

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
في ميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية
فرع علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية
بعنوان :

أثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي

دراسة ميدانية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة
الأم والطفل المجاهد بوخريص عمر ورقلة ورقلة

من إعداد الطالبتين: إسراء قبائلي وراضية شبوب
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 19 / 06 / 2019
أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذة(ة) /قداش سمية (جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) رئيسا.
الأستاذ(ة) / خامرة بوعمامة (جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مشرفا ومقررا.
الأستاذة(ة) /بلطرش حورية (جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2018/2019

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية

بعنوان :

أثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي

دراسة ميدانية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة
الأم والطفل المجاهد بوخريص عمر ورقلة ورقلة

من إعداد الطلبة: إسراء قبائلي وراضية شبوب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : / /

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الأستاذة(ة) /(جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) رئيسا.

الأستاذة(ة) / بوعمامة خامرة (جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذة(ة) / (جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2018/2019

الإهداء

إلى كل من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب ، إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة
سعادة إلى من حصد الأثواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير
{ والدي العزيز }

إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى القلب الناصع
بالبياض { والدتي الحبيبة }

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين
حياتي { إخوتي } وزوجي الغالي

إلى من علمونا حروفا من نهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات في
العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح
إلى { أساتذتنا الكرام }

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر
الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الإخوة البعيدة إلى الذين
أحببتهم و أحبوني { أصدقائي }

الإهداء

* الى التي رأيت قلبها قبل عينيها وحننتني أحشائها قبل يديها أهدي سلامي
ومحبتتي أمة الغالية حفظها الله وأدامها تاجا على رؤوسنا

*الى جوهرة قلبي الذي علمني مبادئ الأخلاق وحسن التربية أبي العزيز أطال الله
في عمره

* الى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة أخواني وأختي
*الى من عشن معهن أحلى الذكريات وأروع اللحظات وكن بمثابة أخوات
صديقاتي

* والى كا من ساعدني من قريب أو بعيد أو حتى بكلمة والى الأهل والأحباب

*الى من علمونا حروفا من نهب وكلمات من درر وعبارات من أسمي وأجلى
عبارات في العلم ومن صاغوا لنا علمهم حروفا من فكرهم منارة تنير لنا سيرة
العلم والنجاح الى أساتذتنا الكرام

حكمة: لن تنال ماتحب حتى تصبر على كثير ماتكره

راضية

شكر

يارب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ،نشكر الله ونحمده على توفيقه لنا في انجاز هذا العمل راجين منه أن يتقبله
لايسعى في نهاية هذا العمل الأ أن نقدا بماجزيل الشكر الى :
الأستاذ الدكتور " خامرة بوعمامة " لقبوله الأشراف على هذا العمل المتواضع والذي لم يبخل علينا بمساعدته وتوجيهاته القيمة .
الى كل الأساتذة على تقديم المساعدة والتوجيهات لإتمام العمل.
الى كل أعضاء المناقشة الذين سنلان شرف مناقشتهم لهذه المذكرة على مجمل نصائحهم وتوجيهاتهم
كما نتقدم بالجزيل والشكر الى الأستاذ: مناصرية رشيد
ولايفوتنا تقديم جزيل الشكر والامتنان الى مشرفي مستشفى الأمومة والطفل كلهم إداريين وعمال
وممرضات وغيرهم

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف أثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي لدى العاملين بالمستشفى المتخصصة الأم والطفل ورقلة وتم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة الموضوع ، كما تم الأعتداد على المقابلة والأستبيان الذي تمت معالجته الأحصائية عن طريق برنامج spss حيث بلغ حجم العينة 94 وخلصت الدراسة الى وجود مستوى عالي من السلوك الجماعي لدى العاملين كما يوجد مستوى عالي من الألتزام التنظيمي أما العلاقة الأرتباطية بين السلوك الجماعي والألتزام التنظيمي بأبعاده (الألتزام العاطفي ، الألتزام المعياري ، الألتزام الأستمراري) كمتغير تابع علاقة طردية لكنها ضعيفة وكما توصلت الى عدم وجود فروق تعزى المتغيرات الشخصية لدى العاملين .

الكلمات المفتاحية : سلوك جماعي ، التزم تنظيمي ، مستشفى المتخصصة الأم والطفل.

Abstract :

This study aims to identify the effect of collective behaviour on the organizational commitment of the staff of the specialized mother and child hospital in Ourgla The descriptive and analytical method was used to study the subject as well as the questionnaire and the interview ,which was processed by a statistical program with a sample size of 94 The study concluded that there is a high level of collective behaviour among workers and there is also a high level of organizational commitment. And the correlative relationship between collective behaviour and organizational commitment with its dimensions (emotional,normative, continuum) As a dependent variable is a positive but weak relationship. As I have concluded that there are no difference s attributed to the personal variables of workers

key words: collective behaviour . organizational commitment . hospital the specialized mother and child

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
III	شكر
V	الملخص
IV	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VI	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للألتزام التنظيمي والسلوك الجماعي .
03	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للألتزام التنظيمي والسلوك الجماعي
13	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية تأثير السلوك الجماعي علي الألتزام التنظيمي لعاملين المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل
21	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
25	المبحث الثاني : تحليل و مناقشة النتائج الدراسة
42	الخاتمة
45	المراجع
47	الملاحق

قائمة الجداول
والأشكال والملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	17
1-2	تحديد مجتمع وعينة الدراسة	21
2-2	نموذج متغيرات الدراسة	22
3-2	سلم ليكارت الثلاثي	23
4-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى حسب مقياس ليكارت الثلاثي	24
5-2	معامل الثبات باستخدام طريقة الفاكرومباخ	24
6-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	25
7-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	25
8-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	26
9-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير وضعية المستخدم	26
10-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	27
11-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	27
12-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	28
13-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المصلحة	28
14-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول السلوك الجماعي	29
15-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول الألتزام التنظيمي	31
16-2	العلاقة الارتباطية بين السلوك الجماعي والألتزام التنظيمي	32
17-2	الأرتباط الخطي بين المتغيرين	33
18-2	تحليل تباين خط الأنحدار	33
19-2	قيم معاملات خط الأنحدار	35
20-2	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعا لمتغير الجنس	35
21-2	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعا لمتغير وضعية المستخدم	36
22-2	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعا لمتغير العمر	36
23-2	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعا لمتغير الوظيفة	37

37	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المصلحة	24-2
38	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	26-2
38	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	27-2
39	تحليل التباين بين المتوسطات لنظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الخبرة	28-2

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	أبعاد الألتزام التنظيمي	1-1
12	محددات السلوك الجماعي	2-1
22	نموذج الدراسة	1-2
25	توزيع نسب متغير الجنس	2-2
25	توزيع نسب متغير العمر	3-2
26	توزيع نسب متغير الحالة الاجتماعية	4-2
26	توزيع نسب متغير وضعية المستخدم	5-2
27	توزيع نسب متغير المستوى التعليمي	6-2
27	توزيع نسب متغير الخبرة	7-2
28	توزيع نسب متغير الوظيفة	8-2
28	توزيع نسب متغير المصلحة	9-2
34	مدى ملائمة خط الأنحدار	10-2

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
47	قائمة الأساتذة المحكمين	01
47	استمارة الأستبيان باللغة العربية	02
50	مخرجات تحليل الأستبيان باستخدام برنامج spss	03

مقدمة

توطئة

في ظل التحولات والتغيرات الجديدة التي مست المنظمات منها ثورة المعلومات والتطور التكنولوجي وغيرها من التطورات حيث أصبح من واجب المنظمات التكيف مع التغيرات التي تطرأ لضمان استمرارها وبقائها.

وبهذا لا بد من الاهتمام والتركيز على المورد البشري لأنه أهم مورد في المؤسسة وهو المسؤول عن تنفيذ أنشطة ووظائف الإدارة المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإتخاذ القرار بما كتسبه من مؤهلات علمية وخبرة للقيام بالأعمال بكفاءة وفعالية لذلك وجب على المنظمات تطوير موردها البشري لتلائم مع التطورات المتسارعة ومن أجل تميز المنظمة على المنظمات الأخرى.

فالالتزام التنظيمي يولد لدى الأفراد احساسا عاليا بالانتماء والاندماج مع المنظمة مما ينعكس ايجابيا على بعض المتغيرات مثل تخفيض ضغوط العمل والمساعدة في إنجاز المهام .

وكذا السلوك الجماعي يعد من المواضيع الهامة في مجال السلوك التنظيمي وهو مجموعة التصرفات التي تتحلى بها الجماعة من الفرد .

أ- طرح الإشكالية :

انطلاقا من الأهتمام المتزايد بالمؤسسات على ضوء أهمية السلوك الجماعي في توفير الالتزام التنظيمي وبالتالي الرفع من أداء المؤسسات ومما سبق يمكننا من صياغة اشكالية الدراسة كما يلي :

ما مدى تأثير السلوك الجماعي على الالتزام التنظيمي لعمال المستشفى المتخصصة الأم والطفل بولاية ورقلة ؟
ويمكن تجزئة سؤال الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

هل الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأم والطفل محل الدراسة الميدانية ؟

ما هو مستوى السلوك الجماعي في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في الأم والطفل محل الدراسة الميدانية ؟

هل توجد علاقة بين السلوك الجماعي والالتزام التنظيمي في المؤسسة الأستشفائية المتخصصة الأم والطفل محل الدراسة الميدانية ؟

هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة اتجاه الالتزام التنظيمي تعزى الى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر ، المستوى العلمي، الحالة الاجتماعية ، وضعية المستخدم ، سنوات الخبرة، اسم الوظيفة)؟

ب - فرضيات البحث : بناء على الأسئلة السابقة يمكن طرح فرضيات البحث على النحو التالي :

- هناك الالتزام التنظيمي في المستشفى محل الدراسة.

- يوجد للسلوك الجماعي من قبل العاملين في المستشفى.

توجد علاقة بين السلوك الجماعي والالتزام التنظيمي محل الدراسة؟

- توجد فروقات ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة اتجاه الالتزام التنظيمي تعزى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس ، العمر ، المستوى العلمي ، سنوات الخبرة ، اسم الوظيفة).

ج- مبررات ودوافع اختيار موضوع البحث: يعود إختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:

يعود اختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:

- الميول الشخصي لمثل هذا النوع من المواضيع؛

- كون الموضوع لم يتم التطرق من قبل في حدود علم الطالبين؛

- إثراء المكتبة الجامعية لكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة بمثل هذه المواضيع.

د- أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى تحقيق الجوانب الرئيسية الآتية:

- 1 -- التعرف على السلوك الجماعي ومحاولة دراسته بالنسبة للمؤسسة وتميز نوعه .
 - 2 -- التعرف ميدانياً على مدى اهتمام المنظمات بالسلوك الجماعي.
 - 3 -- تشخيص المعوقات التي تواجه المنظمة والتي تكون سبب في عدم الإلتزام التنظيمي العاملين.
 - 4 -- الخروج بتوصيات تفيد المنظمة في معالجة حاله عدم الإلتزام العاملين أو استمرار دعم التزام العاملين.
- ه- أهمية الدراسة

تتبع أهمية البحث من خلال أهمية السلوك الجماعي في المنظمة كونه يساهم في شعور العاملين بالالتزام التنظيمي تجاهها، وكما يضيف البحث إسهاماً إضافياً لما تم إنجازه من الباحثين الآخرين في نفس الميدان. أما على الصعيد الميداني فتكمن أهمية البحث في محاولته لتقديم الأسس العملية التي يمكن أن تستند عليها المنظمة وخاصة النتائج التي سنخرج بها، والتي تساعد إدارة المنظمة موضوع البحث في التركيز على السلوك الجماعي ووضعه ضمن الأولويات الأولى لتحقيق الإلتزام التنظيمي لدى العاملين على المدى القريب والبعيد.

و- مجال وحدود الدراسة: وتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

المجال البشري : قد تمت هذه الدراسة على عاملين المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بولاية ورقلة

الحدود المكانية : أجريت هذه الدراسة بمستشفى الأم والطفل ولاية ورقلة

الحدود الزمانية : تمت الدراسة التطبيقية 25 مارس الى 24 أبريل

المجال الموضوعية : ركزت هذه الدراسة على معرفة أثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي بالمستشفى لولاية ورقلة وقد

اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات

ز- مصادر تجميع البيانات :

مصادر ثانوية: تشمل النظري للدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع

مصادر أولية : شملت تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة بهدف تجميع البيانات المتعلقة بآراء الفئة المبحوثة

مرجعية الدراسة: اعتمدنا في جمع المعلومات للإلمام بموضوع الدراسة بمختلف جوانبه النظرية والميدانية من عدة مصادر وهي

المراجع باللغة الأجنبية والعربية والمقالات العلمية

ح- منهجية الدراسة:

من أجل الوصول الى اجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات ، استخدمنا المنهج

الوصفي من أجل الأمام بكل جوانب الموضوع ، كما قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة العاملين بمستشفى الأم والطفل بولاية ورقلة

وعمدنا على تدعيم هذا البحث بالمقابلة من أجل الوقوف أكثر على الحقائق، وبالتالي تدعيم نتائج الاستبيان أو نفيها

ط- صعوبات الدراسة: وجدنا عدة صعوبات أثناء القيام بالدراسة من بينها

صعوبات البحث: تمثلت الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بهذه الدراسة نوجزها فيما يلي :

1- نقص المراجع في المتغير المستقل

2- صعوبة وجود مؤسسة متنا سبة مع دراسة الحالة

3- صعوبة استرجاع الاستنتاجات

ي-هيكل الدراسة : للتوصل الى الأهداف المرجوة من البحث تم تقسيمه الى فصلين :

الفصل الأول: الخاص بالأدبيات النظرية للألتزام التنظيمي والسلوك الجماعي بحيث تناول في المبحث الأول (مفاهيم حول الألتزام التنظيمي والسلوك الجماعي) ثم في المبحث الثاني: الدراسات السابقة ،

بعد الانتهاء من الفصل الأول نتطرق الى **الفصل الثاني:** الدراسة الميدانية والتي تتضمن مبحثين : في المبحث الأول يتم التطرق لمنهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة وفي المبحث الثاني عبارة عن النتائج المتوصل اليها ومناقشتها.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للإلتزام التنظيمي والسلوك

الجماعي

تمهيد:

يعد الإلتزام عامة من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام وفي منظمات الاعمال بشكل خاص فالإلتزام التنظيمي أصبح من أكثر المسائل التي تشغل بال الإدارات فتساعد على تحقيق أهدافها من خلال المحافظة على العاملين من البقاء والاستمرار ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة الى تحديد العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي وكذلك دراسة السلوك الجماعي مما يحمله من قيم وسلوكيات وتصرفات توجه سلوك الجماعة في المنظمة

وعليه جاء هذا الفصل لمعالجة الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة وقد تم تقييم هذا الفصل الى مبحثين

المبحث الأول يتمحور حول الأدبيات النظرية للإلتزام التنظيمي والسلوك الجماعي أما **المبحث الثاني** تم التناول فيه مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بالإلتزام التنظيمي والسلوك الجماعي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي

سوف نتطرق الى أهم المداخل لمفهوم الالتزام التنظيمي و العوامل المؤثر ثم عرض مفاهيم السلوك الجماعي وإيجابيته وسلبياته .

المطلب الأول: مفاهيم أساسية للالتزام التنظيمي:

لقد تعددت الدراسات حول سلوك الفرد للمنظمة ومن بينها موضوع الالتزام التنظيمي والتطرق الى أهم خصائصه وأسباب الأهتمام به .

الفرع الأول: مفهوم وخصائص الإلتزام التنظيمي:

1- مفهوم الإلتزام التنظيمي:

وقبل التطرق على تعريفات الباحثين نتطرق على تعريف الإلتزام لغويا وهو العهد ويلزم الشيء لايفارقه والملازم لشيء المداوم عليه ويعني كذلك لزم الشيء يعني وجب عليه.

أما اصطلاحا فقد تباينت عدة مفاهيم نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله.

- الإلتزام التنظيمي: اعتقاد قوي وقبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبة في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي بها الفرد ، مع رغبة قوية في الإستمرار بعضويتها؛¹

- هو حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها؛²

- هو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد توجهه منظمته الإدارية والالتزام التنظيمي بقيمها والإخلاص لأهدافها والشعور الدائم بالإرتباط معها والإفتخار بالإنتماء إليها؛³

نستنتج أنه هورغبة الفرد في بقاءه واستمراره في المؤسسة ومن أجل بذل المزيد من العطاء والجهد لتحقيق التوافق بين متطلباته الشخصية والأهداف الكلية وتفضيلها عن باقي المؤسسات الأخرى .

2- تتمثل خصائص الإلتزام التنظيمي فيما يلي:

- يعتبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد لصالح المنظمة في البقاء وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها؛
- يتصف الإلتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد ؛
- إن الإلتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة؛
- يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة؛

¹ - شنت حكيم، أثر التمكين الإداري على الإلتزام التنظيمي دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زبوشي محمد طولقة، مذكرة ماستر، جامعة محمد حيدر بسكرة، 2016 ص

12

² - عبد الفتاح صالح حلفيات و منى خلف الملاحمة، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، مجلة جامعة دمشق، الأردن، 2009، ص 3.4

³ - سمناس ذهبية ، أثر تمكين العاملين على الولاء التنظيمي دراسة حالة شركة الإسمنت بسور الغزلان ، مذكرة ماستر ، جامعة البويرة ، 2015، ص 14

- يتصف الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظمتهم ونجد درجة الثانية ليست مطلقة.¹

الفرع الثاني: أسباب الإهتمام بالإلتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه:

سنعرض أهم الأسباب التي تؤدي الى الأهتمام بالإلتزام التنظيمي نظرا لمكانته وأهميته والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: اسباب الاهتمام بالالتزام التنظيمي:

- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة و خاصة من ذوي المهارات و التخصصات الحاكمة؛
- تنمية السلوك الابداعي لدى الافراد و ذلك حرصا منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون اليها؛
- إيجاد دافع لدى العاملين لبذل مزيد من الجهد و لاداء في المنظمة ؛
- ان شعور العاملين بالولاء و الانتماء للمنظمة يخفف من عبئ الرؤساء في التوجيه؛
- كما زادت درجة ولاء العاملين للمنظمة كلما زاد شعورهم بالانتاج و الاستقرار و الامان في العمل مما ينعكس بدوره على الاداء و الانتاجية بشكل ايجابي ؛
- كلما زاد شعور العاملين بالولاء و الانتماء للمنظمة كلما ساعد ذلك على تغيير هؤلاء العاملين لاي تغيير ممكن ان يكون في صالح المنظمة و من اجل تقدمها و ازدهارها؛
- ان شعور الافراد بالانتماء للمنظمة يزيد من درجة الرضا لديهم مما يحفزهم على بذل المزيد من الجهد والعمل للمنظمة.²

ثانياً: العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي:

للإلتزام التنظيمي عدة عوامل تؤثر فيه نذكر منها:

- **السياسات:** ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد في التنظيم، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيجلب عليه اشباع نمط سلوكي ايجابي يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن هذا السلوك المتوازن الناتج عن المساندة التنظيم للفرد في اشباع هذه الحاجيات يتولد عنه الشعور بالرضا والإطمئنانوالإنتماء ثم الإلتزام والولاء وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها.
- **وضوح الأهداف:** يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على الإلتزام التنظيمي لدى العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحدد كلما كانت العملية ادراك وفهم الأفراد للإلتزام التنظيمي أكبر.
- **العمل على تنمية مشاركة الأفراد في التنظيم:** إن المشاركة تعمل على زيادة الولاء والإلتزام وتجعل الأفراد العاملين يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر.
- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي:** المناخ التنظيمي هو ذلك المجال للطرق وأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، ان المناخ الجيد يشجع على خلق جو إيجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم، يجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة واتخاذ القرار ورسم

¹-سامي ابراهيم حماد حنون، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.ص 20

²-زيان حنان ، اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الإلتزام التنظيمي، مذكرة ماستر ، جامعة ورقلة ، 2018.ص 11

السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة يزيد درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالإلتزام والولاء التنظيمي.

- **تطبيق أنظمة حوافز مناسبة:** إن توفر أنظمة مناسبة للحوافز يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الإلتزام وارتفاع معدلات الأداء والإنتاج وتقليل التكاليف.
- **العمل على بناء ثقافة المؤسسة:** إن الإهتمام بشباب حاجات العاملين والنظر إليهم كإعطاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الإحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطاءهم دورا كبيرا بالمشاركة في اتخاذ القرارات، سترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة وزيادة الولاء والإلتزام لها.
- **نمط القيادة:** إن الإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال فالفائدة الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الإلتزام لدى الأفراد.
- **الرضا الوظيفي:** يقصد بالرضا الوظيفي المشاعر التي يبديها الفرد نحو عمله في التنظيم، وينشأ الرضا من إدراك الفرق بين ما تقدمه له الوظيفة وما يجب عليها أن تقدمه، فكلما قل الفرق بينهما ازدادت درجة الرضا لديه وزيادة درجة الرضا الوظيفي تدعيم الشعور بالإلتزام والولاء التنظيمي.
- **عوامل شخصية:** وهي عوامل ذات علاقة بالفرد العامل نفسه، مثل شخصية الفرد العامل وثقافة وقدرته على تحمل المسؤولية أو توقعات الفرد للوظيفة أو إرتباطه النفسي بالعمل أو المنظمة أو عوامل تتعلق باختياره للعمل.¹

الفرع الثالث: أبعاد ومراحل الإلتزام التنظيمي:

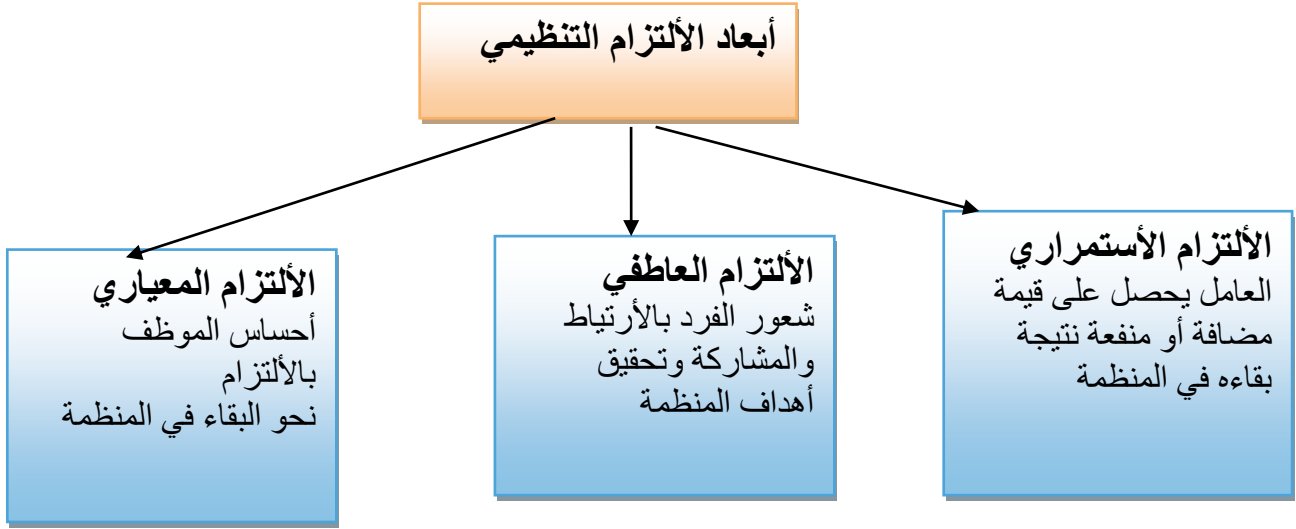
تشير الأدبيات والمراجع الى أن هناك أبعاد مختلفة لقياس المستوى ومعرفة أبعاده وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق أغلبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الألتزام التنظيمي الأهمم يختلفون في تحديد أبعاده وذكر المراحل التي يمر بها أولا: أبعاد الإلتزام التنظيمي:

- ❖ **الإلتزام العاطفي:** ويقصد بالإلتزام العاطفي درجة ارتباط الفرد عاطفيا بالمنظمة من خلال الإلتزام وتعلقه بها وذلك نابع من تطابق قيم الفرد والمنظمة وتكامل أهدافها، وبالتالي يفخر الفرد بعضويته بالمنظمة؛
- ❖ **الإلتزام المستمر:** ويقصد بالإلتزام المستمر رغبة الفرد القوية في التمسك بقيم وأهداف المنظمة ومعرفة بالتكاليف المترتبة أو الخسائر المترتبة من تركه للمنظمة وهذا النوع من الإلتزام تم تطويره في نظرية بيكير والتي يقوم فيها الفرد بحساب استثماراته الشخصية في المنظمة، حيث يحسب ما الذي سيكسبه في حالة استمراره بالعمل في المنظمة وما الذي سيخسره في حالة تركها؛
- ❖ **الإلتزام المعياري:** ويقصد به شعور الفرد بالمسؤولية تجاه المنظمة والعاملين فيها، والذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الإلتزام فشعور الفرد بالإلتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة أو بعد دخوله المنظمة، وقد يكون للقيم العائلية أو الأعراف أو الدين الذين يؤمن به الفرد الأثر في تكوين الإلتزام التنظيمي.²

¹ عاشوري إبتسام، الألتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية مذكرة ماجستير غير مذكورة جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2015 ص 16
² / nadia bouarif .prediciing.organtizational commitment.the role of religiosity and ethicalideology european scientific journal vol 11.no 17. 2015.p 287

والشكل التالي يبين لنا الأبعاد

الشكل رقم (1-1): أبعاد الألتزام التنظيمي



المصدر : من اعداد الطالبين بالأعتماد على الدراسات السابقة

ثانيا: مراحل الإلتزام التنظيمي:

هناك ثلاث مراحل للإلتزام التنظيمي وهي:

-مرحلة التجربة: وتبدأ في العام الأول لالتحاق الفرد بالمنظمة حيث يخضع الفرد في هذه الفترة للترتيب والإعداد والتجربة، وفي هذه المرحلة يعتاد الفرد على الوضع الجديد ويسعى لإثبات نفسه ل يتم قبوله في المنظمة من خلال اظهار ما يمتلكه من خيرات ومهارات والتكيف مع توجهات المنظمة.

- مرحلة العمل والإنجاز: وتأتي هذه المرحلة بعد مرحلة التجربة ، وتستغرق من عامين إلى أربع أعوام ويعمل خلالها الفرد على التأكيد على مفهومه الإنجاز والبحث عن الأهمية الشخصية ويتخوف من العجز، ويتضح له مفهومه الإلتزام للمنظمة التي يعمل بها

- مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ هذه المرحلة في السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة تقريبا وحيث يزداد التزامه وتتطور علاقته بالتنظيم.¹

الفرع الرابع : أهمية ومعوقات الألتزام التنظيمي

للألتزام التنظيمي أهمية بالغة في المؤسسة كما أن له معوقات سوف نتطرق إليها

¹محمد عبد سعيد عليان، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالألتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2016. ص 21

أولاً : أهمية الالتزام التنظيمي: تتمثل أهمية الالتزام التنظيمي فيما يلي:

- يمثل الالتزام التنظيمي نمطا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها لاسيما في الأوقات التي تستطيع فيها المنظمات ان تقدم الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز؛
- ان التزام الأفراد وخاصة المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم أو تركهم العمل؛
- يساهم الموظفون ذو الالتزام التنظيمي المرتفع في النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الانتاج القومي في بلادهم؛
- يعتبر الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى ، كما يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفعالية المنظمة؛
- يساعد الالتزام التنظيمي في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكل التأخير عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.

ثانيا: معيقات الالتزام التنظيمي:

- غياب الدقة والموضوعية في نظام التسيير والأداء الوظيفي وهذا يؤثر على نفسية العاملين. ويشعرهم بالتخوف والتهرب ونقص في الرضا الوظيفي؛
- ضعف الراتب وقلة الحوافز المادية والمعنوية وعدم إشباع حاجات العمال الفردية والشخصية والاجتماعية.
- تجاهل ظروف العامل وعدم الاكتراث بمشاكله وظروفه سواء الصحية او الاجتماعية؛
- الشعور بالتذمر من طرف العمال وعدم رضائهم عن ظروف العمل خاصة في حالة التهميش واللامبالاة وعدم وجود مناخ تنظيمي يشجع على الإنجاز؛
- وجود الصراع التنظيمي بصفة دائمة من شأنه أن يؤثر على درجة ولاء العامل للمنظمة التي ينتسب إليها.¹

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للسلوك الجماعي:

سنتناول في هذا المطلب كل من مفهوم الجماعة والسلوك الجماعي وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه

الفرع الأول: مفهوم وخصائص الجماعة و أسباب نشوئها

¹ شلاي وليد ، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة ، مذكرة ماجستير ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016 ص 15.

سنعرض عدة مفاهيم للجماعة كما اختلفت باختلاف آراء الباحثين من وجهات نظرهم والخصائص التي تعتبر من المبادئ الأساسية للجماعة وأسباب نشوئها

أ: مفهوم الجماعة بأنها مجموعة ذات عدد محدد من الأفراد في حالة تفاعل مع بعض، لتحقيق هدف مشترك متفق على أهميته وغالباً ما يقوم أعضاء الجماعة بمهام وأدوار مختلفة من أجل تحقيق أهدافها المشتركة .
ونلاحظ في التعريف الاول أن الباحث ركز على أن الجماعة تسعى الى تحقيق أهداف المنظمة

❖ الجماعة هي عبارة عن تجميع عدد من الأفراد لتلبية حاجات فردية من خلال هذا التجمع.

ركز الباحث في هذا التعريف على أن الجماعة هي لتلبية حاجات ورغبات الأفراد فقط

وكذلك عرفت بأنها تجميع لعدد معقول من الأفراد يتراوح عددهم بين اثنين وخمسة وعشرين ويجب أن يتوافر نوع من التلاحم والتناسق بين أوجه النشاط الذي يمارسه الأعضاء فسلك هؤلاء الأعضاء يجب أن يشير إلى نوع من الانتظام يدل على أن كل منهم يتصرف في إطار ووفق من المبادئ¹.

❖ ركز الباحث في هذا التعريف على ان الجماعة تجمع الأفراد في عدد محدود ينجم عليه التماسك وفق مبادئ المنظمة
❖ إستنتاجاً لما تقدم : فأن الجماعة هي عبارة عن مجموعة من الأفراد تدفع كل منهم رغبة في الانتماء يصدر من هؤلاء الأفراد سلوك معين ينصهر بمجمله تحت مسمى السلوك الجماعي ويتم توجيه هذا السلوك بالاتجاه الصحيح أو الإيجابي ويجب المحافظة على هذا السلوك ويكون الهدف من تشكيل الجماعة هو تحقيق أهداف المنظمة
وكذلك نعرفه مجموعة التصرفات والتوجيهات والتفاعلات الفردية والتي تأثر على الجماعة وبهذا يكون السلوك الجماعي ويتم تحقيق أهداف الجماعة والمنظمة.

ب- خصائص السلوك الجماعي تتضمن الآتي:

- 1 -- المصادقية حيث يجب أن يكون كل شخص من أفراد والجماعة قادر على أن يوصل المعلومات للجماعة بكل صدق وبدون أي تزوير،
- 2 -- يجب أن يتم اختيار قائد الجماعة بعناية تامة ؛
- 3 -- عدم الشعور بأي حرج عند تقديم وجهة نظر معينة فيجب أن يتمتع أعضاء الجماعة ،قائدهم بالجرأة؛
- 4 -- إتاحة الفرصة لأي مقترحات يطرحها الأعضاء وعدم تقيدهم بأشياء محددة مما يتيح الفرصة للإبداع والابتكار؛
- 5 -- وجود التعاون فكل فرد في الجماعة مستعد لتعليم عضو آخر ومساعدته.²

ج- الأسباب التي تؤدي إلى تكوين الجماعات تتمثل في مايلي:

- الانضمام إلى الآخرين يحقق رغبة الأفراد في التفاعل الاجتماعي؛
- تعتبر الجماعات مصدراً رئيسياً لتزويد أعضاؤها بالمعلومات عن أنفسهم وعن الآخرين ؛
- ينضم الفرد إلى الآخرين بدافع إيجاد نوع من المقارنة بين إنجازهم وبين ما يقدمه الآخرين للتنظيم؛
- للحصول على المساعدة فيما يتعلق بأداء العمل خاصة من الأعضاء ذوي الخبرة؛

¹ اقبال غني محمد ،العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المعهد التقني بابل سنة 2012 ، ص 04

² مرجع سبق ذكره، ص 07

- حاجة الحب العاطفة والصدافاة وهي تعني التودد للآخرين أو التقارب الوجداني مع الأفراد الآخرين في الجماعة بينما يفضل البعض الآخر البعد عن الأفراد الآخرين وجدانياً وعدم الاكتراث والاعتماد على العلاقات الرسمية والكراهية في حديها ؛
- توفر فرصة للابتكار والإبداع فالجماعة تقف عند حد إشباع الحاجات الاجتماعية عند أفرادها.

الفرع الثاني : النظريات والانواع :

هناك العديد من النظريات التي فسرت كيفية الأنضمام الى الجماعات ومن هذه النظريات نذكر مايلي:

1- النظريات المختلفة في تكوين الجماعات

1- نظرية التقارب المكاني:

تفسر النظرية انضمام الأفراد للعضوية في الجماعات تفسيراً آلياً أساسه تقارب الأفراد في المكان فالفرد من وجهة النظر ينظم للجماعات القريبة منه مكان .

2- نظرية جورج هومانز:

ترى النظرية أن الانضمام إلى الجماعات هو محصلة النشاطات هذه والعلاقات والمشاعر وذلك أن النشاطات هي تؤدي إلى ظهور علاقات وإلى ظهور مشاعر تقود إلى نشاطات جديدة وهكذا.

3- نظرية التبادل الاجتماعي :

تؤكد النظرية على عنصر تبادل المنافع كأساس لعضوية الفرد في جماعات إذ يسعى الفرد عن طريق العضوية إلى تحقيق المنفعة القصوى وتجنب الخسارة.

4- نظرية التوازن :

وفق لهذه النظرية فإن الأفراد ينجذبون لبعضهم البعض بسبب تشابه القيم والأهداف وبمجرد تكوين الجماعة يحاولون تحقيق توازن بين الاتجاهات العامة .

5- نظرية التفاعل :

(الأنشطة ، المشاعر) تبين هذه النظرية على ثلاثة أبعاد هي الأنشطة ، التفاعلات ، المشاعر حيث ترى هذه النظرية أن تكوين الجماعة هو محصلة تفاعل العوامل الثلاثة حيث كلما زادت الأنشطة التي يشترك الأفراد في إنجازها زادت تفاعلاتهم.¹

2- أنواع الجماعات :

يوجد تقسيم رئيسي للجماعات وأيضاً تقسيمات فرعية للتقسيمات الرئيسية فمعظم الكتاب يرون أن الجماعات تنقسم إلى نوعين رسمية وغير رسمية هذه الجماعات تحضر معها قيم واتجاهات ، واحتياجات وتطلعات ورغبات ومشاكل إلخ إلى محيط العمل.

أ-الجماعات الرسمية: عرفت الجماعات الرسمية بأنها هي الجماعة التي يحدد القانون وأنظمة الجهاز الإداري أنشطتها وعلاقتها مع بعض وغالبا ما تكون في شكل وحدات وأقسام كما تحدد أنظمتها ما تكون في شكل وحدات وأقسام كما تحدد أنظمتها النمط القيادي المتبع ، مستوى السلطة والمسؤولية والإجراءات وطرق العمل.

والجماعة الرسمية هي: الجماعة التي يتم إنشائها بمقتضى قرار من سلطة رسمية أو قانونية لغرض تحقيق هدف معين أو لتولي بعض الأعمال .

¹ أقبال غني محمد، العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين ، مرجع سابق ص 05

واستنتاجا لما قدمناه نعرف **الجماعات الرسمية** هي جماعة مكونة من أعضاء هدفهم الأساسي هو الإشتراك في معلومات واتخاذ قرارات من شأنها مساعدة الأعضاء في تأدية أعمالهم وهذه الجماعة تتشكل بقرار إداري رسمي في إطار العمل الرسمي .

أنواع الجماعات الرسمية:

- 1- **الجماعة الآمرة:** أو ما تسمى بالجماعات الوظيفية ، أو جماعة العمل، التي تتألف من المدير ، ومرؤوسيه المباشرين . والهدف من تكوينها هو إنجاز المهام بكفاءة من خلال تجميع وتنسيق الموارد ومن بينها الجماعات.
- 2- **جماعة حل المشكلة:** أو ما تسمى جماعة المهمة وهي الجماعات التي يتم تشكيلها لإنجاز مهمة معينة التي توحد الموارد ومعارف عدد من الأفراد لحل مشكلة معينة أو استغلال فرصة جديدة، من أهم أشكال هذه الجماعات اللجنة دائمة أو مؤقتة لدراسة موضوع معين وهي تمثل تجمع أكثر ديمومة من الأفراد ، المسؤولين عن إنجاز فعاليات أو مهمات محددة . أما الشكل الثاني من هذه الجماعة هي قوة مهمة التي تؤلف لمعالجة مشكلة غير رتيبة، تعبر عن حدود التقسيمات وخطوط الآمرة في المنظمة.

الجماعات غير رسمية

تعرف **الجماعة غير الرسمية:** بأنها الجماعة التي عضويتها لا تتشكل ولا تتحدد فيها وفقاً لمقتضيات التنظيم بل استجابة لحاجات خاصة بالأعضاء والتي قد لا تكون بالضرورة منسجمة أو متفقة مع الأهداف المنتظمة.

وكذلك تعرف بأنها الجماعة التي يسعى أفرادها إلى يتكويين مجموعة من العلاقات خارج إطار العلاقات المحددة الرسمية وذلك لأن العلاقات الرسمية ونشاطاتها لا تشبع في الأفراد جميع احتياجاتهم ومنهنا يسعى هؤلاء الأفراد إلى يتكويين هذه العلاقات غير الرسمية.

اذ يرى البعض ان الجماعات الغير رسمية تنحصر في نوعين هما

- 1- **جماعات المصالح** التي تتشكل لتنظيم مساعدة الأعضاء الذين يتعرضون لأزمات أو تهتم بتنظيم رحلات، وأنشطة اجتماعية خاصة بها.
- 2- **جماعات الصداقة** التي تتشكل ليس بالضرورة لتحقيق أهداف محددة، وإنما للتوافق في القيم والمشاعر بين أفرادها، وهو أمر مهم لكافة الناس.¹

واستنتاجا لما قدمناه نعرف **الجماعات غير رسمية**

هي عبارة عن التفاعلات والأنشطة التي يقوم بها الأفراد خارج نطاق الأنظمة والقوانين واللوائح الرسمية هذه التجمعات تنشأ من احتياجات الأفراد ورغباتهم وتمثل العامل المشترك الذي يربطهم مع بعض، وليس أهداف المنظمة . وتتوقف فعالية وعضوية الفرد على مدى نجاح الجماعة في إشباع ولو بعض الحاجات التي من أجلها قرر الانضمام.

الفرع الثالث : العوامل المؤثرة للسلوك الجماعي

أولا : العوامل المؤثرة للسلوك الجماعي

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في سلوك وتصرفات واستجابة أعضاء الجماعة من العوامل ما هو متعلق بالفرد نفسه أو بالجماعة ومنها ما هو متعلق بالمنظمة وأخرى بالبيئة الخارجية:

- السياسات والأنظمة والقوانين التي تضعها المنظمة فيما يتعلق بالعمل تلزم الجماعات بالعمل بموجبها؛

¹ أقبال غني محمد ، العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين ، مرجع سابق ص 10

- فلسفة الإدارة التي تنتهجها في مايتعلق بالجماعات وكيفية التعامل معها ؛
 - البيئة الداخلية للتنظيم (كالتقنية المتاحة)تصميم العمل ظروف العمل المادية،تلعب دوراً جوهرياً في تشجيع الأعضاء من التفاعل المستمر من عدمه؛
 - البيئة الخارجية فكل عضومن أعضاءالجماعة يعتبر امتداد لبيئتها الخارجية داخل التنظيم تتأثرتصرفاته بما تمليه عليه من عرف وتقاليد ومعتقدات دينية وظروف اقتصاديةسائدة وظروف سياسية.....
 - سلوك الجماعة أيضاًمحكوم بمستوى أفرادها الاجتماعي والثقافي والتعليمي؛
- النمط القيادي المتبع فالقيادة الديكتاتورية المتسلطة غالباً ترفض وجود تكتلات وتجمعات الأفراد ممايضي على هذه الجماعات طابع السرية ومجاعة الأنظمة والقوانين ظاهرياً فقط.¹

ثانيا : ايجابيات وسلبيات قرار السلوك الجماعي

للسلوك الجماعي ايجابيات كما أن له سلبيات نذكر منها :

أ – الايجابيات :

- * عرض وجهات نظر مختلفة ؛
- *قبول أكبر للحل (البديل الأفضل) من قبل أعضاء الجماعة بسبب اسهامهم فيه ؛
- *الاتصال الأفضل الذي تحققة لقاءات الجماعة بحيث يكون تفهم القرار المتخذ أكثر رشدا ؛
- *يزيد من رضا العاملين ؛
- *يزيد من ابداع العاملين وتأهيلهم ؛

ب- السلبيات :

- *تأخذ وقت أطول من القرارات الفردية ؛
- *كثرة النقاش قد تؤدي الى الخروج عن الهدف ؛
- *انحراف بعض الأعضاء عن معايير الجماعة ؛
- *عدم فهم أهداف الجماعة مما يؤدي الى أعاققة مجهودات الجماعة وبالتالي التأثير على تماسكها وفعاليتها
- *وجود منازعات داخل الجماعة.²

الفرع الرابع : محددات السلوك الجماعي

أولاً : محددات السلوك الجماعي : في هذا الفرع سوف يتم ذكر أهم محددات السلوك الجماعي :

- جماعات العمل :هي وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون الاتصال بينهم ، حيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف أو غرض معين .
- المناخ التنظيمي : هو مجموعة الخصائص التي تميز المنظمة من غيرها والناجحة عن تفاعل السياسات والإجراءات والقوانين والأنظمة المطبقة فيها وتكون مدركة من قبل العاملين والتي قد تؤثر سلبياً أو ايجاباً على سلوكهم وأدائهم في العمل .
- ضغوط العمل : الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الفرد على الحالة النفسية والبدنية التي تدفعه الى تغير نمط السلوك الاعتيادي.

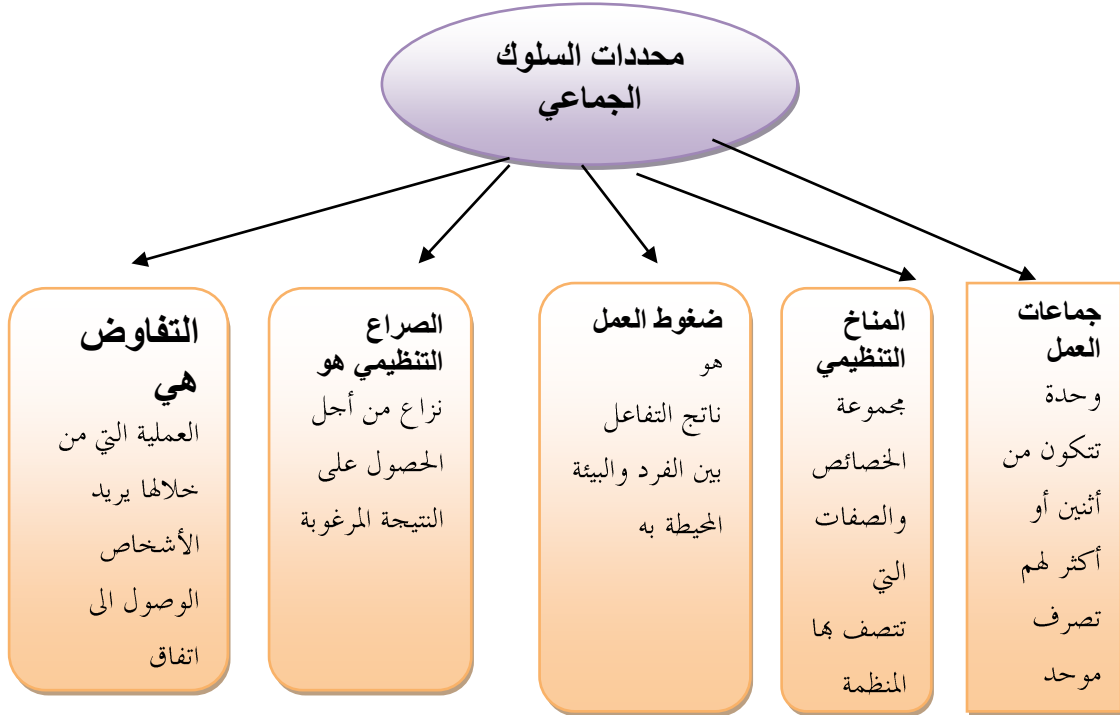
¹ اقبال غني محمد، العلاقة في السلوك الجماعي ورضا العاملين ، مرجع سابق ص 06

² عبد الله بن عبد الغني ، السلوك التنظيمي ، جامعة الملك عبد العزيز، سنة 2002، ص 140

الصراع التنظيمي : هو عبارة عن حالة اضطراب وتعطيل لعملية القرار بحيث يواجه الفرد أو الجماعة صعوبة في اختيار البديل الأفضل.

التفاوض : اتصال بين طرفين أو أكثر بهدف تنظيم العلاقات وتحديد الحقوق والالتزامات أو انهاء النزاعات التي تحصل بين اختلاف الآراء أو تعارض المصالح.¹

الشكل رقم(2-1): يوضح أهم محددات السلوك الجماعي



المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

¹ تيشات سلوى ، مطبوعة ادارة السلوك التنظيمي ، جامعة قاصدي مباح ورقلة ، ص 17 ، 60 ، 79 ، 86

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات التي باللغة العربية والأجنبية التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة (الالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي)، وقد تم عرض هذه الدراسات وفق التبع الزمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينهما وبين الدراسة الحالية ونختم المبحث بالتعرض لأهم جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة وما أضافته إلى الدراسة الحالية.

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

سوف نتطرق في هذا المبحث لأهم الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي

1/ دراسة باسم عباس كريدي (2010) بعنوان: الأنماط القيادية وأثرها على الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية :

مامدى تأثير الأنماط القيادية بأبعاده المتمثلة في (الديمقراطي و الأوتقراطي والحر) على الألتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي ، الأستمراري ، المعباري)؟

حيث هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة تأثير الأنماط على الألتزام التنظيمي وتم التوصل الى النتائج التالية :

وجود علاقة وتأثير ذو دلالة احصائية بين النمط الأوتقراطي والألتزام العاطفي

المحافظة على الكفاءات الموجودة من خلال رفع مستوى الألتزام المستمر الموجود لديهم وضرورة ادخال نظرية الألتزام التنظيمي ضمن ثقافات المنظمات العراقية بما يحقق أهداف المنظمات .

2/ باسم عبد الحسين 2012 بعنوان أثر تمكين العاملين في الألتزام التنظيمي دراسة تحليلية للأراء عينة موظفي الهيئة العامة

للسدود والخزانات

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

هل هناك دور لأبعاد تمكين العاملين في زيادة الألتزام التنظيمي لعينة الدراسة ؟

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على الألتزام التنظيمي السائد في المنظمة المبحوثة وتم اختيار عينة لدراسة من مجتمع الدراسة وتم توزيع 40 استبانة وتم التوصل الى النتائج :

هناك أثر معنوي لتمكين العاملين في مستوى الألتزام التنظيمي

أن الأبعاد كان لها تأثير على مستوى الألتزام التنظيمي

3/ دراسة علي الجميلي (2012) بعنوان العوامل المؤثرة في الألتزام التنظيمي دراسة تحليلية لأداء العاملين في المعهد التقني

الأنبار مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية،

العراق العدد التاسع 2012

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

الى أي مدى تؤثر متغيرات (العمر ؛ الجنس ؛ الحالة الاجتماعية ؛ المستوى الوظيفي) في الألتزام التنظيمي لدى العاملين في المعهد التقني الأنبار ؟

وهدفت هذه الدراسة الى تحديد العوامل والمتغيرات التي تؤثر على الألتزام التنظيمي وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية حيث

تم توزيع 50 استبانة على منتسب التدريس والفنيين والإداريين بالمعهد التقني وتم الاعتماد على برنامج spss لمعالجة البيانات وقد تم التوصل الى النتائج:

تتجه عينة البحث ايجابيا نحو الالتزام التنظيمي

هناك علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة

هناك علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة والالتزام التنظيمي

4/ دراسة رؤى رشيد سعيد ال قاسم (2012) بعنوان أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة

تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية رسالة ماجستير في ادارة أعمال

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

هل هناك أثر للالتزام التنظيمي (بأبعاده على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية ؟

و هدفت هذه الدراسة بالبحث على أثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الأردنية وفقا

للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية ، العمر ، المؤهل العلمي ، المستوى الوظيفي ، الخبرة ، الالتزام

العاطفي والالتزام الاستمراري والالتزام العاطفي) حيث تم توزيع 240 استبانة لعينة عشوائية من الطبقة الإدارية الوسطى في

المصارف وعلى تم الاعتماد على برنامج spss لمعالجة البيانات وتم التوصل الى النتائج أهمها :

وجود أثر واضح للالتزام التنظيمي (العاطفي ،الاستمراري ، المعباري) على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية

الأردنية

شعور الموظف بالانتماء الى الموظف الى البنك يعكس لديه ايجابا في الالتزام في سياسات البنك العليا ويتفانى في تقديم الخدمات

بمواصفات مرتفعة للعملاء .

5/أقبال محمد غني (2012) :بعنوان العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين

دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة البطاريات الجافة المعهد التقني بابل 2012

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

هل هناك علاقة بين السلوك الجماعي والالتزام التنظيمي ؟

و هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين وكذلك التعرف على السلوك

الجماعي ودراسته للأفراد وادارة المنظمة وتشخيص المعوقات التي تواجه المنظمة والتي تؤدي الى عدم رضا العاملين وقد تم

الأعتماد على الاستبانة لجمع المعلومات ودراسة فئمة معينة تتكون من 40 عامل وتم استخدام المنهج الوصفي الميداني

بالستخدام برنامج(spss) وتم التوصل الى النتائج منها:

تأكيد وجود علاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين

6/دراسة Rouzbahani بعنوان

the relations between ethical leadership

with the three dimensions of organizational

commitment (affective.continuous.normative) and confidence in super intendent(2013)

مجلة الأساسية والتطبيقية بحث علمي تطبيق ورقة الخيال العلمي احتياط 3-771-776

حيث تمثلت الأشكالية فيما يلي :

هل توجد علاقة بين القيادة الأخلاقية والالتزام التنظيمي ؟

و هدفت هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين القيادة الأخلاقية مع ثلاثة أبعاد الالتزام التنظيمي (الوجدانية والمستمر والمعيارية)

والصفات المسؤولة عن الثقة وقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات التي وزعت على 93شخص من أصل132

موظفي مكتب التأمين في مدينة الأهواز حيث تم استخدام (spss)

لمعالجة البيانات وتشير النتائج الى أن بلغ معدل سيرمان بين القيادة الأخلاقية والالتزام التنظيمي 0.936 وارتباطهم مع الثقة ب 99% وجود علاقة قوية جدا بين هذه المتغيرين

7/ أحمد محمد بن عيسى ورياض أحمد أبازيد 2014 بعنوان دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني رسالة ماجستير

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

دور الألتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي ؟

وهدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الألتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني وتم توزيع استبانة (325) وتم استخدام المتوسطات الحسابية ، الألتداد واختبار (f) لاستخراج نتائج الدراسة وتوصلت النتائج :

- الألتزام العاطفي هو أكثر أنماط الألتزام التنظيمي تأثيرا والنمط السائد

- وجود علاقة ايجابية مرتفعة لدور الألتزام التنظيمي

8/ ماجد قاسم البياني دكتوراه بعنوان قياس مستوى الألتزام التنظيمي في الجامعات اليمينية الخاصة دراسة ميدانية على الجامعات) -جامعة عدن 2014

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

ماهو مستوى الألتزام لدى العاملين في الجامعات الخاصة ؟

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى الألتزام التنظيمي في الجامعات الخاصة اليمينية

وأتابع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها وتم توزيع 60 استبانة أظهرت النتائج التالية :

أن هناك التزم تنظيمي بأبعاده الثلاثة

أن هناك التزم استمراري اتجاه الجامعات الخاصة اليمينية

أن هناك التزم أخلاقي لدى العاملين في الجامعات

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أبعاد الألتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية

9/ محمد حسن محمودي الغرابوي 2014 بعنوان دور الألتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني - قطاع غزة

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

ما دور الألتزام التنظيمي لدى العاملين في الشق المدني لوزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة في تحسين جودة الخدمة التي يقدموها من وجهة نظر العاملين ؟

حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور الألتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات في محافظات غزة

وتم جمع البيانات من خلال توزيع 200 استبانة وتم التوصل الى النتائج التالية :

توفر درجة كبيرة من الألتزام التنظيمي لدى المبحوثين من مقدمي الخدمات في الشق المدني بوزارة الداخلية والأمن الوطني بنسبة 75.75%

وتتوفر درجة كبيرة من الألتزام العاطفي والأستمراري والألتزام المعياري

10/ محمد جودت محمد فارس 2014 بعنوان العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر، غزة

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

ما علاقة الثقة التنظيمية بالالتزام التنظيمي في جامعة الأزهر غزة؟

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي

واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع 170 استبانة وتوصلت الى النتائج التالية :

وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي

وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين الثقة بزملاء العمل والالتزام التنظيمي

11/دراسة umar draz& ali بعنوان

Impact of organizational climate on job satisfaction and organizational commitment in education sector of pakistan (2015)

المجلة الأمريكية للأنظمة المتحركة والتطبيقات والخدمات المجلد 1، العدد الثاني، 2015 كلية التجارة جامعة البنجاب لأهور باكستان

وتمثلت الإشكالية فيما يلي :

ما مدى أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي؟

هدفت هذه الدراسة الى مراقبة أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ، وقد تم جمع البيانات باستخدام أداة

الاستبيان والتي وزعت على 179 معلمة ومعلمًا من الكليات والجامعات المختلفة في ولاية البنجاب باكستان حيث تم

استخدام تحليل الانحدار والإحصاء الوصفي لشرح الاختلافات في الرضا الوظيفي والمناخ التنظيمي وتشير النتائج الى أن المناخ

التنظيمي له تأثير كبير للرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي

12/ حشين يوسف طالب أحمد نور الدين 2017 بعنوان أهمية أخلاقيات المهنة في دعم الالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية

على عينة من أساتذة ، جامعة غرداية ، مداخلة

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

هل توجد علاقة بين مركبات أخلاقيات المهنة ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة غرداية؟

وهدفت هذه الدراسة الى طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة في دعم مستوى الالتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة غرداية.

واستخدم الاستبيان في جمع البيانات وتوزيع 30 استبانة وتم التوصل الى النتائج التالية :

توجد علاقة دالة احصائيا بين مركبات أخلاقيات المهنة من جهة وتحسين مستوى الالتزام التنظيمي من جهة أخرى

13/ سمية قداش ، سميرة صالح ، عمارة بن عمارة بعنوان الالتزام التنظيمي بين الحوافر السلبية والمسؤولية الأخلاقية في

العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مباح 2017—ورقلة

ملتقى

حددت هذه الدراسة الإشكالية التالية:

الى أي مدى يساهم التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في تعزيز قيم الالتزام التنظيمي لدى العاملين؟

وهدفت هذه الدراسة الى الكشف طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وحيث اشتملت الدراسة على توزيع 72 استبانة واتباع

المنهج عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية وتوصلت النتائج التالية :

أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين استخدام الكلية للحوافز السلبية والالتزام التنظيمي لدى اساتذة الكلية وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في العمل سواء من طرف الإدارة أو الأساتذة والالتزام التنظيمي.

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية باللغة العربية والأجنبية مع أننا لم نتحصل على دراسة تعرض المتغيرين ثم تحديد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف في حين تناولت الدراسات السابقة البيئة الداخلية للمنظمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي مسميات عديدة منها: الأنماط القيادية، تمكين العاملين، أداء العاملين، تحسين جودة الخدمة، رضا العاملين، الثقة التنظيمية، أخلاقيات المهنة، الحوافز السلبية، القيادة الأخلاقية، المناخ التنظيمي.

- تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع المتغير التابع وأعداد أغلب الدراسات على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمتغيرات الشخصية وأبعاد الالتزام التنظيمي التي هي الالتزام العاطفي، الالتزام الأستمراري، الالتزام المعياري وأختلفت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من ناحية أختلاف المتغير المستقل للدراسة الحالية وتمت الدراسات السابقة على الإداريين ورؤساء المصالح والثقة بزملاء العمل واستخدام مقياس ليكارت الحماسي والدراسة الحالية مقياس ليكارت الثلاثي.

الجدول (1.1): يوضح مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية	
تمت الدراسة في عدة دول عربية وأجنبية وكانت في السنوات التالية: 2010.2012.2013.2014.2015.2017	تمت الدراسة في مستشفى الأم والطفل 2019	من حيث المكان والزمن
تناولت الدراسات السابقة عينة مختلفة أصغر أو أكبر من الدراسة الحالية	تناولت هذه الدراسة 94 عامل	من حيث العينة
تنوعت هذه الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع كانت في القطاع العام والخاص	كانت هذه الدراسة في القطاع الصحي	من حيث نوع القطاع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء واعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة وكذا:

- أسهمت في تعزيز الجانب النظري للدراسة الحالية اثرائها.
- التعرف على الدراسات السابقة، مما فتح المجال للباحث في اعداد المنهجية المتبعة.
- ساهمت في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة وعلى تفسير النتائج التي توصلت اليها الدراسة.
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.
- الاهتمام لبعض المراجع والمصادر والبحوث التي لم يتسنا الاطلاع عليها من قبل.

خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل الأحاطة بمفهوم الألتزام التنظيمي والسلوك الجماعي وأهم المتغيرات المرتبطة بهذه المفهومين من خصائص وعوامل مؤثرة وإيجابيات وسلبيات واهمية ومختلف الدراسات السابقة ومايمكن استنتاجه أن المنظمات التي تلتزم بالسلوك الجماعي لابد توفر فيها (الأخلاق الفردية والجماعية ، الاحترام ، المشاركة في اتخاذ القرار ، روح التعاون ، التزم الأخلاقي في اطار الجماعة) وبتحقيق هذه السلوكيات يتولد لدى الأفراد التزم تنظيمي عالي .

سواء (التزم عاطفي ، التزم معياري ، التزم استمراري) يخلق لهذا أداء جيد لمواردها البشري تساعد في تحديد رسالتها وتوسيع رؤيتها وبناء مستقبلها ومطابقة أهدافها مع الأهداف الكلية للمنظمة وهذا ماسنحاول التأكد من خلال الدراسة الميدانية التي سنقوم بها على دراسة أثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي لعمال مستشفى المتخصصة الأم والطفل ولاية ورقلة ثم تحليل ومناقشة النتائج المتوصل اليها .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
لواقع الإلتزام التنظيمي والسلوك
الجماعي لعاملين المؤسسة
الإستشفائية المتخصصة الأم
والطفل ورقلة

تمهيد :

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بالسلوك الجماعي والألتزام التنظيمي والدراسات السابقة لتحديد هذه المفاهيم قمنا باسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة الحالة في مستشفى الام والطفل ، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيل لهذا الفصل تم تقسيمه الى مبحثين هما :

المبحث الأول : منهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية : سوف نتطرق الى تعريف المؤسسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة وتحديد المتغيرات وعرض الأساليب الأحصائية .

المبحث الثاني : نتطرق في هذا المبحث الى نتائج الدراسة ومناقشتها واختبار الفرضيات .

المبحث الأول: منهجية وأدوات الدراسة

من خلال هذه الدراسة تم إستعمال مجموعة من الأدوات والطرق من أجل تحليل المعطيات المجمعة وعرضها ومقارنتها مع الفرضيات ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق لها من خلال مطلبين

المطلب الأول: الأطار المنهجي للدراسة

سوف نتطرق الى تقديم المؤسسة محل الدراسة ثم الى مجتمع الدراسة حيث اقتصرنا على عمال المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل ورقلة، واستخدام الأستبيان لمعرفة السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي .

الفرع الاول : تقديم المؤسسة محل الدراسة

تعريف المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل ورقلة

أنشأة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر ورقلة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 465 /97 المؤرخ 2 كانون الاول 1997 الذي يحدد إنشاء وتنظيم وسير عمل المستشفيات المتخصصة وتم افتتاح المؤسسة في 2013/10/29 وهي تغطي جميع ولاية ورقلة والولايات المجاورة لها بما في ذلك اليزي. وتم إعادة تسمية المؤسسة الاستشفائية باسم المجاهد بوخريص عمر بعد ما كانت سابقا تسمى بسيدي عبد القادر بموجب القرار رقم 248 المؤرخ في 28 جانفي 2016 الصادر عن والي ولاية ورقلة .

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل بوخريص عمر ورقلة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتنشأ بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزير الاول المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي ، وتوضع تحت وصاية والي الولاية الموجود بها مقر المؤسسة.

مهام المؤسسة:

تتكون المؤسسة الاستشفائية المتخصصة من عدة مهام متخصصة للتكفل بما يأتي:

*أمراض النساء والتوليد.

* طب حديثي الولادة.

* تنفيذ نشاطات الوقاية والتشخيص والعلاج وإعادة التكييف الطبي والاستشفائية

الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة : تم اختيار مجتمع وعينة الدراسة فيما يتناسب الدراسة التي قمنا بها وهي كما يلي:

أ/مجتمع الدراسة: اقتصرنا الدراسة على عمال المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل ورقلة ، أما بالنسبة للعينة فكانت عشوائيا حيث كان مجتمع الدراسة (94).

الجدول (1-2): يوضح عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الأستبيانات المقبولة
العدد	99	94	5	94
النسبة المئوية	%100	%95	%5	%95

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج توزيع الأستبيان

ب / منهج الدراسة : تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة الذي يصف ويقيم علاقة وأثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي ، والمنهج الوصفي هو وصف الظاهرة وتفسيرها والأعتماد كذلك على المقابلة للحصول على وثائق المؤسسة والبيانات للوصول الى النتائج للأستفادة بها في الأغراض العملية .

الفرع الثالث : تتمثل متغيرات الدراسة مايلي

المتغير المستقل : مجموعة التصرفات والتوجيهات والتفاعلات الفردية والتي تأثر على الجماعة وهذا يكون السلوك الجماعي ويتم تحقيق أهداف الجماعة والمنظمة.

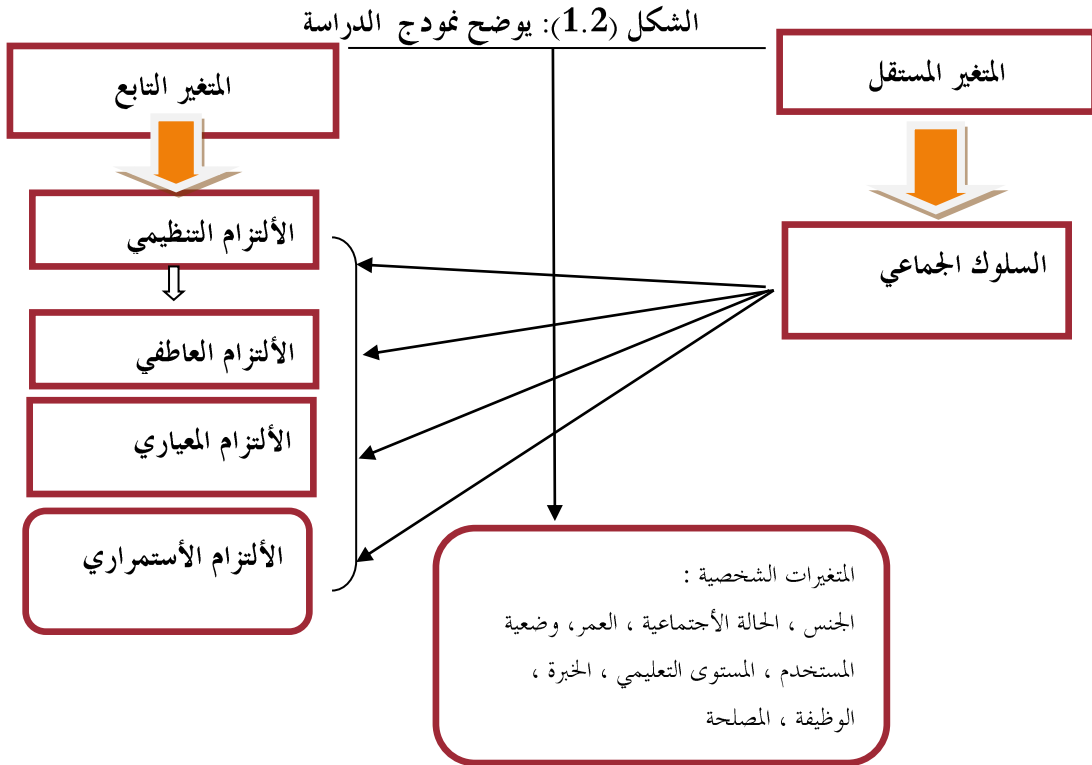
المتغير التابع : استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في المنظمة والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة.

الجدول (2-2): يوضح متغيرات الدراسة

	المتغيرات
الإلتزام التنظيمي	المتغير التابع:
السلوك الجماعي	المتغير المستقل:

المصدر : من إعداد الطالبتين

الفرع الرابع : نموذج الدراسة :



المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على متغيرات الدراسة

المطلب الثاني : أدوات الدراسة المستخدمة

سنحاول التطرق إلى أهم الأساليب الإحصائية والأدوات المستخدمة في الدراسة .

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي التحليلي ، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 19 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الإستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل استخدمنا إلى مايلي:

- 1— مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والإنحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 2— مصفوفة الارتباطات بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 3— تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)؛
- 4— تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا أعتدنا على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة التي صممت من طرف الباحثين والأستاذ المؤطر وهو عبارة عن مجموعة الأسئلة بغرض الحصول على معلومات ضرورية لتحقيق الهدف ولمعالجة الدراسة و كان الموضوع يهتم بتأثير السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي وابداء الرأي من خلال الأستبيان، وكذلك تم الإعتماد على المقابلة وكان الأستبيان مكون من ثلاثة محاور وهي :

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل مثل (الجنس , العمر , المستوى التعليمي , الخبرة , الحالة الاجتماعية) ؛

الجزء الثاني : يتعلق بالمتغير المستقل السلوك الجماعي ويحتوي على 12 عبارة ؛

الجزء الثالث : يتعلق بالمتغير التابع الألتزام التنظيمي ويحتوي 15 عبارة .

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث فالإستبيان تم الإعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كما يلي:

الجدول رقم (3-2): يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

الرأي	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج الأستبيان

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكاترت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (4-2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكاترت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 1,66
متوسط	من 1,67 إلى 2,34
مرتفع	من 2,35 إلى 3

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج الأستبيان

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان

أ/الصدق الظاهري: " صدق المحكمين" : قام الباحث بعرض أداة البحث " الإستبانة " في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين ممن ذوي العلم و الخبرة و المعرفة في مجالات البحث العلمي و من المسؤولين المؤهلين للحكم عليها ، وفي ضوء التوجهات التي أبداهها المحكمين ، قمنا بإجراء التعديلات التي إتفق عليها أغلب المحكمين علي أداة البحث سواء بتعديل الصياغة أو حذف بعض العبارات بعد تحديد مواضع الإلتباس و الضعف أو إضافة عبارات جديدة
ب/ثبات الأداة : لقد تم فحص عبارات الأستبيان من خلال ألفا كرومباخ ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات القياس

الجدول رقم (5-2) : يوضح معامل الثبات باستخدام طريقة الفا كرومباخ

متغيرات الدراسة	معامل الثبات
76.9%	معامل الفا كرومباخ

المصدر من اعداد الطالبتين بناء على معطيات spss

من الجدول رقم (5-2) نلاحظ ان معامل نسبة ألفا كرومباخ تقدر ب 76.9% وهي نسبة مرتفعة وعليه فان الأستبيان يتمتع بقدر عالي من الثبات ، وعليه يجوز تطبيقه في الدراسات الأساسية ، وهذا يعني أن هناك استقرار في نتائج الأستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم اعادة توزيعه على أفراد العينة .

المبحث الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها والوصول الى نفي أو صحة الفرضية من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة .

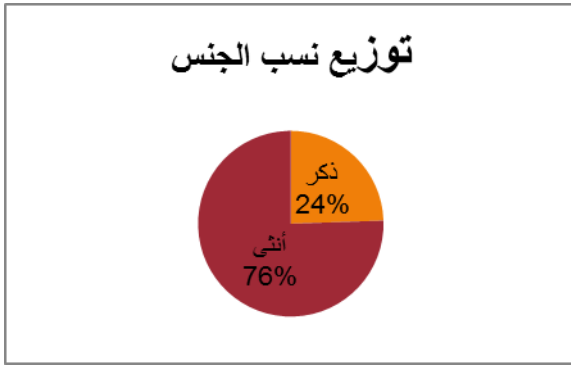
المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

بعد التأكد من صدق وثبات الإستبيان في صورته النهائية وكونه صالح للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية، يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء كل من أهداف الدراسة، نبدأ بعرض الخصائص الشخصية، ثم تحليل تفصيلي للبيانات وعرض للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج .

الفرع الاول : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية:

وتشمل تحليل الصفات الشخصية للموظفين الذين تم إستقصائهم وذلك بهدف التعرف على بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهذه العينة من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين في هذه الدراسة الجدول الموالي بين خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (2-6) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (2-2) يوضح توزيع متغير الجنس

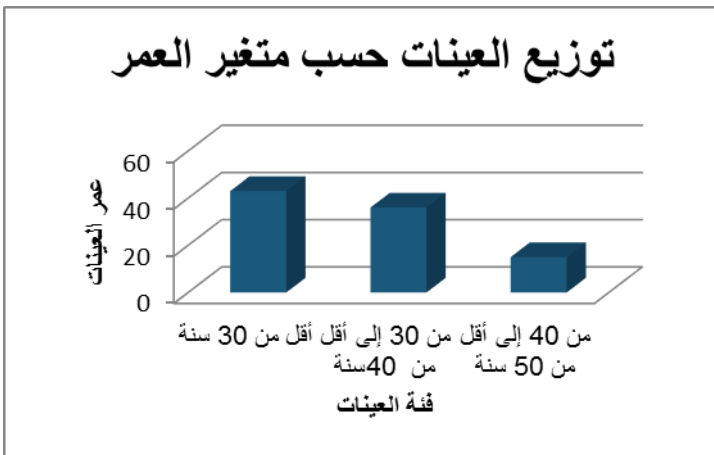


الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	23	24.5%
أنثى	71	75.5%
المجموع	94	100

المصدر من اعداد الطالبين بناء نتائج التحليل الأحصائي .

يظهر من خلال الجدول السابق (2-6) بأن غالبية الافراد كانوا من فئة الاناث التي تقدر بنسبة (75.5%) ، بينما قدرت فئة الذكور (24.5%) وهذا راجع الى طبيعة العمل الذين يقومون به يتطلب الأناث .

الجدول (2-7) : يوضح توزيع الأفراد حسب متغير السن الشكل رقم (2-3) يوضح التوزيع حسب متغير العمر

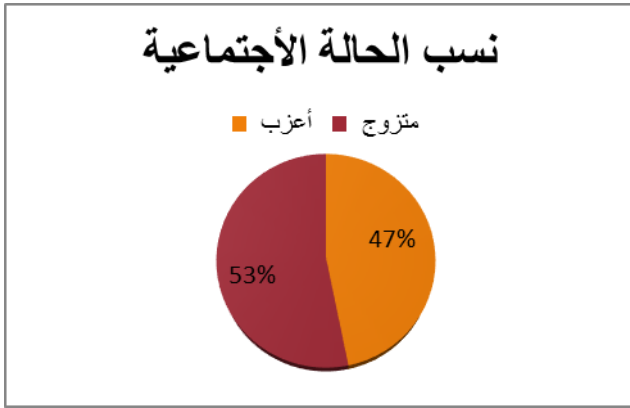


العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	43	45.5%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	36	38.3%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	16.0%
المجموع	94	100%

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

أما فيما يتعلق بمتغير السن الموضح في الجدول السابق (7-2) فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم أقل من 30 سنة أعلى نسبة تقدر ب (45.5) % وهي عبارة عن فئة كبيرة من خريجي الجامعات حسب متطلبات العمل ، ثم تليها من (30-40) بنسبة 38.3 % ، ثم تليها أضعف نسبة من (40-50) بنسبة 16 % وهذه نتيجة تفسر أن هذه العمال الذين هم في سن التقاعد .

الجدول (8-2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية - الشكل (4-2) : يوضح نسب الحالة الاجتماعية

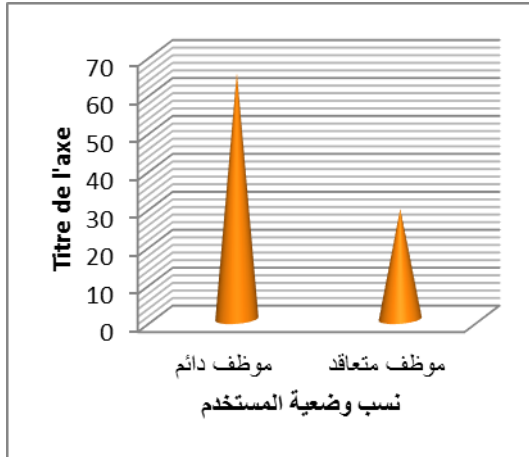


الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب	44	46.5%
متزوج	50	53.2%
المجموع	94	100%

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

أما بخصوص الحالة الاجتماعية والموضح في الجدول (2-8) فقد تبين أن غالبية الأفراد متزوجون بنسبة تقدر (53.2%) ، وتليها فئة (أعزب) بنسبة تقدر (46.5%) .

الجدول (9-2) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب وضعية المستخدم - الشكل (5-2) : يوضح نسبة وضعية المستخدم

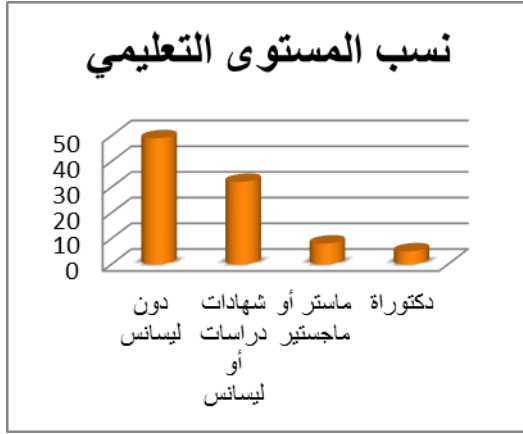


وضعية المستخدم	التكرار	النسبة
موظف دائم	65	69.1%
موظف متعاقد	29	30.9%
المجموع	94	100%

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

وفيما يتعلق بمتغير وضعية المستخدم والموضح في الجدول (2-9) فقد تبين أن غالبية الأفراد دائمون بنسبة تقدر (69.1%) وهذا ما يفسر ولاء العمال للمستشفى ، ثم تليها الفئة المتعاقد بنسبة تقدر (30.9%) .

الجدول (10-2) : يوضح أفراد العينة حسب المستوى التعليمي ، الشكل رقم (6-2) يوضح نسب المستوى التعليمي

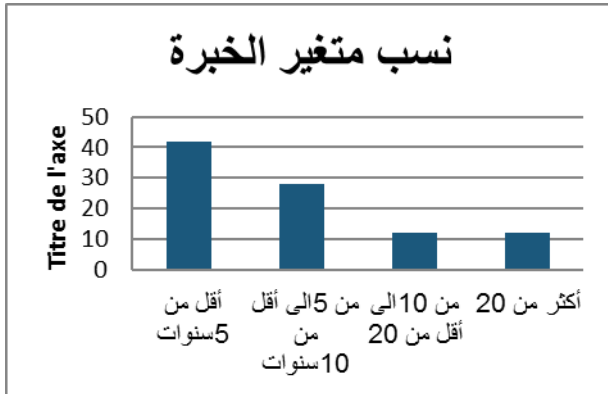


المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
دون ليسانس	49	52.1%
شهادات دراسات أو ليسانس	32	34.0%
ماستر أو ماجستير	8	8.5%
دكتوراة	5	5.3%
المجموع	94	100%

المصدر من اعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

وفيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي والموضح في الجدول (10-2) بأن غالبية الأفراد كانت دون ليسانس بنسبة (52.1%) ثم تليها فئة ليسانس بنسبة (34%) ثم تليها فئة ماستر (8.5%) ثم تليها فئة دكتوراة بنسبة (5.3%) وهي ضعيفة جدا وهذا يفسر نقص الكفاءات في المؤسسة .

الشكل رقم (7-2) : يوضح نسب متغير الخبرة



الجدول (11-2) : يوضح أفراد العينة حسب الخبرة

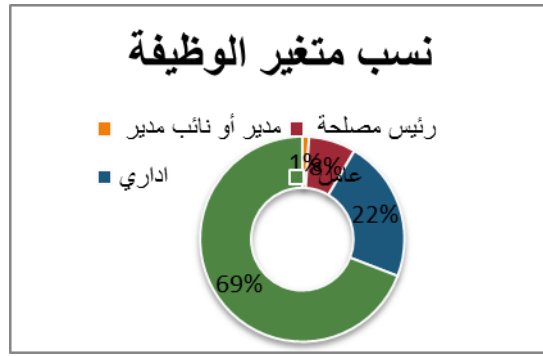
الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	42	45%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	28	29.78%
من 10 إلى أقل من 20 سنوات	12	12.76%
أكثر من 20 سنوات	12	12.76%
المجموع	94	100%

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الخبر والموضح في الجدول (11-2) بأن أكبر فئة كانت أقل من 5 سنوات بنسبة (45%) ثم تليها فئة من (5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (29.78%) ثم تليها الفئتين من (10 إلى أقل من 20) و أكثر من 20 بنسبتين متساويتين (12.76%)، وهذا ما يفسر أن المؤسسة حديثة والعمل على تطويرها .

الشكل رقم (8-2) يوضح متغير الوظيفة

الجدول (12-2) : يوضح أفراد العينة حسب الوظيفة



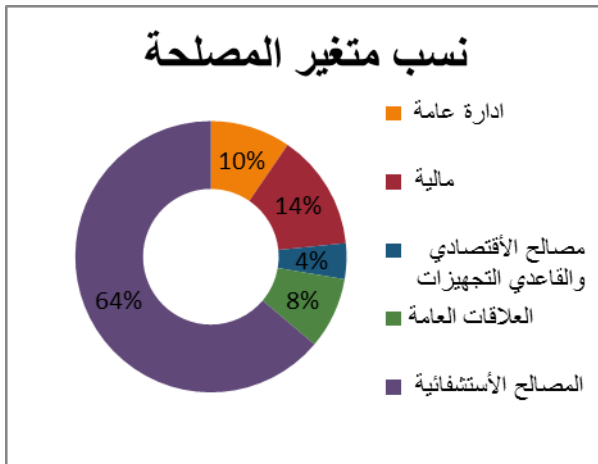
الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير أو نائب مدير	1	1.1%
رئيس مصلحة	7	7.4%
اداري	21	22.3%
عامل	65	69.1%
المجموع	94	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الوظيفة والموضح في الجدول (12-2) بأن غالبية الأفراد كانت عمال بنسبة كبيرة تقدر (69.1) ثم تليها فئة الإداريين والتي قدرت بنسبة (22.3) ثم تليها فئة رؤساء المصالح بنسبة (7.4) وفي الأخير تليها فئة المدير أو نائب مدير بنسبة (1.1) وهذا ما يفسر المؤسسة أنها تحتوي على عمال بمختلف الأطارات تعمل بشكل جيد .

الشكل رقم (9-2) : يوضح نسب متغير المصلحة

الجدول (13-2): يوضح أفراد العينة حسب المصلحة



المصلحة	التكرار	النسبة
يادارة عامة	9	9.6%
مالية	13	13.8%
مصالح الأقتصادي والقاعدي التجهيزات	4	4.3%
العلاقات العامة	8	8.5%
المصالح الأستشفائية	60	63.5%
المجموع	94	100%

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

وفيما يتعلق بمتغير المصلحة والموضح في الجدول (13-2) بأن غالبية الأفراد بنسبة كبيرة كانت في المصالح الأستشفائية بنسبة (63.5%) ثم فئة مصلحة المالية (13.8%) ثم تليها فئة الإدارة العامة بنسبة (9.6%) ثم تليها فئة العلاقات العامة بنسبة (8.5%) ثم تليها المصالح الأقتصادية بنسبة (4.3%) وهذا ما يفسر أن المؤسسة تحتوي على أكبر نسبة من المصالح الأستشفائية .

الفرع الثاني : عرض وتحليل محاور الدراسة

1: دراسة وتحليل المحور الأول السلوك الجماعي

من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عمال مستشفى الأم والطفل ورقلة حول مستوى السلوك الجماعي .

جدول رقم (14-2) : يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجابات لأفراد عينة الدراسة حول السلوك الجماعي

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب ب	المستوى
1	أفضل الانضمام إلى الجماعة لأنها تحقق رغبي في التفاعل الاجتماعي	2.61	0.772	4	مرتفع
2	أعتبر الجماعة مصدرا أساسيا لتزويد أعضائها بالمعلومات عن أنفسهم وعن الآخرين	2.83	0.748	3	مرتفع
3	تشكل الجماعة ضمانات ومصادر استقرار نفسي وأمن اجتماعي لأفرادها	2.24	0.864	8	متوسط
4	عند اتخاذ قرار يتعلق بالقسم الذي أعمل به يتم إعطائي فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار	2.38	0.705	6	مرتفع
5	عند تطبيقي لإجراءات الجماعة وقيامي بالمهام الموكلة إلي يتم مكافئتي على ذلك	1.70	0.787	12	متوسط
6	عند الخروج عن قرارات الجماعة وإجراءاتها يتم التعرض للعقوبة	2.19	0.723	9	متوسط
7	عند طرحي أو اقتراحي لرأي أو فكرة معينة أشعر أن الجميع يصغي إلي بالاهتمام	2.02	0.816	11	متوسط
8	وجود ثقة عالية بين القائد أو الرئيس والأعضاء أو الموظفين في إطار القسم المتواجد فيه	2.11	0.910	10	متوسط
9	عند التعبير عن أفكارتي ومشاعري في إطار جماعة الأصدقاء أو جماعة العمل فيني أشعر بالحرية في التعبير	2.68	0.659	2	مرتفع
10	أحاول قدر الإمكان أن أكون الأحسن والأكثر بين أعضاء جماعتي	2.38	0.818	5	مرتفع
11	عندما يجتمع أعضاء الجماعة أتجنب القيام بتصرفات تؤدي إلى التقليل من هيبة الآخرين	2.83	0.478	1	مرتفع
12	يشارك جميع العمال في تحقيق أهداف المصلحة أو القسم	2.31	0.718	7	متوسط
	المتوسط العام للسلوك الجماعي	2.35	0.397		مرتفع

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بالنظر الى الجدول (14-2) الذي يتضمن تحليل العبارات المتغير المستقل نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت ايجابية وهذا يعكس النظري الأيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات وقد بلغ المتوسط العام (2.35) وانحراف معياري قدره (0.397) باتجاه مرتفع ،

حيث احتلت العبارة رقم (11) عندما يجتمع أعضاء الجماعة أجنب القيام بتصرفات تؤدي الى التقليل من هيبة الآخرين والعبارة رقم (2) أعتبر الجماعة مصدرا أساسيا لتزويد أعضائها بالمعلومات عن أنفسهم وعن الآخرين احتلا المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (0.478) دلالة على أن العمال لديهم مستوى كبير من الاحترام فيما بينهم واحتلت المرتبة الأخيرة رقم (5) عند تطبيقي لأجراءات الجماعة وقيامي بالمهام الموكلة الي يتم مكافئتي على ذلك بمتوسط حسابي (1.70) وانحراف معياري (0.787) باتجاه ضعيف دلالة على أنه لا يتم مكافئتهم عند القيام بالمهام الموكلة اليهم .

2: تحليل المحور الثاني حول الألتزام التنظيمي :

ينقسم الألتزام التنظيمي الى ثلاثة أنواع وهي الألتزام العاطفي والألتزام المعياري والألتزام الأستمراري والجدول الموالي يوضح تحليل العبارات هذا المتغير التابع

جدول رقم (15-2) : يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتمار

التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أشعر بالفخر و الإعتزاز كوني اعمل في هذه المؤسسة	2.45	0.541	5	مرتفع
2	تستحق هذه المؤسسة الإخلاص و الوفاء من قبل العاملين فيها	2.71	0.633	4	مرتفع
3	تحمي سمعة المؤسسة و ترتيبها وطنيا و دوليا	2.88	0.323	2	مرتفع
4	أحافظ على ممتلكات المؤسسة من الإهمال والضياع	2.96	0.203	1	مرتفع
5	أشعر أثناء العمل مع زملاء كعائلة واحدة في هذه المؤسسة	2.87	0.335	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الألتزام العاطفي	2.77	0.227	--	مرتفع
6	أحرص على تطبيق اللوائح و القوانين الخاصة بالمؤسسة	2.86	0.347	3	مرتفع
7	أحرص على أداء عملي بكل مصداقية وضمير دون مراقبة المسؤول	2.96	0.203	1	مرتفع
8	من واجبي تقديم الدعم و المساندة للزملاء في العمل	2.94	0.246	2	مرتفع
9	يشجعني الدعم من قبل المسؤول على بذل أقصى جهد ممكن في العمل	2.68	0.590	4	مرتفع
10	أبذل قصارى جهدي في العمل من أجل تحقيق	2.66	0.476	5	مرتفع

أهداف المؤسسة				
مرتفع	--	0.187	2.81	المتوسط العام لبعده الألتزام المعياري
متوسط	4	0.722	2.07	11 استمراري في العمل في هذه المؤسسة هو الحصول على منافع ومزايا لا أجدها في عمل آخر
ضعيف	5	0.617	1.53	12 أرغب في البقاء في المؤسسة مهما توفرت الفرص البديلة
متوسط	3	0.884	2.16	13 تشجيع الذي أتلقاه من قبل المسؤول يدفعني إلى الاستمرار في العمل
مرتفع	2	0.870	2.39	14 أتطلع للحصول على مرتبة أو منصب أعلى في المؤسسة
مرتفع	1	0.203	2.96	15 أرغب في إستمرار العلاقة التي قامت بيني و بين زملائي في المؤسسة
متوسط	--	0.397	2.22	المتوسط العام لبعده الألتزام الأستمراري
مرتفع	--	0.204	2.60	المتوسط العام لأبعاد الألتزام التنظيمي

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

بعد تحليل العبارات المتغير التابع الألتزام التنظيمي في الجدول رقم (2-15) يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2.60) وانحرافه المعياري (0.204) وهو ذو قيمة مرتفعة وقدره نوعا ما يدل على وجود نظرة الأيجابية على واقع الألتزام التنظيمي في مؤسسة عينة الدراسة .

المتوسط الحسابي لعبارات الألتزام العاطفي بلغ (2.77) وانحراف معياري (0.22) وهو بقيمة مرتفعة تبين مدى الألتزام العاطفي الذي يبديه العاملون لدى مؤسستهم وذلك من خلال اجابتهم حول عباراته بين مستوى مرتفع حيث احتلت العبارة رقم (4) أحافظ على ممتلكات المؤسسة من الأهمال والضياع بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (0.20) أعلى ترتيب ثم تليها العبارة رقم (3) تهمني سمعة المؤسسة وترتيبها وطنيا ودوليا بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (0.32) ثم بعدها العبارة رقم (5) أشعر أثناء العمل مع الزملاء كعائلة واحدة في هذه المؤسسة بمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (0.33) ثم بعدها العبارة رقم (2) تستحق هذه المؤسسة الأخلص والوفاء من قبل العاملين فيها بمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (0.63) ثم تليها العبارة رقم (1) أشعر بالفخر والأعتزاز كوني أعمل في هذه المؤسسة بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (0.54) وهذا يدل على وجود موافقة على هذه العبارة وعلى العموم المتوسطات الحسابية لعبارات الألتزام العاطفي كانت مرتفعة ويدل ذلك على وجود وجهات ايجابية ،أي الألتزام العاطفي لدى العاملين مرتفع مما يعني وجود نوع من الأتتماء والأعتزاز اتجاه المؤسسة .

المتوسط الحسابي العام لعبارات الألتزام المعياري كان (2.81) وانحراف معياري (0.18) وهو بقيمة مرتفعة جدا مما يعكس النظرة الأيجابية من طرف المبحوثين للعبارات حيث كانت في المرتبة الأولى العبارة رقم (2) أحرص على أداء عملي

بكل مصداقية وضمير دون مراقبة للمسؤول بأعلى متوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (0.20) ثم تليها العبارة رقم (3) من واجبي تقديم الدعم والمساندة للملاء في العمل بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.24) ثم بعدها العبارة رقم (1) أحرص على تطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالمؤسسة بمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري (0.34) ثم بعدها تليها العبارة رقم (4) يشجعي الدعم من قبل المسؤول على بذل أقصى جهد ممكن في العمل بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.59) ثم بعدها أخر عبارة رقم (5) أبذل قصارة جهدي في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.47) اذا الألتزام المعيارى يلقي نظرة ايجابية لدى العاملين المتوسط الحسابي العام لعبارات الألتزام الأستمراري (2.22) وانحراف معياري (0.39) وهو مستوى متوسط مما يعكس نظرة ايجابية للعاملين اتجاه الألتزام الأستمراري حيث احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم (5) أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (0.20) ثم بعدها العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي (2.39) وانحرافه معياري (0.87) ثم تليها العبارة رقم (3) تشجيع الذي أتلقاه من قبل المسؤول يدفعني الى الأستمرار في العمل بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.88) ثم تليها العبارة رقم (1) استمراري في العمل في هذه المؤسسة هو الحصول على منافع ومزايا لا أجدها في عمل أخر بمتوسط حسابي (2.07) وانحراف معياري (0.729) وأخيرا العبارة رقم (2) أرغب في البقاء في المؤسسة مهما توفرت الفرص البديلة بمتوسط حسابي (1.53) وانحراف معياري (0.61) وعموما كانت نظرة العاملين حول عبارات الألتزام الأستمراري متوسطة .

الفرع الثالث : العلاقة بين السلوك الجماعي والألتزام التنظيمي لدى مستشفى المتخصصة الأم والطفل ورقلة

أ- معامل الأرتباط : الجدول الموالي يبين العلاقة الأرتباطية بين المتغيرين

الجدول (16-2) : العلاقة الأرتباطية بين السلوك الجماعي والالتزام التنظيمي

الألتزام التنظيمي	أولا : الألتزام العاطفي	ثانيا : الألتزام المعيارى	ثالثا : الألتزام الأستمراري	المتغير التابع الألتزام التنظيمي
السلوك الجماعي	معامل الأرتباط	0.098	-2.17	0.328
	مستوى الدلالة	0.348	0.036	0.001
	المجموع	94	94	94

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

يتبين من الجدول (2-16) العلاقات الأرتباطية دالة احصائيا، حيث بلغت بين السلوك الجماعي والألتزام العاطفي (9.8%) وهي ضعيفة ؛ وبين السلوك الجماعي والألتزام المعيارى (-2.17) وهي ضعيفة جدا من بين الأبعاد الأخرى ؛ وبين السلوك الجماعي والألتزام الأستمراري (55.3%) وهي مرتفعة ؛ أما القيمة الأجمالية بين السلوك الجماعي والألتزام التنظيمي بلغت (32.8%) وهي علاقة ارتباطية ضعيفة .

ب- أثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي بالاعتماد على تحليل الأنحدار الخطي
ويمكن ذلك من تحليل الأنحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير
المستقل (السلوك الجماعي) والمتغير التابع (الإلتزام التنظيمي) ، والجدول التالي يوضح الأرتباط الخطي بين المتغير المستقل
والمتغير التابع .

جدول رقم (17-2) : يوضح الأرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Recapitulaif des modeles b				
Modele	R	r-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	, 328 ^a	. 108	, 098	,19447
a: المتغير المستقل السلوك الجماعي b: المتغير التابع الإلتزام التنظيمي				

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على نتائج التحليل الأحصائي

من الجدول رقم (17-2) يتضح معامل الأرتباط الخطي بين السلوك الجماعي كمتغير مستقل والإلتزام التنظيمي
كمتغير تابع هو (32.8%) أي أن هناك ارتباط ضعيف ومدى الدقة في المتغير التابع هو (10.8%) . بمعنى
(10.8%) من الإلتزام التنظيمي يعود للسلوك الجماعي ، والنسبة المتبقية (89.2) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية
أو الخطأ

ت- تباين خط الأنحدار : الجدول أدناه يبين تحليل تباين خط الأنحدار

الجدول (2-18): يوضح تحليل تباين خط الأنحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	.420	1	.420	11.105	,001 ^b
Résidus		92	.038		
	3.479	93			
Total	3.899				

a: المتغير المستقل السلوك الجماعي

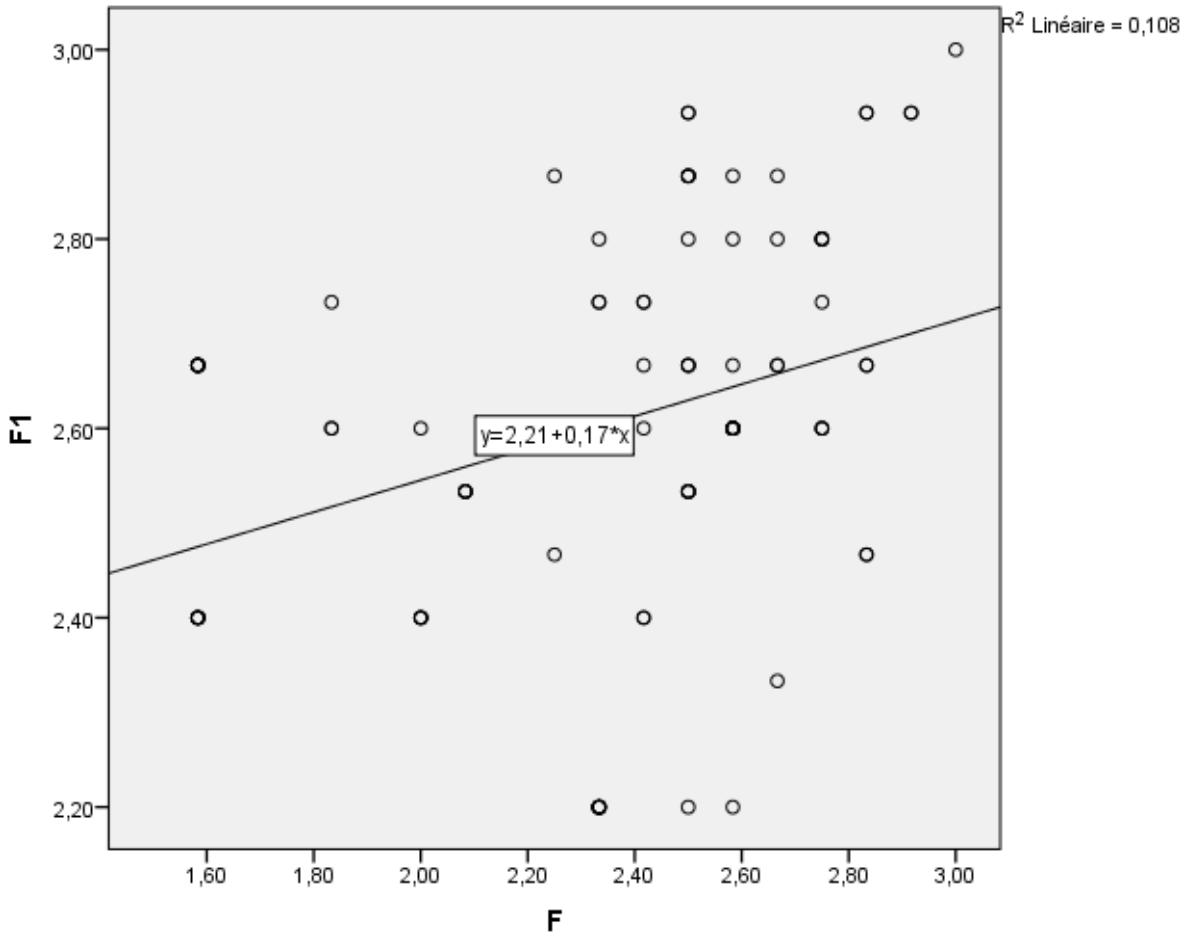
b: المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

المصدر : من اعداد الطالبتان بناء على نتائج التحليل الأحصائي

من الجدول السابق نجد مايلي :

- مجموع مربعات الأنداد يساوي 420 ومجموع مربعات البواقي يساوي 3479 ومجموع المربعات الكلي يساوي 3899.
- درجة الحرية الأنداد هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 92.
- معدل مربعات الأنداد هو 420 ومعدل مربعات البواقي هو 0.038.
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الأنداد 11.105.
- مستوى دلالة الأختبار 0.001 أقل من مستوى الدلالة الصفرية 0.05 وبالتالي خط الأنداد يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك ، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي:

الشكل رقم (10-2) : يوضح مدى ملائمة خط الأنداد



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

ث- دراسة معاملات خط الأنحدار

الجدول رقم (19-2): الموالي يوضح قيم معاملات خط الأنحدار العاملين بمستشفى الأم والطفل ورقلة

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig
	A	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	2.208	.121	.328	18.228	.000
المتغير المستقل: السلوك الجماعي	.169	.051		3.232	.001

a المتغير التابع : الألتزام التنظيمي

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

مقطع خط الأنحدار يساوي 2،208 بالتقريب يصبح 2.21 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $y = a + bx$ وقبل التطرق لفرضيات ميل الأنحدار للمتغير المستقل، ندرس قيم sig، حيث أن المتغير المستقل قيمته (0.001) وهي قيمة مقبولة لأنها أقل (0.05) وقيمة sig بالنسبة لقيمة الثابت هي (0.000) وهي وأقل من (0.05). وهي قيمة مقبولة وبالتالي تصبح معادلة خط الأنحدار :

$$y = 0.17x + 2.21$$

الفرع الرابع : اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لواقع السلوك الجماعي وتأثيره على الألتزام التنظيمي

1/ متغير الجنس t-test

الجدول رقم (20-2) : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام

التنظيمي

الجنس	العدد	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	مستوى الدلالة
المتغير التابع الألتزام التنظيمي	23	2.6493	.18226	0.242
	71	2.5915	.21080	0.211

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

يظهر من خلال الجدول (20-2) تحليل إختبار تي تاست لمستشفى الأم والطفل أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس بالنسبة لذكر (0,242) و بالنسبة للإناث (0.211) وهي قيمة أكبر من $\text{sig}=(0.05)$ وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس والالتزام التنظيمي ومنه السلوك الجماعي لا يؤثر الإلتزام التنظيمي ، عدم وجود فروق بين اجابات المبحوثين تعزى بمتغيرالجنس .

2/ متغير وضعية المستخدم **t-test**

الجدول رقم (21-2) : يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق أثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي

مستوى الدلالة	الأنحراف المعياري	متوسط الحسابي	العدد	وضعية المستخدم
0.102	.20182	2.5826	65	المتغير التابع الإلتزام التنظيمي
0.106	.20527	2.6575	29	

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

حسب الجدول (21-2) نتيجة تحليل التباين لمتغير وضعية المستخدم بمستشفى الأم والطفل ورقلة كانت قيمة $\text{sig} = 0.102$ بالنسبة للعاملين الدائمين وبالنسبة للعاملين المتعاقدين $\text{sig} = 0.106$ وهي أكبر من (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متغير وضعية المستخدم ، ومنه السلوك الجماعي لا يؤثر الإلتزام التنظيمي ، لا توجد فروق بين اجابات المبحوثين تعزى بمتغير وضعية وضعية المستخدم .

3/ متغير العمر :

الجدول (22-2) : يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الإلتزام

التنظيمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(قيمة f)	مستوى الدلالة
المتغير التابع الإلتزام التنظيمي	بين المجموعات	.121	2	.042	1.454	0.239
	داخل المجموعات	3.378	91	.060		
	المجموع	3.899	93			

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

حسب الجدول (2-22) نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بمسشفى الأم والطفل ورقلة كانت قيمة $\text{sig} = 0.239$ وهي أكبر من (0.05) وبالتالي لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر وأثر السلوك الجماعي ، أي لا توجد فروق أو عبارة أخرى لا يؤثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تعزى لمتغير العمر.

4/متغير الوظيفة

الجدول رقم (2-23) يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(قيمة f)	مستوى الدلالة
المتغير التابع لألتزام التنظيمي	بين المجموعات	.291	3	.097	2.424	0.071
	داخل المجموعات	3.608	90	.040		
	المجموع	3.899	93			

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

حسب الجدول (2-23) نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بمسشفى الأم والطفل ورقلة كانت قيمة $\text{sig} = 0.071$ وهي أكبر من (0.05) وبالتالي لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متغير الوظيفة وأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي، أي لا توجد فروق أو عبارة أخرى لا يختلف السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تعزى لمتغير الوظيفة .

5- متغير المصلحة

الجدول (2-24) يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(قيمة f)	مستوى الدلالة
أثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي	بين المجموعات	.232	4	.058	1.406	0.239
	داخل المجموعات	3.667	89	.041		
	المجموع	3.899	93			

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

حسب الجدول (2-24) يوضح نتيجة تحليل التباين لمتغير المصلحة كانت قيمة $\text{sig} = 0.239$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المصلحة وأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي ، أي لا توجد فروق أو عبارة أخرى لا يختلف أثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي تعزى لمتغير المصلحة.

2/تحليل التباين الأحادي بالنسبة للفروقات التي تؤثر

6/ متغير الحالة الاجتماعية

الجدول (25-2) : يوضح نتيجة تباين تحليل التباين بين متوسطات نظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الإلتزام

التنظيمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(قيمة f)	مستوى الدلالة
المتغير التابع الإلتزام التنظيمي	بين المجموعات	.406	1	.406	10.702	0.002
	داخل المجموعات	3.493	92	0.38		
	المجموع	3.899	93			

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

حسب الجدول (25-2) نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة الاجتماعية بمسشفى الأم والطفل ورقلة كانت قيمة sig = 0.002 وهي أقل من (0.05) وبالتالي وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير الحالة الاجتماعية و السلوك الجماعي ، ومنه يؤثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي ، أي توجد فروق بين اجابات المبحوثين تعزى بمتغير الحالة الاجتماعية .

7- متغير المستوى التعليمي

الجدول (26-2) : يوضح نتيجة تباين تحليل بين متوسطات نظرة الموظفين لأثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(قيمة f)	مستوى الدلالة
المتغير التابع للإلتزام التنظيمي	بين المجموعات	.367	3	.122	3.312	0.030
	داخل المجموعات	3.533	90	.339		
	المجموع	3.899	93			

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

حسب الجدول (26-2) نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بمسشفى الأم والطفل ورقلة كانت قيمة sig = 0.030 وهي أقل من 0.05 ، وبالتالي وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير المستوى التعليمي و السلوك الجماعي التنظيمي ومنه متغير المستوى التعليمي لموظفي المؤسسة محل الدراسة يؤثر السلوك الجماعي على الإلتزام التنظيمي ، أي توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين تعزى بمتغير المستوى التعليمي .

8- الخبرة

الجدول (2-27): يوضح نتيجة تباين بين متوسطات نظرة العاملين لأثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(قيمة F)	مستوى الدلالة
المتغير التابع الألتزام التنظيمي	بين المجموعات	.814	3	.271	7.921	0.000
	داخل المجموعات	3.085	90	.034		
	المجموع	3.899	93			

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الأحصائي

حسب الجدول (2-27) نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لمستشفى الأم والطفل ورقلة كانت $\text{sig} = 0.000$ أقل من 0.05 وبالتالي وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متغير الخبرة و السلوك الجماعي ومنه يؤثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي ، أي توجد فروق بين اجابات المبحوثين تعزى بمتغير الخبرة .

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الإستبيان وإختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء المقابلة الشخصية مع مسؤول المصالح الأستشفائية في مستشفى الأم والطفل ورقلة من أجل معرفة واقع الألتزام التنظيمي والسلوك الجماعي تم التوصل إلى النتائج التالية:

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية 1

تمثل الفرضية 1 بأن هناك مستوى عالي من السلوك الجماعي بالمؤسسة محل الدراسة ومن خلال النتائج الجدول رقم (2-14) الذي يبين المتوسط الحسابي قدره (2.35) وهذا يشير إلى مستوى السلوك الجماعي بمعنى وجود سلوك جماعي بين العمال وأخلاق الأعمال وقيم وتصرفات يتحلون بها كالأحترام ، التقدير، وروح الجماعة وتفعيل سلوكهم ايجابيا والجماعة تجعلهم مستقرين نفسيا ويشعر كل فرد داخل الجماعة بالأمن وبالتالي سيسلك سلوك ايجابي يؤثر على جماعته واعطائهم فرص للمشاركة لأتخاذ القرار وهذا يجعلهم يشعرون بالانتماء والولاء للمؤسسة وهكذا يتم تطبيقهم لأجراءات ولوائح القانون داخل الجماعة وعدم الخروج عن قواعدها لأنهم يشعرون بالرضى اتجاه الجماعة وأعضائها والمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية 1.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية 2

تمثل الفرضية الثانية هناك مستوى عالي من الألتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة ومن خلال النتائج الجدول (2-15) يتبين لنا

* أن الألتزام العاطفي كان بقيمة مرتفعة حيث يحافظون على ممتلكات المؤسسة من الأهمال والضياع وتربطهم علاقات عائلية فيما بينهم والعمل كعائلة واحدة وتمهم سمعة وصورة المؤسسة ويعملون على ترقية أفضل الرتب ووطنيا ودوليا والأخلاص والوفاء للمؤسسة ؛

* فيما يخص الألتزام المعياري كان بقيمة مرتفعة جدا وهذا يدل على أغلبيتهم يحرص أداء العمل بكل مصداقية مع احترام وتطبيق القوانين والتعاون والمساندة بين الزملاء وكذلك العلاقة مع المسؤول وبالتالي هذا يؤثر سلبا على أداءه وهكذا يسعى الأفراد الحصول على عمل مهما كان حتى ولو أقل من المؤهل العلمي المتحصل عليه ؛

*وفيما يخص الإلتزام الأستمراري كان بقيم ضعيفة متوسطة مرتفع رغم علاقاتهم الجيدة والقائمة فيما بينهم مما يشجعهم على الأستمرار لكن الرغبة في تحسين ظروف المعيشة والحصول على أعلى منصب في المؤسسة ويشتكي بعض الموظفين من نقص التحفيز المعنوي من خلال كلمات الشكر على الجهود المبذولة من طرف المسؤولين الا أنهم لا يرغبون البقاء في المؤسسة مهما توفرت الفرص وراجع ذلك الى نقص الراتب للأيفاء بمتطلبات الحياة ؛

ومنه فالإلتزام التنظيمي مرتفع حيث يسعى أغلب العاملين الى العمل بكل مصداقية والتعاون مع بعضهم البعض حيث هي تعتبر المؤسسة الكبيرة لأنها الوجهة الأساسية بالنسبة للمؤسسات الأخرى وهي في نمو وتطور وتوسيعها بالنسبة للأطباء ومن ناحية الحجم والأهتمام أكثر بالطفل والأم وهذا ما يؤكد صحة الفرضية 2 هناك مستوى عالي من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمستشفى الأم والطفل ورقلة وهذا مايتفق مع الدراسات السابقة كل من

أحمد محمد بن عيسى ورياض أحمد أبازي ومحمد حسن محمودي الغرباوي

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية 3 : المتعلقة بعلاقة السلوك الجماعي والإلتزام التنظيمي

تتمثل الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين السلوك الجماعي والإلتزام التنظيمي

أولاً: يتضح من خلال جدول الارتباطات بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة احصائيا بين المتغير المستقل السلوك الجماعي والإلتزام التنظيمي كمتغير تابع ، وقد بلغت القيمة الأجمالية (32.8%) وهي قيمة ايجابية ولكن ضعيفة وبالتالي وجود

علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين السلوك الجماعي والإلتزام التنظيمي وهو مايبثت صحة الفرضية 3

وعليه على المؤسسة تحسين السلوك الجماعي من خلال البحث عن نقاط الضعف ومعالجته لتنفيذ الإلتزام التنظيمي

ثانيا : دراسة معاملات خط الأنداد ؛

من الجدول رقم (19-2) الذي يوضح قيم معاملات خط الأنداد بمستشفى الأم والطفل ورقلة وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا الى معادلة خط الأنداد كما يلي :

$$y=0.17x+2.21$$

تحسن الإلتزام التنظيمي ب (0.17) وبالتالي نستنتج أن السلوك الجماعي له تأثير على الإلتزام التنظيمي

مناقشة وتفسير النتائج الفرضية 4

تتمثل الفرضية الرابعة بأنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجابات أفراد العينة الدراسة مستوى الإلتزام التنظيمي بالختبارتحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين على المتغير التابع الإلتزام التنظيمي فان النتيجة لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية (الجنس ، وضعية المستخدم ، العمر ، الوظيفة ، المصلحة) بالاستثناء (الخبرة ، المستوى التعليمي ،الحالة الاجتماعية)على مستوى الإلتزام التنظيمي ومنه بالتالي المتغيرات (الجنس ، وضعية المستخدم ، العمر ، الوظيفة ، المصلحة) للمبوحين لا تؤثرعلى الإلتزام التنظيمي أي لاتوجد فروق بين اجابات المبوحين وهو ينفي صحة الفرضية الرابعة..

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على تأثير السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي لدى العاملين وذلك عبر الأجابات على التساؤولات التي تمثل اشكالية البحث وللأجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا الى قسمين رئيسين الجانب النظري الذي تطرقنا اليه الادبيات النظرية للألتزام التنظيمي لأهم أبعاده والسلوك الجماعي لخصائصه والعوامل المؤثرة فيه ، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق الموضوع ، أما الفصل الثاني خصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا الأمام بالموضوع هذا البحث والتعمق في اشكاليته والأحاطة به من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بمسشفى الأم والطفل ورقة

نتائج اختبار الفرضيات :

لقد كشفت دراسة وتحليل أثر السلوك الجماعي على الألتزام التنظيمي في مستشفى الأم والطفل ورقة عن النتائج التالية:

بالنسبة للفرضية الأولى : أتضح أن هناك مستوى عالي من السلوك الجماعي بمسشفى الأم والطفل ورقة وهذا مايبث صحة الفرضية الأولى .

بالنسبة للفرضية الثانية : هناك مستوى عالي من الألتزام التنظيمي بمسشفى الأم والطفل ورقة وهذا مايبث صحة الفرضية الثانية.

بالنسبة للفرضية الثالثة : توجد علاقة بين السلوك الجماعي والألتزام التنظيمي وهذا مايبث صحة الفرضية الثالثة .

الفرضية الرابعة : توجد فروق ذو دلالة احصائية للمتغيرات (الجنس ، وضعية المستخدم ، العمر ، الوظيفة ، المصلحة) بالستثناء (المستوى التعليمي ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية) وهذا ماينفي الفرضية الرابعة .

النتائج :

أما النتائج الأخرى المستخلصة من الدراسة

- أتضح أن هناك سلوك جماعي لدى العاملين وهذا راجع الى طبيعة العمل تؤدي من ممارسة السلوك الجماعي
- أن هناك مستوى مرتفع من الألتزام التنظيمي لدى العاملين وهذا راجع الى اهتمام المؤسسة بالألتزام التنظيمي
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين فيما يتعلق (الجنس ، وضعية المستخدم ، العمر، الوظيفة ، المصلحة)
- العلاقة الأرتباطية بين المتغير المستقل السلوك الجماعي والمتغير التابع الألتزام التنظيمي علاقة طردية ضعيفة
- أن هناك تأثير كبيرا الفرد على الجماعة وبالتالي سلوك جماعي ايجابي والجماعة على الفرد وبالتالي تسود فيها روح الجماعة .

التوصيات:

- بعد إستعراض نتائج الدراسة لا بد أن نضع بعض التوصيات التي بموجبها يمكن معالجة نقاط الضعف و تعزيز نقاط القوة ، و ذلك كما يلي :
- اعطائهم مكافآت تشجعهم البقاء في المؤسسة .
- العمل على تحسين العلاقات من أجل نجاح المؤسسة.
- الأهتمام بالعوامل الأخرى التي تؤثر على الألتزام التنظيمي وذلك للحفاظ على العمال.

أفاق الدراسة:

وفي ختام البحث وبناء على النتائج التي توصلنا إليها نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لأكمال

البحث على سبيل المثال

- أثر السلوك الجماعي على ضغوط العمل .
- أثر الحوافز المعنوية على الألتزام التنظيمي.
- الألتزام التنظيمي وعلاقته بالثقافة التنظيمية .
- أثر الرضا الوظيفي على الألتزام التنظيمي.

قائمة المصادر
والمراجع

1- باللغة العربية

الكتب:

1- إبراهيم بخي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية، المذكرة، الأطروحة، التقرير، المقال (وفق

طريقة الIMRAD، مخبر الجامعة المؤسسة و التنمية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الطبعة الرابعة، 1998-2015

2- عبد الله بن عبد الغني، السلوك التنظيمي، جامعة الملك عبد العزيز، سنة 2002

الأطروحات و المذكرات:

1- العنود متعب بن محيا، الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014.

2- زيان حنان، اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الإلتزام التنظيمي، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، 2018.

3- سامي ابراهيم حماد حنون، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

4- شت حكريمة، أثر التمكين الاداري على الإلتزام التنظيمي دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زبوشي محمد طولقة، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

5- شلاي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016.

6- عاشوري إبتسام، الألتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية مذكرة ماجستير غير مذكورة جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015.

7- محمد عبد سعيد عليان، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2016.

8- مناس ذهبية، ، أثر تمكين العاملين على الولاء التنظيمي دراسة حالة شركة الإسمنت بسور الغزلان، مذكرة ماستر، جامعة البويرة، 2015.

المجلات العلمية:

9- اقبال غني محمد، العلاقة بين السلوك الجماعي ورضا العاملين، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والأقتصادية معهد التقني بابل سنة 2012.

10- تيشات سلوى، مطبوعة ادارة السلوك التنظيمي، ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

11- عبد الفتاح صالح خلفيات و منى خلف الملاحمة، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، مجلة جامعة دمشق، الأردن، 2009.

المراجع باللغة الأجنبية :

nadia bouarif .prediciing organizational commitment.the role of religiosity and ethicalideology european scientific journal vol 11.no 17. 2015

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية



قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الدرجة	المحكم	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ مساعد	مزهودة نور الدين	1
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ مساعد	بوخلخال عبد الرحيم	2
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	حجاج عبد الرؤوف	3
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	رجم خالد	4

الملحق رقم 02

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة الماستر تخصص موارد بشرية تحت عنوان " أثر السلوك الجماعي على الالتزام التنظيمي "، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة. ولكم منا كل الشكر والتقدير.

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المتغيرات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

وضعية المستخدم : موظف دائم موظف متعاقد

العمر : أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى 50 50 فأكثر

المستوى التعليمي : دون ليسانس شهادات دراسات أو ليسانس ماجستير أو ماستر دكتوراة

الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج
 الخبرة : أقل من 5 من 5 إلى 10 من 10 إلى 20 أكثر من 20

الوظيفة : مدير أو نائب مدير رئيس مصلحة اداري عامل
 المصلحة : ادارة عامة المصالح الأستشفائية مصالح الأقتصادي عديدة والتجهيزات ملاقات العامة
 المحور : السلوك الجماعي

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
1	أفضل الانضمام إلى الجماعة لأنها تحقق رغبي في التفاعل الاجتماعي			
2	أعتبر الجماعة مصدرا أساسيا لتزويد أعضائها بالمعلومات عن أنفسهم وعن الآخرين			
3	تشكل الجماعة ضمانات ومصادر استقرار نفسي وأمن اجتماعي لأفرادها			
4	عند اتخاذ قرار يتعلق بالقسم الذي أعمل به يتم إعطائي فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار			
5	عند تطبيقي لإجراءات الجماعة وقيامي بالمهام الموكلة إلي يتم مكافئتي على ذلك			
6	عند الخروج عن قرارات الجماعة وإجراءاتها يتم التعرض للعقوبة			
7	عند طرحي أو اقتراحي لرأي أو فكرة معينة أشعر أن الجميع يصغي إلي بالاهتمام			
8	وجود ثقة عالية بين القائد أو الرئيس والأعضاء أو الموظفين في إطار القسم المتواجد فيه			
9	عند التعبير عن أفكار ومشاغري في إطار جماعة الأصدقاء أو جماعة العمل فإني أشعر بالحرية في التعبير			
10	أحاول قدر الإمكان أن أكون الأحسن والأكثر بين أعضاء جماعتي			
11	عندما يجتمع أعضاء الجماعة أتجنب القيام بتصرفات تؤدي إلى التقليل من هيبه الآخرين			
12	يشارك جميع العمال في تحقيق أهداف المصلحة أو القسم			

المحور الثاني : الالتزام التنظيمي

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	الالتزام العاطفي			
1	أشعر بالفخر و الإعتزاز كوني اعمل في هذه المؤسسة			
2	تستحق هذه المؤسسة الإخلاص و الوفاء من قبل العاملين فيها			
3	تحمي سمعة المؤسسة و ترتيبها وطنيا و دوليا			
4	أحافظ على ممتلكات المؤسسة من الإهمال والضياع			
5	أشعر أثناء العمل مع زملاء كعائلة واحدة في هذه المؤسسة			
	الالتزام المعياري			
6	أحرص على تطبيق اللوائح و القوانين الخاصة بالمؤسسة			
7	أحرص على أداء عملي بكل مصداقية وضمير دون مراقبة المسؤول			
8	من واجبي تقديم الدعم و المساعدة للزملاء في العمل			
9	يشجعني الدعم من قبل المسؤول على بذل أقصى جهد ممكن في العمل			
10	أبذل قصارى جهدي في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة			
	الالتزام الأستمراري			
11	استمراري في العمل في هذه المؤسسة هو الحصول على منافع ومزايا لا أجدها في عمل آخر			
12	أرغب في البقاء في المؤسسة مهما توفرت الفرص البديلة			
13	تشجيع الذي أتلقاه من قبل المسؤول يدفعني إلى الاستمرار في العمل			
14	أتطلع للحصول على مرتبة أو منصب أعلى في المؤسسة			
15	أرغب في إستمرار العلاقة التي قامت بيني و بين زملائي في المؤسسة			

الملحق رقم 02 نتائج spss
معامل الثبات الفا كرومباخ

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.769	27

المتغيرات الشخصية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	23	24,5	24,5	24,5
	أنثى	71	75,5	75,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	43	45,7	45,7	45,7
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	36	38,3	38,3	84,0
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	16,0	16,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

الحالة الإجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	44	46,8	46,8	46,8
	متزوج	50	53,2	53,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير أو نائب مدير	1	1,1	1,1	1,1
	رئيس مصلحة	7	7,4	7,4	8,5

إداري	21	22,3	22,3	30,9
عامل	65	69,1	69,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

المصلحة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إدارة عامة	9	9,6	9,6	9,6
	مالية	13	13,8	13,8	23,4
	مصالح الاقتصادي القاعدية والتجهيزات	4	4,3	4,3	27,7
	العلاقات العامة	8	8,5	8,5	36,2
	المصالح الإستشفائية	60	63,8	63,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

وضعية المستخدم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف دائم	65	69,1	69,1	69,1
	موظف متعاقد	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	42	45	45	45
	من 5 إلى أقل 10 سنوات	28	29,78	29,78	30
	من 10 إلى أقل 20 سنوات	12	12,76	12,76	87,5
	أكثر من 20 سنوات	12	12,76	12,76	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أفضل الانضمام إلى الجماعة لأنها تحقق رغبتني في التفاعل الاجتماعي	94	2,61	,722
أعتبر الجماعة مصدرا أساسيا لتزويد أعضائها بالمعلومات عن أنفسهم وعن الآخرين	94	2,83	,478
تشكل الجماعة ضمانات ومصادر استقرار نفسي وأمن اجتماعي لأفرادها	94	2,24	,864
عند اتخاذ قرار يتعلق بالقسم الذي أعمل به يتم إعطائي فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار	94	2,38	,705
عند تطبيقي لإجراءات الجماعة وقيامي بالمهام الموكلة إلي يتم مكافئتي على ذلك	94	1,70	,787
عند الخروج عن قرارات الجماعة وإجراءاتها يتم التعرض للعقوبة	94	2,19	,723
عند طرحي أو اقتراحي لرأي أو فكرة معينة أشعر أن الجميع يصغي إلي بالاهتمام	94	2,02	,816
وجود ثقة عالية بين القائد أو الرئيس والأعضاء أو الموظفين في إطار القسم المتواجد فيه	94	2,11	,910
عند التعبير عن أفكاري ومشاعري في إطار جماعة الأصدقاء أو جماعة العمل فإني أشعر بالحرية في التعبير	94	2,68	,659
أحاول قدر الإمكان أن أكون الأحسن والأكثر بين أعضاء جماعتي	94	2,38	,818
عندما يجتمع أعضاء الجماعة أتجنب القيام بتصرفات تؤدي إلى التقليل من هيبة الآخرين	94	2,83	,478
يشارك جميع العمال في تحقيق أهداف المصلحة أو القسم	94	2,31	,817
F	94	2,3573	,39799
N valide (liste)	94		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
--	---	---------	------------

أشعر بالفخر و الإعتزاز كوني اعمل في هذه المؤسسة	94	2,45	,541
تستحق هذه المؤسسة الإخلاص و الوفاء من قبل العاملين فيها	94	2,71	,633
تهمني سمعة المؤسسة و ترتيبها وطنيا و دوليا	94	2,88	,323
أحافظ على ممتلكات المؤسسة من الإهمال والضياع	94	2,96	,203
أشعر أثناء العمل مع زملاء كعائلة واحدة في هذه المؤسسة	94	2,87	,335
أحرص على تطبيق اللوائح و القوانين الخاصة بالمؤسسة	94	2,86	,347
أحرص على أداء عملي بكل مصداقية وضمير دون مراقبة المسؤول	94	2,96	,203
من واجبي تقديم الدعم و المساعدة للزملاء في العمل	94	2,94	,246
يشجعني الدعم من قبل المسؤول على بذل أقصى جهد ممكن في العمل	94	2,68	,590
أبذل قصارى جهدي في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة	94	2,66	,476
استمراري في العمل في هذه المؤسسة هو الحصول على منافع ومزايا لا أجدها في عمل آخر	94	2,07	,722
أرغب في البقاء في المؤسسة مهما توفرت الفرص البديلة	94	1,53	,617
تشجيع الذي أتلقاه من قبل المسؤول يدفعني إلى الاستمرار في العمل	94	2,16	,884
أتطلع للحصول على مرتبة أو منصب أعلى في المؤسسة	94	2,39	,870
أرغب في استمرار العلاقة التي قامت بيني وبين زملائي في المؤسسة	94	2,96	,203
F1	94	2,6057	,20476
N valide (liste)	94		

العلاقة الارتباطية بين المتغيرين

Corrélations

	F	F1	F11	F12	F13
F					
Corrélacion de Pearson	1	,328**	,098	-,217*	,553**
Sig. (bilatérale)		,001	,348	,036	,000
N	94	94	94	94	94
F1					
Corrélacion de Pearson	,328**	1	,763**	,470**	,886**
Sig. (bilatérale)	,001		,000	,000	,000
N	94	94	94	94	94

F11	Corrélation de Pearson	,098	,763**	1	,182	,520**
	Sig. (bilatérale)	,348	,000		,078	,000
	N	94	94	94	94	94
F12	Corrélation de Pearson	-,217*	,470**	,182	1	,149
	Sig. (bilatérale)	,036	,000	,078		,151
	N	94	94	94	94	94
F13	Corrélation de Pearson	,553**	,886**	,520**	,149	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,151	
	N	94	94	94	94	94

تحليل باستخدام المربعات الصغرى ENTRY

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,328 ^a	,108	,098	,19447

تحليل تباين خط الأنحدار

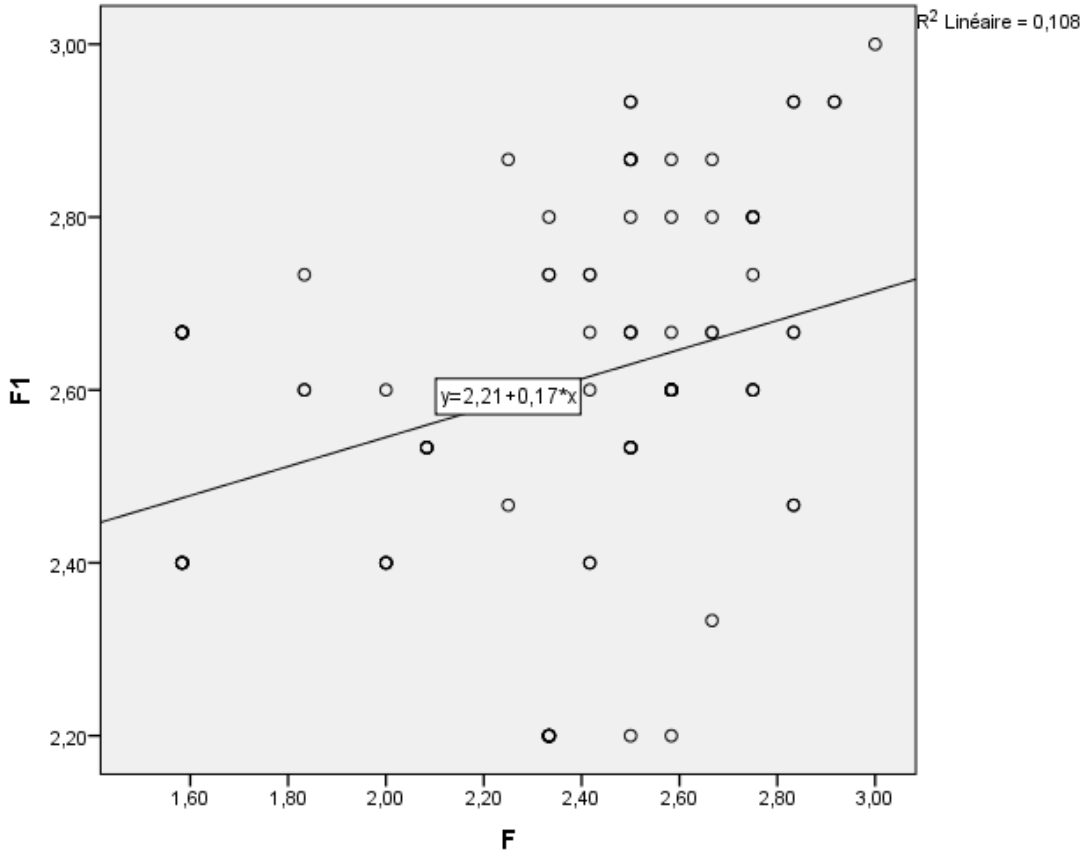
ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	,420	1	,420	11,105	,001 ^b
Résidus	3,479	92	,038		
Total	3,899	93			

قيم معاملات خط الأنحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,208	,121		18,228	,000
F	,169	,051	,328	3,332	,001



اختبار الفروقات
اختبار t test تي تاست الخاص بالجنس:
علاقة الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للجنس

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
F1 ذكر	23	2,6493	,18226	,03800
F1 أنثى	71	2,5915	,21080	,02502

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
					Inférieur
F1	Hypothèse de variances égales	,242	,05773	,04902	-,03964
	Hypothèse de variances inégales	,211	,05773	,04550	-,03405

اختبار t test تي تاست الخاص بوضعية المستخدم :

علاقة وضعية المستخدم لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا لوضعية المستخدم

Statistiques de groupe

وضعية المستخدم	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
F1 موظف دائم	65	2,5826	,20182	,02503
موظف متعاقد	29	2,6575	,20527	,03812

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
					Inférieur
F1	Hypothèse de variances égales	,102	-,07491	,04530	-,16489
	Hypothèse de variances inégales	,106	-,07491	,04560	-,16637

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
أولا علاقة الحالة الاجتماعية توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للحالة الاجتماعية

Tableau ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	sig
F1 * الحالة الاجتماعية	Entre groupes (Combinée)	,406	1	,406	10,702	,002
	Intra-groupes	3,493	92	,038		
	Total	3,899	93			

ثانيا : علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا لمتغير العمر

Tableau ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
F1 * العمر	Entre groupes (Combinée)	,121	2	,060	1,454	,239
	Intra-groupes	3,778	91	,042		
	Total	3,899	93			

ثالثا : علاقة : توجد علاقة بين اجابات العمال تبعا لمتغير المستوى التعليمي

Tableau ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
F1 *مستوى التعليم	Entre groupes (Combinée)	,367	3	,122	3,112	,030
	Intra-groupes	3,533	90	,039		
	Total	3,899	93			

رابعا : الخبرة توجد علاقة بين اجابات العمال تبعا لمتغير الخبرة

Tableau ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
F1 *الخبرة	Entre groupes (Combinée)	,814	3	,271	7,921	,000
	Intra-groupes	3,085	90	,034		
	Total	3,899	93			

خامسا : الوظيفة لا توجد علاقة بين اجابات العمال تبعا لمتغير الوظيفة

Tableau ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
F1 *الوظيفة	Entre groupes (Combinée)	,291	3	,097	2,424	,071
	Intra-groupes	3,608	90	,040		
	Total	3,899	93			

سادسا : المصلحة لا توجد علاقة بين اجابات العمال تبعا لمتغير المصلحة

Tableau ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
F1 *المصلحة	Entre groupes (Combinée)	,232	4	,058	1,406	,239
	Intra-groupes	3,667	89	,041		
	Total	3,899	93			

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
III	شكر
V	الملخص
IV	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
59	قائمة الأشكال البيانية
59	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة العامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي
03	المطلب الأول: مفاهيم أساسية للالتزام التنظيمي
03	الفرع الأول: مفهوم وخصائص الالتزام التنظيمي
04	الفرع الثاني: أسباب الإهتمام بالالتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه
05	الفرع الثالث: أبعاد ومراحل الإلتزام التنظيمي
06	الفرع الرابع: أهمية ومعوقات الإلتزام التنظيمي
07	المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للسلوك الجماعي
07	الفرع الأول: مفهوم الجماعة و الخصائص و أسباب نشوئها
09	الفرع الثاني: نظريات والأنواع
10	الفرع الثالث : العوامل المؤثرة و ايجابيات و سلبيات السلوك الجماعي
12	الفرع الرابع : محددات السلوك الجماعي
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي والسلوك الجماعي
13	المطلب الأول : الدراسات السابقة
13	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية والأجنبية
17	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
17	المطلب الثالث: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع الإلتزام التنظيمي والسلوك الجماعي لعاملين المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل ورقلة	

20	تمهيد
21	المبحث الأول : الطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
21	المطلب الأول : الأطار المنهجي للدراسة
21	الفرع الأول :تقديم المؤسسة محل الدراسة
21	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
22	الفرع الثالث : متغيرات الدراسة
22	الفرع الرابع : نموذج الدراسة
23	المطلب الثاني :أدوات الدراسة المستخدمة
23	الفرع الأول : الأدوات الأحصائية
23	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
24	الفرع الثالث : صدق وثبات الأستبيان
25	المبحث الثاني : تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
25	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
25	الفرع الأول : توزيع أفراد العينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية
28	الفرع الثاني : تحليل محاور الدراسة
32	الفرع الثالث : العلاقة الارتباطية بين السلوك الجماعي والالتزام التنظيمي
35	الفرع الرابع : إحتبار تحليل التباين الأحادي
39	المطلب الثاني :: مناقشة نتائج الدراسة
42	الخاتمة
45	قائمة المصادر و المراجع
47	قائمة الملاحق
60	الفهرس

