيق التزام ورغبة في العمل، ينعكس بدوره على رفع معدلات الإنتاجية والجودة، أي إشباع حاجات العاملين وتحقيق رضا وظيفي لهم.

وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة؟

ومنه تتدرج بعض التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا؟
- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا؟

2- فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة.

- الفرضيات الجزئية:

- مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا.
- مستوى الالتزام التنظيمي متوسط لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا.

3- أهداف الدراسة:

- تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا.
- تحديد مستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا.
- الاستقرار الوظيفي.
- السعي الى إشباع حاجات الفرد وكيفية تكيفه مع ظروف المهنة.

4- أسباب اختيار الموضوع:

إن أي دراسة علمية لا تتطلق من فراغ بل لها خلفيات ما يشكل جملة من الأسباب سواء كانت ذاتية أو موضوعية من شأنها أن تدفع الباحث إلى المضي في بحثه وكشف الحقائق العالقة في ذهنه أو ذات صلة بواقعه.

4-1- الأسباب الذاتية:

إحساس الباحث بمشكلة معينة، لا بد من إزالة الغموض الذي يكشفها والمشكلة في هذا البحث هي الكشف عن علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي للمعلمين بالمركز المتخلفين ذهنياً.

4-2- الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات التي تطرقت لهذا المواضيع خاصة فيما يتعلق بعلاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي للمعلمين بالمركز.
- ملاحظة غياب الالتزام للمعلمين بالمركز ومحاولة البحث في الأسباب والعوامل المؤدية إلى ذلك.

5- أهمية الدراسة:

- دراسة ظروف العمل الداخلية لها تأثير كبير على تنمية السلوك الإيجابي لدى الأفراد، وبالتالي على السلوك التنظيمي للمركز.
- معرفة الالتزام التنظيمي يمكن المنظمة من التعرف على مشكلات الموظفين، مشكلة دوران العمل، الغياب المتكرر، التأخر، إصابات العمل... إلخ، ومن ثم اقتراح السبل اللازمة لعلاجها أو التخفيف من حدتها.
- تسليط الضوء على الرضا الوظيفي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنياً، والوصول إلى أهم النتائج التي من شأنها أن تساعد في رفع الرضا الوظيفي لدى الأفراد بهدف تكثيف الجهود المبذولة والسير الجيد لعمل المركز.

• الاستقرار الوظيفي.

6- تحديد المفاهيم إجرائيا:

6-1 الرضا الوظيفي: يمثل القناعات والاستجابات النفسية والعاطفية السلبية والإيجابية لدى معلمي المركز اتجاه جوانب عديدة من مهامهم ومسؤولياتهم وعن أدائهم أو بيئة عملهم.

يمثل القناعات والاستجابات العاطفية السلبية أو الإيجابية من الموظف تجاه جوانب عديدة من عمله (الأجر، الترقية، الإشراف، الامتيازات، المكافأة، شروط العمل، زملاء العمل، طبيعة العمل..).

ويعرف أيضا على أنه حالة عاطفية نفسية يشعر بها الإنسان وتعطيه انطباع السعادة والطمأنينة والأمان والراحة النفسية التامة، ويكون نتاج تلك الراحة رفع مستوى الكفاءة والقيم الإيجابية بما ينعكس ذلك على مستوى أداء متميز وإنتاجية عالية.

6-2 الالتزام التنظيمي: هو عبارة عن التزام عاطفي يربط المعلم بالمركز مما يدفعه إلى الالتزام باستمرار أهدافه والاندماج فيه.

هو مدى اقتناع الموظف بقيم وأهداف المؤسسة إلى درجة التوافق معها والاندماج فيها بحيث يشعر الموظف بأنه جزء لا يتجزأ منها مما يدفعه إلى بذل الجهود المطلوبة والتطوعية من أجل نجاح المؤسسة.

ويعرف أيضا مستوى جدية والصرامة في العمل والانضباط واحترام القوانين واللوائح والعمل من أجل تحقيق أهداف المركز إيمانا منهم بالانتماء إليه واعتزازهم لكونهم أعضاء فيه، الشيء الذي يعكس مدى قوة تطابقهم مع منظماتهم التي يعملون بها، وولائهم له، وإيمانهم به وشعورهم بالمسؤولية اتجاهه.

7- الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: دراسة بدوي محمد أحمد الصديق وماهر الطيب التوكابري (2018) بعنوان "أثر الرضا الوظيفي لهيئة التدريس والموظفين على التزامهم التنظيمي: دراسة حالة جامعة الحدود الشمالية"، دراسة منشورة بمجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 9.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس وموظفي جامعة الحدود الشمالية بالسعودية، وقد اتبع البحث المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، حيث بلغ حجم العينة 300 موظف وموظفة.

توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- عوامل الرضا الوظيفي الداخلية والخارجية ذات دلالة إحصائية في تأثيرها على اثنين من مكونات الالتزام التنظيمي هما: الالتزام المعياري والالتزام الاستمراري.
- لا توجد دلالة إحصائية لتأثير عوامل الرضا على الالتزام العاطفي.

- الدراسة الثانية: دراسة يونس أحمد إسماعيل الشوابكة وحسن الطعاني (2013) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية"، دراسة منشورة بمجلة دراسات، العلوم التربوية، المجلد 40، العدد 1.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المكتبيين في ثلاث جامعات أردنية رسمية، وإلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا والالتزام تعزى لخمس متغيرات هي: الجنس، الوظيفة، الخبرة، المؤهل العلمي، والراتب.

جرى توزيع 155 استمارة أعيد منها 138 استمارة كانت صالحة للتحليل باستخدام المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني لمناسبتها لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسطة، فيما كانت درجة الالتزام التنظيمي كبيرة، وأن هناك ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بينهما، كما بينت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين لا تختلف باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، في حين تبين أنها تختلف باختلاف متغيرات الوظيفة، والراتب الشهري.

- الدراسة الثالثة: دراسة حمزة معمرى (2016)، بعنوان "دور محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسات، دراسة ميدانية على عينة من عمال سونلغاز "ورقلة"، دراسة منشورة بمجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24 .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور بعض محددات الرضا الوظيفي والمتمثلة في (الأجر، الترقية، الإشراف، العلاقات الاجتماعية، الظروف الفيزيائية) في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة مكونة من 156 موظفاً بمؤسسة سونلغاز بورقلة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، وشملت عينة الدراسة 156 موظفاً على مستوى مركز التوزيع 1 بمدينة ورقلة، ومركز التوزيع 2 ويتكون من فرعين ورقلة-تقرت، ومركز الإنتاج بحاسي مسعود، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات (استبيان محددات الرضا الوظيفي، واستبيان الالتزام التنظيمي)، واستعان بمعامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وخلص إلى النتائج التالية:

• وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى 01.0 بين الأجر والالتزام التنظيمي.

• وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الترقية والالتزام التنظيمي.

• وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الإشراف والالتزام التنظيمي.

• وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً عند 01.0 بين العلاقات الإنسانية والالتزام التنظيمي.

• وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الظروف الفيزيائية والالتزام التنظيمي

- الدراسة الرابعة: دراسة عودة زين الدين (2015)، بعنوان مذكرة ماستر في علوم التسيير فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة خيضر، بسكرة، هدفت الدراسة إلى إيجاد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في مدينة الأوراس باتنة، حيث اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لهذا النوع من الدراسات، تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استبانة، تم توزيعها على عينة من مجتمع البحث، هذه العينة بلغت 60 عاملاً من أصل 163 عاملاً يشكلون المجتمع الأصلي للدراسة، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

- هناك تقييم عام متوسط لمستوى الرضا الوظيفي، وكان متوسط بعد نمط الإشراف مرتفع تليه جماعات العمل، يعد ذلك المحتوى العمل في ساعات العمل وفرص الترقية بعدها ظروف العمل المادية والأجور التي لها تقييم متوسط.

- فيما يخص الالتزام التنظيمي فقد تحصل على تقييم مرتفع حسب ما يراه عمال المؤسسة.

- فيما يخص العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، فقد رتب على النحو التالي: تأتي في المرتبة الأولى جماعة العمل بمعامل الارتباط قوي ثم الرضا عن محتوى العمل، تليه ظروف العمل المادية، ثم الأجور بمعامل ارتباط ضعيف بعد ذلك

ساعات العمل بمعامل ارتباط ضعيف هو الآخر، يوجد تباين في نتائج الفروق بين متوسطات أفراد العينة حسب متغيرات الشخصية بالنسبة للرضا والالتزام.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لكل من (الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، الخبرة، المهنة، متوسط الأجر، صيغة الوظيفة) للرضا الوظيفي.

- عدم وجود فروق بين متوسطات إجابات العينة حول الالتزام تبعاً لبيانات الشخصية.

- التعليق على الدراسات السابقة:

تتقارب دراستنا مع الدراسات السابقة في الإطار النظري وتختلف عنها في كونها تدرس المؤسسات ذات الطابع الخدمي، أما الدراسة التي سنقوم بها فستكون داخل مركز المتخلفين ذهنياً والذي يسمح لنا بمعرفة طبيعة العلاقة كلا من بعدي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بشكل واضح.

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

- تمهيد

1- مفهوم الرضا

2- أهمية الرضا الوظيفي

3- قياس الرضا الوظيفي

4- نظريات الرضا الوظيفي

4- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

- الخلاصة

تمهيد:

قد بقي الرضا الوظيفي محل بحث دائما من قبل الباحثين من بينهم علماء السلوك التنظيمي وعلماء الإدارة، فهو لا يقتصر على بيئة العمل فقط بل يتعداه الى جوانب أخرى في الحياة الشخصية للفرد وهذا جراء ارتباطه ببرامج التنمية البشرية، ويتوقف النجاح فيه وبلوغه على توافر العديد من المقومات والتي أهمها رضا العامل عن العمل أو النشاط الذي يقوم به وكذا فسح المجال لإبداء آرائه وتشجيعه على المشاركة في اتخاذ القرار، وسنحاول في هذا الجانب توضيح أهم ما جاءت به الدراسات والبحوث في مجال الرضا الوظيفي (مفهومه، أهميته وأهم نظرياته...).

1- مفهوم الرضا:

الرضا لغة : ضد السخط وإرضاء يعنى أهلاله ورضى عنه، احبه واقبل عليه.

- مفهوم الرضا الوظيفي اصطلاحاً:

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها. والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين (طالب، 2005، صفحة 25).

كما حدد فروم مفهوم الرضا عن العمل بأنه: "الاتجاهات المؤثرة للأفراد اتجاه أدوارهم التي يؤدونها ويشغلونها حالياً"، ونتيجة لدراسة أجراها فلقد رسم "فروم" صورة عامة عن الدور الإيجابي في العمل الذي يتسبب في حدوثه المرتب المرتفع، إتاحة الفرصة للتفاعل بين الفرد ورفاقه، الوجبات الملائمة بين قدرات الفرد وموقعه في العمل. (حسن ر.، 2003، صفحة 269)

ويعرف الرضا الوظيفي على أنه: المشاعر الحسنة والسيئة التي يشعر بها الفرد حول المتغيرات المادية والمعنوية التي تتعلق بالعمل نفسه والمحيط به وهذه المتغيرات إما تكون عوامل دافعة تسبب الشعور الشديد بالاستياء عن العمل.

ويعرفه أحد الباحثين بأنه من المفيد التمييز بين الرضا عن العمل ومفهوم الرضا في العمل، فقد يكون العامل راضين في العمل ولكن ليس على العمل نفسه، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل وليس للخصائص الموجودة في العمل ذاته

وهذا ما وجدته "هنري نيوبي" في دراسة الرضا عن العمل بين مجموعة من المزارعين عام، 1977 حيث تبين له أن جميع هؤلاء العمال راضين في عملهم لكن ليس بالعمل نفسه وعليه فقد وجد أن الرضا في العمل ينقسم إلى نوعين هما:

أ- الرضا العام: ويتضمن رضا الموظف عن العمل ككل، أي بشكل عام.

ب- الرضا النوعي: ويتضمن رضا الموظف على جانب محدد من جوانب العمل المختلفة، فالرضا في العمل يعتبر رضا نوعي لأنه يتعلق بالرضا عن محتوى وطبيعة العمل نفسه. (عزري، 2007، صفحة 28)

وهذه مجموعة من التعاريف تصف حالة واتجاه العمال اتجاه عملهم وهو ما يعبر عن مصطلح الرضا الوظيفي فهذا الأخير هو ما يحققه الفرد داخل المنظمة أو الهيئة التي يعمل بها دون أن ننسى تأثير الظروف الاقتصادية والاجتماعية فهي تتدخل في القرار الذي يتخذه العامل اتجاه مهنته بالرضا أو عدم الرضا.

2- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية.

ولقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد. (المشعان، 1413، 12، صفحة 214).

وقد تطرقت الحنيطي (2000) إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي حيث حددت عدداً من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وهي على النحو التالي:

- 1- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- 2- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
- 3- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- 4- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- 5- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج. (البدراي، 1427، 35، 32).

3- قياس الرضا الوظيفي:

قصد بعملية قياس الرضا الوظيفي عملية جمع البيانات الدالة على مستوى رضا لجماعة العمل الموجودة في المنظمة عن عناصر الرضا المختلفة، وتعتبر عملية القياس هي الخطوة الأساسية اللبنة الأولى في الدراسات والجهود الخاصة بالرضا الوظيفي حيث أنه وفقا لما تسفر عنه نتائج هذه العملية تعمل إدارة المنظمات على رسم البيانات واتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة نسبة الرضا الوظيفي.

وقد قسم الباحثون مقاييس الرضا الوظيفي إلى مقاييس موضوعية ومقاييس ذاتية.

أ- المقاييس الموضوعية: يعتمد على مقاييس موضوعية فهي تقيس الرضا بالآثار السلوكية، أي من خلال دراسة السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا أو تلك التي تعبر عن حالة الاستياء كالتغيب عن العمل، التمارض، دوران العمل لتحديد مستوى الإنتاج، ترك العمل وغيرها من المظاهر التي أثبتت جل الدراسات أن هناك علاقة عكسية بينها وبين الرضا الوظيفي. (عاشور، 1979، الصفحات 404-405)

ب- المقاييس الذاتية: وهي المقاييس التي يتم التوصل فيها إلى النتائج اعتمادا على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم على درجة رضاهم الوظيفي سواء كتابة (استمارة) أو مشافهة (مقابلة شخصية) كما تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم ومقاييس واستبيانات تصاغ على شكل عبارات تتناول جوانب مختلفة من العمل أو هي عبارة عن أسئلة موجهة إلى العاملين بهدف معرفة مدى تقبلهم ورضاهم عن تلك الجوانب. (وهيبة، ص 83)

وهناك العديد من الأساليب لقياس الرضا الوظيفي فيمكن استخدام:

أ- طريقة تحليل الظواهر: وهي أكثر الطرق بساطة وانتشارا حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة على درجة رضا الموظف ومشاعره اتجاه عمله، ومن هذه الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا، معدل دوران العمل، التمارض، فقد أظهر تحليل الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، ويرى "روم" أن من النتائج التي يمكن ترتيبها على هذه الظواهر وتحليلها إمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع لموظف إلى الاستمرار في وظيفته أو تخليه عنها. (لطي، ص 148)

ب- طريقة الأحداث الحرجة: وهو أسلوب أو إجراء يمكن من خلاله قياس وتقييم الرضا الوظيفي للفرد عن عمله. وهنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختبار وفحص الإجازات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا، فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف في العمل والتي تم معاملتهم من خلالها بطريقة سيئة من المشرف، أو عندما يمتدحون المشرف بمعاملته الطيبة، يظهر أن نمط الإشراف يلعب دورا هاما في رضا الأفراد عن عملهم.

ج- المقابلات الشخصية: وهي تتضمن مقابلة الأفراد بصفة شخصية، وجها لوجه، وسؤال الأفراد عن اتجاهاتهم. غالبا ما يفصح الفرد بصورة أكثر تعمقا عن استخدام قوائم

الاستقصاء فمن خلال سؤال الفرد والحصول على استنتاجات يمكن التعرف على الأسباب المختلفة التي سببت الاتجاهات المتعلقة بالعمل. (حسن ر.، 2003، صفحة 170)

ح- طريقة الاستقصاء: وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء المفردات المستهدفة قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي وتصاغ محتويات، وتصميم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين ويتلائم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة، تتفاوت بساطة أو تعقيد هذه الاستقصاءات حسب الفروض والوسيلة التي تعالج بها البيانات والظروف المحيطة به. (لطي، ص 149)

ولعل أشهر مقاييس الرضا الوظيفي إضافة إلى ما ذكر أعلاه، مقياس أو استبان "مينوسوتا" لقياس الرضا الوظيفي ويشتمل هذا المقياس على العناصر الآتية:

استخدام القدرات، الإنجاز، مستوى النشاط، التقدم، تفويض السلطة، سياسات وممارسات المنظمة، التعويضات، زملاء العمل، الإبداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، التقدير، المسؤولية، الأمان، الخدمات الاجتماعية، المركز الاجتماعي الوظيفي، الجانب الفني للإشراف، الجانب الإنساني في الإشراف، التنوع في مهام العمل، ظروف العمل. (هاشم، ص 111)

4- نظريات الرضا الوظيفي:

تحاول نظريات الرضا الوظيفي أن تقدم تفسيراً لمسببات رضا الأفراد عن عملهم أو استيائهم منه، كما أنها تساعد على التنبؤ بهذا الرضا ومحاولة التحكم فيه والسيطرة عليه، وقد برزت عدة نماذج ونظريات تحاول تفسير الرضا الوظيفي وفي هذا الجزء من الدراسة نستعرض بعض هذه النظريات.

• نظرية ابرهام ماسلو للحاجات:

في سنة 1934 نشر "ماسلو" نظريته في إشباع الحاجات التي تعتبر أساساً أو مصدر العديد من البحوث والنظريات المتعلقة بالدافعية، ويقوم الغرض الأساسي لهذه النظرية

على اعتبار أن الإنسان كائن محتاج، وأن سلوك الإنسان موجه دائماً نحو إشباع حاجاته. وقد رتب ماسلو هذه الحاجات في خمس مجموعات وأطلق عليها اسم هرمية الحاجات وهذه الحاجات هي:

- **الحاجات الفسيولوجية:** وتتكون من الحاجات الجسمية الأساسية للمحافظة على الحياة، مثل الحاجة إلى الطعام والماء والجنس والمأوى.

- **حاجات الأمن:** وتتمثل في حاجات الأمن المادي والنفسي للفرد مثل الأمن من الأخطار، الاستقرار، الاستقرار في العمل، ضمان الدخل وغيرها.

- **حاجات التقدير:** وهذه الحاجات من نوعين الأول يطلق عليها اسم التقدير الذاتي أي تقدير الفرد لذاته من خلال ثقته في نفسه، استقلالية أو مهارته. أما النوع الثاني فهو التقدير الخارجي أي تقدير الآخرين للفرد لمكانته أو عمله أو مركزه. (شريف، إدارة المنظمات العامة، 1987، صفحة 376)

- **الحاجات الاجتماعية:** وتتضمن حاجة الفرد إلى القبول الاجتماعي من الآخرين، وتكوين الأصدقاء.

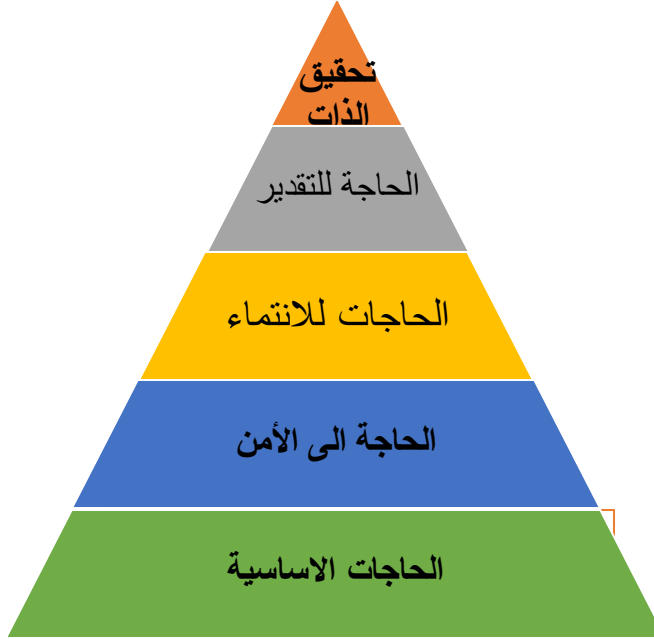
- **حاجات تحقيق الذات:** تعبر عن حاجة الفرد إلى تحقيق ذاته من خلال رفع القيود التي تحد من انطلاقه واستخدامه لجميع قدراته ومواهبه في تحقيق أهداف يعترف الآخرون بأهميتها.

إن اصطلاح هرمية الحاجات الإنسانية الذي ابتدعه "ماسلو" يعتبر أن علاج مشكلة الدافعية مرهون بتحقيق مجموعة معينة من الفروض هي:

- إن إشباع الحاجات الإنسانية يخضع لأولويات تعبر عن مدى أساسية الحاجة، كما هو موضح بالشكل الهرمي.

- إن إشباع الفرد لمجموعة من الحاجات يترتب عليه بروز أهمية المجموعة التالية لما في ترتيب الأولوية.

- إن الحاجة المشبعة تفقد تأثيرها كدافع لسلوك الفرد.
- إن سعادة الفرد تتحدد بمستوى الحاجات التي يمكن إشباعها.
- إن الصحة النفسية للأفراد تتوقف على إشباع جميع حاجاتهم (شريف، ص 377)



شكل (01) يوضح هرم ماسلو للحاجات (ربابعة، 2003)

• نظرية الإنجاز لمكلياند:

وضع مكلياند ومساعدوه نظرية للدافعية، ذهبوا فيها إلى أن الحاجات ليست موروثه في البشر ولا هي متماثلة لديهم، وأن الحاجات تكتسب أو تعلم خلال الحياة، وأن بعض الناس يكونوا أكثر توجهها لإشباع حاجات معينة دون غيرها، ركز "مكلياند" على ثلاث حاجات رئيسية: الحاجة للإنجاز، الحاجة للانتماء، الحاجة للنفوذ.

- الحاجة للإنجاز: الأشخاص الذين يشعرون بحاجة كبيرة للإنجاز فرغبتهم عالية في بلوغ الأهداف وركوب التحديات والتفوق، فهم مدفوعون بالتنافس مع خوف شديد من الفشل، فيضعون لأنفسهم أهدافا متوسطة الصعوبة (لكنها ليست مستحيلة)، ويحللون المخاطر ويقيمون المشاكل، ويسعون لمعرفة نتائج جهودهم، ويفضلون تحمل المسؤولية

الشخصية عن الأداء والنتائج ومعالجة الأمور بأنفسهم (مصطفى أ.، 2000، ص 156-157) لذلك لا ينجحون في المنظمات الكبيرة حيث يجب أن يداروا من خلال الآخرين لكنهم ينجحون عادة مخططين ومديرين لمشروعات صغيرة حيث تكون دوافعهم قوية وفاعلة للأداء.

- الحاجة للاندماج: الأشخاص الذين يشعرون بحاجة كبيرة للاندماج فيبحثون عن الصداقة والتآلف والحب واعتبار مشاعر الآخرين وإرضائهم، كما يسعون لتجنب المراجعة والألم كنتيجة لرفض الآخرين لهم، مثل هؤلاء الناس يسعون إلى البحث عن عمل يتاح لهم فيه بناء علاقات شخصية قوية، هنا يستطيع المديرون استثارة دافعية العاملين ذوي الحاجة العالية للاندماج بتهيئة بيئة عمل تركز على التعاون وعلى روح الفريق.

- الحاجة للنفوذ: الأشخاص الذين يشعرون بحاجة كبيرة للنفوذ يسعون للتأثير على الآخرين والسيطرة عليهم والتحكم فيهم، ويسعى هؤلاء للبحث عن المراكز القيادية والتشبث بها وعادة ما يجيدون المناقشة والخطابة، وتأخذ هذه الحاجة صيغتين، النفوذ الشخصي أما الذين لديهم حاجة عالية للنفوذ المؤسسي فيعون أكثر إلى لمشكلات التنظيمية والتأثير على الآخرين لبلوغ الأهداف الجماعية أو الأهداف المنظمة. ورأى "مكلياند" أن ذوي الحاجة للنفوذ المؤسسي يكونون أكثر فاعلية من غيرهم من ذوي الحاجة العالية للإنجاز. (مصطفى، ص 158)

• نظرية العدالة:

رائدها "ستاسي آدامز" تتمحور حول إمكانية تحفيز الناس بشكل أفضل عند معاملتهم بعدالة، والعكس صحيح، فانهدام العدالة في المعاملة يؤدي إلى التراجع في العمل وعدم الرضا، حيث تفترض النظرية عدالة المردود في تفسيرها للرضا الوظيفي، وأن الفرد يحاول الحصول على المردود أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه مع العمل الذي قام به. (محمد، 2005)

• نظرية التوقع:

في عام 1964 وضع العالم "فكتور فروم" هذه النظرية والتي تنص على أن قوة الميل للتصرف بطريقة معينة تتوقف على كل من قوة التوقع أو الاحتمالات هذا التصرف سببته نواتج معينة، وعلى مدى جاذبية أو منفعة هذه النواتج للفرد (التكافؤ)، وعلى هذا فإن النظرية تتضمن ثلاث متغيرات:

- الجاذبية للمنفعة: وهي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للنواتج المحتملة أو المكافأة التي يحققها في عمله، وهي تتمثل في الحاجة غير مشبعة.

- الارتباط بين الأداء والمكافأة: وهي درجة اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه سوف يؤدي إلى تحقيق النواتج المرغوبة.

- الارتباط بين الجهد والأداء: وهي الاحتمال المدرك للفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء. (حسن م.، 1998، ص 170)

• نظرية الهدف:

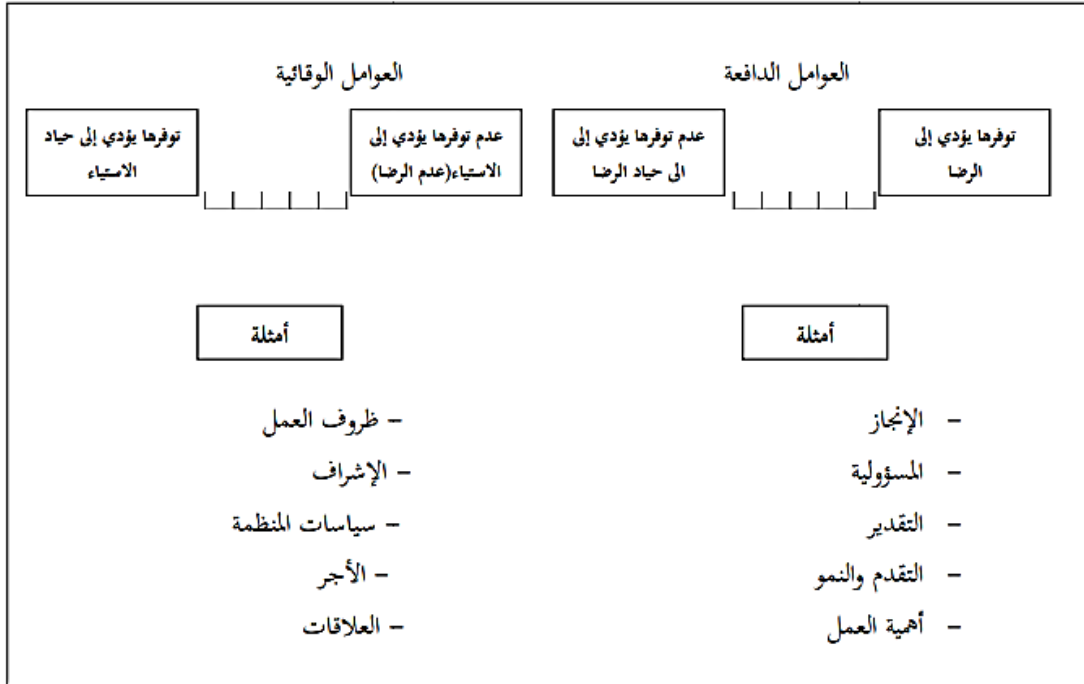
تقوم نظرية "لوك" على أن مبعث دافعية الأفراد هو الأهداف والغايات ولما لها من أهمية لديهم، فسلوك الفرد محكوم في أغلب الأحيان بالأهداف التي يسعى إليها وما يعطيها من أهمية، فكلما كانت الأهداف محددة وواضحة ومقبولة لدى الفرد ويتوفر لها تغذية عكسية تبين معدلات ومستويات الأداء للأفراد كلما كانت الدافعية لديه لعملها أكبر، ولذلك وجب على الإدارة التي ترغب في زيادة دوافع الأفراد ورفع أدائهم أن توفر لهم ما يلي:

- تحديد الأهداف والمهام والتي يتوقع منهم أدائها بشكل واضح

- أن تكون المهام والعناصر التي تتضمنها الأهداف مقبولة من قبل الأفراد.

- فتح قنوات للتغذية العكسية لبيان مستوى أداء الأفراد. (لعويسات، 2002، ص 21).

• نظرية ذات العاملين: استطاع "فريدريك هيرزبرج" من خلال دراسته أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية: الرضا والاستياء، وأن العوامل المؤدية للرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستياء، وفيما يلي عرض لهذه النظرية:



شكل رقم (02): عرض نظرية ذات العاملين.

أ- العوامل الدافعة: هي تلك العوامل المؤدية إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع السلوك وهذه العوامل تختلف عن العوامل الوقائية وهذه الأخيرة تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا.

ب- العوامل الوقائية: وهي التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتجميد مشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس الأداء وهذه العوامل: ظروف العمل، العلاقات مع الرؤساء، العلاقات مع المرؤوسين، الإشراف، الأداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة.

بالرغم من تعرض هذه النظرية للعديد من الانتقادات إلا أنها بقيت صامدة أمام تيار الانتقادات وثبات مفاهيمها كنظرية تحاول تفسير كيف ينشأ الرضا. (هاشم، ص 90-89).

• نظرية الدفر:

اعتمد دفر في تطوير نظرية الحاجات على نظرية ماسلو وهرزبرج وهو ما يتوافق مع نتائج التي أجراها، حيث يرى أن الحاجات الأساسية الإنسانية يمكن تصنيفها الى حاجات أولية وحاجات راقية، وقد اقترح أن للإنسان ثلاث حاجات وهي:

- حاجات الوجود: وهي حاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة كالأكل والماء والهواء .

- حاجات العلاقات: وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة العلاقات الاجتماعية المتبادلة.

- حاجات النمو: وهي التي تهتم بالمستوى الأعلى للذات الإنسانية والنمو النفسي للفرد مثل تحقيق الذات وإشباعها.

أن ما يميز هذه النظرية هو بساطتها وسهولة الافتراضات التي وضعتها لمناقشة الرضا الوظيفي باعتبارها محاولة للرد على نظرية ماسلو من خلال سعيها لتحسينها وتطويرها وان كانت في مجملها تعبر عن فكرة واحدة وهي أن محرك العمل هو الرضا ومدى إشباع حاجاتها. (ناصر، 1995، ص104).

4- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

وقد قسم فريديريك هرزبرج هذه العوامل الى قسمين عوامل تؤدي إلى عدم الرضا وعوامل تؤدي إلى الرضا .

أ- العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا :

- الجوع

- الأمن

- بيئة العمل

- نوع الرقابة

المصدر: (الطبيعة الحيوانية للإنسان)

ب- العوامل التي تؤدي إلى الرضا :

- إنجازات الفرد ومهامه
- اعترافات وتقدير الجماعة لصفات الفرد.
- العمل في حد ذاته أو مستوى العمل.
- المسؤولية
- التقدم والترقية
- إمكانية التطور. (بشابنية، 2004، ص 95)

هذه العوامل مهمة ذلك أنها تتوجه إلى ذهنية في العمل، فيما حددت رواية حسن 3

عوامل رئيسية في تحقيق الرضا.

- التباعد: تقارب النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها ويحصل عليها فعلا.
 - العدالة: عندما يحصل على ما يعتقد أنه سيتحقق في العمل.
 - الوضع الشخصي المسبق: تؤثر شخصية الفرد على مدى شعوره بالرضا عن العمل.
- (حسن ر، 2003، ص 174).

وقد أرجعت العديد من الدراسات والبحوث حول الرضا الوظيفي أن أهم العوامل

المؤثرة في الرضا الوظيفي هما عاملين أساسيين الضغوط وكذلك الحوافز.

الخلاصة:

لقد اعتبرنا الرضا الوظيفي بأنه استثمار حقيقي للتنمية بجميع مجالاتها والذي يعود عليها بمردود اقتصادي كبير، ومن هذا المنظور اهتم الباحثين بالرضا الوظيفي للعاملين في أي قطاع تنظيمي من الافتراض بأن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زملائه الغير راضيين عن عمله وعليه تمكنا من توضيح الرضا الوظيفي في العناصر السابقة.

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

- تمهيد

1- ماهية الالتزام التنظيمي

2- أهمية الالتزام التنظيمي

3- أبعاد الالتزام التنظيمي

4- مراحل تكون الالتزام التنظيمي

5- محددات الالتزام التنظيمي

6- طرق قياس الالتزام التنظيمي

7- نتائج الالتزام التنظيمي

8- العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

- خلاصة

تمهيد:

يعتبر الإلتزام التنظيمي ضمن أبرز المتغيرات السلوكية التنظيمية التي تناولتها الدراسات والأبحاث الغربية نتيجة تطور الفكر الإداري في النصف الأول من القرن العشرين، وظهور مدرسة العلوم السلوكية بعد الحرب العالمية الثانية التي ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بمدرسة السلوك الإنساني، التي ركزت على حركة النشاط الإنساني من جهة وارتباط هذه الحركة بالمناخ الثقافي من جهة أخرى، أما في العالم العربي فإن مفهوم الإلتزام التنظيمي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام، والمتوفر منها ينطلق من الدراسات الغربية. ومما لا شك فيه حاجة المؤسسات الحكومية إلى دراسة الإلتزام التنظيمي. ومن بينهم المراكز، وما دام موضوع البحث يعالج موضوع الإلتزام التنظيمي، فإن منهجية البحث تتطلب التعرف على هذا الموضوع، من خلال تحديد المفهوم والأهمية، ومحددات، وطرق القياس، والنتائج، وهذا ما سنتناوله في هذا المبحث.

1- ماهية الإلتزام التنظيمي:

يعد الإلتزام التنظيمي من المواضيع التي عرفت اهتماما وانتشارا بالغين في الآونة الأخيرة في أوساط الباحثين والدارسين وكذا من قبل المسيرين، نظرا لكونه يعكس جانبا هاما وحساسا من جوانب نشاط المنظمات وهو السلوك الإنساني الذي يعتبر محركا لأداء الأفراد وبالتالي سيرورة عمل المنظمة، فانطلاقا من كونه يشكل أعلى درجات الاندماج والتطابق بين الفرد ومنظمتة وتبني قيمها وأهدافها والسعي بجد نحو تحقيقها، فهو بذلك يعد مدخلا مهما لتنمية سلوكيات الأفراد وقدراتهم في أداء مهامهم، وزيادة درجة استقرارهم الوظيفي وشعورهم بالانتماء والرضا والرفع من درجات الكفاءة والفعالية التنظيمية.

1-1- الإلتزام: عند العودة إلى كتب اللغة فإننا نجد كلمة الإلتزام تشير إلى الفعل لزم، ولزم الشيء أي داوم عليه وأثبتته (كريدي، 2010، صفحة 30)، كما يشير إلى العهد وعدم المفارقة، فهو بذلك يشير إلى المداومة على الشيء وتكرار القيام به واعتناقه وتجذب مفارقتة فالفرد الملتزم تجاه، أمر ما يتمسك به ويتجه نحو الدفاع عنه. (فلميان، 2008، ص 24)

1-2- تعريف الإلتزام التنظيمي:

يعرف الإلتزام التنظيمي بأنه: "درجة تطابق الفرد مع منظمتة وارتباطه بها وقبوله لأهدافها وقيمها ورغبته في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع الرغبة القوية في الاستمرار في عضويته بها".

كما يعرف على أنه: "الارتباط بقيم المنظمة وأهدافها، والاندماج في أعمالها والتضحية الشخصية لصالحها والرغبة في البقاء فيها والاستمرار في خدمتها". (الخشروم، 2011، ص 7)

من خلال التعاريف المقدمة والعناصر المستخلصة يمكن تقديم تعريف شامل للإلتزام التنظيمي يلخص ما تقدم، فيمكن اعتبار بأنه: "الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة مما يجعله يحمل قيمها وأهدافها ويبذل مجهودا كبيرا للاستمرار بالعمل في المنظمة وتحقيق أهدافها التي يرى أنها تتطابق مع أهدافه.

2- أهمية الإلتزام التنظيمي:

يعد الإلتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي تمت دراستها، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات الأهمية الواضحة للإلتزام التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية، وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتسرب عن أداء العمل (بباخ، 2014، صفحة 31)

ويحدد صلاح الدين محمد عبد الباقي عددا من الأسباب التي أدت إلى الإهتمام المتزايد بهذا المفهوم هي:

• يمثل الإلتزام التنظيمي أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر ميلا نحو تحقيق أهدافها.

• إن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه.

أما الصريفي فيحدد أهمية الإلتزام التنظيمي كما يلي:

• يمثل الإلتزام التنظيمي نمطا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

- إن التزام الأفراد وخاصة المديرين بالمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.
- إن التزام الأفراد بالمنظمات يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة.

3- أبعاد الإلتزام التنظيمي:

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة لهم - وعلى العموم تشير الأدبيات إلى أن هناك، أبعادا مختلفة للإلتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الإلتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد.

3-1- بعد الإلتزام العاطفي:

يعبر عن الارتباط الوجداني بالمؤسسة ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله، من استقلالية واكتساب المهارات، وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات، سواء فيما يتعلق بالعمل أو ما يخصه هو. (Jaros s J، 1994)

3-2- بعد الإلتزام المستمر:

وينبثق هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى.

3-3- بعد الإلتزام المعياري: ويقصد به إحساس الفرد بالإلتزام بالبقاء في المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة.

4- مراحل تكون الإلتزام التنظيمي:

ليس هناك إجماع على هذه المراحل من قبل العلماء والباحثين، ولكن هناك إجماع على أن الفرد لكي يصل إلى درجة ما من الإلتزام يمر في مراحل مختلفة:

4-1- مراحل تكون الإلتزام التنظيمي عند مودي وزملائه:

أ- مرحلة ما قبل الدخول للعمل: وتمثل فترة خبرات العمل السابقة للوظيفة، حيث يكون العامل تصورات مسبقة عن طبيعة المؤسسة والعاملين فيها ودوره وما سيكون عليه.

ب- مرحلة البدء في العمل: وتمثل هذه المرحلة فترة خبرات العمل المتعلقة ببداية العمل والمتمثلة بالأشهر الأولى منه، حيث تلعب هذه الخبرات دورا كبيرا في تطوير الاتجاهات المتعلقة بالعمل وزيادة الولاء والمهنية.

ج- مرحلة الترسخ: وتمثل هذه المرحلة فترة خبرات العمل اللاحقة لفترة التثبيت حيث يدعم الولاء من خلال الاستثمارات والانغماس الاجتماعي للأفراد.

5- محددات الإلتزام التنظيمي:

اختلف الباحثون في تحديدهم للعوامل التي تساهم في تعزيز وتنمية سلوك الإلتزام في المنظمة، وفيما يلي بعض العناصر التي تم الاتفاق على اعتبارها محددات لتعزيز الإلتزام التنظيمي:

• السياسات التنظيمية: وتلعب دورا ناجحا في توحيد أهداف المنظمة وأهداف الأفراد لذا فمن الضروري تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فكل فرد لديه مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد في تشكيل السلوك الوظيفي للأفراد.

• وضوح الأهداف: إذ يساعد وضوح الأهداف على زيادة الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد، إذ انه كلما كانت الأهداف واضحة وكذا العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة

زادت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام اتجاه، المنظمة وزاد إخلاصهم وانتمائهم للتنظيم.

• العمل على تحسين المناخ التنظيمي: يمثل المناخ التنظيمي بيئة المنظمة الداخلية بما تتضمنه من طرق وأدوات وعناصر وعلاقات متفاعلة بين الأفراد في بيئة العمل، وهو بذلك يمثل شخصية المنظمة الناجحة، فالمناخ التنظيمي الجيد يخلف جو عمل إيجابي يساهم في تحقيق الاستقرار التنظيمي ويرفع درجة المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات ويزيد من درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالالتزام التنظيمي.

6- طرق قياس الإلتزام التنظيمي:

يوجد عدد كبير من مقاييس الإلتزام التنظيمي ونظرا لصعوبة استعراض كل المقاييس التي تستخدم في مقياس الإلتزام التنظيمي سوف نذكر بعض منها:

6-1 مقياس ثورتن :

والذى يتضمن 8 فقرات سداسية الإجابة لقياس الإلتزام التنظيمي كما تضمن 7 فقرات أخرى خماسية الاستجابة تقيس الإلتزام المهني

6-2 مقياس بورتن وزملائه :

وقد اطلق عليه استبانة الإلتزام التنظيمي ويتكون من 15 فقرة استهدف قياس:

- درجة التزام الأفراد بالمنظمة.

- ولائهم وإخلاصهم لها.

- الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة وقبولهم لقيمتها.

واستعان بمقياس لكرات السباعي لتحديد درجة الاستجابة ويمكن استخدام المقياس لوصف الإلتزام بشكل عام.

3-6 مقياس ماش ومافري:

الذان قدما مقياس الإلتزام التنظيمي مدى الحياة ممثلة بالأعراف والقيم، ويتكون من 4 فقرات

وقد استخدم كأداة لقياس ما يلي:

- ادراك الفرد لكيفية تعميق الإلتزام التنظيمي مدى الحياة.
- تعزيز استحسان المنظمة.
- وحث الفرد الإلتزام بقيم العمل.
- الولاء لها حتى إحالته على التقاعد.
- إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.

4-6 مقياس جورج وزملائه:

وهو محاولة لقياس الإلتزام القيمي لأعضاء الهيئة التدريسية من خلال 6 فقرات عبرت كل منها عن واحدة من القيم التالية:

- استخدام المعرفة والمهارة.
- زيادة المعرفة في مجال تخصصه.
- العمل مع زملائه بكفاءة عالية.
- المساهمة بالأفكار في حقل التخصص.
- وقد استخدم من اجل تحديد الأهمية النسبية ل فارات مقياس خماسي الاستجابة.

7- نتائج الإلتزام التنظيمي:

يلاحظ أن للإلتزام التنظيمي تأثير متعدد المستويات، فعلى المستوى الفردي يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض معدل دوران العمل والغياب، أما على مستوى المؤسسة نجد أنه يزيد من مستوى الانتماء لها وزيادة إنتاجيتها وتقليل التكلفة الناتجة عن الكفاءة والفاعلية في الأداء، أما على المستوى الاجتماعي فيؤدي

الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين. وفيما يلي وبشيء من التفصيل نتائج الالتزام في هذه المستويات:

• نتائج الالتزام التنظيمي على مستوى الفرد:

- زيادة فرص الاتصال الفعال بين المديرين والأفراد فيما يتعلق بأدائهم الحالي والمحتمل.
- مساعدة المديرين والمشرفين على توضيح الأهداف الرئيسية والفرعية وكيفية توافقها مع مهام الأفراد وأهدافهم الشخصية.

- ممارسة نوع من الرقابة والسيطرة على جوانب حياة العمال. (محمد ر.، 2005)
بالرغم من أن الالتزام له كثير من الفوائد على الفرد والجماعة، إلا أنه لا يخلو من السلبيات، التي من بينها:

- قلة الفرص المتاحة في التقدم الوظيفي والذي يتحقق في بعض الوظائف من قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي.

- انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استقرار العمال في المؤسسة.

• نتائج الالتزام التنظيمي على مستوى المنظمة:

أما بالنسبة للمؤسسات، فنجد أن نتائج الالتزام تتمثل فيما يلي:

- الإنتاج: توصلت العديد من الدراسات إلى تأكيد وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء، فالأفراد الأكثر التزاماً هم الأحسن أداءً لأنهم يبذلون جهوداً كبيرة في العمل.

- الغيابات: لقد وجد علاقة عكسية بين الالتزام -العاطفي والمعياري خاصة- والغيابات، وربما يرجع ذلك إلى أن الأفراد الذين يقيمون الحضور وعدم التغيب يشعرون أنهم ملتزمين بالمنظمة بسبب الإحساس بالواجب (التزام معياري). (Herrbach، 2004)

- الإلتزام ودوران العمل: أهم آثار الإلتزام التنظيمي في قلة الدوران الوظيفي واستقرار الأيدي العاملة، والإلتزام العاطفي للفرد يجعله يبقى في المنظمة لأنه يجب ذلك، ومن هنا يصبح احتمال ترك العامل الملتزم للعمل ضئيلاً.
- الدافعية: فالدافعية الداخلية لها ارتباط مع الإلتزام المستمر، وعلى العموم فالإلتزام له أثر إيجابي على تطوير الدافعية للعمل.
- الضغط النفسي: له ارتباط مع الإلتزام المستمر، فالأفراد الذين يبغون في المؤسسة بسبب الامتيازات فقط كثيراً ما يعانون من مستويات عالية من الضغط النفسي.

8- العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي:

يعتمد الإلتزام التنظيمي على مدى فعالية الرضا الوظيفي وحجمه، فالرضا الوظيفي هو شعور العامل وبالأحرى المعلم بالقناعة والارتياح والسعادة، ذلك الشعور الذي يحقق الثقة والولاء والانتماء للعمل أو للمركز، حيث كل هذه المؤثرات الداخلية والخارجية هي التي تؤثر على نفسية الموظف، ومن ثم على مدى إنتاجيته، وكلما كان الموظف أو المعلم يشعر بالرضا والارتياح في عمله، زادت فعالية إنتاجه، وتفوقه في العمل، وبالتالي تظهر أهمية الرضا الوظيفي، فكلما زاد هذا الرضا زاد الإلتزام التنظيمي للعامل أو الموظف أو المعلم.

إذ علاقة تتشكل بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي منها: أن الرضا الوظيفي وارتفاع درجاته يدفع الموظفين لحب العمل ومن ثم انخفاض نسبة غياب الموظفين، وارتفاع مستوى طموح الموظفين في مؤسسات الأخرى، فتصبح المؤسسة أو مركز أو الوحدة ناجحة برضا موظفيها وبسبب نجاحها استحققت أن تكون موقعا ينافس من قبل مثيلاتها دائما ما هو كان الرضا الوظيفي هو نقطة نجاح وليست خسارة للموظف، بل هو أيضا سبب نجاح المؤسسة أو المركز، إذ ثمة هنالك فروق بين إنتاج العالي برضا والإنتاج بغير رضا فما ينتجه الموظف برضا تام هو عمل دقيق وملتزم، أما بالنسبة الذي

لا يشعر بالرضا بالإنتاج بالمقابل لن يكون بالجودة المطلوبة مقارنة بمسابقه، فالموظف الراضي عن عمله هو اشد الموظفين التزاما، وهو الأكثر استعدادا لاستمرار بوظيفيته والالتزام بالنظام، وتحقيق نجاح وأهداف مؤسسته، وذلك لأنه اشد حبا لعمله واشد نشاطا وحماسا في العمل، ولابد من الإشارة الى أن الرضا الوظيفي يعد من اهم نقاط شروط النجاح في العمل فهو تلك النقطة النفسية تهتم بمشاعر الأشخاص إزاء العمل المؤدى، ولضمان نجاح أي عمل ومن اجل استمرار العمال بالالتزام التنظيمي لابد من تحقيق تواجد الرضا الوظيفي.

- الخلاصة:

انطلاقاً مما سبق فقد برزت الحاجة الى دراسة السلوك الإنساني وذلك بهدف تحقيق النجاح لمنظمات والتقدم، ويتحقق هذا بعدة عوامل منها الإلتزام التنظيمي، حيث أن هذا الأخير هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات والذي يعتبر حالة إيجابية محسوسة يشعر بها الفرد اتجاه منظماته التي يعمل فيها وتعددت أدبيات في النظر الى الإلتزام التنظيمي من روايات مختلفة، كما تم عرض هذا الفصل ليوضح مجموعة من المفاهيم حول الإلتزام التنظيمي والتعرف الى أهميته ومختلف أبعاده وتطرقنا إلى نتائج الإلتزام التنظيمي.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

3- خصائص عينة الدراسة

4- حدود الدراسة

5- أدوات الدراسة

6- الأساليب الإحصائية المستعملة

خلاصة

تمهيد:

إن تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة للربط بين مختلف جوانب الدراسة من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية للإجابة على التساؤل المطروح في الإشكالية، وكذا فرضيات الدراسة وعليه فالجانب الميداني هو تدعيم للجانب النظري، ومن هنا فإن وظيفة المنهجية هي جمع المعلومات ثم العمل على تصنيفها وترتيبها وقياسها وتحليلها من أجل استخلاص نتائجها والوقوف على ثوابت الظاهرة المدروسة وهذا باستعمال أساليب إحصائية مناسبة يتم من خلالها تحليل البيانات واختيار صحة الفرضيات للوصول إلى نتائج.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم مراحل البحث العلمي فهي أساس بناء انطباعات وتصورات الباحث الأولية حول الدراسة وميدان تطبيقها وقد اعتمدنا في الدراسة الاستطلاعية الأولية التي تتمحور حول الكشف عن الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، أين تم توزيع الاستبيان في صورته الأولى على معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة.

1-1- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

في ضوء أهداف هذه الدراسة وتساؤلاتها ولجمع البيانات والمعلومات استخدمنا استبيان الكشف عن الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، والذي يتكون من 41 فقرة موزعة على ثلاث محاور: المحور الأول: البيانات الشخصية (السن، الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)، المحور الثاني مقياس الرضا الوظيفي ويتكون من 21 سؤالاً، المحور الثالث مقياس الالتزام التنظيمي مكون من 16 سؤالاً، ثم قمنا بتطبيقه على عينة الدراسة الاستطلاعية المكونة من 30 معلماً بمركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة.

1-2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

شملت عينة الدراسة الاستطلاعية 30 معلماً بمركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة.

الجدول رقم 1: يبين مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية.

النسبة %	التكرار	المتغيرات	الرقم
33.33%	10	ذكر	1
66.7%	20	أنثى	
100%	30	المجموع	
30%	9	30-20 سنة	2
66.7%	20	40-31 سنة	
3.3%	1	50-41 سنة	

100%	30	المجموع		
10%	3	ثانوي	المستوى التعليمي	3
90%	27	جامعي		
100%	30	المجموع		
20%	6	أقل من 50 سنوات	الخبرة	4
80%	24	من 5 إلى 10 سنوات		
100%	30	المجموع		

من خلال الجدول رقم (01) والذي يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغيرات الدراسة، حيث اتضح أن أغلبية أفراد العينة إناث حيث بلغ عددهم 20 مفردة بنسبة 66.7% وبحسب السنة جاءت أكبر نسبة لصالح فئة 31-40 سنة والذي بلغ عددهم 20 مفردة بنسبة 66.7%، أما بالنسبة للمستوى التعليمي فالمركز أغلبية الموظفين فيه من حاملي الشهادات الجامعية وهذا ما أكدته نسبة 90%، كذلك أغلبية العمل بالمركز لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات وهذا ما أكدته نسبة 80%.

1-3 تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- الخصائص السيكومترية:

- صدق وثبات أداة الدراسة:

تعتبر المصدقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات، وبالتالي قبل أن يقوم الباحث بطباعة أداة جمع البيانات في صورتها النهائية، ينبغي عليه أن يقوم باختبارها لتحديد نقاط الضعف فيها وتصحيحها قبل استعمالها في عملية استقصاء الآراء من المستجوبين، حيث يتم التأكد من مدى صلاحيتها بطرق عديدة كأن يتم اختبارها على عينة من الأفراد مختارة عشوائياً ومتشابهة في خصائصها

مع مجتمع البحث، كما أن هذا الإجراء المتمثل في الاختبار الميداني للأداة لا يغني عن عرضها على المشرف على البحث وبعض الخبراء والباحثين الأكفاء في هذا الشأن للتعرف على وجهات نظرهم إلى جانب أنه من المهم كذلك أن يقوم الباحث بقياس الثبات للتأكد من جودة قائمة الاستقصاء. (طويطي، 2018، ص.141)

وبعدما تمت الاعتماد المقياس في شكله النهائي قمنا بإجراء الدراسة تجريبية للمقياس على العينة الاستطلاعية، تضمن (30) فردا وتم إخضاع نتائج إجاباتهم لاختباري الصدق (صدق الاتساق الداخلي لعبارات المقياس والصدق البياني لمحاور المقياس) والثبات كما يلي:

أولاً- الثبات:

تم حساب ثبات هذا المقياس عن طريق التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ القائمة على أساس حساب معدل الارتباطات بين عبارات المقياس ككل، حيث بلغ 0,882، أما محور الرضا الوظيفي فقد بلغ 0.819، أما محور الإلتزام التنظيمي 0.811، ومنه نستطيع القول بأن هذا المقياس ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (2) يوضح ثبات المقياس عن طريق ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ	المحاور
21	0.819	الرضا الوظيفي
16	0.811	الإلتزام التنظيمي
37	0.882	الدرجة الكلية

ب- الصدق:

1- صدق الاتساق الداخلي:

1-1- صدق الاتساق الداخلي لمحور الرضا الوظيفي:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عباراته مع الدرجة الكلية للمحور كلها دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددتها (20) عبارة، حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,665) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (16) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,349) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (18) والدرجة الكلية للمحور ككل، وجاءت الارتباط بين العبارة (12) مع الدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) حيث جاءت قيم الارتباط فيها (0.282)، وعموماً يمكن القول بأن مقياس الرضا الوظيفي صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات مقياس التمكين النفسي مع درجته الكلية

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
العبارة رقم 01	0.505**	العبارة رقم 12	0.282*
العبارة رقم 02	0.403**	العبارة رقم 13	0.447**
العبارة رقم 03	0.467**	العبارة رقم 14	0.579**
العبارة رقم 04	0.430**	العبارة رقم 15	0.598**
العبارة رقم 05	0.497**	العبارة رقم 16	0.665**
العبارة رقم 06	0.376**	العبارة رقم 17	0.480**
العبارة رقم 07	0.602**	العبارة رقم 18	0.349**
العبارة رقم 08	0.618**	العبارة رقم 19	0.513**
العبارة رقم 09	0.393**	العبارة رقم 20	0.388**
العبارة رقم 10	0.531**	العبارة رقم 21	0.573**
العبارة رقم 11	0.354**		

* دال عند مستوى الدلالة 0.05.

** دال عند مستوى الدلالة 0.01.

1-1- صدق الاتساق الداخلي لمحور الإلتزام التنظيمي:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عباراته مع الدرجة الكلية للمحور كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (16) عبارة، حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,725) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (04) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,352) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (14) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموماً يمكن القول بأن مقياس الإلتزام التنظيمي صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (4) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات مقياس الإلتزام التنظيمي مع درجته الكلية

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
العبارة رقم 01	.546**	العبارة رقم 09	.568**
العبارة رقم 02	.527**	العبارة رقم 10	.713**
العبارة رقم 03	.527**	العبارة رقم 11	.417**
العبارة رقم 04	.725**	العبارة رقم 12	.497**
العبارة رقم 05	.513**	العبارة رقم 13	.415**
العبارة رقم 06	.410**	العبارة رقم 14	.352**
العبارة رقم 07	.566**	العبارة رقم 15	.555**
العبارة رقم 08	.586**	العبارة رقم 16	.376**

* دال عند مستوى الدلالة 0.05.

** دال عند مستوى الدلالة 0.01.

4- الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية الاستبيان ككل:

تم حساب الارتباط بين الدرجات الكلية للمحور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل حيث جاءت هي الأخرى كلها دالة إحصائياً حيث بلغت قيمة ارتباط الدرجة الكلية للمحور الأول (الرضا الوظيفي) مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.885)، أما ارتباط الدرجة الكلية للمحور الثاني (الإلتزام التنظيمي) مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل فقد بلغ (0.911)، وهذا يعني أن الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 2: يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان ككل

المحاور والدرجة الكلية	الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	0.885**	0.000
الإلتزام التنظيمي	0.911**	0.000

(**) تعني أن العبارة دالة إحصائياً عند مستوى (0,01)

(*) تعني أن العبارة دالة إحصائياً عند مستوى (0,05)

2- الدراسة الأساسية:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية، وبعد التأكد من صلاحية الأدوات للاستخدام، سعينا إلى متابعة الدراسة الأساسية، والتي بواسطتها يمكننا الوصول إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة الحالية.

2-1- منهج الدراسة:

عرّف (الدغيمي، 1997، ص33) المنهج بأنه: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة، أو هو الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها".

وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة لملائمته لها، والذي يهتم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويقصد بالمنهج الوصفي "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي

المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (أبو القاسم عبد القادر عبد الله صالح وآخرون، 2001، ص. 10).

2-2-2 مجتمع وعينة الدراسة:

2-2-2-1 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المعلمين بمركز المتخلفين ذهنيًا بالمسيطة، المقدر عددهم

(60) معلم ومعلمة.

2-2-2-2 عينة الدراسة:

نورد فيما يلي اختيار وخصائص عينة الدراسة.

01/ اختيار عينة الدراسة:

بعد معرفة وتحديد مجتمع الدراسة، تم اختيار المجتمع ككل كعينة للدراسة، وفي هذا الصدد عرف (الداهري والكبيسي، 1999، ص. 49) العينة بأنها "جزء من مجتمع معين يمثل في خصائصه ذلك المجتمع اختصارًا للوقت والجهد والمال".

وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية من المجتمع الذي يتكون من (60) معلم ومعلمة بمركز المتخلفين ذهنيًا بالمسيطة، ونظرًا لصغر العينة تم اختيار المسح الشامل للعينة.

3- خصائص عينة الدراسة:

تقسم عينة الدراسة حسب متغيرات السن، الخبرة المهنية، الرتبة المهنية، نوضحه

فيما يلي:

أ- عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة:

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، السن، المستوى التعليمي،

الخبرة) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): يمثل مواصفات أفراد العينة الأساسية

النسبة %	التكرار	المتغيرات		الرقم
36.7%	22	ذكر	الجنس	1
63.3%	38	أنثى		
100%	30	المجموع		
30%	18	20-30 سنة	السن	2
66.7%	40	31-40 سنة		
3.3%	2	41-50 سنة		
100%	30	المجموع		
10%	6	ثانوي	المستوى التعليمي	3
90%	54	جامعي		
100%	30	المجموع		
30%	18	أقل من 5 سنوات	الخبرة	4
70%	42	من 5 إلى 10 سنوات		
100%	30	المجموع		

من خلال نتائج الجدول المبين أعلاه، يتضح أن أغلب أفراد العينة من البالغين من العمر أقل من 31-40 سنة وذوي خبرة من 5 إلى 10 سنوات ذوي المستوى التعليمي جامعي أما بالنسبة للجنس فقد غلبت فئة الإناث عن الذكور.

4- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الحدود الموضوعية والبشرية والمكانية والزمنية التالية:

01- الحدود الموضوعية: دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي

مركز المتخلفين ذهنياً بالمسيلة.

02- الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة من المعلمين والمعلمات بمركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة والمقدر عددهم 60 معلما ومعلمة.

03- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة في مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة.

04- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة (من 2024/05/12 إلى غاية 2024/05/23).

5- أدوات الدراسة:

الاعتماد على نوع المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها وعلى الدراسة الاستطلاعية التي أجرائها، ونظرا لطبيعة الدراسة وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لأجراء هذه الدراسة:

الاستبيان: هو وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة الأفراد.

استمارة الاستبيان هي لائحة مؤلفة من مجموعة من الأسئلة ترتبط بموضوع الدراسة بعد تصميمها بشكل صحيح ودقيق من المراحل المنهجية الهامة التي يتعين على الباحث أن يوليها اهتمامه وخاصة أن الافتراضات التي تتحول الى أسئلة ضمن الاستمارة بشكل البيانات الأولى في بناء المنطلقات النظرية المعرفي للبحث المدروس ويمكن للباحث استخدام أنواع مختلفة من الأسئلة في الاستبيان، ويعتمد ذلك على طبيعة الدراسة وإمكانيات البحث و مهارته في مناهج البحث، وطبيعة عينة الدراسة، وبشكل عام اعتمدنا في تصميم الاستبيان على مقياس الرضا الوظيفي بعد الاطلاع على أدبيات البحث عن طريق الرجوع لبعض الدراسات ومنها دراسة إيناس فلمبان(2008) ودراسة امل الغانم (2001)، ومقياس الالتزام التنظيمي لبورتر وزملائه ومقياس جورج وزملائه، وتكييف الأسئلة حسب متطلبات الدراسة، وعليه قمنا بالإعداد استمارة أسئلة مكونة من قسمين:

- القسم الأول: البيانات الشخصية وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفة الخاصة بعينة الدراسة، وذلك من اجل معرفة البنية الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث السن الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

- القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتكون من (37) عبارة مقسمة على:
المحور الأول: (21) عبارة تمثل المؤشرات المتعلقة بمقياس الرضا الوظيفي.
المحور الثاني: (16) عبارة تمثل المؤشرات المتعلقة بمقياس الالتزام التنظيمي
وقد تم استخدام مقياس ليكارت ذو الدرجات الخمس لقياس استجابات المبحوثين للعبارات الاستمارة.

6- الأساليب الإحصائية المستعملة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

01/ التكرارات والنسب المئوية.

02/ معامل الارتباط بيرسون

03/ معامل ألفا كرونباخ.

04/ المتوسط الحسابي.

05/ الانحراف المعياري.

06/ اختبار T-test.

07/ اختبار OneWay ANOVA.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وذلك من خلال تحديد مختلف المجالات الزمانية والمكانية والبشرية معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي بما يتضمنه من وصف وتحليل وتفسير للمشكلة المدروسة ولقد تم الاستعانة في أدوات الدراسة بصحيفة الاستبيان التي وزعت على المبحوثين من أجل جمع البيانات والمعطيات اللازمة لنجاح الدراسة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- تحليل نتائج الدراسة

1-1- الفرضية العامة

2-1- الفرضيات الفرعية الأولى

3-1- الفرضيات الفرعية الثانية

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1-2 الفرضية العامة

2-2 الفرضية الجزئية الأولى

3-2 الفرضية الجزئية الثانية

3- الاستنتاج العام

تمهيد:

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يشتمل عليها البحث الاجتماعي، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة، حيث أن التحليل يهدف أساساً إلى تلخيص كل البيانات التي عمل الباحث على جمعها وتحويلها من معطيات جزئية إلى نتائج كلية مستعينا في ذلك بالأدوات والأساليب المناسبة للبحث خاصة الإحصائية منها، وقد تم في بحثنا هذا الاعتماد على الخطوات التالية في عرض وتحليل البيانات: ترميز البيانات الخام وجدولة البيانات بالإضافة إلى التحليل الإحصائي للبيانات واستخلاص النتائج.

1- تحليل نتائج الدراسة:

1-1- الفرضية العامة:

والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة. وبعد المعالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم 7: يوضح العلاقة بين درجات أفراد عينة الدراسة بين الرضا الوظيفي

والالتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة

الالتزام التنظيمي		
0.408**	معامل بيرسون	الرضا الوظيفي
0.001	مستوى الدلالة	
60	حجم العينة	

** الارتباط دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة معامل الارتباط بيرسون والتي بلغت (0.408) نلاحظ أنها قيمة موجبة أي أنه كلما زاد الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة كلما زاد الالتزام التنظيمي، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وبالتالي يمكن قبول الفرضية والقول توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة. ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).

1-2- الفرضيات الفرعية الأولى:

والتي تنص على أنه: مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة متوسط.

وللتحقق من الفرضية الجزئية الأولى قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات مقياس الرضا الوظيفي، حيث تم الحصول على الدرجة من خلال حساب طول الفئة كالتالي: أعلى درجة - أدنى درجة / عدد المستويات (03)

$$1.33 = 3 / 4 = 1 - 5$$

وبالتالي فان طول الفئة يساوي (1) وتحدد المستويات بإضافة طول الفئة إلى أدنى درجة وهي:

الجدول رقم 8: يمثل طول الفئة ومستوياتها

المستوى	طول الفئة	الرقم
منخفضة	[2.33-1]	01
متوسطة	[3.67-2.34]	02
مرتفعة	[5 -3.67]	03

الجدول رقم 9: يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
درجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	60	3.188	0,505	متوسط

من خلال جدول أعلاه يتضح أن: المتوسط الحسابي الكلي لمقياس الرضا الوظيفي بلغ **3.188** والانحراف المعياري قدر ب **0.505** وبدرجة متوسطة وهذا ما يدل ويعني أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة متوسط.

1-3- الفرضيات الفرعية الثانية :

والتي تنص على أنه: مستوى الإلزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة متوسط.

وبعد المعالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم 10: يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
درجة الكلية لمقياس الإلتزام التنظيمي	60	3.418	0,567	متوسط

من خلال جدول أعلاه يتضح أن: المتوسط الحسابي الكلي لمقياس الرضا الوظيفي بلغ **3.418** والانحراف المعياري قدر ب **0.567** وبدرجة متوسطة وهذا ما يدل ويعني أن مستوى الإلتزام التنظيمي لدى معلمي مركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة متوسط.

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

1-2 الفرضية العامة:

وقد دلت النتائج من خلال جدول () على أنه: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق. وبالرجوع إلى الدراسات السابقة وبالرجوع إلى الدراسات السابقة لم تجد الباحثة - حسب حدود اطلاعها- أي دراسة تتفق أو تتعارض مع نتائج الدراسة الحالية.

ويمكن تفسير نتيجة وجود ارتباط طردي وموجب بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وهذا يدل على أن العمل في جماعة داخل المؤسسة يمتاز بالانسجام والتوافق بين أفراد الجماعة مما يزيد من التزامهم وعدم الاتكال على بعضهم البعض أثناء تأدية مهامهم لأنه أي كل شخص يعرف مهامه بشكل جيد داخل المجموعة.

ويمكن تفسير وجود العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام حسب العلاقة بين هرم ماسلو ونموذج ماير وأن للالتزام التنظيمي

بحيث نلاحظ ان إشباع الحاجات الفيزيولوجية والمتمثلة عموما في المأكل، المشرب، النوم والراحة، والحاجة إلى الأمان والتي تتضمن ما يلي : الحماية من المخاطر المادية

،الحماية من المخاطر الصحية، تجنب المخاطر غير المتوقعة ، يحققان الالتزام الاستمراري فالفرد في هذه المرحلة بحاجة ماسة للبقاء في المؤسسة .بعد إشباع الفرد للحاجات الفيزيولوجية والأمنية يبدأ بالسعي لإشباع الحاجات الاجتماعية المتمثلة في حاجة الفرد في إنشاء علاقات مع الزملاء والانخراط في جماعات وتمثل هذه الحاجة النقطة الفاصلة بين الحاجات المادية والحاجات الأخرى الموجودة في أعلى الهرم و إشباعها يحقق الالتزام المعياري فالفرد يشعر بانه ملتزم بالبقاء في المؤسسة لأنه يفكر بشكل كبير ماذا يمكن أن يقول عنه زملائه لو ترك العمل بالمؤسسة. بعدها تأتي الرغبة في إشباع حاجة التقدير و التي تتضمن احترام الذات و الاستقلالية وأن تكون للفرد مكانته وأن يحظى باعتراف الآخرين وانتباههم. حيث أن إشباع هذه الحاجات يقود الشخص إلى الشعور بالنقطة والشعور بالمكانة الاجتماعية. ومن أهم العوامل المساهمة في إشباع هذه الحاجات هي فرص التنمية والتطوير التي تقدمها المؤسسة للفرد. وهي تساهم في تحقيق الالتزام المعياري والعاطفي معا. أما الحاجة إلى تحقيق الذات فهي تقع في أعلى مستوى في تنظيم (ماسلو) الهرمي للحاجات و في هذا المستوى يكون الفرد ذاتي الضبط و التوجيه أي أن سلوكياته وتصرفاته تنطلق من داخله ، حيث أنه و عن طريق هذه الحاجة يستطيع الفرد أن يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه و المتعلقة بمواهبه وكفاءته ومدى موافقته على أهداف وقيم المؤسسة وانه يريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف وهذا بدوره يخلق لدى الفرد الالتزام العاطفي .ثانيا: سلم الحاجات لهرم ماسلو يوضح الشكل انه كلما ارتقى الفرد في سلم الحاجات وصولا إلى القمة كلما زاد مستوى رضاه الوظيفي والتزامه التنظيمي لذلك يجب على إدارة الموارد البشرية أن تولي أهمية كبيرة للعوامل الحاسمة المتمثلة في الأجر والفوائد، الأمن الوظيفي، العلاقة بين زملاء العمل، فرص التنمية والتطوير، أهمية العمل والافتخار به فتحقيق هذه العوامل بالمستوى الذي يتوقعه العامل يحقق له رضا وظيفي والتزام تنظيمي.

2-2 الفرضية الجزئية الأولى:

• وقد دلت النتائج من خلال الجدول على أنه مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المركز المتخالفين ذهنياً متوسطاً، وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة تتفق مع دراسة يونس أحمد اسماعيل الشوابكة وحسن الطعاني (2013). ولم تجد الباحثة أي دراسات - حسب حدود اطلاعها تتعارض مع نتائج الدراسة الحالية.

ويمكن تفسير نتيجة وجود درجة متوسطة فيما يلي:

حيث يشير طالب (2005) إلى أن الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها. والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين.

كما تفسر الباحثة الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة على أنه حالة واتجاه العمال اتجاه عملهم وهو ما يعبر عن مصطلح الرضا الوظيفي فهذا الأخير هو ما يحققه الفرد داخل المنظمة أو الهيئة التي يعمل بها دون أن ننسى تأثير الظروف الاقتصادية والاجتماعية فهي تتدخل في القرار الذي يتخذه العامل اتجاه مهنته بالرضا أو عدم الرضا.

وتفسر الباحثة الرضا الوظيفي على أنه مشاعر الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من إدراك الفرد للفرق بين ما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليها أن تقدمه له،

فكلما قل الفرق بينهما إزدادت درجة الرضا الوظيفي لديه ، و يمكن تحديد هذا الرضا حسب هزربرغ من خلال شعور الفرد بالإنجاز والاعتبار والمسؤولية و أما عدم الرضا فيمكن تحديده من خال شعور الفرد نحو بيئة العمل المتمثلة في سياسة التنظيم و ظروف العمل المادية و درجة الاستقرار و الأمن و الوظيفة.

2-3 الفرضية الجزئية الثانية :

- وقد دلت النتائج من خلال جدول () على أنه مستوى الالتزام الوظيفي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنيا متوسط..، وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة تتعارض مع دراسة يونس أحمد إسماعيل الشوابكة وحسن الطعاني (2013). ولم تجد الباحثة أي دراسات - حسب حدود اطلاعها تتفق مع نتائج الدراسة الحالية. ويمكن تفسير نتيجة وجود درجة متوسطة فيما يلي:

يشير بياخ (2014) الى ان الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي تمت دراستها، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية، وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتسرب عن أداء العمل.

وحسب نظرية الالتزام البقائي إختار Becher أحد التصورات الهامة للالتزام و حاول أن يوضح معناه و يبلوره من خلال نظرية واضحة عرف فيها الالتزام بأنه : " إندماج الفرد في خط معين من التصرفات الثابتة و المتوافقة " و بالتالي يكون الإلتزام التنظيمي هو درجة ارتباط الفرد بمنظمة معينة، و أن هذا الإلتزام نتيجة لاستثمارات الفرد في المنظمة أو لأن يجري عدد من المراهنات - الجانبية التي تعمل على تأكيد بقاء الفرد في المنظمة،

و بالتالي فإن الالتزام السلوكي الذي يقدمه Becher يشير إلى البقاء في المنظمة لوجود قدر كبير من الاستثمارات للفرد في المنظمة و سوف تفقد هذا اذا ما ترك المنظمة استحدث نظرية 1960 و Becher كثير من الباحثين لاختبار نظرية الرهان - الجانبي و التعرف على مدى صدقتها، و الاختبار النظرية طور الباحثون مقاييس متعددة لقياس الالتزام التنظيمي ، كما حاولوا التعرف على محددات الالتزام السلوكي الذي قدمه Becher (الزهرا برا الله ، 2011 ، ص40)

وتفسر الباحثة النتيجة بأن الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض كما يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

3- الاستنتاج العام:

سعت الدراسة الحالية إلى معرفة

وبعد صياغة تساؤلات وفرضيات الدراسة واختبارها بالاعتماد على أساليب إحصائية مناسبة، وانطلاقاً من النتائج المتحصل عليها وعرضها وتفسيرها، واستناداً على الدراسات السابقة، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنياً بالمسيلة.

✓ مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنياً متوسط.

مستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي المركز المتخلفين ذهنياً متوسط

خاتمة

لقد حولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على الرضا وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي الرکز المتخلفين ذهنيا بالمركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، وفي ضوء هذه الدراسة اتضح لنا:

إن المؤسسة أو المركز يعتمد في تحقيق أهدافه على كفاءة به ودرجة التزامهم تنظيمي للقيام بأعمالهم بشكل جيد وفعال، ومن خلال هذه الدراسة وما تم جمعه في جانب النظري والتطبيقي والتي تدور حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة أو المركز المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، إذ يعتمد الالتزام التنظيمي على مدى فعالية الرضا الوظيفي وحجمه فالرضا الوظيفي هو مدى شعور العامل أو المعلم بالقناعة والارتياح والسعادة والذي يحقق الولاء والانتماء للعمل ومكانته في المؤسسة، وكلما كان الموظف أو المعلم يشعر بالرضا والارتياح في عمله زادت فعالية إنتاجه وبالتالي تظهر أهمية الرضا الوظيفي فكلما زاد الرضا زاد الالتزام التنظيمي للعامل أو الموظف أو المعلم، إذ ثمة علاقة

تتشكل بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي منها:

إن الرضا الوظيفي وارتفاع درجته يدفع الموظفين لحب العمل ومن ثم انخفاض نسبة غياب الموظفين وارتفاع مستوى طموحهم فتصبح مؤسسة أو المركز ناجحا برضى موظفيه

والموظف الراضي عن عمله هو اشد الموظفين التزاما وهو أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفيته والرضا الوظيفية أهم والتزام بالنظام وتحقيق أهداف المركز أو المؤسسة وبالتالي الرضا الوظيفي يهتم بمشاعر الأشخاص إزاء العمل ولضمان نجاح أي عمل. ومن أجل الاستمرار العامل بالالتزام التنظيمي لابد من تحقيق تواجد الرضا الوظيفي في المؤسسة أو المركز.

- توصيات:

- تبني المؤسسة استراتيجيات وأساليب تتضمن هذا الالتزام وتقويته كتقديم الحوافز المادية والمعنوية وتوسيع نطاق المشاركة في اتخاذ القرارات.
- توطيد العلاقات بين الزملاء وبالتالي العاملين وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي.
- الوقوف على العلاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية كالجنس، المؤهل التعليمي، العمر، الحالة الاجتماعية.
- لعمال المركز المتخلفين ذهنياً، حيث اتضح هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين وهذا يعنى انه كلما زاد رضا العاملين ازداد التزامهم التنظيمي وانتمائهم للمؤسسة أو المركز الذي يعملون به.

قائمة

المصادر والمراجع

الكتب:

1. إلهام أحمد سندي (1440هـ)، الكتاب الإرشادي للقبالات، مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض.
2. شلتز داون (1983). نظريات الشخصية، ترجمة حمد دبي الكربولي وعبد الرحمن القيسي. بغداد. مطبعة التعليم العالي.
3. عطية أفندي حسين (2003)، تمكين العاملين-مدخل للتحسين والتطوير المستمر، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
4. عماد علي المهيرات. (2009). أثر التمكين على فاعلية المنظمة. عمان: دار جليس الزمان
5. مازن عبد العزيز (2006): التمكين الذاتي خطوة نحو التمكين المؤسساتي، ط1، عمان دار إثراء للنشر.
6. مروان عبد المجيد، أسس البحث العلمي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2000
7. مصطفى غليان ربيحي، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2000.
8. ناصر دادي عدون إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004.
9. ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
10. نداء محمد الصوص السلوك التنظيمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008
11. هيثم العاني الإدارة بالحوافز، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007

ثانياً: الدوريات والمجلات العلمية

12. أحمد يونس الشوابكة، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية، مجلة دراسات العلوم التربوية ، المجلد 1، العدد 1، الأردن 2013
13. عبد الرحمان برقوق هدى درنوني، الالتزام التنظيمي (المفهوم- الأبعاد- النتائج)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع العدد 13 جامعة بسكرة الجزائر 2014
14. محمد ديلمى، مبادئ وأسس إنشاء وتسيير المنشآت الرياضية وفق المعايير الدولية، مجلة علوم و تقنيات النشاط البدني الرياضي، العدد 08، جامعة الجزائر 3، جوان 2014
15. موسى حريزي صبرينة الغربي دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13 جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2013.
16. أبو الحسن. سميرة ومحمود، حماد وبحيري، صفاء (2014). التمكين النفسي للأم المعيلة بين الواقع والمأمول. مجلة العلوم التربوية، مصر، مج 22، ع3 يوليو.
17. أم عبد محمد علي (2015): التمكين بين الفكر التنظيمي والفقہ الإسلامي، مجلة العلوم الإدارية، العدد 10.
18. جاسم محمد عيدي، (2019)، التمكين النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى المرشدين التربويين، المدرس الدكتور المجلد 30. العدد 4 .
19. رياض أبازيد، (2010): أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، قسم إدارة الأعمال، كيفية إدارة المال والأعمال. جامعة آل بيت، الأردن، (2)24.
20. زهير عبد الحميد النواجعة (2015)، التمكين النفسي والتوجه الحياتي لدى عينة من معلمي المرحلة الأساسية، جامعة القدس المفتوحة، غزة.
21. سلاف مشري، جودة مشري، (2014)، جودة الحياة من منظور علم النفس الإيجابي (دراسة تحليلية) مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 08 سبتمبر.

22. عصام حيدر (2017)، دور تمكين الموارد البشرية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في الجامعة، مجلة جامعة البحث، دمشق، المجلد 8، العدد 39.
- ثالثا: الرسائل والأطروحات
23. ايناس فواد نواوي فلميان الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمكة المكرمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008.
24. باسم عباس كريدي الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية لكلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3 العراق 2010.
25. بن نابي حسن الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو، مذكرة لنيل درجة الماجستير، جامعة الجزائر 2، 2012.
26. رباح برباح علاقة الوظيفي بمستوى الالتزام التنظيمي رسالة ماجستير في تخصص الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة المسيلة 2014.
27. خميس خولة عبيد (2003)، أثر الثقافة التنظيمية على تمكين العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة عين شمس، مصر.
28. هيام حاج حسين (2016): أثر التمكين الهيكلي والنفسي للموظفين رضا العملاء، دراسة مسحية للشركات التأمين في لاذقية، رسالة ماجستير، جامعة سوريا.
29. عاشور لعور (2014)، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيدة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة سطيف 2.
30. راجي حابس التواقعة، أثر الرضا الوظيفي الأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية.

- 31.الخاصة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2018.
- 32.55 سامي حنون، فيلس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006
- 33.عبد العزيز صالح الكريديس، متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة المنشآت الرياضية وانعكاساتها الأمنية، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2008 .
- 34.عورتاني مأمون عبد القادر العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لمدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية رسالة ماجستير، 2003.
- 35.الخضر ربوح، فاعلية المنشآت والوسائل الرياضية في المؤسسات التربوية وأثرها على تلاميذ المرحلة الثانوية أطروحة دكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، قسم إدارة وتسيير رياضي، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017. 59- محمد بن غالب العولي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005
- 36.محمد قطاب دور التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في تحسين الأداء بالمنشآت الرياضية، رسالة دكتوراه تخصص إدارة وتسيير رياضي، جامعة حسية بن بوعلي الشلف الجزائر، 2017
- 37.محمد مصطفى أبو حباب، مداخل تنمية الإلتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين 2014
- 38.محمد مصطفى المشروم، تأثير مناخ الخدمة في الإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة الجامعة حلب، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 27، العدد 3 2011

39. محمد ثابت إبراهيم، آليات تمويل المنشآت الرياضية والمتابعة المالية لها، مذكرة ماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، قسم إدارة وتسيير رياضي، جامعة الجزائر 3 الجزائر، 2012.
40. مراد نعموني القيم والساقها وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مرحلة التغيير التنظيمي، دراسة حالة شركة سونطراك، اطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 2006
41. مومية عزري، ظروف العمل والرضا الوظيفي للمعلم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة 2007، الجزائر
42. ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والنظمي من منظور مقارن، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1995.
43. وردة العزيزة علاقة الالتزام التنظيمي بالاحترق النفسي عند عمال الدوريات رسالة ماجستير في علم النفس.

الملاحق

		العمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنة 20-30	18	30.0	30.0	30.0
	سنة 31-40	40	66.7	66.7	96.7
	سنة 41-50	2	3.3	3.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1.00	22	36.7	36.7	36.7
	2.00	38	63.3	63.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

		تعليمي_مستوى			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	3.00	6	10.0	10.0	10.0
	4.00	54	90.0	90.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

		الخبرة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1.00	18	30.0	30.0	30.0
	2.00	42	70.0	70.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	

Input	Data	C:\Users\Hsinfol\Desktop\مذكرات- الدراسة\اساتذة اسلامية الامتحالية.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=التنظيم_الاتزام x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.02

		التنظيم_الاتزام	x1	x2	x3	x4
التنظيم_الاتزام	Pearson Correlation	1	.546**	.527**	.527**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
x1	Pearson Correlation	.546**	1	.188	.422**	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000		.150	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
x2	Pearson Correlation	.527**	.188	1	.424**	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000	.150		.001	.000
	N	60	60	60	60	60
x3	Pearson Correlation	.527**	.422**	.424**	1	.389**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.002
	N	60	60	60	60	60
x4	Pearson Correlation	.725**	.455**	.455**	.389**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	
	N	60	60	60	60	60
x5	Pearson Correlation	.513**	.463**	.035	.154	.254*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.789	.239	.050
	N	60	60	60	60	60
x6	Pearson Correlation	.410**	.211	.043	-.052-	.223
	Sig. (2-tailed)	.001	.106	.745	.690	.086
	N	60	60	60	60	60
x7	Pearson Correlation	.566**	.209	.393**	.268*	.362**
	Sig. (2-tailed)	.000	.110	.002	.038	.003
	N	60	60	60	60	60
x8	Pearson Correlation	.586**	.260*	.177	.353**	.319*
	Sig. (2-tailed)	.000	.045	.176	.006	.013
	N	60	60	60	60	60
x9	Pearson Correlation	.568**	.277*	.208	.088	.396**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.110	.501	.002
	N	60	60	60	60	60
x10	Pearson Correlation	.713**	.358**	.402**	.355**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.001	.005	.000
	N	60	60	60	60	60
x11	Pearson Correlation	.417**	.169	.166	.402**	.238
	Sig. (2-tailed)	.001	.196	.206	.001	.067
	N	60	60	60	60	60
x12	Pearson Correlation	.497**	.277*	.067	.207	.275*
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.610	.113	.034
	N	60	60	60	60	60
x13	Pearson Correlation	.415**	-.036-	.134	.238	.250
	Sig. (2-tailed)	.001	.783	.306	.067	.054
	N	60	60	60	60	60
x14	Pearson Correlation	.352**	.045	.149	-.195-	.144
	Sig. (2-tailed)	.006	.734	.257	.136	.272
	N	60	60	60	60	60
x15	Pearson Correlation	.555**	.334**	.307	.096	.339**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.017	.464	.008
	N	60	60	60	60	60
x16	Pearson Correlation	.376**	-.046-	.426**	.349**	.219
	Sig. (2-tailed)	.003	.726	.001	.006	.093
	N	60	60	60	60	60

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	
	N	60	60	60	60	60
x5	Pearson Correlation	.513**	.463**	.035	.154	.254*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.789	.239	.050
	N	60	60	60	60	60
x6	Pearson Correlation	.410**	.211	.043	-.052-	.223
	Sig. (2-tailed)	.001	.106	.745	.690	.086
	N	60	60	60	60	60
x7	Pearson Correlation	.566**	.209	.393**	.268*	.362**
	Sig. (2-tailed)	.000	.110	.002	.038	.003
	N	60	60	60	60	60
x8	Pearson Correlation	.586**	.260*	.177	.353**	.319*
	Sig. (2-tailed)	.000	.045	.176	.006	.013
	N	60	60	60	60	60
x9	Pearson Correlation	.568**	.277*	.208	.088	.396**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.110	.501	.002
	N	60	60	60	60	60
x10	Pearson Correlation	.713**	.358**	.402**	.355**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.001	.005	.000
	N	60	60	60	60	60
x11	Pearson Correlation	.417**	.169	.166	.402**	.238
	Sig. (2-tailed)	.001	.196	.206	.001	.067
	N	60	60	60	60	60
x12	Pearson Correlation	.497**	.277*	.067	.207	.275*
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.610	.113	.034
	N	60	60	60	60	60
x13	Pearson Correlation	.415**	-.036-	.134	.238	.250
	Sig. (2-tailed)	.001	.783	.306	.067	.054
	N	60	60	60	60	60
x14	Pearson Correlation	.352**	.045	.149	-.195-	.144
	Sig. (2-tailed)	.006	.734	.257	.136	.272
	N	60	60	60	60	60
x15	Pearson Correlation	.555**	.334**	.307	.096	.339**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.017	.464	.008
	N	60	60	60	60	60
x16	Pearson Correlation	.376**	-.046-	.426**	.349**	.219
	Sig. (2-tailed)	.003	.726	.001	.006	.093
	N	60	60	60	60	60

- ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
- * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	21

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	37

Correlations

		لكلية الدرجة	الوظيفة الرضا	التنظيمي الالتزام
لكلية_الدرجة	Pearson Correlation	1	.885**	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
الوظيفة_الرضا	Pearson Correlation	.885**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
التنظيمي_الالتزام	Pearson Correlation	.911**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

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

Correlations

		الالتزام التنظيمي	الرضا الوظيفي
الرضا الوظيفي	Pearson Correlation	1	.408**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
التنظيمي_الالتزام	Pearson Correlation	.408**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

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

T-Test

Notes

Output Created	31-MAY-2024 15:07:01	
Comments		
Input	Data	C:\Users\Hsinfo\Desktop\مذكرات 2023-2024\spss\ملامح\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الرضا_الوظيفي للتنظيمي_الالتزام /CRITERIA=CI(.95).	
Resources	Processor Time	00:00:00.03

		الوظائف الرضا	a1	a2	a3	a4
الوظائف الرضا	Pearson Correlation	1	.505**	.403**	.467**	.430**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.001
	N	60	60	60	60	60
a1	Pearson Correlation	.505**	1	.544**	.460**	.154
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.241
	N	60	60	60	60	60
a2	Pearson Correlation	.403**	.544**	1	.669**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
a3	Pearson Correlation	.467**	.460**	.669**	1	.406**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001
	N	60	60	60	60	60
a4	Pearson Correlation	.430**	.154	.439**	.406**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.241	.000	.001	
	N	60	60	60	60	60
a5	Pearson Correlation	.497**	.162	.028	.075	.183
	Sig. (2-tailed)	.000	.216	.833	.568	.162
	N	60	60	60	60	60
a6	Pearson Correlation	.376**	-.154-	-.176-	-.027-	.131
	Sig. (2-tailed)	.003	.240	.178	.836	.318
	N	60	60	60	60	60
a7	Pearson Correlation	.602**	.287*	-.043-	.216	-.021-
	Sig. (2-tailed)	.000	.026	.745	.097	.871
	N	60	60	60	60	60
a8	Pearson Correlation	.618**	.289*	.330*	.282*	.176
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.010	.029	.179
	N	60	60	60	60	60
a9	Pearson Correlation	.393**	.026	-.125-	-.069-	.023
	Sig. (2-tailed)	.002	.841	.343	.599	.862
	N	60	60	60	60	60
a10	Pearson Correlation	.531**	.063	-.100-	-.070-	.066
	Sig. (2-tailed)	.000	.634	.447	.593	.617
	N	60	60	60	60	60
a11	Pearson Correlation	.166	-.061-	.020	-.155-	-.105-
	Sig. (2-tailed)	.204	.643	.879	.237	.423

القسم الأول: المعلومات الشخصية

السن:

من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة أكبر من 50 سنة

الجنس:

ذكر أنثى

المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

عدد سنوات الخبرة:

أقل من 05 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

القسم الثاني:

العبارات				
غير موافق بشدة	موافق بشدة	متحيد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: بيانات متعلقة بتمقياس الرضا الوظيفي				
				1. الراتب الذي أحصل عليه يسد احتياجاتي.
				2. أشعر بأن عملي و مهامه يتناسب مع الراتب الذي أحصل عليه.
				3. يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع.
				4. الأجر مناسب مقارنة مع الزملاء في مؤسسات مماثلة.
				5. علاقتي مع رئيسي المباشر جيدة.
				6. تمتاز أوامر وتوجيهات رئيسي في العمل بالوضوح والدقة.
				7. يقدر رئيسي في العمل أعماله وجهدي.
				8. يقدم لي الرئيس المباشر المساعدة في حالة وجود صعوبات في العمل.
				9. يظهر المدير الاحترام والتقدير للعمال
				10. فرص الترقية متاحة للجميع
				11. تعتمد المؤسسة سياسة واضحة في الترقية.
				12. تقدم لي وظيفتي فرصة للتعلم واكتساب معارف جديدة.
				13. هناك توافق بين مؤهلاتي ومتطلبات وظيفتي

					14. لذي الحرية في اختيار وتعديل طريقة العمل حسب الحاجة
					15. الروح الجماعية سائدة داخل المؤسسة
					16. الاتصال داخل المجموعة يسير بشكل جيد.
					17. توفيت ساعات العمل ملائم
					18. ساعات العمل الإضافية تسبب لك توترا
					19. النظوة والرئحة داخل مكان العمل جيدة
					20. توفر المؤسسة كافة الأدوات اللازمة للعمل
					21. الظروف في المؤسسة مناسبة للإنجاز
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المحور الثاني: بيانات متعلقة بتقييم الالتزام التنبلي
					22. أنا أعتبر المؤسسة عائلة ثانية لي
					23. أشعر بأنني مهم داخل المؤسسة
					24. أشعر بالإخلاص والولاء لهذه المؤسسة
					25. أشعر أنه من واجبي أن أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المؤسسة
					26. أشعر بأنني في وظيفة جيدة داخل هذه المؤسسة.
					27. سأقبل العمل في أي منصب مقابل بقائي داخل هذه المؤسسة.
					28. سأستمر بالعمل بهذه المؤسسة أني أشعر بالراحة فيها
					29. أنا أو من يبادئ وقيم هذه المؤسسة
					30. هذا المنظمة تعني لي الكثير بشكل شخصي
					31. أعتبر أن ترك المؤسسة بدون أسباب وجيهة تصرف خاطئ
					32. لا أتغيب عن العمل إلا لحالات الضرورة القصوى
					33. أعتقد أنه من السهل علي أن أرتبط بمكان عمل آخر كما ارتبطت بهذا المؤسسة
					34. إن قراري في ترك المؤسسة حالياً لن يكلفني الكثير
					35. غالباً ما أتأخر عن الحضور في مواعيد العمل الرسمية
					36. أحرص على زيارة زملائي في مكانهم للاطمئنان عليهم وأسعد بزيارتهم لي في مكنتي
					37. أقوم بتوجيه العاملين الجدد ومساعدتهم على الإلمام بالعمل



كلية الآداب والعلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: /

تصريح شرهي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

إذا الممضى ادناه :

السيدة(ة): نحلاصي سارة
الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب ماستر 2
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 20 95 37714
الصادرة بتاريخ: 10 09 2023 عن دائرة: المسيلة
المسجل بكلية: العلوم الإنسانية الآج قسم: علم النفس
تخصص: لرتماد وتوجيه تحت رقم التسجيل: 5087378
والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه) .
عنوانها: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي
لدى معلمين التوجيه
المؤهلين ذهنيا بالجامعة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 04 جوان 2024

امضاء المعنى (ة):

المرجع، القرار الوزاري رقم، 933 المؤرخ في، 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم:

المسيلة في: 2024/06/04

إلى السيد: مدير المركز المختصين
دعيا بالمسيلة

الموضوع: تسهيل مهمة إجراء الدراسة الميدانية

تحية عطرة وبعد ...

في إطار انجاز دراسة ميدانية (مذكرة تخرج) لطلبة السنة الثانية ماستر

الشعبة: التخصص:

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطالب (ة) المذكور (ة) أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة:

المشرف:

اسم ولقب الطالب (ة)

في الفترة الممتدة من : 2024.05.20 إلى 2024.05.23

في الأخير لكم منا أسى عبارات التقدير والاحترام.

رئيس القسم

نائب العقيد المكلف بالبحث العلمي

العلمي والعلاقات الخارجية والبحث
الدكتور: مرزوق إبراهيم

جامعة المسيلة
رئيس القسم
علي الدين جعلاب
فوس الدين جعلاب



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

