



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الرقم التسلسلي: 2020/.....

غموض الدور الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

لدى العمال بنظام التعاقد

- دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة اللسانس في

شعبة: علم النفس تخصص: عمل وتنظيم

إشراف:

د. كتفي عزوز

إعداد الطالبة:

سعيد خولة

السنة الجامعية 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الاهداء :

إلى أول اسم نطقت به شفاهي، من أعانتي بالصلوات والدعوات، إلى منبهي الأول (أمي)
فأنت أفضل من جميع المنبهات الالكترونية

إلى صاحب الفضل فيما أنا عليه وما سأكون عليه مستقبلا بإذن الله (والدي) أطال الله في
عمره

إلى من عرفت كيف أجده وعلمي ألا أضيعه (صالح) أدام الله سعادته



إلى من عشت معهم الحياة بجلوها ومرها،

إخوتي وأخواتي (عزالدين، خالد، شريفة،

عبد الكريم، أحلام، سارة، صليحة)

إلى صديقتي رغم قلة الكلام وطول

المسافات، البعيدة القريبة من قلبي دائما

(وسام)

إلى حلمي المرجو، صبيرا ستتحقق بإذن

الله

إليكم أهدي هذا الجهد.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة، ولكي نضمن تمثيل المجتمع الأصلي تم اعتماد عينة عشوائية مكونة من (168) عامل بنظام التعاقد.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان من طرف الطالبة لغرض جمع البيانات بالاسترشاد بالدراسات السابقة والخلفية النظرية وتوجيهات الأساتذة بقسم علم النفس، واختير المنهج الوصفي أسلوباً لتوافقه مع مثل هذه الدراسات، وتم استعمال برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.21) لتحليل البيانات، من خلال الأساليب الإحصائية التالية:

- معاملات الصدق: الاتساق الداخلي - معامل الثبات: أفكرونباخ - معامل الارتباط بيرسون

وتوصلت الدراسة أن غموض الدور الوظيفي للعمال المتعاقدين يؤدي إلى انخفاض كل من الالتزام المعيارى والعاطفى والاستمرارى فى المؤسسة، وبشكل عام فإن غموض الدور الوظيفى يؤثر فى الالتزام التنظيمى لدى العمال بنظام التعاقد

ولقد أوصت الدراسة بالعديد من المقترحات كان أهمها ضرورة تحديد الوظائف والمهام الموكلة لكل عامل وفق مرجعيات قانونية وتقنية مع تحديد المسؤوليات وضبط الحقوق والواجبات، مما يحسن التزام العمال تجاه مؤسساتهم ويرفع من ولائهم.

الكلمات المفتاحية: نظام التعاقد، غموض الدور الوظيفى، الالتزام التنظيمى

Abstract:

This study aimed to reveal the relation between the ambiguity of the job role and the organizational commitment of the workers to the contracting system with some of the elementariness of the city of M'sila.

In order to ensure the representation of the indigenous community, a random sample of 168 workers contract system

In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed by the student for the purpose of collecting data, guided by previous studies, theoretical background, and directives of the professors in the Department of Psychology

The descriptive method was chosen as a method for its compatibility with such studies , The Social Science Statistical Package program (spss21.) was used to analyze the data, The following statistical methods have been relied upon to verify the hypotheses

1 Internal consistency

2 Pearson correlation coefficient

3 Stability calculation by Cronbach alpha method to verify the stability of the scale paragraphs

study found that the ambiguity of the job role of contract workers leads to a decrease in the normative, emotional and continuity commitment in the organization., In general, the ambiguity of the job role affects the workers' organizational commitment to the contracting system.

The study recommended several proposals, the most important of which is the necessity to define the jobs and tasks assigned to each worker according to legal and technical references, with specifying responsibilities and controlling rights and duties., This improves workers' commitment to their institutions and increases their loyalty.

Keywords: contracting system ,Job role ambiguity, Organizational commitment

شكر وعرفان

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا، والقائل في محكم تنزيله:

{وَإِذ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ} الآية 7، سورة إبراهيم

أود أن أتقدم بالشكر إلى كل من أخذ بيدي وساعدني في توجيهاته ونصائحه وأخص بالذكر الأستاذ كتفي عزوز، من تفضل على بقبول الإشراف على مذكرة التخرج لنيل شهادة ليسانس وإلى أساتذة تخصص علم النفس العمل والتنظيم، الذين لم يتوانوا عن تقديم النصح والمشورة والمعلومة المفيدة والقيمة، والتي استطعت من خلالها أن أتخطى الصعاب في إعداد هذه الدراسة بهذه الصورة والتي آمل أن تحضي بالقبول والرضى.

إلى الأستاذ الفاضل العيد بوقره من وجهني حين الخطأ، وشجعتني حين الصواب، قبس الضياء في عتمة البحث، من لم يبخل علينا من وقته الثمين، أبقاه الله ذخرا لطلبة العلم وجعل ذلك في ميزان حسناته وأرضاه بما قسم له.

شكرا لكم جميعا.

فهرس المحتويات:

رقم الصفحة	فهرس الموضوعات
أ	إهداء
ب-ت	ملخص الدراسة
ث	شكر وتقدير
ج-د	فهرس المحتويات
ذ-ر	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
15	1- مشكلة الدراسة
16	2- أسباب اختيار الموضوع
17	3- أهمية الدراسة
18	4- أهداف الدراسة
19	5- مصطلحات الدراسة
20	6- الدراسات السابقة
24	7- التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: غموض الدور الوظيفي	
31	1- مفهوم غموض الدور الوظيفي
32	2- أنواع غموض الدور الوظيفي

33	3- أبعاد غموض الدور الوظيفي
34	4- مسببات غموض الدور الوظيفي
	الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي
41	1- مفهوم الالتزام التنظيمي
43	2- أهمية الالتزام التنظيمي
45	3- خصائص الالتزام التنظيمي
46	4- أبعاد الالتزام التنظيمي
48	5- مراحل الالتزام التنظيمي
49	6- محددات الالتزام التنظيمي
	الفصل الرابع: منهجية البحث والإجراءات الميدانية
	تمهيد
58	1- منهج الدراسة
58	2- مجتمع الدراسة
59	3- عينة الدراسة
59	4- حدود الدراسة
60	5- أداة الدراسة
61	6- الدراسة الاستطلاعية
61	7- نتائج الدراسة الاستطلاعية

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
	تمهيد
69	1- عرض وتحليل النتائج الميدانية
72	2- تفسير ومناقشة النتائج الميدانية
75	3- خلاصة النتائج
75	المقترحات
80	خاتمة
82	قائمة المراجع
	الملاحق

الصفحة	قائمة الجداول
59	-جدول رقم(1) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس
59	-جدول رقم(2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع العقد
61	-جدول رقم(3) يوضح أوزان البنود
53	-جدول رقم(4) يوضح الاتساق الداخلي بين الأبعاد والاستبيان ككل للعينة الاستطلاعية
63	-جدول رقم(5) يوضح معامل الثبات للعينة الاستطلاعية عن طريق ألفا كرونباخ
69	-جدول رقم(6) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العمال بنظام التعاقد

70	-جدول رقم(7) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري لدى العمال بنظام التعاقد
71	-جدول رقم(8) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري لدى العمال بنظام التعاقد
71	-جدول رقم (9) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد
الصفحة	قائمة الأشكال
33	الشكل رقم(1) يوضح أقسام غموض المهمة
48	الشكل رقم (2) يوضح أبعاد الالتزام التنظيمي

مقدمة:

لا تقتصر فعالية الموارد البشرية وحيويتها على إعداد أفرادها وتحسين مستويات تدريبهم وكفاءاتهم، أو تطوير مؤهلاتهم العلمية والتقنية فحسب، بل تعتمد أولاً على درجة التزامهم وولائهم للمؤسسات التابعين لها، ويعد الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين المؤسسات والأفراد العاملين فيها، ويميل الأفراد ذوو الالتزام التنظيمي المرتفع إلى بذل المزيد من الجهد لصالح مؤسساتهم، كما يميل هؤلاء إلى تأييد ودعم قيم المؤسسة والبقاء فيها لوقت أطول وبالتالي فإنه كلما كان لدى العاملين ولاء لمؤسساتهم، استطاعت هذه الأخيرة القيام بدورها وتحقيق أهدافها على أكمل وجه.

وتتبع أهمية دراسة العلاقة بين المؤسسات والأفراد العاملين فيها إلى أهمية التبادل الاجتماعي بينها وأثره البالغ في حياة الأفراد، كما أن له الأثر نفسه في استمرار وبقاء المؤسسة فضلاً عن أثره على نفسية العامل واتزان مشاعره وتأمين الحياة السعيدة له، إذ تتبع أهمية الأدوار والمتطلبات الوظيفية التي يقوم بها كل فرد باعتباره نظام فرعي متكامل مع باقي الأنظمة، خاصة أن القيام بهذه الأدوار بما تحمله من تفاعل قد يؤدي إلى سوء فهم متطلبات الوظيفة أو غموضها، ومن هنا تبرز أهمية دراسة المتغيرات ذات الصلة بالعمل وأداء الوظيفة، والتي تخلق ضغوطاً على العامل وتؤثر بشكل ظاهر على الالتزام التنظيمي.

وانطلاقاً من حيوية موضوع الالتزام التنظيمي في أداء المؤسسات بشكل عام وفي أداء المؤسسات التربوية في الجزائر بشكل خاص، نظراً لما تعانيه هذه المؤسسات من مشاكل تنظيمية، والتي تتعد أسبابها، نذكر منها ما تعلق أساساً بالالتزام العاملين والغموض في الأدوار الموكلة لهم وانطلاقاً من أهمية العنصر البشري في المؤسسات، وإيماننا منا بضرورة توجيه الدراسات للعمال المتعاقدين كونهم يشكلون الشريحة الأكثر تأثراً في نجاح هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها، وهذا راجع للأعداد الضخمة للمستفيدين من العقود بداية من سنة (2008)

إلى يومنا هذا، فقد جاءت دراستنا للبحث في طبيعة العلاقة بين متغيري غموض الدور والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة.

إن طبيعة الموضوع الذي تعالجه دراستنا يقتضي الإلمام بها من جميع الجوانب ولهذا ارتأينا أن المنهج الوصفي هو أفضل منهج يمكننا من جمع البيانات اللازمة وتحليلها والوصول إلى النتائج المرجوة، وقد اشتملت الدراسة على خمس فصول وهي على النحو التالي:

الفصل الأول يتعلق بالإطار العام للدراسة وتم فيه تحديد الإشكالية والتساؤلات التي جاءت بها الدراسة، وذكر الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة، أهدافها وأهميتها، كما اشتمل أيضا على المفاهيم المرتبطة بالدراسة، ثم الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

وفيما يتعلق بالجانب النظري فقد تناولناه في فصلين:

الفصل الثاني وقد خصصناه للمتغير المستقل غموض الدور الوظيفي وتناولنا فيه مفهومه، أنواعه، أبعاده وفي الأخير مسبباته.

الفصل الثالث خصصناه للمتغير التابع الالتزام التنظيمي وتم التطرق فيه لمفهوم الالتزام التنظيمي، أهميته، أبعاده، مراحل تطوره ومحدداته.

وفي الجانب التطبيقي، فقد خصصنا الفصل الرابع لإجراءات الدراسة المنهجية، وتم فيه تحديد المنهج المتبع في الدراسة، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، كما قمنا بتحديد الحدود المكانية للدراسة وكذا تقديم وصف لأداة الدراسة وكيف تم بناؤها، بالإضافة إلى الدراسة الاستطلاعية، وحساب الخصائص السيكومترية.

وفي الفصل الخامس والأخير تم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية لقياس الفرضية الأساسية والفرضيات الفرعية، وكذا مناقشة النتائج بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ولعل أكثر العوائق التي واجهتنا في إجراء الدراسة هي انتشار جائحة كورونا، وما سببته إجراءات الحجر من صعوبات في الحصول على قدر كبير من البيانات والمعلومات حول الموضوع، بالإضافة إلى أن الموضوع في حد ذاته غير متناول بكثرة في الدراسات، وذلك في حدود اطلاعنا طبعاً مما عقد الأمر أكثر، أيضاً فقد واجهتنا تلك الصعوبات المتعلقة بتحسين أداة الدراسة، وعدم التمكن من الاتصال بالعدد الكافي من الأساتذة من أجل إكمال إجراءات الصدق الظاهري وهي الخطوة التي تجاوزناها، واكتفينا بحساب معامل الاتساق الداخلي، وأيضاً الصعوبات في توزيع الاستبيان مباشرة مما دفعنا للجوء إلى طريقة الاستبيانات الإلكترونية، وكل هذه صعوبات في إجراء الدراسة التطبيقي.

الفصل الأول التمهيدي

المدخل العام للدراسة

- 1- مشكلة الدراسة
- 2 - أسباب اختيار موضوع الدراسة
- 3 - أهمية الدراسة
- 4 - أهداف الدراسة
- 5-مصطلحات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7-التعقيب على الدراسات السابقة

1- مشكلة الدراسة:

تعتبر المؤسسات التربوية أهم مؤسسة خدمية فاعلة في القطاع العمومي، وترتكز خدمات المؤسسات التربوية على مواردها البشرية التي تعتبر العنصر الأساسي بها، ويرتبط نجاحها وأدائها الجيد بمدى كفاءة ومهارة مواردها البشرية التي تحتاج لتوفير جو مناسب لها عند انجازها لأعمالها، وعلى اعتبار أن الفرد جزء من التنظيم أو البناء التنظيمي له أدواره وعلاقاته ويتفاعل مع عناصر البناء الأخرى، فهو أساس العمل والمحرك الأساسي للتنظيمات، الشيء الذي جعله نقطة ارتكاز ومصدر اهتمام الدارسين والباحثين، ليس فقط علماء الإدارة وإنما حتى علماء الاجتماع وعلماء النفس في اختصاص التنظيم خاصة.

ومن هذا المنطلق تسعى المؤسسات إلى تحسين أداء عمالها وذلك من خلال البحث عن الطرق والأساليب التي ترفع من فاعليته، والمؤسسات التربوية العمومية بالجزائر كغيرها من المؤسسات في مسعى لها لتحريك عجلة التنمية في ظل التحولات التنظيمية التي ألمت بها عملت جاهدة لتحسين خدماتها مع التركيز على العنصر البشري، وذلك بخلق بيئة عمل تركز على تنمية شعور الموظف بالانتماء للمؤسسة والاندماج معها والولاء لها، رغم كل هذه المحاولات فإن العديد من العمال في معظم المؤسسات الجزائرية يعانون أنواعا كثيرة من الضغوط في حياتهم ناتجة عن مصادر عدة، وحسب التصنيف الثنائي لمصادر ضغوط العمل التي ناصرها كل من "جيمس فرانسيس وجين ملبورن 1980"، وكذلك "روبرت ديلى 1988" و"كاري كوبر 1993"، فإن ضغوط العمل ترجع إلى مصادر متعلقة بشخصية الفرد وأخرى متعلقة بطبيعة العمل ذاته هذه الأخيرة مردها إلى عدة عوامل من بينها تلك العوامل المتعلقة بغموض الدور الوظيفي.

إننا إذ نتناول موضوع الضغوط المهنية للعمال بالمؤسسات التربوية في الجزائر لا يمكن أن نغفل فئة العمال بنظام التعاقد باعتبار أن لهم النصيب الأكبر من هذه الضغوط نظرا

لخصوصيات نظام توظيفهم، وعدم استقرارهم في منصب عمل يضمن لهم أمن مستقبلهم المهني.

إن هذا الأمر يدفعنا لتسليط الضوء على فئة العمال بنظام التعاقد وبالضبط أصحاب عقود ما قبل التشغيل ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة من خريجي الجامعات الجزائرية ومعاهد التكوين، وبالنظر إلى توسع ظاهرة التوظيف في إطار عقود ما قبل التشغيل من حيث الحجم والفئات المستفيدة من هذه العقود خاصة خلال السنوات الأخيرة، أردنا تسليط الضوء على غموض الأدوار الوظيفية، وما إذا كانت له علاقة بالالتزام العمال في المؤسسات العاملين بها، نظرا لتلك الخصوصيات المتعلقة بطبيعة ومدة العقود المستفيدين منها.

وعليه فإن موضوع دراستنا يبحث في التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات المسيلة؟

ولتضمن معالم الوضوح في صياغتها المنهجية نبور الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي.

- الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري.

2-أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لقد تم اختيار هذا الموضوع من قبل الطالبة نظرا لعدة أسباب منها الأسباب الذاتية ومنها ما ارتبط بالموضوع وهي على النحو التالي:

- ميول الطالبة لهذا الموضوع كونها على صلة بأشخاص من نفس الفئة محل الدراسة ومعايشته لواقعهم.

- التوجه الواسع للشباب لهذا النوع من العقود في ظل غياب فرص عمل حقيقية وبالتالي فهذا الموضوع يمس شريحة كبرى من المجتمع الجزائري وهذا بالرجوع إلى إحصائيات المستفيدين من هذا البرنامج.

- أهمية هذه الفئة المستفيدة من البرنامج بحكم أنها تتكون من خريجي الجامعات ومعاهد التكوين والتي تشكل عنصرا فعالا في القطاع وفي المجتمع ككل لأنها في مرحلة العطاء وبالتالي يمكن الاستفادة منها إذا ما تم التحكم الرشيد في استغلالها المهني والعلمي.

- أهمية موضوع الالتزام التنظيمي في تحقيق أهداف المنظمة، والرفع من كفاءة العمال في أداء الأعمال الموكلة لهم.

- ولأن الموضوع جديد ولم يحظ بالدراسة من قبل الباحثين في حدود اطلاع الباحثة فإنه موضوع جدير بالدراسة والاهتمام.

3-أهمية الدراسة:

سوف يتم التركيز على أهمية الدراسة من ثلاث محاور وهي أهميتها بالنسبة للطالبة والمؤسسة والمجتمع.

3-1 الأهمية بالنسبة للطالبة:

يتوقع من الدراسة أن تساعد الطالبة في تطوير معرفتها العلمية بموضوع غموض الدور الوظيفي، وكذلك بموضوع الالتزام التنظيمي، بالإضافة لمساعدتها في إتمام متطلبات الحصول على شهادة ليسانس علم النفس العمل والتنظيم.

3-2 أهمية الدراسة بالنسبة للمؤسسة:

تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على مشكلة غموض الأدوار الوظيفية لدى العاملين بنظام التعاقد في ابتدائيات مدينة المسيلة حيث أنها تناقش تأثيرات هذه الظاهرة ومدى ارتباطها بالتزامهم التنظيمي الأمر الذي سوف ينعكس ايجابياً على سير العمل في تلك المؤسسات.

3-3 أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع:

ضرورة التركيز على العنصر البشري الذي يعتبر أساساً في نجاح النشاط الخدمي، والتركيز على العمال الذين يشكون من حالة غموض الدور، وتقديم توصيات للجهات المعنية

حتى يتم توفير البيئة المناسبة للعنصر البشري مع تنمية شعورهم بالانتماء للمؤسسات والاندماج معها، كما أنه لا توجد دراسات بخصوص هذا الموضوع وطنياً باعتبار أن الدراسات التي كانت في حدود اطلاع الطالبة تركز على الضغوط المهنية بصفة عامة ، فيحين جاءت هذه الدراسة لتركز على غموض الدور كمصدر من مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالدور، مما يضيف أهمية كبيرة لهذا الموضوع.

4- أهداف الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي للعمال بنظام التعاقد عن طريق الإجابة على السؤال المطروح في الإشكالية.
- الكشف عن العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي.
- إبراز العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري.
- تحديد العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري.
- تقديم توصيات واقتراحات إلى المسؤولين في مديرية التربية فيما يخص تحديد الأدوار الوظيفية والتخلص من حالة الغموض التي تواجه العمال بنظام التعاقد، مما يطور من شعور الانتماء للمؤسسة واندماجهم في العمل والتزامهم التنظيمي لها، ومن ثم تحسين الخدمات في المؤسسات.

5- تحديد مصطلحات الدراسة:

إن تحديد المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة، من أهم الخطوات العلمية والمنهجية التي ينبغي أن يخطوها أي باحث لأنها تحدد المجال العلمي النظري والتطبيقي للدراسة، كما أنها

تساعد على الفهم الجيد لما يريد الباحث أن يصل إليه، وكذا حصر المتغيرات التي يمكنها أن تؤثر في الدراسة وتحديدها لتجنب الاستنتاجات الخاطئة وأهم المفاهيم التي بنيت عليها دراستنا هي:

أولاً-غموض الدور:

- عرفه عسكر (1988) بأنه الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء (عسكر، 1988، ص11).

- وعرفه المشعان(2000) بأنه عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته ونقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغط النفسية (المشعان، 2000، ص208).

- التعريف الإجرائي:

وهي استجابات العامل بنظام التعاقد للمواقف التي يتضمنها استبيان غموض الدور، معبراً عنه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها من جراء إجابته على فقرات الاستبيان بوصفه كلاً لا يتجزأ.

ثانياً-الالتزام التنظيمي:

- لغة هو العهد، يلزم الشيء لا يفارقه أو الملازم للشيء المداوم عليه (ابن منظور فصل الألف باب اللام، 1952، ص50).

- اصطلاحاً هو درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض.

ويعرفه "بوليان " بأنه القوة النسبية لتوحد الفرد مع تنظيم معين وارتباطه به، وبهذا المعنى ينطوي الالتزام على ثلاثة معاني رئيسية على أقل تقدير هي:

- اعتقاد قوي بأهداف وقيم المنظمة وميولها.

- إرادة قوية لممارسة جهد معقول في المنظمة.

- رغبة قوية للمحافظة على عضوية المنظمة (ناصر قاسمي، 2011، ص20).

- يعرفه " رونالد ريجيو " بأنه مشاعر الفرد واتجاهاته نحو المنظمة التي يعمل بها، ويرتبط بقبول الفرد لأهداف المنظمة وقيمها واستعداده لبذل مجهود وبقائه عضواً فيها (عويفة، 2008، ص30).

- **التعريف الإجرائي:**

وهي استجابات العامل بنظام التعاقد للمواقف التي يتضمنها استبيان الالتزام التنظيمي، معبراً عنه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها من جراء إجابته على فقرات الاستبيان بوصفه كلاً لا يتجزأ.

ثالثاً-العمال بنظام التعاقد:

وهم العمال الذين تحصلوا على مناصب شغل مؤقتة وذلك من خلال عقد زمني يحدد مدة الاستفادة من هذا المنصب، وقد يكون في شركة حكومية أو خاصة، خدمية أم إنتاجية، ويهدف نظام التعاقد إلى إكساب الشباب المستفيد منه خبرة مهنية، وبالتالي الرفع من حظوظهم في الحصول على أعمال دائمة ومستقرة.

- التعريف النظري:

العامل المتعاقد هو ذلك الشخص الذي تم توظيفه في إدارة مؤسسة عمومية بموجب عقد مكتوب لمدة محددة أو غير محددة بالتوقيت الكامل أو بالتوقيت الجزئي.

-ولقد اعتمدت الدولة الجزائرية عدة سياسات للتشغيل بنظام التعاقد تتمثل في عدة برامج منها عقود ما قبل التشغيل (الإدماج)، ولقد ركزت الطالبة في دراستها على العمال بنظام التعاقد في الابتدائيات على هذه الفئة كون أن هذه الأخيرة هي العقود المستفاد منها في قطاع التربية.

- عقود ما قبل التشغيل (الإدماج): هو برنامج تشغيل يتضمن إدماج الشباب في سوق العمل مستهدفا البطالين الحائزين على شهادات جامعية وكذا البطالين خريجي المعاهد الوطنية للتكوين المهني، وضع هذا البرنامج حيز التنفيذ بموجب المرسوم رقم: 402/89 المؤرخ في 1998/12/02، يسمح هذا البرنامج بالحصول على تكوين تطبيقي بالتكيف مع منصب العمل لأول مرة (الجريدة الرسمية).

6-الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة خطوة هامة من خطوات البحث العلمي وهي التي توجه الباحث في دراسته وتساعده في تحديد فرضياته وتجنبه من الوقوع في الأخطاء، هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع غموض الدور و الالتزام التنظيمي وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية، وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف مع الدراسة الحالية وتود الطالبة أن تشير إلى أن هذه الدراسات التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين (2008) و(2018)،وشملت جملة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي.

هذا وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب التسلسل الزمني وهي على النحو التالي:

1-دراسة كوهادار (2008): التحليل القطاعي لتضارب الأدوار وغموض الدور مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

1- Cuhadar, (2008) " The Sectorial Analysis of Role Conflict and Role Ambiguity with Job Satisfaction and Organizational Commitment."

1-هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الفرق بين تعارض وغموض الدور والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في مؤسسات من القطاع الخاص والقطاع العام في تركيا، وقد جمعت البيانات من (129) موظف من القطاع الخاص والقطاع العام في تركيا.

ومن نتائج الدراسة أن كل من غموض وتعارض الدور الوظيفي، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي يختلف باختلاف نوع المؤسسة سواء كانت قطاع خاص أو قطاع عام.

وكذلك أن وجود دور وظيفي واضح المعالم يزيد من قوة شعور الموظفين بكفاءة قدراتهم مما ينعكس إيجاباً على الأداء، وخلصت الدراسة إلى أنه كلما زاد الغموض والتعارض الوظيفي لدى موظفي القطاع العام قل ذلك الشعور لدى موظفي القطاع الخاص، ولزيادة وتحسين أداء المؤسسات وزيادة فاعليتها يجب على المؤسسات أن تولي أهمية خاصة للرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة، كما أثبتت النتائج أن على مدراء المؤسسات وخبراء الموارد البشرية أن يدرسوا بعناية المشاكل الناتجة عن غموض وتعارض الدور الوظيفي، حيث أن هذه الدراسة أثبتت أن التقليل من الغموض والتعارض الوظيفي يساهم بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة.

أوصت الدراسة بما يلي:

على المديرين أن يعملوا على تقييم مستويات غموض وتعارض الدور الوظيفي وذلك لزيادة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ومن ثم يتحسن الأداء والفاعلية في المؤسسة بشكل عام.

أن يتم في الدراسات المستقبلية استخدام مقاييس أكثر دقة لغموض والتعارض الوظيفي من أجل فهم أفضل للعلاقة بينهما وتأثيرهما على المؤسسة.

2-دراسة غليسمير وآخرون (2008): غموض وصراع الدور والانسحاب من المنظمة لدى مأموري الضبط القضائي

2 - Glissmeyer & Others(2008) " Role Conflict and Role Ambiguity and Intention To Quit Organization: The Case Of Law Enforcement Officer

هدفت الدراسة لتقييم تأثير غموض وصراع الدور على الانسحاب من المنظمة، حيث أن هذه الدراسة تتبنى غموض وتعارض الدور الوظيفي وأثره المباشر على ترك الفرد لعمله حيث أن هذه الدراسة تم تطبيقها على مؤسسات حقوق الإنسان.

ومن أهم نتائج الدراسة أن غموض وتعارض الدور الوظيفي تمثل 19% من إجمالي الأسباب التي تدعو الموظف للتفكير في ترك العمل، وكذلك أن غموض الدور يعتبر مؤشراً هاماً على ميل الموظف لترك العمل في المؤسسة بينما صراع الدور الوظيفي يعتبر مؤشراً ضعيفاً على ذلك.

- وخلصت الدراسة إلى حصر غموض الدور الوظيفي في العناصر التالية وهي: عدم التأكد من حجم السلطة الممنوحة من قبل المسئول، عدم وضوح أهداف وخطط المؤسسة بالنسبة للموظف الذي يعمل بها، عدم وضوح مدى صحة استغلال الموظف لوقت العمل بشكل جيد بالنسبة له، عدم معرفة الموظف لمسؤولياته، عدم معرفة الموظف لما هو متوقع منه أن

يعمل، وعدم تلقيه لأي تفسيرات واضحة حول ما يجب عليه القيام به.

- وأوصت الدراسة أن يتم دراسة تأثير كل من غموض وتعارض الدور الوظيفي في مؤسسات أخرى مختلفة وذات طبيعية مختلفة عن مؤسسات حقوق الإنسان لما لهذه المؤسسات من خصوصية تميزها عن غيرها.

3-دراسة جودة (2011): غموض وصراع الدور كوسيط بين التوجيه والالتزام التنظيمي

3 - Judeh(2011)Role Conflict and Role Ambiguity as Mediators of the Relation between Orientation and Organizational Commitment

هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين التنشئة الاجتماعية للموظفين والتزامات المؤسسة، وتقييم تأثير غموض وصراع الدور على تلك العلاقة وذلك في إحدى مؤسسات الاتصالات الكبرى في الأردن.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات والبالغ عددهم (300) موظفاً وموظفة.

ومن أهم نتائج الدراسة أن المؤسسة الناجحة إذا أرادت أن تعمل تنقلات بين موظفيها أو تستوعب موظفين جدد، يجب أن يكون ذلك من خلال برنامج اجتماعي لتنشئة الموظفين تنشئة تتناسب مع تطلعات وأهداف المؤسسة وذلك لأن غموض وتعارض الدور الوظيفي يمكن أن يكون ثمرة عدم توفر التنشئة الاجتماعية السليمة، كذلك اعتبر الغرب أن كل من غموض وتعارض الدور الوظيفي ها عنصرين رئيسيين لضغوطات الدور الوظيفي وهما مرتبطين ببعضهما بشكل كبير ولكن في نفس الوقت لكل منهما ما يميزه عن الآخر.

وخلصت الدراسة إلى أن ضغوطات العمل المتمثلة في غموض وصراع الدور تعتبر مؤشر مهم على عدم التزام الموظفين تجاه المؤسسة العاملين فيها، بمعنى أن الموظفين الذين

يتعرضون لغموض الدور بشكل كبير يكونون أقل التزاماً في عملهم تجاه مؤسساتهم، وكذلك ضغوطات العمل المتسببة بها غموض وتعارض الدور الوظيفي تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية، انخفاض الأداء، زيادة في معدل الدوران والإجازات المرضية، المزيد من الحوادث، انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، تدني في جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة وزيادة الصراعات الداخلية الناتجة عن سوء الاتصال، وقد أثبتت الدراسة أن غموض الدور وصراع الدور الوظيفي متغير وسيط بين التنشئة الاجتماعية والالتزام.

وأوصت الدراسة بضرورة وضوح الوصف الوظيفي ووضوح السلطة المفوضة لأن ذلك سوف يساهم بشكل مباشر في حل مشاكل غموض الدور الوظيفي، فعندما يعرف الموظف تفاصيل وضعه في المؤسسة فذلك سوف ينعكس إيجاباً على أدائه وسوف تتولد لديه دافعية لتحمل المسؤولية والتفاعل مع الآخرين.

4-دراسة قنديل (2016): بعنوان غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما على الأداء

الوظيفي، دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني - قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجود غموض وصراع الدور الوظيفي لدى موظفي وزارة الاقتصاد الفلسطيني بغزة، ودرجة تأثيرهما على الأداء الوظيفي وكذلك بيان أثر المتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، مكان العمل) على متوسطات تقديرات أفراد العينة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات، وتكونت عينة الدراسة من (160) موظف وموظفة وقد تم اختيارها بالطريقة الطبقيّة العشوائية كما استخدم الباحث لهذه الدراسة استبانة تكونت من (55) فقرة وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

وجود علاقة عكسية بين غموض وصراع الدور والأداء الوظيفي لموظفي وزارة الاقتصاد الفلسطيني.

وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول غموض الدور وصراع الدور الوظيفي تعزى إلى الجنس، مكان العمل، المؤهل العلمي.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وهي كالآتي:

1. توزيع أعباء العمل بشكل يضمن عدم تضارب أو تعارض في أولوياته في المكاتب والدوائر التابعة للوزارة.

2. النظر إلى بعض السياسات العليا التي تشوبها بعض التناقضات وإعادة صياغتها بما يخدم

مصلحة العمل ومصلحة الموظف كون الموظف هو حجر الأساس وواجهة الوزارة لاحتكاكه الدائم بالمواطنين.

3. رفع درجة التنسيق بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء العمل.

5 -دراسة محمد العيفة وفريد راهم (2018): بعنوان العلاقة بين غموض وصراع الدور الوظيفي وانعكاسهما على الالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة كوندور برج بوعريريج.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى غموض وصراع الدور الوظيفي في مؤسسة كوندور بـبرج بوعريريج في الجزائر، ومستوى الالتزام التنظيمي للعاملين فيها، ومن ثم العلاقة التي تربط بين المتغيرين واعتمدت الدراسة على استبيان، وزعت على عينة من (200) عامل من مجموع العاملين في المؤسسة وقد أظهرت النتائج انخفاض على مستوى الالتزام العاطفي والمعياري والاستمراري، لدى العاملين في المؤسسة كما كشفت عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من غموض وصراع الدور على الالتزام التنظيمي للعاملين.

6-دراسة راوية محروق (2018): بعنوان الالتزام التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة المسيلة.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاستقرار الوظيفي، استعمل فيها المنهج الوصفي، تدرج عينة الدراسة ضمن العينة العشوائية البسيطة، واقتصرت الدراسة على عينة من (63) موظف بكلية العلوم الإنسانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، أداة الدراسة المستعملة في جمع المعلومات هي الاستبيان

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين الالتزام المعياري والتوافق المهني، وهذا راجع إلى كون الفرد يشعر بالالتزام في المنظمة، ووجود علاقة بين الالتزام الاستمراري والأمانة الوظيفية، كما توصلت أيضا إلى وجود علاقة بين الالتزام العاطفي والاندماج في العمل وهذا كون الأفراد يعبرون عن رغبتهم في الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأن أهدافهم تتوافق مع أهداف المنظمة التي يعملون بها.

7-التعقيب على الدراسات السابقة:

7-1 الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تكوين فكرة عن الإطار النظري للدراسة الحالية.
- الاطلاع على المناهج المستخدمة في هذه الدراسات وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل التي طبقتها.
- التعرف على أهداف كل دراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها.
- تحديد المفاهيم بالنسبة لغموض الدور والالتزام التنظيمي.
- الاستفادة من نتائج هذه الدراسات في تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

7-2 أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية:

- استخدمت جميع الدراسات المنهج الوصفي وهو المنهج الذي سيتم تطبيقه في هذه الدراسة.
- استخدمت جميع الدراسات السابقة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وهي الأداة التي سيتم تطبيقها في هذه الدراسة.

7-3 أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية:

- اختلفت هذه الدراسة عن بقية الدراسات في كونها ركزت على غموض الدور الوظيفي كمصدر من مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالدور وعلاقته بالالتزام التنظيمي، في حين أن الدراسات السابقة قد تناولت موضوع الضغوط المهنية بشكله العام بحيث ربطت بينه والالتزام التنظيمي.
- _ اختلفت هذه الدراسة كونها تدرس غموض الدور كمتغير مستقل وعلاقته بالالتزام التنظيمي كمتغير تابع، وفصلت هذه الدراسة غموض الدور الوظيفي على تعارض وصراع الدور.
- اختلفت هذه الدراسة عن بقية الدراسات الأخرى من حيث مجتمع الدراسة بحيث أجريت الدراسات السابقة على مجتمعات مختلفة.

الفصل الثاني

غموض الدور الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم غموض الدور الوظيفي
- 2- أنواع غموض الدور الوظيفي
- 3- أبعاد غموض الدور الوظيفي
- 4- مسببات غموض الدور الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

يأتي الدور الوظيفي كأحد الأمور البديهية المتوقع من المنظمة توضيحها للموظف بمجرد انضمامه لها، والذي يشمل الهيكل التنظيمي لها وسياساتها وقواعدها العامة وكذا الحدود الفاصلة للموظف ومهامه ومسؤولياته، وعلى ذلك فإن أي غياب في هذه المتطلبات سيؤدي بطبيعة الحال لغموض في الدور الموكل له، ومن ثم فإننا سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم غموض الدور، أنواعه، أبعاده وكذا مسبباته.

1 - مفهوم غموض الدور الوظيفي:

يعرف غموض الدور بأنه حالة من عدم الوضوح في الأدوار المرسلّة إلى القائم بالدور، وهو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء (عسكر، 1988، ص 11).

وهو حالة تنشأ عندما لا تتوفر المعلومات والبيانات الواضحة لدى الفرد، عن الدور المطلوب القيام به، أو عدم توفر المعلومات بحدود سلطته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، أو أن يكون هناك ازدواجية أو تعارض مع الدور الذي يقوم به الفرد في المؤسسة.

وعرف "Onyemah" (2008) غموض الدور بأنه المفهوم الذي يفترض أن الموظف يفتقر إلى المعلومات الضرورية لأداء وظيفته أو مهمته، مما يدفعه ذلك للشعور بالإحباط، ويمكن تلخيصه انه عدم يقين الموظف حول المهام المختلفة للدور المنوط به.

إنه حالة من النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، وهو يحدث عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، مما يؤدي لشعور الفرد بعدم سيطرته على عمله. (العميان، 2008، ص 195).

ولقد المساعد غموض الدور الوظيفي بأنه حالة تنشأ إذا لم تكن توقعات الفرد واضحة له عن الدور الذي يقوم به، أي إذا كان الشخص غير متأكد من طبيعته (المساعد، 2009، ص 44).

أما (Ahmed & Taylor) فقد عرفاه بأنه المفهوم الذي يفسر مدى توفر المعلومات حول الدور الذي يقوم به الموظف، فلكي يؤدي الموظف دوره بشكل مرضي يجب أن تتوفر لديه معلومات كافية ومحددة عن دوره فيما يتوافق مع توقعات رئيسه أو من يكلفه بهذا الدور (Ahmed & Taylor, 2009, P 901).

أما المصري فذكر بأنه يحدث نتيجة للنقص في المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معين فإذا لم يعرف الموظف المهام الواجب أدائها، والمسؤوليات والصلاحيات المعطاة له، أو كيف يقيم أدائه في العمل، فذلك سيجعله يتردد في اتخاذ القرارات الإدارية ويرجع لأحد خيارين إما الرجوع لرئيسه مباشرة في كل كبيرة وصغيرة أو التعلم عن طريق المحاولة والخطأ في استجاباته لمتطلبات المنظمة " (المصري، 2012، ص 6).

ويمكن القول بأن غموض الدور هو شعور الموظف بالنقص والإرباك بسبب حالة عدم الدراية الكافية بمتطلبات المهمة التي كلف بها الفرد، مما قد يولد لديه مشاعر سلبية عن عمله ويؤدي لخفض رضاه الوظيفي " (محمد حامد، 2017، ص 10).

وعلى العموم فإن غموض الدور الوظيفي يعرف على أنه نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته، مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجالات والمسؤوليات المتعلقة بعمله (عليما، 2012، ص 99).

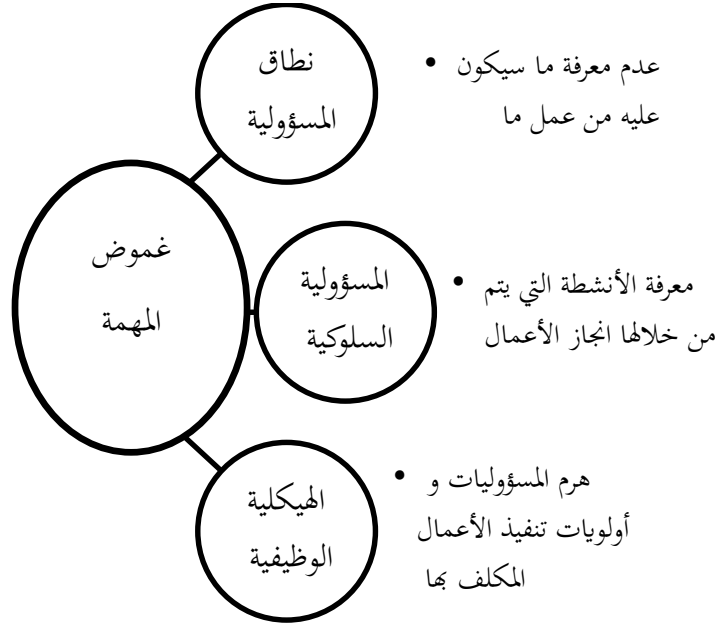
من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف غموض الدور بأنه عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصه، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وكيف يجب أن يؤديه، إضافة إلى عدم تأكده من توقعات الآخرين، وافتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء عمله في المنظمة، فافتقار الموظف إلى المعلومة الخاصة بحدود دوره وسلطته، ومسؤولياته، والمعلومة الخاصة بسياسات المنظمة، وطرق تقييم الأداء وغيرها...، كل هذا يسبب له ارتباكاً في أداء مهامه، ويدفعه للجوء إلى مديره واستشارته في كل صغيرة وكبيرة، أو المحاولة والخطأ في تنفيذ المهام الكلف بها، إضافة إلى الشعور بالضغط في مجال عمله وعدم الرضا وبالتالي الميل إلى إهمال الوظيفة أو إلى ترك العمل تحت تأثير هذا المصدر الرئيسي من مصادر ضغوط العمل.

2- أنواع غموض الدور:

- لقد اتفق الباحثون في مجال غموض الدور الوظيفي على وجود نوعين من غموض الدور وفيما يلي دراسة - Eys & Carron 2007 role ambiguity , task cohesion and task self- efficacy (غموض الدور ، تماسك المهمة وفاعلية الأداء) و التي توصلت نتائجها إلى وجود نوعين من غموض الدور وهي على النحو التالي:

أ- غموض المهمة:

ويكون عندما يفتقر الموظف للمعلومات الضرورية واللازمة التي تمكنه من القيام بدوره الوظيفي وهي تنقسم إلى ثلاث أقسام فرعية هي: نطاق المسؤولية، المسؤولية السلوكية، الهيكلية الوظيفية.



الشكل 1: يوضح أقسام غموض المهمة

المصدر: الطالبة بعد جرد الدراسات السابقة

ب- غموض عاطفي واجتماعي:

ويكون عندما يفتقر الموظف للمعلومات اللازمة الخاصة بالظروف الاجتماعية والفسولوجية والحد الأدنى من المعلومات التي تجعله لا يخشى الفشل في أداء المهام المكلف بها.

2- أبعاد غموض الدور:

حسب قنديل فإن الدراسات الأولى لأبعاد غموض الدور الوظيفي قد كانت من قبل (Bedeian & Armenakis, 1981) و استمر بعد ذلك (Sawyer 1992)، وتلاههم (Rhoads & Verbeke 1996 singh) وتوصلوا إلى أن هناك أربع أبعاد لغموض الدور الوظيفي، يتم تحديدها من خلال شاغلي الدور وتعتمد على منظور ورؤية شاغلي الدور وهي كما يلي:

1: غموض الهدف، غموض التوقعات، غموض المسؤولية (ما هو متوقع؟)، وما يجب علي

أن أعمل؟).

2: غموض العملية (كيف يتوجب علي؟، ما هي الطرق لإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة؟).

3: غموض الأولوية (متى يجب أن تتم الأمور وترتيبها؟).

4: غموض السلوك (كيف تتوقع مني أن أتصرف في مواقف معينة؟، وما هو السلوك لذي

يقودني لتحقيق الدخل المرجو والمطموح له؟ (عاطف قنديل 2016 ص 32).

ولقد ذهب (Ahmed & Taylor, 2009) إلى تفصيل غموض الدور الوظيفي من خلال ستة

أبعاد رئيسية وهي على النحو التالي:

1: عدم التأكد من حجم السلطة الممنوحة من قبل المسؤول.

2: عدم وضوح أهداف وخطط المنظمة بالنسبة للموظف الذي يعمل بها.

3: عدم وضوح مدى صحة استغلال الموظف لوقت العمل بشكل جيد بالنسبة له.

4: عدم معرفة الموظف لمسؤولياته.

5: عدم معرفة الموظف لما هو متوقع منه أن يعمل.

6: عدم تلقي الموظف لأي تفسيرات واضحة حول ما يجب عليه القيام به (محمد حسن

حمادات، 2014، ص 32).

- من خلال ما سبق يمكن أن نجمال أبعاد غموض الدور الوظيفي في ثلاث أبعاد رئيسية،

وهي على النحو التالي:

1 - بعد عدم وضوح المعلومة المقدمة للموظف: وتشمل غموض طبيعة الوظيفة وأهدافها،

غموض التعليمات والقواعد والإجراءات والقوانين في الوظيفة، وكذلك غموض الصلاحيات

والسلطات الملقاة على عاتق الموظف.

2- بعد عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الموظف من أداء الدور المتوقع: وتتضمن عدم وضوح الطريقة الصحيحة لإنجاز الأعمال.

3- بعد عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف.

4- مسببات غموض الدور الوظيفي:

إن غموض الدور ما هو إلا نتيجة النقص في المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معين وإذا لم يعرف الموظف المهام الواجب أداؤها في العمل، فذلك سيجعله يتردد في اتخاذ القرارات الإدارية ويرجع لأحد خيارين إما الرجوع لرئيسه في كل صغيرة وكبيرة، أو التعلم عن طريق المحاولة والخطأ في استجاباته لمتطلبات المنظمة (المصري، 2012، ص6).

إن العواقب المحتملة لعدم أداء الدور بشكل سليم يمكن أن ترجع إلى الأفراد أو للمؤسسات نفسها، وعموماً فإن عدم كفاية المعلومات عن الدور يمكن أن يرجع إلى:

- المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي غير متوفر أو غير موجود أصلاً.

- المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي موجود ولكن لا يصل إلى الموظف ولا يستطيع الاطلاع عليه (عاطف قنديل، 2016، ص34).

و يرى (beehr ,Glaser , Canali & wallwey2001) أن الضغط الناتج عن غموض الدور ينشأ عندما يفتقر الموظف للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها، أو عندما تركز التغذية المرتدة على السلبيات والأخطاء دون الإشارة للإيجابيات.

وأوضحت دراسة أخرى أن لغموض الدور عدة مصادر أهمها حدوث التغيير في البيئة الاجتماعية للمنظمة أو التغيير في الأفراد (الصباغ، 1981، ص31).

إن غموض الدور يرتبط بحجم المنظمة وطبيعة النشاط فيها، فيزيد عندما تكبر المؤسسة وتزيد التعقيدات التنظيمية التي بدورها تؤثر على مدى استيعاب الفرد للأدوار المنوطة به.

(Ahmed & Taylor 2009 p902).

وتزداد أهمية دراسة مصادر ومسببات غموض الدور الوظيفي من نتائج دراسة (Peterson & Smith, 1995) حيث قاما بدراسة ظاهرة غموض وصراع الدور في 21 دولة بهدف التحقق من تأثير الاختلافات الحضارية على إدراك الأفراد لكل من غموض الدور وصراعه بسبب اختلاف الدول التي ينتمون إليها وأن هذا التباين أكبر من التباين الناتج عن الاختلاف في العوامل الديمغرافية مثل (العمر، العرق، الديانة ومستوى التعليم) أو ذلك التباين عن اختلاف العوامل التنظيمية مثل حجم المنظمة وملكيته ومهمتها وغرضها.

ويرى عاطف قنديل (2016) أنه يمكن تلخيص مصادر ومسببات غموض الدور الوظيفي في أربع نقاط تحدث عنها عبد الباقي (2004) حيث قال أنه يعود سبب الضغوط في العمل نتيجة لغموض الدور إلى عدة أسباب أهمها:

_ عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله.

_ عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.

_ قصور قدرات الفرد.

_ توتر العلاقات بين الأفراد في العمل وهي تنقسم إلى ثلاث: العلاقات مع الرؤساء،

العلاقات مع المرؤوسين، العلاقات مع زملاء العمل (عاطف قنديل، 2016، ص37).

لذلك فإن وجود توصيف ووصف وظيفي جيد واطلاع الموظف عليه في بداية عمله يساهم

إلى حد بعيد بوضوح الأدوار.

وعموماً فإن "beehr1995"، وهيجان (1998) يعززان مصادر غموض الدور الوظيفي إلى أربع أسباب رئيسية هي:

_ عدم إيصال المعلومة الكافية إلى الموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل، وبخاصة من الأشخاص الأساسيين مثل: المديرين والمشرفين، هذا الخلل في لمعلومات الذي كثيراً ما يحدث مع الموظف الجديد يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه القيام به في المنظمة.

_ تقديم المعلومات في الواضحة أو المشوشة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف وبخاصة في الحالات التي يكون فيها مثل هذه المعلومات تحمل مصطلحات فنية غير مألوفة للموظف.

_ عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه، حيث نجد في مثل هذه الحالة الكثير من المهام المسندة إلى الموظف دون وضوح الكيفية التي يمكن للموظف من خلالها أن يقوم بتنفيذها.

_ عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد، وذلك كما هو الحال عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه أو يخفق في تحقيقها، أو أن يحقق هذه الأهداف بطريقة غير مألوفة في المنظمة (هيجان، 1998، ص 37) (beehr1995 , P 36).

خلاصة:

يمكن ان نفهم مما سبق أن غموض الدور الوظيفي يعبر على نقص المعلومات التي يحتاجها العامل لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته، مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر ولا يكون على دراية تامة بأهداف العمل والإجراءات المتبعة وبالتالي سيجهد المسؤوليات المنوطة ويفقد روح المبادرة والعمل بتفاني والثوق بالمؤسسة التي يشتغل فيها.

الفصل الثالث الالتزام التنظيمي

تمهيد

- 1 - مفهوم الالتزام التنظيمي
- 2- أهمية الالتزام التنظيمي
- 3 - خصائص الالتزام التنظيمي
- 4 - أبعاد الالتزام التنظيمي
- 5 - مراحل تطور الالتزام التنظيمي
- 6 - محددات الالتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

يرجع الاهتمام بالالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية إلى العناية بدور الفرد في المنظمة وكما هو معلوم أن أهمية الفرد لا يمكن أن تقارن بأهمية أي عنصر من عناصر العملية الإنتاجية الأخرى، فإن نجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها مرتبط بشكل مباشر بمدى إيمان الأفراد العاملين بتلك الأهداف وقناعتهم بها وسعيهم للوصول لها وشعورهم بتطابقها أو على الأقل قربها من أهدافهم الشخصية، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الالتزام التنظيمي أهميته، خصائصه، أبعاده ومراحل تطوره ومحدداته.

1- مفهوم الالتزام التنظيمي:

تشير الأدبيات الإدارية إلى أن الالتزام التنظيمي أصبح من أكثر المسائل التي تشغل إدارة المنظمات، خاصة وأن مفهومه العلمي الصحيح لم يحظ بالاهتمام المطلوب من قبل المختصين إلا في نهاية الستينات وأوائل السبعينات من القرن العشرين، وفيم سيأتي سنستعرض جملة من التعريفات.

عرفه محمد حسن حمادات نقلا عن "orielly" (1980) بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة.

وعرفه "بورتر" بأنه الرغبة القوية للبقاء عضوا في المنظمة، والاستعداد للقيام بجهود كبيرة لصالحها، والإيمان بها وتقبل قيمها وأهدافها.

وعرفه ريان بأنه إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيم العمل فيها وقبول هذه الأهداف وتلك القيم والرغبة القوية للبقاء في لمنظمة (ريان، 2000، ص42).

وعرفه الكايد بأنه استعداد الفرد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع وجود الرغبة الحقيقية في الاستمرار داخل المنظمة وقبول أهدافها وقيمها (الكايد، 1999، ص15).

وعرفه الرواشدة بأنه السلوكيات التي يقوم بها الموظف وتدل على مدى التزامه بالقواعد الأخلاقية التي تحدد علاقته بعمله وكذلك على الراحة النفسية والرضا عن شغله لوظيفته والاعتزاز بها، وتفضيلها على غيرها من الوظائف (الرواشدة، 1995، ص13).

ويذكر عبد الباقي (2004) بأن الالتزام التنظيمي عبارة عن درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الالتزام يمثل اعتقاداً قوياً وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المؤسسة وقيمتها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المؤسسة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية المؤسسة (عبد الباقي، 2004، ص181).

ويعرفه الحراشة (2006) بأنه " الولاء للمؤسسة التربوية، والرغبة في العمل فيها والموافقة على أهدافها، والالتزام بقيمتها العلمية والمهنية، والرغبة القوية في البقاء فيها (الحراشة، 2006، ص22).

كما يضيف حنونة (2006) أن الالتزام التنظيمي هو " الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة" (حنونة، 2006، ص12).

ويرى أبو ندا (2008) أن الالتزام التنظيمي هو تطابق الفرد مع مؤسسته وارتباطه بها، وأن الفرد الذي يظهر مستوى عالياً من الولاء التنظيمي تجاه مؤسسة ما لديه الصفات التالية: اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المؤسسة، استعداد لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المؤسسة، رغبة قوية في المحافظة على عضويته في المؤسسة" (أبو ندا، 2008، ص121).

ويضيف فلمبان (2009) بأن الالتزام التنظيمي عبارة عن "اعتقاد قوي من جانب أفراد المؤسسة بأهداف وقيم المؤسسة التي يعملون بها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها والدفاع عنها وتحسين سمعتها" (فلمبان، 2009، ص26).

ويشير النويقة (2013) إلى أن الالتزام التنظيمي هو " تعلق نفسي أو شعور داخلي نتيجة التزام أخلاقي وقانوني يدفع العامل إلى اعتناق وقبول أهداف المؤسسة التي يعمل فيها، والحفاظ على قواعد ولوائح والمعايير الخاصة بها" (النويقة ، 2013، ص 237).

أما صلاح عبد الباقي (2004) نقلا عن "بوشنان " Buchanan 1974 " فينظر إلى الالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة وأنه نتاج تفاعل العناصر الثلاث:

- التطابق: ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل فيها.

- الانهماك: ويقصد به الاستغراق النفسي للفرد في أنشطة المنظمة.

- الولاء: والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة (عبد الباقي

،2004، ص24)،

ومن خلال ما سبق يتضح أن هناك العديد من التعريفات التي تعرضت للالتزام التنظيمي والتي تختلف من باحث لآخر وبالرغم من هذه الاختلافات إلا أنها تتفق جميعها في ثلاثة عناصر رئيسية هي:

1-الاقتناع الداخلي بأهداف وغايات المؤسسة.

2-الارتباط الوجداني الذي يتمثل في ولائه للمؤسسة ويعزز رغبته في البقاء في

العمل والاستمرار فيها.

3-الاستعداد وبذل الجهد والوقت من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والرغبة في الاستمرار

بها

2- أهمية الالتزام:

الالتزام التنظيمي من المفاهيم والظواهر السلوكية التي سلطت عليها الأضواء ونالت اهتماماً كبيراً من قبل الكتاب والباحثين، نتيجة للدور الكبير الذي يلعبه في نجاح المؤسسات التربوية واستمرارها، وفي العصر الحديث الذي نعيشه لا توجد مؤسسة قادرة على الأداء وفق المستوى المطلوب منها إن لم يكن الأفراد جميعهم ملتزمين بأهداف المؤسسة ويعملون كفريق واحد من أجل تحقيق أهداف تلك المؤسسة.

ويشير " فليه" وآخرون (2005) إلى أن الاهتمام بالالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية يرجع إلى العناية بدور الفرد في المؤسسة، وأهمية الفرد في المؤسسة لا يمكن أن تساوي أو توازي أهمية أي عنصر من عناصر أو وسائل الإنتاج الأخرى، في نفس الوقت الفرد له اتجاهاته وتفكيره، وعواطفه ودوافعه التي توجه سلوكه، وبالتالي يواجه صعوبة كبيرة في السيطرة المستمرة على أي من مكونات البيئة النفسية للفرد، كما لا يمكن استخدام معايير ثابتة للتحكم في التصرفات الإدارية تجاه جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة، إذ لكل فرد هامش من الاختلاف يميزه عن الآخرين (فليه وآخرون ،2005،ص 284).

أما حمادات(2006) والغامدي (2011) فيرون أن الكثير من الأنماط السلوكية التي تؤدي إلى كلفة عالية وخدمة سيئة في القطاع التعليمي مرجعها إلى عدم الالتزام التنظيمي من قبل المديرين والعاملين، وذلك لارتباطه بعدد من العوامل منها:

- 1- سلوك الموظف ونشاطاته مثل: الرضا الوظيفي والغياب والفاعلية.
- 2- ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل: الرضا الوظيفي والمشاركة والتوتر الوظيفي.
- 3- ارتباطه بسمات ودور الموظف بما فيها : الاستقلالية، والمسئولية ونوع الوظيفة وصراع الأدوار والغموض.

4-ارتباطه بالسمات الشخصية للموظف مثل: العمر والجنس والحاجة

للإنجاز. (حمادات،2006، ص66) (الغامدي، 2011، ص44).

ويتفق كلاً من أبو ندا (2007) والهنداوي (2009) والزعبي(2010) أن الالتزام التنظيمي

ترجع أهميته في المؤسسات التربوية في الآتي:

1-الاعتقاد بأن التزام العامل نحو المؤسسة التي يعمل بها يعتبر مؤشراً صادقاً، ومنبئاً بأن

الأفراد يكونون عادة أكثر رغبة في البقاء وتقليل حالات ترك العمل والغياب ودوران العمل.

2-أن الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات من هنا

برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في تلك المنظمات لغرض تحفيزه وزيادة درجات ولائه بأهدافها وقيمها.

3-أن زيادة فهم ظاهرة الالتزام ساعد في إدراك طبيعة العمليات السيكولوجية

العامة والتي أثرت في الرضا الوظيفي لدى العاملين.

4-أن لمفهوم الالتزام التنظيمي جاذبية فطرية لدى كل من العلماء الإداريين والسلوكيين فقد

نبع الاهتمام بتعزيز التزام العامل من الدراسات المبكرة عن ولاء العاملين (أبو ندا، 2007

،ص125)(الهنداوي، 2009، ص205)(الزعبي،2010، ص80).

- إن الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، حيث أكدت

نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن ارتفاع تكلفة الغياب وارتفاع التأخر عن العمل وتسرب

العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على

أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية

الواضحة للالتزام التنظيمي، حيث أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه

انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء المهام.

كما يمثل الالتزام التنظيمي عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لموظفيها ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز.

إن التزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.

وأيضاً يعتبر التزام الأفراد لمنظماتهم عاملاً هاماً في ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة إنتاجها، كما تكمن أهمية الالتزام في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

بالإضافة إلى عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم وهي أن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك مجال الالتزام يؤدي بالفرد بالاستقرار بالمنظمة.

3- خصائص الالتزام:

يتميز الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص وسنورد بعضها:

يتفق كلاً من أبو نداو «فلمبان»، الغامدي، والنويقة أن خصائص الالتزام التنظيمي في المؤسسات التربوية هي:

1- أنه حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في المؤسسة والتي تجسد مدى ولائهم وعلاقتهم بالمنظمة وقيمتها وأهدافها.

2- أنه يفقد خاصية الثبات، بمعنى أن مستوى الالتزام التنظيمي قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.

3- يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.

4- يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة، والاستمرار والبقاء في العمل، والشعور بالواجب تجاه المؤسسة (أبو ندا، 2007، ص 123) (فلمبان، 2009، ص 33) (الغامدي، 2011، ص 44) (النويقة، 2013، ص 240).

ويرى محمد حسن محمد حمادات (2006) أن من خصائص الالتزام التنظيمي:

- أنه حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- يؤثر الالتزام الوظيفي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- يتصف الأفراد الذين لديهم التزام ويفي بالصفات التالية: قبول أهداف المنظمة وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الرغبة القوية في البقاء في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الايجابي.
- يتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الأبعاد. (حمادات، 2006، ص 67).
- ويرى العميان (2005) بأن الالتزام التنظيمي يعبر عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها ومن خصائصه أنه:
- يشير إلى الرغبة التي يبذلها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.

_ يتصف بأنه متعدد الأبعاد.

_ أنه حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.

_ يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الايجابي.

_ يتصف بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.

_ يؤثر على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة (العميان، 2005، ص 202).

4-أبعاد الالتزام التنظيمي:

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

4-1 بعد الالتزام العاطفي:

فإن الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيهه له، كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه، أي هو الارتباط المحدود، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون

الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة (ماجدة العطية، 2003، ص 252).

ويرى حريم (2013) أن الالتزام الوجداني يشير إلى الارتباط العاطفي بالمنظمة ويتطور هذا الالتزام حينما يشارك العامل في اتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية ويدرك أهمية وقيمة الارتباط بالمنظمة مثلاً يشعر العامل بالالتزام العاطفي حينما يشعر أن المنظمة تعامله بعدالة واحترام وتؤازره وتسانده (حريم، 2013، ص 391).

4-2 بعد الالتزام المعياري:

ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالباً 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، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.

ويرى المغربي (2007) هذا البعد يتعلق بشعور العامل بضرورة العمل لدى المنظمة:

- يشعر الأفراد أن من واجبهم الأخلاقي فعل تلك الأشياء والقيام بتلك الأنشطة في المنظمات.

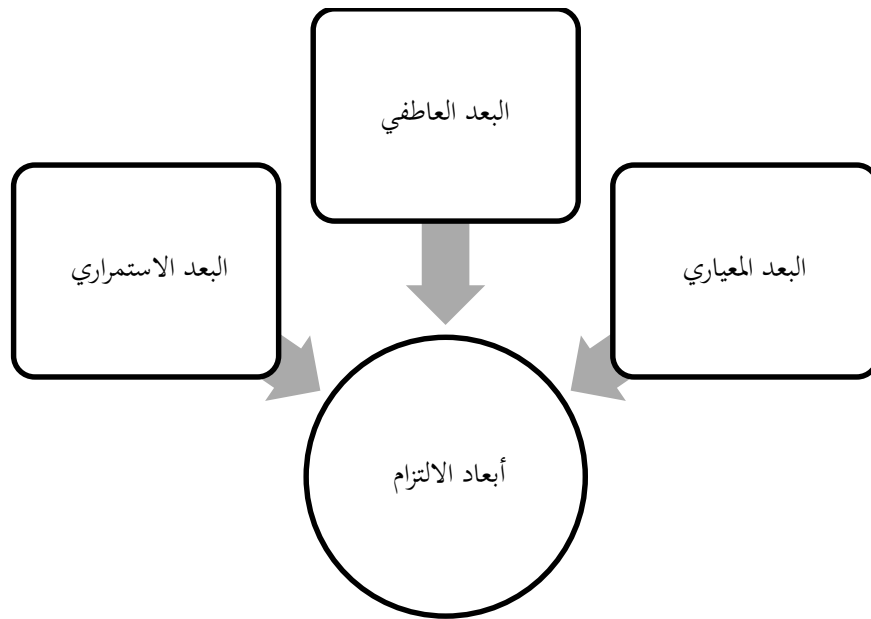
_ يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة بسبب ضغوط الآخرين.

_ الأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حساباتهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة حتى لو كان على حساب نفسه (المغربي، 2007، ص 342).

3-4 بعد الالتزام الاستمراري:

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، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر، وأصحاب الارتباط هم النفعيون الانتهازيون وأصحاب الطموحات العالية.

(العنزي صالح، 2006، ص21).



الشكل رقم 2: أبعاد الالتزام التنظيمي

المصدر: الطالبة بعد جرد الدراسات السابقة

5-مراحل تطور الالتزام:

يرى اللوزي (1999) بأنه للالتزام مرحلتين متصلتين بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:

1. مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها: غالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

2. مرحلة الالتزام التنظيمي: أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها(اللوزي ،1999،ص113).

وهناك من يرى بأنه يمكن حصر مراحل الالتزام التنظيمي في ثلاث وهي:

1. الإذعان والالتزام: حيث يكون التزام الفرد في البداية مبينا على الفوائد التي يحصل

عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

2. مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم

رغبة منه الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنها تشبع حاجاته للانتماء والفخر بها.

3. مرحلة التبني: حيث يعتبر الفرد أن أهداف المنظمة وقيمها مطابقة لأهدافه وقيمه وهنا

يحدث الالتزام نتيجة تطابق الأهداف والقيم.

أما الشرقاوي (2016) فيرى بأنه هناك ثلاث مراحل أساسية:

1-مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد

خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة، حيث ينصب اهتمامه على تأمين قبوله في

المنظمة ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها، وتكييف اتجاهاته مع

اتجاهات التنظيم وإدراك ما يتوقع منه وإظهار خبراته ومهاراته في أدائه.

2-مرحلة العمل والانجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين وأربع سنوات تلي مرحلة التجربة يسعى الفرد من خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه وضوح الالتزام للعمل والمنظمة.

3-مرحلة الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث يزداد التزامه وتقوى علاقاته بالتنظيم، فينتقل إلى مرحلة النضج (الشرقاوي، 2016، ص287).

6-محددات الالتزام التنظيمي:

تعددت اجتهادات الباحثين والدارسين واتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الالتزام التنظيمي داخل التنظيم، إلا أن دراسات "روبرت مارش وماناري" تعتبر من الدراسات المتميزة التي أشارا فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الالتزام التنظيمي وهي:

1. السياسات:

ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد.

ويعتمد السلوك في شدته وإيجابيته، أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيجري عليه إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن، وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء، ثم الالتزام أو الولاء التنظيمي، وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار إليه "ماسلو" في نظرية سلم الحاجات الإنسانية على الحاجات

الفسولوجية، والحاجة للأمن، والحاجة إلى الحب والانتماء، والحاجة إلى الاحترام، والحاجة إلى تحقيق الذات.

2. وضوح الأهداف:

يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام أو الولاء التنظيمي والمنظمة أكبر وينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاية الإدارية.

3. العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم:

تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة ايجابية على تحقيق أهداف التنظيم فالمشاركة كما يراها "دايفن" هي الاشتراك الفعلي والعقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية، ويشترك في المسؤولية في تحقيق تلك الأهداف، وقد أوضحت الكثير من الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والالتزام التنظيمي وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون إن ما يواجه الفرد من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم، الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية.

4. العمل على تحسين المناخ التنظيمي:

فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، وبناءً على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على انه يمثل شخصية المنظمة الناجحة وان نجاحها يعتمد على جو العمل السائد، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة، ولان تمتع العاملين بمناخ

تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية يعزز الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويدعم الشعور بالالتزام والولاء التنظيمي. (جرينبيرج جيرالد يبارون د.ت، ص 142).

5. تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:

يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة، فتوافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل، وبالتالي زيادة الالتزام وارتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف، واتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام اقل المنظمات استخداما للحوافز وتطبيقا لأنظمة الحوافز الجديدة.

6. العمل على بناء ثقافة مؤسسية:

إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات، سيجتنب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة، وزيادة الالتزام والولاء لها.

7. نمط القيادة:

- إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو أقناع الآخرين، وفي جو عمل مناسب، بضرورة انجاز الأعمال بدقة وفعالية، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام انظمه الحوافز المناسبة، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد (العوفي، 2005، ص 86).

خلاصة:

يمثل الالتزام التنظيمي الدور الأساسي في تقييم وقياس توافق العاملين مع المؤسسات التي يشتغلون فيها، فالعاملين ذوو الالتزام المرتفع يميلون لبذل مزيد من العمل والجهد ودعم قيم المؤسسة والبقاء فيها لفترة أطول وحين تكون درجة الرضا الوظيفي منخفضة فهذا يدل على انخفاض الالتزام التنظيمي وبالتالي ينقص الالتزام العاطفي وتتقص إرادة العامل في الاستمرار في المؤسسة وحين يقل الالتزام المعياري ستتخفف المساهمة في زيادة القدرة التنافسية بين العمال، فالالتزام التنظيمي يعبر عن قوة التمسك بأهداف وقيم المؤسسة.

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- مجتمع الدراسة

3- عينة الدراسة

4- حدود الدراسة

5- أداة الدراسة

6- الدراسة الاستطلاعية

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الإطار المنهجي أحد الجوانب الهامة، حيث لا يمكن لأي باحث أن يتخلى عنه لأن يمثل عملية التفكير في تأسيس عمل منهجي منظم بإمكانه أن يترجم معظم أهداف البحث، وسنعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملاحم العامة التي تميز مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى شرح لأدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة وتصحيحها، ثم أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في معالجة البيانات.

1- منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي تتبع للكشف عن الحقائق بواسطة استخدام مجموعة من القواعد العامة التي ترتبط بتجميع البيانات وتحليلها حتى نصل إلى نتائج ملموسة، فهو بذلك الركيزة الأساسية لأي دراسة خاصة في العلوم الاجتماعية والنفسية (لويس كوهين، 1990، ص 62).

وعلى اعتبار أن الحقل المعرفي في علم النفس يزخر بعدد من المناهج، يستوجب على الباحث اختيار أنسبها وفقا لما تقتضيه متطلبات دراسته، ونظرا لطبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، وعلى ضوء الأسئلة التي جاءت بها الإشكالية، واستنادا إلى موضوع دراستنا المتمثل في غموض الدور وعلاقته بالالتزام التنظيمي اتبعنا المنهج الوصفي كونه يقوم أساسا على وصف الظاهرة التي نريد دراستها كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كفيًا وكما يعرف المنهج الوصفي على أنه دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها وتعميم النتائج على المجتمع الأصلي للدراسة.

2- مجتمع الدراسة:

لا يستطيع الباحث الشروع في انجاز الدراسة حتى يتعرف بصورة جيدة على مجتمع البحث، أي أن أساس نجاح التعيين يقوم أولا على تحديد حجم مجتمع البحث الأصلي وما

يحتويه من مفردات، إلى جانب التعرف على تكوينه تعرفا دقيقا يشمل طبيعة وحداته هل هي متجانسة أم متباينة، ولن يتمكن الباحث من الوصول إلى ذلك إلا بعد الدراسة الدقيقة من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية المعروفة مثل الأبحاث الاستكشافية والدراسات المسحية (أحمد بن مرسل، 2005، ص 82).

وفي دراستنا حول غموض الدور وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد فإن المجتمع الأصلي لدراستنا والذي نرغب بتعميم النتائج عنه يتألف من العمال المستفيدين من عقود ما قبل التشغيل بابتدائيات مدينة المسيلة والتي قدر عددها (75) ابتدائية، وتشمل الدراسة عمال العقود بنوعيتها (عقود حاملي الشهادات وعقود الإدماج المهني) والذين قدر عددهم ب (671) عاملا موزعون على النحو التالي:

جدول (1) يوضح توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب متغير الجنس:

عدد الذكور	80 عاملا
عدد الإناث	591 عاملة

المصدر: مديرية التربية لولاية المسيلة، 2020

جدول (2) يوضح توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب نوع العقد:

عمال الإدماج المهني		العمال حاملي الشهادات	
العدد الإجمالي: 40		العدد الإجمالي: 631	
عدد الإناث: 29	عدد الذكور: 11	عدد الإناث: 602	عدد الذكور: 69

المصدر: مديرية التربية لولاية المسيلة، 2020

ولقد تم الحصول على هذه المعلومات بعد إجراء مقابلة مع الموظف المكلف بالإحصاء
بمديرية التربية لولاية المسيلة بتاريخ 12 / 30 / 2020

3_ عينة الدراسة:

في معظم البحوث العلمية، لا يستطيع الباحث أن يجري دراسته على جميع مفردات المجتمع لاعتبارات كثيرة منها اعتبارات متعلقة بالوقت والجهد والمال، وعليه يتجه الباحثون إلى اختيار عينة ممثلة للمجتمع، كي يركزوا عليها في دراستهم ومن ثم تعميم النتائج على المجتمع الأصلي للدراسة، وتعرف العينة بأنها مجموعة جزئية من المجتمع الإحصائي لها نفس خصائصه الأصلية، ويكون الغرض منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن طريق اختيار عدد معين من المفردات التي تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً دقيقاً، وذلك بهدف إجراء الدراسة عليها وتعميم نتائج البحث عنها ولكي نضمن تمثيل المجتمع في العينة تم اعتماد العينة العشوائية الطبقية لأن المجتمع الأصلي غير متجانس فهو متكون من عمال العقود حاملي الشهادات وأصحاب عقود الإدماج المهني وكون المجتمع يتكون من (671) مفردة، ولكي نقرب من تمثيله تم سحب عينة قدرت ب(168) عامل بنظام التعاقد.

4- الحدود المكانية والزمانية للدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة بمديرية التربية بولاية المسيلة.

تمت الدراسة الإجرائية ما بين 2020/01/01 و 2020/07/21.

5- أداة الدراسة:

أداة الدراسة تتمثل في استبيان غموض الدور وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد بابتدائيات مدينة المسيلة.

وقد تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

- 1- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات.
- 2- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمته لجمع البيانات.
- 3- تعديل الاستبيان حسب الملاحظات التي قدمها المشرف.
- 4- في هذه الخطوة كان سيتم عرض الاستبيان على بعض من المحكمين ونظرا للظروف السائدة من تفشي لجائحة كورونا وجدت الطالبة صعوبة في التواصل مع العدد الكافي لتكملة إجراءات صدق المحكمين، فتجاوزت الطالبة هذه الخطوة، وتم الاستفادة من نصائح وتوجيهات وإرشادات بعض الأساتذة الذين استطاعت التواصل معهم، وبناءا على ذلك فقد تم تعديل وحذف ما يلزم من الفقرات.
- 5- إجراء دراسة استطلاعية ميدانية للاستبيان والتعديل حسب ما يناسب.
- 6- توزيع الاستبيان على مفردات العينة اللازمة للدراسة.

وصف الاستبيان:

يتكون الاستبيان من محورين:

المحور الأول: غموض الدور الوظيفي.

يحتوي هذا المحور على 18 فقرة.

المحور الثاني: الالتزام التنظيمي، وتم تقسيمه إلى ثلاث أبعاد فرعية كما يلي:

- بعد الالتزام العاطفي ويتكون من 6 فقرات.

- بعد الالتزام الاستمراري ويتكون من 6 فقرات.

- بعد الالتزام المعياري ويتكون من 6 فقرات.

- تصحيح الاستبيان:

يتم تصحيح استبيان غموض الدور وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة وفق ثلاث بدائل مقسمة من 1 إلى 3 بحيث تكون درجة (1) هي العليا و(2) متوسطة و(3) هي الدنيا وهي أوزان تعبر عن مدى قبول الفقرة، ويحتوي الاستبيان على فقرات كلها ايجابية، وتصحح البنود الايجابية كالتالي:

جدول رقم (3): يوضح أوزان البنود

الوزن	1	2	3
التصنيف	موافق	محايد	معارض

6- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسات الاستطلاعية خطوة مهمة تساعد الباحث على إلقاء نظرة عامة حول جوانب الدراسة الميدانية ومن خلالها يمكن معرفة كل العقبات التي تعيق الدراسة الأساسية وبالتالي إيجاد الحلول الممكنة لتسهيل العمل، لذا يمكن اعتبار الدراسة الاستطلاعية مرحلة أولية تسبق الدراسة الأساسية:

- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مدى فهم واستيعاب العينة لفقرات الاستبيان.
- التحديد الدقيق لميدان الدراسة ومعرفة المشاكل التي قد تحيط به.
- التعرف على خصائص العينة المراد دراستها.

إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

تم تطبيق النسخة الأصلية المعدلة من الاستبيان على عينة استطلاعية أولية، حيث تم اختيارها عشوائياً، مكونة من 50 عامل من مجتمع الدراسة، وسنقوم فيما يأتي بحساب الخصائص السيكومترية للتأكد من صدق وثبات الاستبيان.

الخصائص السيكومترية للاستبيان:**1- صدق الاستبيان: ويتم حسابه باعتماد طرقتين****أ-الصدق الظاهري:**

ويتم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين إلا أن هذه الخطوة تجاوزتها الطالبة، وهذا نظراً للصعوبات المتعلقة بالتواصل مع المحكمين في ظل انتشار جائحة كورونا، والتوقف عن التدريس ضمن إجراءات الحجر المنزلي، واكتفت الطالبة بالملاحظات والنصائح التي قدمت لها من طرف بعض من الأساتذة الذين استطاعت التواصل معهم إلكترونياً، بحيث قامت بتعديل صياغة بعض الفقرات وحذف البعض منها ليصبح الاستبيان في صورته النهائية.

ب -صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد من صدق بناء الاستبيان وتجانس فقراته، تم استخدام طريقة الاتساق الداخلي لحساب صدق الاستبيان بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين البنود والبعد الذي تنتمي إليه، وبين الأبعاد والاستبيان ككل.

1-بالنسبة للاتساق بين الفقرات والبعد الذي تنتمي له:

فقد تراوحت القيم في محور غموض الدور ما بين (0,382 – 0,752) وهي كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05) ما عدى فقرة واحدة وهي الفقرة رقم 14 فقد بلغت القيمة (-0,050) وهي فقرة غير دالة.

أما بالنسبة لمحور الالتزام التنظيمي، فقد بلغت القيم في البعد الأول ما بين (0,385 _ 0,746) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05)، وفيما يخص البعد الثاني فالقيم كانت بين (0,469 _ 0,622) وهي أيضا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05)، وبالنسبة للبعد الثالث فقد تراوحت القيم ما بين (0,581 _ 0,800) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05).

مما يدل أن الاستبيان متجانس فيما بينه ويتمتع بصدق اتساق داخلي مقبول.

2- أما فيما يخص الاتساق الداخلي بين الأبعاد والاستبيان:

الجدول رقم (4) يوضح مدى ارتباط الأبعاد بالاستبيان ككل:

الالتزام المعياري	الالتزام الاستمراري	الالتزام العاطفي	غموض الدور الوظيفي	
*0,275	**0,370	**0,471	**0,534	قيمة معامل بارسون (pearson)
	0,01**	0,01**	0,01**	مستوى الدلالة (sig)

وحسب نتائج الجدول (4) فإن كل الأبعاد ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

(0,01) ما عدا البعد الأخير وهو المتمثل في بعد الالتزام المعياري، ويعزو هذا إلى العشوائية

في الإجابات لدى أفراد العينة الاستطلاعية، وترك بعض الفقرات فارغة، غير هذا فإن القيم

تعبّر عن مدى تجانس واتساق درجات الأبعاد مع درجة الاستبيان ككل وتدل على صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

2- ثبات الاستبيان:

تم حساب ثبات الاستبيان باستخدام معامل (ألفا كرونباخ)، بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وجاءت نتائج معامل الثبات مرتفعة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) يوضح ثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
34	0,683

وبناء على هذه النتائج فإنه يمكننا أن نؤكد أن الاستبيان يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة وقابل للتطبيق.

خلاصة:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نكون قد أوضحنا أهم الإجراءات الميدانية للتعرف على منهج الدراسة ومجتمعنا وكذا مجال الدراسة، كما تأكدنا من شروط صحة أداة الدراسة والمتمثلة في الصدق والثبات، والتي كانت درجتها عالية بما يسمح لنا بالوثوق في النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الخامس عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1 - عرض وتحليل نتائج الدراسة
- 2 - تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
- 3- الاستنتاجات والمقترحات

تمهيد:

بعد تناول الإجراءات الدراسة الميدانية واستعراض نتائج الدراسة الاستطلاعية في الفصل السابق نعرض في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات التي كشفت عنها الدراسة الحالية، في ضوء ما توفر لدينا من نتائج دراسات سابقة ومقارنتها بنتائج هذه الدراسة، وعلى ضوء المشكلة التي تناولتها والفرضيات التي ساقتها الباحثة ووفقا للأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

الدراسة الأساسية:

سيتم في هذا العنصر التطرق إلى عرض نتائج الدراسة الأساسية على العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة، وتناولنا هنا عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات الفرعية والفرضية العامة، وكذا تفسير ومناقشة هذه النتائج، ثم تقديم الاستنتاجات التي تم لتوصل إليها.

1- عرض نتائج الدراسة الميدانية:**1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى:**

تتص الفرضية الفرعية الأولى على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط (Pearson) بين درجات غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (6) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العمال بنظام التعاقد

درجة الحرية (df)	مستوى الدلالة (sig)	معامل (Pearson)	العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العمال بنظام التعاقد
166	0,01	-0.310	نتيجة الارتباط

يتضح من الجدول رقم (7) أن النتيجة التي أسفرت عليها الدراسة الميدانية والتي تبين أن العلاقة الارتباطية الذي يعبر عنها معامل (Pearson) بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العمال بنظام التعاقد، بلغت قيمة (-0.310) ودالة إحصائية عند (0.01) حسب درجة الحرية (N-2) وهي قيمة مقبولة تدل على وجود علاقة سالبة (عكسية) ويعني ذلك أنه كلما ارتفع غموض الدور الوظيفي انخفض الالتزام العاطفي بشكل متوسط.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط (Pearson) بين درجات غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (7) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري لدى العمال بنظام التعاقد

درجة الحرية (df)	مستوى الدلالة (sig)	معامل (Pearson)	العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري لدى العمال بنظام التعاقد
166	0.01	-0.175	نتيجة الارتباط

يتضح من الجدول رقم (7) أن العلاقة الارتباطية التي يعبر عنها معامل (Pearson) بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري لدى العمال بنظام التعاقد، بلغت قيمة (-0.175) ودالة إحصائية عند (0.01) حسب درجة الحرية (N-2) وهي قيمة تدل على وجود علاقة سالبة (عكسية) ويعني ذلك أنه كلما ارتفع غموض الدور الوظيفي انخفض الالتزام الاستمراري لكن بدرجة أقل من المتوسط حسب النتائج الميدانية للدراسة.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري. وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط (Pearson) بين درجات غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (8) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري لدى العمال بنظام التعاقد

درجة الحرية (df)	مستوى الدلالة (sig)	معامل (Pearson)	العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري لدى العمال بنظام التعاقد

نتيجة الارتباط	-0.374	0.01	166
----------------	--------	------	-----

يتضح من الجدول رقم (8) أن العلاقة الارتباطية الذي يعبر عنها معامل (Pearson) بينغموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري لدى العمال بنظام التعاقد، بلغت قيمة (-0.374) (ودالة إحصائية عند (0.01) حسب درجة الحرية (N-2) وهي قيمة قوية تدل على وجود علاقة سالبة (عكسية) ويعني ذلك أنه كلما ارتفع غموض الدور الوظيفي انخفض الالتزام المعياري بشكل كبير حسب النتائج الميدانية للدراسة.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط (Pearson) بين درجات غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (9) يوضح العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام

التعاقد

نتيجة الارتباط	معامل معامل (Pearson)	مستوى الدلالة (sig)	درجة الحرية (df)
نتيجة الارتباط	-0.347	0.01	166

يتضح من الجدول رقم (9) أن العلاقة الارتباطية الذي يعبر عنها معامل (Pearson) بينغموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري لدى العمال بنظام التعاقد، بلغت قيمة -0.347 (ودالة إحصائية عند (0.01) حسب درجة الحرية $(N-2)$ وهي قيمة قوية تدل على وجود علاقة سالبة (عكسية) ويعني ذلك أنه كلما ارتفع غموض الدور انخفض الالتزام التنظيمي حسب النتائج الميدانية للدراسة.

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

2-1- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى:

التي نصت على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة.

أظهرت نتائج الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط المستخدم لتحليل المعطيات أن قيمة معامل الارتباط (Pearson) بين درجات المتغيرين (غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي) التي قدرت قيمته ب (-0.310) عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (166) كما يوضحه الجدول رقم (6) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية سالبة وقوية بين المتغيرين. إذ أن قيمة معامل (Pearson) السالبة تفسر وجود علاقة ارتباطية عكسية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام العاطفي، بمعنى أن غموض الدور الوظيفي وعدم وضوحه يصاحبه انخفاض في الالتزام العاطفي لدى العمال بنظام التعاقد والعكس صحيح أن وضوح الدور الوظيفي يتبعه زيادة في الالتزام العاطفي، وقد أكدت دراسة حريم (2013) أن وضوح الدور الوظيفي يقوي الالتزام الوجداني والارتباط العاطفي بالمنظمة، ويتطور هذا الالتزام حينما يشارك العامل في اتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية ويدرك أهمية وقيمة الارتباط بالمنظمة. فالعامل بشكل عام يشعر بالالتزام العاطفي حينما يشعر أن المنظمة تعامله بعدالة واحترام وتؤازره وتسانده، وإن حدث وتضاءل هذا الالتزام فإنما يعود للغموض الوظيفي التي تمارسه المنظمة، فالغموض الوظيفي إذن يضعف الانتماء النفسي والوجداني بالمنظمة يتأثر بدرجة كبيرة.

وهذا ما أشارت إليه دراسة Judeh (2011) "غموض وصراع الدور كوسيط بين التوجيه والالتزام التنظيمي" إلى أن غموض وتعارض الدور الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وانخفاض الأداء وزيادة في معدل الدوران والإجازات المرضية، المزيد من الحوادث، انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وهذا الذي توصلت إليه الدراسة الحالية بحيث أظهرت أن هناك علاقة عكسية تربط الغموض الوظيفي بالالتزام العاطفي.

2-2- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية

والتي نصت على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة.

أظهرت نتائج الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط المستخدم لتحليل نتائج درجات المتغيرين (غموض الدور الوظيفي والالتزام الاستمراري) أن قيمة معامل الارتباط (Pearson) قدرت قيمته ب (-0.175) عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (166) وهي دالة إحصائياً كما يوضحه الجدول رقم (7) و هذا يدل على وجود علاقة إرتباطية سالبة لكن العلاقة جاءت ضعيفة في الدراسة الحالية بين المتغيرين بسبب عدم توفر فرص عمل، فالعامل المتعاقد مضطر ليستمر في تلك الوظيفة رغم غموض الدور الوظيفي حتى لا يفقد راتبه تماماً، فرغم عدم رضاه على الطريقة التي يعامل بها في مؤسسته وعدم وضوح الرؤية لديه لكنه سيظل مرتبطاً بها ريثما يجد منسباً آخر أكثر استقراراً وأعلى دخلاً، لذلك جاء متغير الالتزام الاستمراري قويا نوعاً ما مقارنة بالأبعاد الأخرى. وهذا ما أشارت له دراسة العنزي صالح (2006)، أن ارتباط العامل بالمنظمة التي يشتغل فيها هو مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر.

وقد أكدت دراسة Glissmeyer & Others (2008) "غموض وصراع الدور والانسحاب من المنظمة" أن تأثير غموض وصراع الدور الوظيفي أثر المباشر على ترك الفرد لعمله والانسحاب من المنظمة حيث أن هذه الدراسة تم تطبيقها على مؤسسات حقوق الإنسان وأظهرت أن (19%) من إجمالي الأسباب التي تدعو الموظف للتفكير في ترك العمل وعدم الالتزام فيه هو غموض الدور، كما أشارت إلى أن غموض الدور يعتبر مؤشراً هاماً على ميل الموظف لترك العمل في المؤسسة بينما صراع الدور الوظيفي يعتبر مؤشراً ضعيفاً على ذلك.

2-3- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة

التي نصت على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة.

أظهرت نتائج الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط المستخدم لتحليل نتائج درجات المتغيرين (غموض الدور الوظيفي والالتزام المعياري) أن قيمة معامل الارتباط (Pearson) قدرت قيمته ب (-0.374) عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (166) وهي دالة إحصائياً كما يوضحه الجدول رقم (8)، هذا يدل على وجود علاقة إرتباطية سالبة ويعني ذلك أنه كلما ارتفع غموض الدور الوظيفي انخفض الالتزام المعياري بشكل كبير والعلاقة جاءت عكسية في الدراسة الحالية، ويظهر ذلك من خلال عدم شعور العامل المتعاقد بدعم المؤسسة التربوية الجيد له أو السماح بالمشاركة والتفاعل الإيجابي في إجراءات تنفيذ العمل وبالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، هذا الدور السلبي للمؤسسة اتجاه العامل لا يعزز الالتزام المعياري له ويتضاءل الارتباط الأخلاقي السامي اتجاهها ولا يعتمد إلى العمل وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة وهذا الذي أوصت به دراسة Cuhadar (2008) المعنونة ب " تعارض وغموض الدور والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في مؤسسات من القطاع الخاص والقطاع العام في تركيا" بأن يعمل المديرين على تقييم مستويات غموض وتعارض الدور الوظيفي وذلك لزيادة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي

ومن ثم يتحسن الأداء والفاعلية في المؤسسة بشكل عام ولا يكون ذلك إلا من خلال مشاركة العمال بصفة عامة 'متعاقدين و نظاميين' في إجراءات تنفيذ البرامج و إبداء آرائهم في تحسين الإنتاج والخدمات والى دمجهم في المؤسسة وإعطائهم فرص المشاركة لكي لا ينخفض التزامهم المعياري.

2-4- تفسير ومناقشة الفرضية العامة

والتي نصت على ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة.

أظهرت نتائج الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط المستخدم لتحليل نتائج درجات المتغيرين (غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي) أن قيمة معامل الارتباط (Pearson) قدرت قيمته ب (-0.347) عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (166) وهي دالة إحصائياً كما يوضحه الجدول رقم (9)، بين غموض الدور الوظيفي والالتزام التنظيمي بكل أبعاده ويعني ذلك انه كلما ارتفع مستوى غموض الدور يؤدي إلى انخفاض الالتزام التنظيمي، وكما أن انخفاض مستوى غموض الدور الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع الالتزام التنظيمي.

وبينت الدراسة من خلال اختبار الفرضية وجود علاقة ارتباط سالبة (عكسية) بين مستوى غموض الدوري الوظيفي لدى العاملين بنظام التعاقد ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة وقد أكدت هذه نتيجة الدراسة التي قام بها محمد العيفة (2018) المعنونة ب "العلاقة بين غموض وصراع الدور الوظيفي وانعكاسها على الالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة كوندور ببرج بوعريج" والتي توصلت إلى نفس نتيجة الدراسة الحالية والمتمثلة في وجود علاقة ارتباط سالبة (عكسية) بين مستوى غموض الدوري الوظيفي لدى العاملين والالتزام التنظيمي، كما أن النتيجة التي توصلت إليها ريم ياسر الرواشدة (2007) في دراستها "أثر الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية" تنص

على أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لأخلاقيات الوظيفة العامة والولاء التنظيمي كمتغير تابع سواء على المستوى الكلي أو على مستوى البعد الواحد. أي انه كلما كانت ادوار العامل واضحة فإنه سيساهم بشكل مباشر في حل مشاكل غموض الدور الوظيفي، فعندما يعرف الموظف تفاصيل وضعه في المؤسسة سوف ينعكس ذلك إيجاباً على أدائه وتتولد لديه دافعية لتحمل المسؤولية والتفاعل مع الآخرين وبالتالي سيقوى الالتزام التنظيمي لديه والعكس صحيح.

3- الاستنتاجات والمقترحات

3-1- الاستنتاجات:

ويمكن القول إنه من خلال النتائج المتوصل إليها وبعد تسليط الضوء على غموض الأدوار الوظيفية وعلاقتها بالالتزام العمال في المؤسسات التربوية، ونظراً للخصوصيات المتعلقة بطبيعة ومدة العقود المستفيدين منها وعليه فإن موضوع دراستنا توصل إلى الاستنتاجات التالية:

- غموض الدور الوظيفي للعمال المتعاقدين يؤدي إلى انخفاض الالتزام العاطفي في المؤسسة.

- غموض الدور الوظيفي للعمال المتعاقدين يؤدي إلى انخفاض الالتزام الاستمراري في المؤسسة.

- غموض الدور الوظيفي للعمال المتعاقدين يؤدي إلى انخفاض الالتزام المعياري في المؤسسة.

- غموض الدور الوظيفي للعمال المتعاقدين يؤدي إلى انخفاض الالتزام التنظيمي بشكل عام في المؤسسة.

3-2-المقترحات

وفي ضوء ما تقدم فإننا يمكن أن نقترح ما يلي لتحسين الالتزام التنظيمي:

- ضرورة أن تتبنى الإدارة التربوية قرارات لإنهاء العقود المحدودة أو البعيدة الأجل في حالة توفر مناصب عمل شاغرة.
- ضرورة زرع الثقة بمشاركة كل العمال متعاقدين ونظاميين في تحقيق أهداف المؤسسة وبت روح التعاون بين جميع العمل مسيرين ومنفذين ورفع من مستوى الشفافية ومعاملة الجميع معاملة متساوية.
- ضرورة تحديد الوظائف والمهام الموكلة لكل عامل وفق مرجعيات قانونية وتقنية مع تحديد المسؤوليات وضبط الحقوق والواجبات.
- عقد دورات تدريبية وندوات تعليمية لتحسيس العمال بمهام ومسؤولياتهم اتجاه مؤسستهم والرفع من مستواهم المهاري وتنمية حاجتهم الوظيفية في الترقية وغير ذلك من الأمور التحفيزية.

خاتمة عامة

خاتمة:

إن الالتزام التنظيمي على رأس قائمة الأهداف التي على المدراء مراعاتها، فإن يكون هناك التزام من العامل لمؤسسته يعني ميزة تنافسية غاية في الأهمية لذلك يجب على المدراء التأكيد عليه وجعله هدفا واضحا صريحا.

ومن ثم فقد تعين على المؤسسات تدعيم شعور العاملين بالالتزام نحوها، وذلك من خلال توضيح الأدوار المتوقعة منهم وتقديم وصف وظيفي كافي، حول المهام المنوطة بهم والمسؤوليات الملقاة على كاهلهم، من أجل ضمان أداء أفضل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- _ أبو ندا سامية خميس (2007). تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية. دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الزعبي خالد يوسف (2010). أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية على العاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية المتخصصة بالإقراض. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج 35، ع 1، عمان.
- الحراشة محمد عبود (2006). العلاقة بين الأنماط القيادية التي يمارسها مديرو المدارس ومستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين في المدارس. مديرية التربية والتعليم في محافظة الطفيلة، مجلة العلوم التربوية و النفسية، مج 7، ع 1، مارس، عمان.
- الكايد جعفر أحمد محمد (1999). الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء. كليات التربية، مجلة جامعة دمشق 18، ع 2، سوريا.
- جعفر الكايد (1994). الولاء التنظيمي في الجامعات الرسمية الأردنية. دراسة ميدانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- اللوزي موسى (1999). التطور التنظيمي. أساسيات ومفاهيم حديثة. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- النويقة عطا لله بشير عبود (2013). أثر لثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مجلة الطائف. المجلة المعربة للدراسات التجارية. مجلة 38، عدد 2، مصر.
- _ النوشان علي (2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات. دراسة مسحية على عدد من قيادات الأجهزة الأمنية والإدارية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم، السعودية.
- _ العليان محمود سليمان (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2.
- _ العنزري عطا لله فاحس راضي (2009). اتجاهات القادة التربويين نحو التغيير التنظيمي ودور علاقتها بالتزامهم التنظيمي بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

قائمة المراجع

- _العشري صالح علي وصالح احمد علي(2006). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. دار البازوي للنشر، الأردن.
- _العتبي سعود وطلق السواط(1997). الولاء التنظيمي لمنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة فيه. معهد الإدارة العامة، العدد 72، عمان.
- _الرواشدة خلف سليمان العبد الله(1995). أثر الولاء الوظيفي لمديري المدارس على علاقتهم مع المعلمين من وجهة نظر المعلمين في محافظة جرش. رسالة ماجستير، سوريا.
- _الغامدي عبد المحسن عبد الله(2011). القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين بقيادة حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- _جيرنبيرج جير الديبايرون(2004). إدارة السلوك التنظيمي. ترجمة محمد البسيوني إسماعيل. دار المريخ، الطبعة 1، السعودية.
- _حمادات محمد حسن محمد (ب.ت). قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المدراء والمعلمين في المدارس، دار حامد، عمان.
- _حنونة سامي إبراهيم حماد(2006). قياس مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- _حسن حريم(1991). السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات. دار زهران، عمان.
- _حسن حريم(2006). السلوك التنظيمي. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- _ماجدة العطية(2003). سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة. دار الشروق للنشر والتوزيع.
- _محمد بن خالد العوفي(2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، السعودية.
- _مراد قنديل(2016). غموض الدور وصراع الدور الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي. دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني بقطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

قائمة المراجع

- _ عبد الرحمان هيجان(1998). ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. معهد الإدارة العامة، الرياض.
- _ عليمات خالد عيادة(2014). أثر غموض الدور الوظيفي على الأداء. الطبعة 1، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان.
- _ فيليه فاروق عبده وعبد المجيد السيد محمد(2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة، عمان.
- _ فلمبان إيناس فؤاد نواوي(2009). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- _ صلاح الدين عبد الباقي(2004). السلوك الفعال في المنظمات. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- _ رامي المصري(2012). غموض الدور وأثره على تعويض الصلاحيات. دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي بقطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- _ ريان عادل ريان محمد(2000). أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الالتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية. دراسة ميدانية، المجلة العلمية لكلية التجارة، العدد 29، جامعة أسيوط، مصر.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف-المسيلة -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم النفس

استبيان مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس علم النفس العمل والتنظيم

غموض الدور وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد

ببعض إبتدائيات مدينة المسيلة

أخي الفاضل / أختي الفاضلة نضع بين يديك استبيان يشمل مجموعة من الفقرات تتحدث على غموض الدور وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العمال بنظام التعاقد، نرجو منك التعاون معنا بالإجابة بكل صدق وموضوعية وبما يمثل الحقيقة التي يعيشها كل عامل متعاقد وذلك بوضع إشارة (X) على إحدى البدائل لكل فقرة من فقرات المقياس ودون ترك خانات بدون إجابة والغرض من وراء ذلك هو البحث العلمي وتتبع الظواهر في عالم الشغل وإيجاد حلول لها، مع الاحتفاظ بالسرية التامة للمعلومات التي تخصكم.

شكرا على تعاونكم مسبقا

السنة الجامعية 2020/2019

البدائل			عبارات المحاور	
موافق	محايد	معارض	المحور الأول: غموض الدور	الرقم
			- طبيعة العمل الذي أقوم به غير واضحة .	01

			02 - المعلومات التي أتلقاها من مديري حول المهام المكلف بها غامضة.
			03 - الأوامر والتعليمات التي تخصص عملي غير مضبوطة.
			04 - القواعد والإجراءات في المؤسسة غير مفهومة بالنسبة للجميع .
			05 - المسؤوليات الملقاة على عاتقي غير واضحة.
			06 - الطرق السليمة لأداء المطلوب مني غير واضحة.
			07 - الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة.
			08 - أقوم بأعمال أشعر بأنها ليست من صلاحياتي.
			09 - هناك فئة قليلة من الموظفين في المؤسسة عليهم معظم أعباء العمل دون غيرهم .
			10 - حين أنجز أعمال صعبة ومهمة لا أجد من يقدر عملي .
			11 - خطوط السلطة في المؤسسة التي أعمل فيها غير معمول بها.
			12 - عندما أقوم بأعمالي لا يتم إعطائي التوجيه المناسب بشكل كامل.
			13 - المسؤول عني يقيم نتائج عملي بطريقة خاطئة.
			14 - يشعر المسؤول عني بالرضا عند انجازي مهامي بدقة.
			15 - أتلقى تغذية راجعة من المسؤول عني على أخطائي فقط ولا يتم الإشارة إلى إيجابياتي.
			16 - أواجه تهميشا من مديري عندما أنجز عملي.
المحور الثاني: الالتزام التنظيمي			
البعد الاول: الالتزام العاطفي			
			17 - أرغب في بذل مجهود كبير لتحقيق أهداف المؤسسة.
			18 - أشعر دائما بالفخر أثناء الحديث عن المؤسسة التي أعمل بها .
			19 - أرى أن العمل في هذه المؤسسة أفضل مكان يمكن العمل فيه.
			20 - أرى أن قلبي الشخصية تتفق مع قيم المؤسسة.

			21 - أشعر بأن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي الخاصة .
			22 - هناك ارتباط عاطفي بالمؤسسة التي أعمل بها .
البعد الثاني: الالتزام الاستمراري			
			23 - أقبل أي عمل أكلف به من قبل المؤسسة حتى أضمن استمرارية العمل بها.
			24 - أشعر بالرضا بما يحققه لي عملي في هذه المؤسسة من مكاسب.
			25 - بقائي في هذه المؤسسة نابع من حاجتي للعمل بها.
			26 - أشعر بالخوف من ترك العمل في هذه المؤسسة لصعوبة الحصول على عمل آخر بمؤسسة أخرى.
			27 - أرغب في البقاء في هذه المؤسسة مهما توفرت لي فرص بديلة.
			28 - استمر في العمل بهذه المؤسسة لأنها تقدم لي مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى.
البعد الثالث: الالتزام المعياري			
			29 - أشعر أن انتقالي إلى مؤسسة أخرى هو عمل غير أخلاقي.
			30 - سوف أشعر بالذنب إذا تركت عملي في هذه المؤسسة.
			31 - أنا مدين للمؤسسة التي أعمل بها بسبب ما تقدمه لي من امتيازات .
			32 - حتى لو كان الأمر مفيدا لي أشعر أنه من الخطأ مغادرة المؤسسة التي أعمل بها.
			33 - أشعر أن هذه المؤسسة تهتم وتتفق مع عادات وتقاليد المجتمع الذي نعيش فيه.
			34 - أرى أن عملي بالمدرسة هو أفضل فرصة للعمل بسبب سمعتها الجيدة أمام المجتمع.

الاتساق الداخلي بين الفقرات والابعاد

غموض الدور

Corrélations

		غموضالدور
VAR00001	Corrélacion de Pearson	,607**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00002	Corrélacion de Pearson	,626**
	Sig. (bilatérale)	,000

	N	48
VAR00003	Corrélation de Pearson	,630**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00004	Corrélation de Pearson	,670**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00005	Corrélation de Pearson	,752**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00006	Corrélation de Pearson	,609**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00007	Corrélation de Pearson	,508**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00008	Corrélation de Pearson	,635**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00009	Corrélation de Pearson	,555**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00010	Corrélation de Pearson	,587**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00011	Corrélation de Pearson	,609**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	47
VAR00012	Corrélation de Pearson	,382**
	Sig. (bilatérale)	,007
	N	48
VAR00013	Corrélation de Pearson	,547**
	Sig. (bilatérale)	,000

	N	48
VAR00014	Corrélacion de Pearson	-,050
	Sig. (bilatérale)	,734
	N	48
VAR00015	Corrélacion de Pearson	,579**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
VAR00016	Corrélacion de Pearson	,603**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	48
غموضالدور	Corrélacion de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	48

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الالتزام العاطفي

Corrélations

		الالتزام العاطفي
VAR00001	Corrélacion de Pearson	,385**
	Sig. (bilatérale)	,009
	N	45
VAR00002	Corrélacion de Pearson	,699**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	45
VAR00003	Corrélacion de Pearson	,722**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	45
VAR00004	Corrélacion de Pearson	,724**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	45
VAR00005	Corrélacion de Pearson	,746**

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	45
VAR00006	Corrélation de Pearson	,697**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	45
الالتزام العاطفي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	45

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الالتزام الاستمراري

Corrélations

		الالتزام الاستمراري
VAR00001	Corrélation de Pearson	,548**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00002	Corrélation de Pearson	,599**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00003	Corrélation de Pearson	,582**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00004	Corrélation de Pearson	,469**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	46
VAR00005	Corrélation de Pearson	,574**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00006	Corrélation de Pearson	,622**

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
الالتزام الاستمراري	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	46

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الالتزام المعياري

Corrélations

		الالتزام المعياري
VAR00001	Corrélation de Pearson	,599**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00002	Corrélation de Pearson	,711**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00003	Corrélation de Pearson	,581**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00004	Corrélation de Pearson	,600**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00005	Corrélation de Pearson	,615**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	46
VAR00006	Corrélation de Pearson	,800**
	Sig. (bilatérale)	,000

الالتزام المعياري	N	46
	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	46

الاتساق الداخلي بين الابعاد والاستبيان

		الاستبيان
غموض الدور	Corrélation de Pearson	,534**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
الالتزام العاطفي	Corrélation de Pearson	,471**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	50
الالتزام الاستمراري	Corrélation de Pearson	,370**
	Sig. (bilatérale)	,008
	N	50
الالتزام المعياري	Corrélation de Pearson	,275
	Sig. (bilatérale)	,053

الاستبيان	N	50
	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	50

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

		الاستبيان
غموض الدور	Corrélation de Pearson	,534**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
الالتزام العاطفي	Corrélation de Pearson	,471**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	50

الالتزام الاستمراري	Corrélation de Pearson	,370**
	Sig. (bilatérale)	,008
	N	50
الالتزام المعياري	Corrélation de Pearson	,275
	Sig. (bilatérale)	,053
	N	50
الاستبيان	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	50

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الثبات بطريقة الفاكرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
-------------------	-------------------

,683

34

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: ..عناكم.. (البحوث)

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): سعيد فولد

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم: طالب

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 20033 1788

والصادرة بتاريخ: 2016 / 04 / 24

عن دائرة: أولاد حراج

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإصاغة قسم: علم النفس

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنونها:

عنوان المورد الوطني وعلاقته بالالتزام بالالتزام لدى العمال بنظام

التقاعد يدعى إندراجات حديثة المسيلة

أصح بشرقي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في

السيد. م. شروق على توقيع
30 AOUT 2020
أولاد عدي لقبالة



التاريخ: 2020/08/30

إمضاء المعني

وتمت توثيقه من طرف اللجنة المختصة بالأمانة العامة
بإذن معنون عيسى