



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العمالية بورقلة

من إعداد الطلبة: شنين محمد عبد الرزاق

مزار حبيبة

تجانة سميرة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /.... /.... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة

أ.د/.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....رئيسا.

د/ طواهر عبد الجليل.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا ومقررا.

د/.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملية بورقلة

من إعداد الطلبة: شنين محمد عبد الرزاق

مزار حبيبة

تجانة سميرة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /... /... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة

أ.د/.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....رئيسا.

د/ طواهر عبد الجليل.....(أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا و مقرا.

د/.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وصلني اللهم على عبدك وحبيبك ونبيك ورسولك والمصطفى محمد ابن عبد الله.

اهدي هذا العمل المتواضع إلى المرحوم أبي الذي أدعو الله له بالرحمة والمغفرة وأن يجعله الله مع زمرة الأبرار ومن المقبولين في رحمته واسأل الله راجيا وملحا في الدعاء والطلب له بالنجاة من النار والفوز بالجنة مع المقربين الأخيار، آمين يا ربي استجب.

وإلى منبع الحنان، ورمز العطف والمحبة إلى التي لن أوافيها حقها مهما قدمت لها إلى من تقع الجنة تحت أقدامها وأمرنا الرحمان بطاعتها، إلى أُمي الغالية. التي أدعو الله أن يشافيها ويبارك لها في عمرها وفي صحتها، وأن يقدرني على برها وطاعتها، وإلى جميع إخوتي وأخواتي، وإلى زوجتي الغالية، وإلى ولدي ريان وابنتي روان، وإلى جميع أصدقائي كل باسمه، وإلى زميلتي في هذا العمل سميرة وحبيبة، وأشكرهما وأحييهما على روح العمل المشترك والتحمل والصبر والإتقان رغم كل المعوقات والصعوبات، وإلى كل من أعانني ولو بدعوة خير في ظهر الغيب.

طبعاً دون أن أنسى، أهديه إلى الأستاذ محبوب محمد بشير والمهندس الشيخ دبون، و الأستاذ عادل عياض، وأخي وصديقي منصور محمد، وأخي ومشرفاً أستاذي الفاضل طواهر عبد الجليل، وإلى جميع أساتذتي الكرام كل باسمه، وأخص بالذكر الأستاذان الفاضلان مناصرية رشيد، وعرابة الحاج.

شنين محمد عبد الرزاق

إهداء

اللهم أنر قلبي بنورك

الى من غمرتني بحبها وحنانها الى من ربنتي و انارت دربي واعانتني بدعائها الى من تقع الجنة تحت اقدمها أطال الله في عمرها امي.

الى من تعب واعطى الكثير دون انتظار الى من احسست معه بالامان الى من كان سندي في الحياة الى من اكن له الهيبة و الوقار الى اغلى ما فقدت في هذا الوجود الى روح والدي رحمه الله و طيب ثراه.

الى اخوتي و اخواتي الى ابنائهم و بناتهم .

الى كوثر، فردوس ، سلسبيل ، البراء ، كسييلة ، محي الدين و ذاكر الله الى أختي نعيمة ، و أختي سعاد ، و حنان .

إلى كل عائلة مزار، إلى كل الأقارب و الأحبة ، إلى كل من علمني حرفا و كل اساتذتي الكرام ، و إلى كل من حمل مشعل العلم و المعرفة.

إلى زملائي و زميلاتي دفعة 2020 ماستر تخصص إدارة موارد بشرية

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

حبيبة مزار

إهداء

إلى ..

روح والدي الطاهرة غفر الله له ورفعته في درجاته

إلى ..

من هي في حياتي كل شيء أمي
أطال الله في عمرها و ألبسها ثوب الصحة و العافية

إلى ..

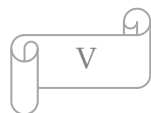
من تربطني بهم علاقة مقدسة
إخوتي و عائلاتهم و أخواتي و عائلاتهم

إلى ..

أساتدتي الأفاضل وزملاء وزميلات الدفعة

أهدي ثمرة جهدي

سميرة تاجنة



شكر

أولاً وقبل كل شيء نحمد الله عز و جل على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل حمدا يليق بجلاله و عظمته .

نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساهم معنا في إنجاز هذا العمل ، نخص بالذكر كل من:

-الأستاذ طواهر عبد الجليل

-الأستاذ عرابة الحاج

-الأستاذ مناصرية رشيد

-الأستاذة صالحى سميرة

-الأستاذ عادل القدسي

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي، وكذا محددات الرضا الوظيفي في المديرية العملية بورقلة لإتصالات الجزائر ، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والمقابلة الشخصية، والاستبيان وتمت المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 22، وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين، ووجود علاقة طردية متوسطة بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل والإلتزام التنظيمي كمتغير تابع .

الكلمات المفتاحية:

رضا وظيفي، التزام تنظيمي، محددات الرضا الوظيفي، مديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر

Abstract

This study aims to determine the extent of the impact of job satisfaction on organizational commitment, as well as the determinants of job satisfaction in the operational directorate of Algeria Telecom in Ouargla, in addition to studying the relationship between the study variables, where the descriptive and analytical approach was used to study the topic. Also, the case study approach was relied on scientific observation, official documents, personal interview, and questionnaire. The statistical treatment was done by the SPSS program, version 22, and the study concluded of a high level of job satisfaction and organizational commitment among workers, and a medium direct relationship between job satisfaction as an independent variable and organizational commitment as a dependent variable.

keywords:

Job Satisfaction, Organizational Commitment, Determinants of Job Satisfaction, operational directorate of Algeria Telecom in Ouargla

قائمة المحتويات

III	الإهداء
VI	الشكر
VIII	الملخص.
VIII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الاختصارات
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي .	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) للإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي
28	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملية بورقلة	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
37	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
57	خلاصة
60	خاتمة
62	المراجع
66	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الفصل الأول		
(1-1)	أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	25
(2-1)	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	26
الفصل الثاني		
(1-2)	متغيرات الدراسة	34

35	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى حسب مقياس ليكارت الثلاثي	(2-2)
36	معاملات الثبات للمديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	(3-2)
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(4-2)
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	(5-2)
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(6-2)
39	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	(7-2)
39	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفة	(8-2)
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المصلحة	(9-2)
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة حول عبارات الرضا الوظيفي	(10-2)
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة حول ابعاد الرضا الوظيفي	(11-2)
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة حول عبارات الالتزام التنظيمي	(12-2)
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة حول ابعاد الالتزام التنظيمي	(13-2)
47	معامل الارتباط الخطي بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي	(14-2)
48	مصفوفة الارتباط بيرسون لابعاد متغير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي	(15-2)
49	قيم تباين خط الأنحدار لمتغيرات الدراسة لتحليل التباين الاحادي ANOVA	(16-2)
50	قيم معاملات خط الانتحدار المعاملات coefficientsa	(17-2)
51	تحليل اختبار t test للفروق بين اجابات العمال حول المتغير الالتزام التنظيمي تبعا لخصيصة الجنس	(18-2)
52	تحليل التباين الأحادي للفروق بين اجابات العمال حول المتغير التابع الالتزام التنظيمي تبعا للمتغيرات الشخصية	(19-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	1
5	أبعاد الالتزام التنظيمي	(1-1)
11	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	(2-1)
14	هرم ماسلو للحاجيات	(3-1)
33	الهيكل التنظيمي	(1-2)
37	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(2-2)
38	توزيع أفراد العينة حسب خاصية العمر	(3-2)
38	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المستوى التعليمي	(4-2)
39	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة	(5-2)
40	توزيع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة	(6-2)
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة	(7-2)
50	خط الانحدار للعلاقة بين الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي	(8-2)

قائمة الإختصارات

رقم الصفحة	عنوان الرمز	الرمز
31	شبكة اتصالات عبر الأقمار الصناعية	VSAT
32	Multi Service Acces Node	MSAN
32	Fiber To The Home	FTTH

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم
67	الاستبيان	1
70	الأساتذة المحكمين	2
70	مخرجات SPSS	3

مقدمة

توطئة:

تتسم بيئة الاعمال اليوم بالتغيير المتسارع و المستمر في كافة مكوناتها الداخلية و الخارجية ، بيئة تسودها المنافسة الشديدة والمتزايدة ما بين المنظمات على مختلف الموارد المادية و المالية و المعلوماتية و يتعدى نطاقها الجانب المؤسساتي ليشمل المورد البشري الذي يعتبر حجر الزاوية و مصدرا لميزتها التنافسية ، و لقد ركز الباحثون على الفرد في التنظيم بوصفه عنصرا اساسيا يساعد على تحقيق اهداف المؤسسة والعمل على دراسة سلوكه بمحاولة التأثير فيه ليتوافق مع سلوك التنظيم

ومن ثمة يوجد متغيرات متعددة تؤثر عليه ، فالالتزام التنظيمي احد هذه المتغيرات الهامة والتي حظيت بالاهتمام الكبير من قبل الدارسين على حدا سواء كونه من السلوكيات المرغوب فيها التي تسعى المؤسسة الى تعزيزها لدى أعضائها ذلك لأنه سلوك نابع من الفرد العامل ، تظهر مؤشرات من خلال تصرفاته من حيث انتمائه وولائه للمؤسسة والسعي لانجاحها ورغبته في العمل فيها وهذا نتيجة لإخلاصه لها ولهذا يجب الاهتمام بالمورد البشري والعمل على ارضائه من خلال الاهتمام بالعوامل المؤثرة فيه كالأجر و الحوافز و الترقية و نمط الاشراف والعلاقة مع الزملاء وظروف العمل وطبيعتها ، فالرضا الوظيفي يتجسد في مشاعر العاملين ذات التأثير الإيجابي اتجاه وظائفهم و الناتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم مقابل بذل المزيد من الجهود لتحسين ادائهم ورفع من انتاجية المنظمة.

ولهذا سلطنا الضوء بدراستنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بما اتحا من المؤسسات الجزائرية الكبرى نتيجة لنشاطها المهم والذي هو في تطور وتوسع مستمر الذي يستقطب تعداد بشري و يواكب التكنولوجيا الحديثة مما يتطلب جدية في الالتزام من طرف الموظفين للارتقاء بمستوى الاداء العام للمؤسسة الذي يرضي زبائنهم و من ثمة النهوض بقطاع الاتصالات

الإشكالية:

ما تأثير الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؟

ومن خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؟
2. ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؟
3. ما هي طبيعة العلاقة الإرتباطية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الإلتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي ، الخبرة ، المسمى الوظيفية، المصلحة) ؟

الفرضيات:

وللإجابة على الأسئلة الفرعية يمكننا وضع الفرضيات التالية:

1. يوجد مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي لدى عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؛
2. هناك مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؛
3. توجد علاقة إرتباطية طردية قوية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الإلتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر، المؤهل العلمي ، الأقدمية في العمل ، المستوى الوظيفي).

5. دوافع اختيار الموضوع:

مبررات موضوعية:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الموارد البشرية؛
- يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع المتداولة حديثا في جامعة قاصدي مرباح ورقلة لذلك جاءت هذه الدراسة لتقديم إضافة بسيطة حول الموضوع وإثراء المكتبة الجامعية بهذه المواضيع؛
- غياب فعالية الإلتزام في المؤسسات و هو راجع إلى غياب الإهتمام بالعنصر البشري .
- لان العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي في تطور مستمر .

المبررات الشخصية:

- الميل الشخصي لدراسة الرضا الوظيفي ومدى انعكاسها على الإلتزام التنظيمي بالمديرية العملية بورقلة اتصالات الجزائر .

أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في المديرية العملية بورقلة اتصالات الجزائر ؛
- التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي في المديرية العملية بورقلة اتصالات الجزائر ؛
- دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة ؛
- تقديم توصيات عملية تساهم إيجابيا في تعزيز الرضا الوظيفي لتحقيق الإلتزام التنظيمي ؛

أهمية الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لإبراز اثر الرضا الوظيفي في الإلتزام التنظيمي ومعرفة مستوى وجوده في المديرية العملية بورقلة اتصالات الجزائر ،وكذلك لتساعد على دراسة وتحديد اهم محددات الرضا الرظيفي التي تؤثر على أداء الافراد ، ودراسة مدى تحقيق الألتزام التنظيمي في هذه الوحدة العملية .

حدود الدراسة :

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- **الحدود الزمنية :** امتدت هذه الدراسة من 23 فيفري الى 22 مارس 2020 .
- **الحدود المكانية :** بالمديرية العملية بورقلة اتصالات الجزائر .
- **الحدود البشرية :** طبقت على موظفي المديرية العملية بورقلة اتصالات الجزائر .
- **الحدود الموضوعية :** لقد تم التركيز في دراستنا على الرضا الوظيفي كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (الاجر و الحوافر، الترقية ، نمط الاشراف ، طبيعة العمل ، العلاقات مع الزملاء) وهو ما تناوله عديد الباحثين على غرار (سيفي يوسف ، بغو هواري ، نوال لزرق)، أما المتغير التابع وهو الالتزام التنظيمي فتم التركيز على الأبعاد التالية: (الالتزام العاطفي ، التزام المعباري الالتزام الاستمراري)، وهو ما تناوله عدد من الباحثين منهم (صلاح عبد القادر النعيمي، خليفة يعقوبي ، عبد الغني حامد)

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال : الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية والمقابلة الشخصية والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

مرجعية البحث:

وتتمثل في الكتب والمقالات والمذكرات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- صعوبة ضبط وتحديد الالتزام التنظيمي للعاملين بناء على الدراسات السابقة؛
- صعوبة الحصول على رد تحكيم الاستبيان؛
- الصعوبة في توزيع و استرجاع الاستبيان في الوقت المحدد مما أدى إلى تكرار عدد الزيارات وتكرار توزيع الاستبيان.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

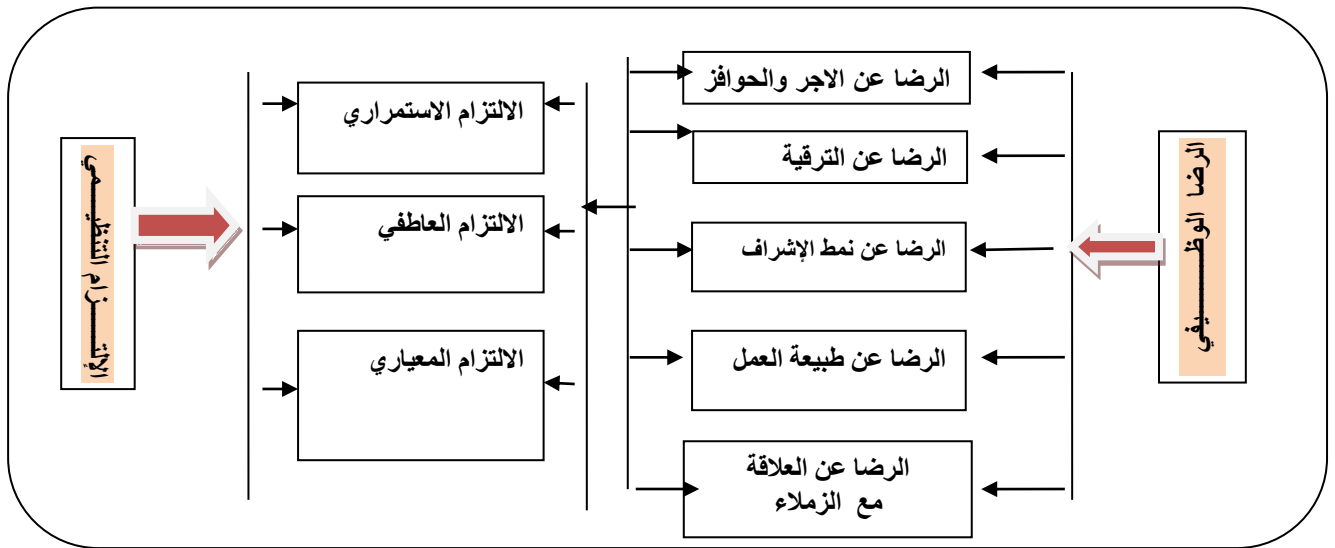
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي، تطرقنا في مبحثه الأول للأدبيات النظرية للمتغيرين والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول: ماهية الرضا الوظيفي و المطلب الثاني: ماهية الالتزام التنظيمي ، أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية، الذي بدوره ينقسم إلى المطلب الأول دراسات باللغة العربية وتتفرع إلى الدراسات السابقة الخاصة بالالتزام التنظيمي والفرع الخاص بالدراسات السابقة للرضا الوظيفي ، المطلب الثاني الدراسة باللغة الأجنبية والمطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

الفصل الثاني: تناولت الدراسة الميدانية لأثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي بالمديرية العملية بورقلة لإتصالات الجزائر ، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد تطرقنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

نموذج الدراسة:

يوضح الشكل الآتي نموذج لمتغيرات الدراسة حيث أن المتغير المستقل هو الرضا الوظيفي اما المتغير التابع هو الالتزام التنظيمي .

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع



المصدر: من إعداد الطلبة.

الفصل الأول: الأدبيات
النظرية والتطبيقية للالتزام
التنظيمي والرضا الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي من أهم ظواهر السلوك التنظيمي و ذلك بالتركيز على المورد البشري الذي بدوره يعمل على زيادة فاعلية المؤسسة و الرفع من إنتاجيتها من خلال توفير مناخ عمل ايجابي كفيل بإرضاءه وكذلك البحث عن سبل تعزيز الالتزام لديه.

ومن هنا ارتأينا أن نقسم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي .

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي .

المبحث الأول الأدبيات النظرية للإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي:

في هذا المبحث سنحاول التطرق إلى جميع النقاط الأساسية للإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي، و قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى ماهية الإلتزام التنظيمي ، وفي المطلب الثاني تحدثنا عن ماهية الرضا الوظيفي .

المطلب الأول: ماهية الإلتزام التنظيمي

يعتبر الإلتزام التنظيمي من المتغيرات التي لاقت اهتمام العديد من الباحثين في مجال الادارة و السلوك التنظيمي وهذا منذ بداية عام 1950 حيث أصبح من أكثر المسائل التي تشغل بال إدارة المنظمات، إلا ان مفهومه العلمي الصحيح لم يحظى بالاهتمام إلا في نهاية الستينات و بداية السبعينات في القرن العشرين . وذلك لارتباط موضوع الإلتزام بفاعلية المنظمة ودرجة إنجاز العمل ، لأن الاشخاص الملتزمون في منظماتهم يمثلون مصدر قوة تساعد على بقائها و منافستها للمنظمات الاخرى .

الفرع الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي

أولاً: مفهوم الإلتزام :

الإلتزام لغة: الإلتزام في اللغة مصدره من فعل لزم، أي يلزم الشيء فلا يفارقه، والإلتزام هو الاعتناق والإيمان بالشيء¹.

الإلتزام إصطلاحاً :

أما معناه الاصطلاحى وطبقا للمعجم الانكليزي " Oxford " : هو: درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض².

ثانياً : مفهوم التنظيم:

التنظيم لغة: : فهو مصدر فعل نظم ، التَّنَظْمُ: التَّأْلِيفُ، نَظَمَهُ يَنْظِمُهُ نَظْماً وَنِظَاماً وَنَظَّمْتُ الْوُلُودَ أَي جَمَعْتَهُ فِي السَّبَلِكِ، وَالتَّنْظِيمُ مِثْلُهُ، وَمِنْهُ نَظَّمْتُ الشِّعْرَ وَنَظَّمْتُه، وَنَظَمَ الْأَمْرَ عَلَى الْمَثَلِ .

ثالثاً : الإلتزام التنظيمي :

- 1- عرفها عبد الباقي : هو درجة تطابق الفرد مع منظمته و إرتباطه بها و قبوله لأهدافها و قيمها و رغبته في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع الرغبة القوية في الاستمرار في عضويتها³
- 2- تعريف فيليه فاروق و عبد المجيد السيد : هو عملية الإيمان بأهداف المنظمة و قيمها و العمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف و تجسيد تلك القيم⁴ ، و يتركز على الإلتزام و التطابق و الولاء .

1 . ابن إمنظور "لسان العرب "، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت ، لبنان، الجزء 15، 1978، ص365 .

2 ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع. التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، دون طبعة، الجزائر، 2011 ، ص20

3 عبد الباقي، صلاح، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص181

4 نوال لزرق ، زهرة بن حواء ، اسحاق حسيني ، الرضا الوظيفي و دوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر ،مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية جامعة معسكر كلية علوم الاقتصادية و التجارية و التسير

- وعرفه ماير و الان 1991 " هو حالة نفسية تميز العلاقة التي تربط الموظف بمنظّمته والتي لها تأثير على قراره بالبقاء كعضو في المنظمة"¹

التعريف الإجرائي:

هو إيمان قوي من جانب الأفراد العاملين في المديرية العملية للإتصالات بورقلة بأهداف مؤسستهم وقيمها، و الرغبة القوية في الاستمرار في عضويتهم و ورغبتهم في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها، مع السعي بكل إخلاص في العمل إلى تحقيق أهدافها.

الفرع الثاني: خصائص الإلتزام التنظيمي²

- إن الإلتزام حالة نفسية شعورية تصف العلاقة بين الفرد و المنظمة التي ينتمي إليه .
- يجب أن يكون سلوك الإلتزام التنظيمي مستمر و متواصل و يكون مصحوبا برغبة البقاء في المنظمة و عضويتها .
- يعبر سلوك الإلتزام التنظيمي للعاملين عن قوة الإرتباط بأهداف و قيم المنظمة .
- الرغبة القوية في التضحية من أجل المنظمة ببذل مزيد من الجهود في سبيل تحقيق أهداف المنظمة .

الفرع الثالث : أهمية الإلتزام التنظيمي

- انه يمثل عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.
- أنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.
- إن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني، نظرا لكونه سلوكا مرغوبا به من قبل المنظمات.
- ان الإلتزام التنظيمي يمكن ان يساعدنا الى حدما في تفسير كيفية ايجاد الافراد هدفا لهم في الحياة
- يرفع مستوى الولاء و الانتماء للمنظمة و زيادة الإنتاجية و تقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين و عن عدم أدائهم للأعمال المنوطة بهم بكفاءة و فاعلية .
- يعتبر الإلتزام التنظيمي للأفراد مؤشرا هاما لفاعلية المنظمة وزيادة مستوى النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الناتج القومي .

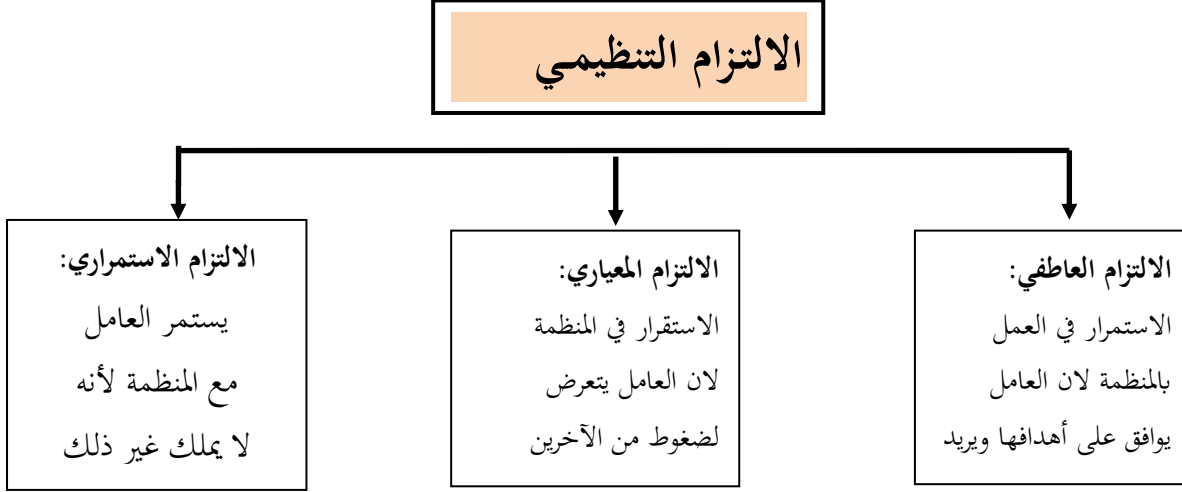
¹Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991), «A three-component conceptualization of organizational commitment», Human Resource Management ,v1,n1,61-89,p67

² . فتحي محسن شما ، تأثير سنوات الخبرة و الجنس على درجة الإلتزام التنظيمي لدى المعلمين في المدارس العربية داخل الحظ الاخضر، مجلة العلوم التربوية و النفسية جامعة اليرموك الأردن كلية التربية المجلد 2 العدد 18 يوليو 2018

الفرع الرابع : أبعاد الإلتزام التنظيمي

حدد العالمان Meyer & Allen سنة ثلاثة أبعاد للإلتزام التنظيمي تصنف أشكاله ومكوناته المتعددة ، وهذه الأبعاد أو الأنواع تتمثل في (الإلتزام العاطفي ، الإلتزام المعياري ، الإلتزام الاستمراري) ¹ ، موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1) : أبعاد الإلتزام التنظيمي



المصدر: - من اعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة .

1 - الإلتزام العاطفي Affective Commitment :

يعبر عن قوة رغبة الفرد في التمسك بالمنظمة وقبوله لأهدافها وقيمها والتأثر بها، كما يعرف بأنه الإرتباط النفسي للفرد بمنظمتهم . ويتميز الإلتزام العاطفي بإيمان قوي بأهداف وقيم المنظمة والإرادة لبذل جهد كبير في سبيلها وحب البقاء للعمل فيها.

وقد يتطور الإلتزام العاطفي للفرد اعتمادا على ثلاثة أسس وهي:

- 1 - القيم المشتركة.
- 2 - وضوح الأهداف وتطابقها.
- 3 - الاندماج الشخصي ..

2 - الإلتزام الاستمراري Continuance Commitment :

يشير إلى قوة رغبة الفرد للبقاء في العمل في منظمة معينة لاعتقاده بأن تركها يكلفه الكثير، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المؤسسة كلما ازدادت امتيازاته، ومن ثم يصبح تركه لها سببا في فقدته الكثير مما استثمره فيها مثل، المعاشات، والعلاقات وغيرها . ولهذا فإن الكثير من الأفراد لا يرغبون في التضحية بهذه الامتيازات . وهؤلاء الأفراد يقال عنهم، أن درجة التزامهم المستمر عالية.

¹ سعد هديل كاظم، العلاقة بين العدالة التنظيمية و التمكين واثرها في تحقيق الإلتزام التنظيمي ،مجلة علوم الاقتصادية والادارية ، كلية الادارة و الاقتصاد جامعة بغداد المجلد 17 العدد 63 2011ص 132.

3 - الإلتزام المعياري Normative Commitment :

يعبر عن الإلتزام الأدبي والشخصي بالتمسك بقيم وأهداف المنظمة ويكون ناتجا عن التأثر بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية، أي أنه يمثل مجمل الضغوط الاخلاقية الداخلية التي تدفع الفرد للعمل في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ، و التي يشعر بانه مدين لها* ويتمثل الإختلاف الرئيسي بينهم في حقيقة أن الثلاثة منهم يمثلون عقولا مختلفة تميز كل بعد¹

الفرع الخامس: الإجراءات التنظيمية التي تشجع الإلتزام التنظيمي²

ومن بين هذه الإجراءات التنظيمية التي تساعد في تشجيع الإلتزام لدى الفرد داخل المنظمة نذكر ما يلي :

- وضع أسس للقيم المبدئية للأفراد: اذ يجب ان يعرف مدير المنظمة ان الأفراد هم أهم و أعلى أصول المنظمة التي يجب الوثوق فيها واشراكها في عملية اتخاذ القرارات .
- ضمان معاملة طيبة وعادلة: وضع نظام لمعالجة الشكاوي أو التظلمات بحيث يكفل التعامل الجيد مع كل العاملين .
- وضع نظام قيم لاستخدام او اختيار العاملين: ان بناء الإلتزام يبدأ قبل وليس بعد تشغيل أو تعيين الفرد، ولهذا يجب زيادة مدة العمل التجريبية التي تتطلب تضحية من الموظف أو المرشح للعمل لقياس مدى التزامه التنظيمي.
- اشعار الموظف بالأمان: ومن امثلة ذلك نظم التوظيف مدى الحياة بحيث يضمن الفرد الوظيفة والتطور المستمر .
- وضع نظام للحوافز والمكافئات: اذ يجب وضع نظام للأجور يشجع الموظفين على الاسهام والمشاركة في أنشطة المنظمة بحيث يعتبرونها ملك لهم وليسوا كعاملين بها.
- مساعدة العاملين في اشباع حاجاتهم الى تحقيق الذات : من خلال اتاحة الفرصة امام العاملين لتوظيف مهاراتهم ويتم ذلك بتكليفهم بمهام تيسر لديهم دوافع التحدي فضلا عن اثناء وظائفهم ومنحهم المزيد من السلطات التي تمكنهم من ممارسة واجباتهم الوظيفية.

الفرع السادس: طرق قياس الإلتزام التنظيمي

إن عملية قياس ورصد درجة الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين داخل المؤسسة تعتبر من إحدى أهم العمليات التي

تسعى من خلالها المؤسسة للوقوف على نتائجها، و تنقسم طرق قياس الإلتزام التنظيمي إلى³:

¹ Jon Iobet, M Angels Fito, contingent workforce, **organisational commitment and job satisfaction : discussion and research agenda**, intangibkle capital, november 2013 .

² هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الإلتزام التنظيمي، دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات الادارية العليا في الشركات الصناعية

العراقية، اطروحة دكتوراه، مجلس جامعة سانت كليمنتس St, clements العالمية غير منشورة، بغداد 2013، ص 100

³ سالم العياشي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في نظرية ومنهجية التربية البدنية و

الرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، نوقشت بتاريخ 2019/04/30، ص 29

(أ) **المعايير الموضوعية** : وهي قياس الإلتزام التنظيمي من خلال الآثار السلوكية وذلك باستخدام وحدات قياس موضوعية، ووفقا لهذه المقاييس يتم تحليل عددا من الظواهر الدالة على درجة التزام العمال مثل رغبة الفرد البقاء في المنظمة، مستوى الأداء، الغياب، دوران العمل وكثرة الحوادث العمل.... إلخ، فمن خلال رصد هذه الظواهر يتم التعرف على درجة الإلتزام الموجودة بالمنظمة.

(ب) **المعايير الذاتية** : هي قياس الإلتزام التنظيمي بواسطة اساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة التزامهم و هذه لا يمكن ان تؤدي الى بلورة مؤشرات معينة تكشف مستوى الإلتزام التنظيمي، لقد طور بعض المهتمين بدراسة الإلتزام و تحليله عددا من المقاييس بهدف قياس مستويات التزام الفرد بالمنظمة و لقد تباينت تلك المقاييس في طبيعتها ومكوناتها ومن بين هذه المقاييس نذكر:

- **مقياس بورترو وزملائه 1974**: يتكون من (15) فقرة و بواقع (5) فقرات لكل بعد من أبعاد الإلتزام التنظيمي والمتمثلة (الإيمان والقبول بقيم و أهداف المنظمة ، الرغبة القوية في المحافظة على اعضاء المنظمة، والرغبة القوية في بذل اقصى الجهود لصالح المنظمة)، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الحماسي لقياس مستوى استجابات افراد العينة.¹
 - **مقياس مارش ومانري 1977**: ويعبر هذا المقياس عن الإلتزام مدى الحياة ويتكون من (4) فقرات. وقد استخدم أداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الإلتزام مدى الحياة بقيم العمل، وحنه على الولاء للمنظمة حتى احواله على التقاعد.²
 - **مقياس جوش وزملائه 1978**: وهو محاولة لقياس الإلتزام القيمي من خلال (6) فقرات عبرت كل منها عن واحدة من القيم التالية : (استخدام المعرفة والمهارة ، زيادة المعرفة في مجال التخصص، العمل مع الزملاء بكفاءة عالية ، بناء سمعة جيدة له ، العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات ، المساهمة بأفكار جديدة في حقل التخصص).³
- وهذا إضافة إلى مقاييس اخرى:⁴
- **مقياس كيدرون 1978** : تألف هذا المقياس من (13) فقرة لقياس بعدين للإلتزام التنظيمي والتي تمثلت في البعد الأول (الإلتزام المحسوب) والذي تكون من (4) فقرات خماسية الاستجابة ، والبعد الثاني (الإلتزام المعنوي) الذي تألف من (9) فقرات سباعية الاستجابة .
 - **مقياس كوك و وال 1980**: و يتألف هذا المقياس من (9) فقرات و بواقع (3) فقرات لكل بعد من ابعاد الإلتزام التنظيمي المتمثلة في (التطابق، الانتماء، الولاء التنظيمي)، اذ تم الاعتماد على مقياس ليكرت السباعي الاستجابة لقياس مستوى استجابات أفراد العينة.

¹ هادي عذاب سلمان، مرجع سابق، ص 102

^{2,3} م م حسين وليد حسن، م م احمد عبد محمود، م م رسل سلمان نعمة، أثر الأجرور في تعزيز الإلتزام التنظيمي للعاملين، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 20/2016

⁴ هادي عذاب سلمان، مرجع سابق، ص 103

- قياس كوردون و زملائه 1981 : فقد طور مقياساً بالأبعاد الأربعة للإلتزام التنظيمي والمتمثلة في (المسؤولية ،الولاء ، الايمان بالمنظمة ، الرغبة في العمل)،وقد تألف هذا المقياس من (90)فقرة خماسية الاستجابة لقياس مستوى استجابات الأفراد.
- مقياس أوريلي وشامان: و تألف من (12) فقرة بواقع (4) فقرات لكل بعد من ابعاد الالترام المتمثلة في (الأذعان، الانتماء أو التعلق بالمنظمة ،التطابق) وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت السباعي لقياس مستوى استجابة الأفراد للعينة.
- مقياس ماير و الان 1997 : وقدم لقياس ابعاد الالترام التنظيمي وفق المدخل الحديث والمتمثلة (بالالترام الشعوري، الالترام المعياري ،الالترام المستمر) ويعد هذا المقياس من أهم وابرز مقاييس الالترام التنظيمي ،فقد قدم هذا المقياس في عام (1990) من قبل (Allen & Meyer) وبواقع (24) فقرة سباعية الاستجابة ،وفي عام (1993) تم تعديله من قبل (Meyer, Allen & Smith) ليضمن (18) فقرة وبواقع (6) فقرات لكل بعد من ابعاد الالترام التنظيمي وقد تم تطبيق هذا المقياس في العديد من الدراسات. و قد تم الاعتماد على هذا المقياس في الدراسة الحالية .

الفرع السابع: العوامل المؤثرة في الالترام التنظيمي

اتفق الكثير من الباحثين على وجود أربعة عوامل مؤثرة في الالترام التنظيمي¹ :

أ- العوامل الشخصية: وتتمثل فيما يلي

- 1-العمر:** يأتي العمر في مقدمة العوامل الشخصية التي أثبتت الدراسات علاقته بالالترام التنظيمي للأفراد، فالموظف الأكثر عمراً أكثر التزاماً لمنظمتهم بالمقارنة مع الموظف الشاب، و أن مستوى الالترام يزداد طردياً مع تقدم عمر الموظف.
- 2-الجنس:** النساء أكثر إلتزاماً من الرجال إلا أن هذا المتغير غير حاسم.
- 3-المؤهل:** العاملون ذوو المؤهلات العليا أكثر التزاماً لمنظمتهم من أقرانهم ذوي المؤهلات الدنيا إلا أن هذا المتغير غير متفق عليه.
- 4-مدة الخدمة:** العاملون من ذوي الخدمة الطويلة في المنظمة أكثر التزاماً لمنظمتهم ممن هم أقل خدمة، ويعتقد أن بناء مستويات الالترام لدى الأفراد نحو منظمتهم يتطور بزيادة سنوات خدمتهم فيها.
- 5-المسؤولية الاجتماعية:** العاملون من ذوي المسؤولية الاجتماعية العالية أكثر إلتزاماً لمنظمتهم ممن لا يتحملون هذه المسؤولية.

ب- العوامل التنظيمية: المنظمات تتباين فيما بينها من حيث بيانات العمل الداخلية التي تؤثر على مستويات الإلتزام

التنظيمي للعاملين من خلال عوامل تنظيمية ومنها:

¹ أحمد عباس حمادي ، الالترام التنظيمي و دوره في تعزيز أداء العاملين :بحث استطلاعي لآراء عينة من المدرء و العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية،المجلد22، العدد 2016/94.

1-الاجور أو المردودات المادية: المنظمات التي تمنح أجورا مناسبة هي أكثر المنظمات التي يتميز أفرادها بمستوى عالي من الإلتزام التنظيمي.

2- نمط الإشراف: توجد علاقة بين مستوى التزام الموظف لمنظمتة و نوع السلوك القيادي لرئيسه المباشر، فالمدير أو المسؤول الذي يتميز بالتعامل الإنساني للعاملين ومعاملتهم بما يعزز مكانتهم الإجتماعية ، يتسم مرؤوسيه بمستوى عالي من الإلتزام التنظيمي.

3-المشاركة في اتخاذ القرار: المنظمات التي تفسح المجال للمرؤوسين في المشاركة في اتخاذ القرار يتميز أفرادها بمستوى عالي من الإلتزام التنظيمي.

ج-خصائص العمل: وهي ذات علاقة بمتطلبات العمل المختلفة من مهارات و قدرات و أساليب و إجراءات ،مثل درجة تحديد المهام للعاملين و درجة استقلاليتهم في العمل ، فكل ما كانت مهام العاملين محددة وموصوفة كل ما زادت درجة الاستقلالية في العمل وبالتالي زيادة الإلتزام التنظيمي.

د-العوامل الخارجية: ان البيئة الخارجية (الأبعاد و المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية) تؤثر على الإلتزام التنظيمي ،إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف الإلتزام المتكون و مرحلته، فإذا كان الإلتزام في مرحلة التكوين ولم يصل إلى مرحلة الإستقرار فإن هذه العوامل ستكون مؤثرة في العاملين وعلى التزامهم في المنظمة، إذ يمكن أن يترك العاملون منظماتهم باحثين عن فرص بديلة ، حيث أن هذه الأخيرة بمثابة عوامل جذب قوية للأفراد ، أما إذا تحقق لهؤلاء الأفراد الاستقرار في العمل وانسجمت تطلعاتهم و مشاعرهم و أهدافهم بالمنظمة التي ينتمون إليها فإن عوامل البيئة الخارجية لا تؤثر على مستوى التزامهم للمنظمة .

الفرع الثامن : نتائج الإلتزام التنظيمي:

للإلتزام التنظيمي عدة نتائج وفق مستويات متعددة نذكرها في التالي¹:

1-على مستوى الفرد :

- زيادة مشاعر الانتماء و الامان .
- التصور الذاتي الإيجابي لقوة وجود اهداف أوأغراض لحياة الفرد
- زيادة الإلتزام تؤدي الى زيادة المكافآت للأفراد حتى تشجيعهم على بذل الجهد أكثر .

2- على مستوى الجماعة :

- كلما زادت درجة الإلتزام عند مجموعة العمل كانت على استعداد لبذل مجهود أكثر و بالتالي زادت فاعلية مجموعة العمل .

- كلما زادت درجة الإلتزام عند المجموعة زادت درجة التماسك بينهم

¹ الدكتور سالم العياشي، مرجع سابق ، ص 31 ص32

3- على مستوى المنظمة :

- زيادة فرص الفاعلية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال زيادة الجهد المبذول ، وانخفاض نسبة الغياب و التأخير وكذلك انخفاض معدل دوران العمل .
- زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد خارج التنظيم ، لأن الأفراد الأكثر التزاما يعطون صورة ايجابية وواضحة للمنظمة مما يجعلها الأكثر قدرة على جذب الافراد ذوي المهارات العالية .
- زيادة ارتباط الفرد بعمله ، وإبداء رغبته القوية في الاستمرارية فيه لفترة طويلة ، و التميز في الاداء يقلل من سلوك السليبي كا الاهمال و التقصير.

المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي

لقد بدأ الإهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بموضوع الرضا الوظيفي مند بداية الثلاثينيات من القرن العشرين حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يمثل الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات و تحقيقها لأهدافها ، لذلك تسعى أغلب المنظمات لزيادة الاهتمام به ، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه.

الفرع الاول : مفهوم الرضا الوظيفي

- تعريف الرضا لغة :** هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه ¹.
- **تعريف الرضا اصطلاحا :** بأنه حالة نفسية يتسم بها الموظف لما تتطابق العوائد التي يتحصل عليها مع التضحيات التي يقدمها.
- التعريفات للرضا الوظيفي :**

- 1- **تعريف الرضا الوظيفي:** هو عبارة عن شعور داخلي يحس به الفرد (عامل ، موظف) تجاه ما يقوم من عمل ذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله².
- 2- **يعرف إدوين لوك(EDWIN LOCKE) الرضا الوظيفي:** هو حالة وجدانية سارة تنتج عن تقييم عمل الفرد وخبراته المهنية³

• **التعريف الإجرائي :**

الرضا الوظيفي هو الشعور الإيجابي للأفراد العاملين في المديرية العملية بورقلة نحو وظيفتهم و أسلوب الإدارة و المسؤولين ، وإحساسهم بالارتياح مع زملائهم في العمل مع توفر ظروف مناسبة للعمل والارتقاء الوظيفي وكفاية الأجر والعوائد لإشباع مختلف حاجاتهم وبذلك الرضا عن مختلف محددات الرضا الوظيفي التي توفرها المديرية العملية بورقلة.

1 ابن منظور وآخرون، لسان العرب، الطبعة الرابعة، دار صادر، بيروت، المجلد 05، 2005، ص: 168

2 عصام عبد الطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، الطبعة الأولى، نولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015، ص 10

3 P.Jaya Kumar, Dr. Jobi Babu, emotional intelligence and job satisfaction among employees, journal of Xi'an university of architecture & technology, volume XII, Issue III, 2020, Page No: 2974.

الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

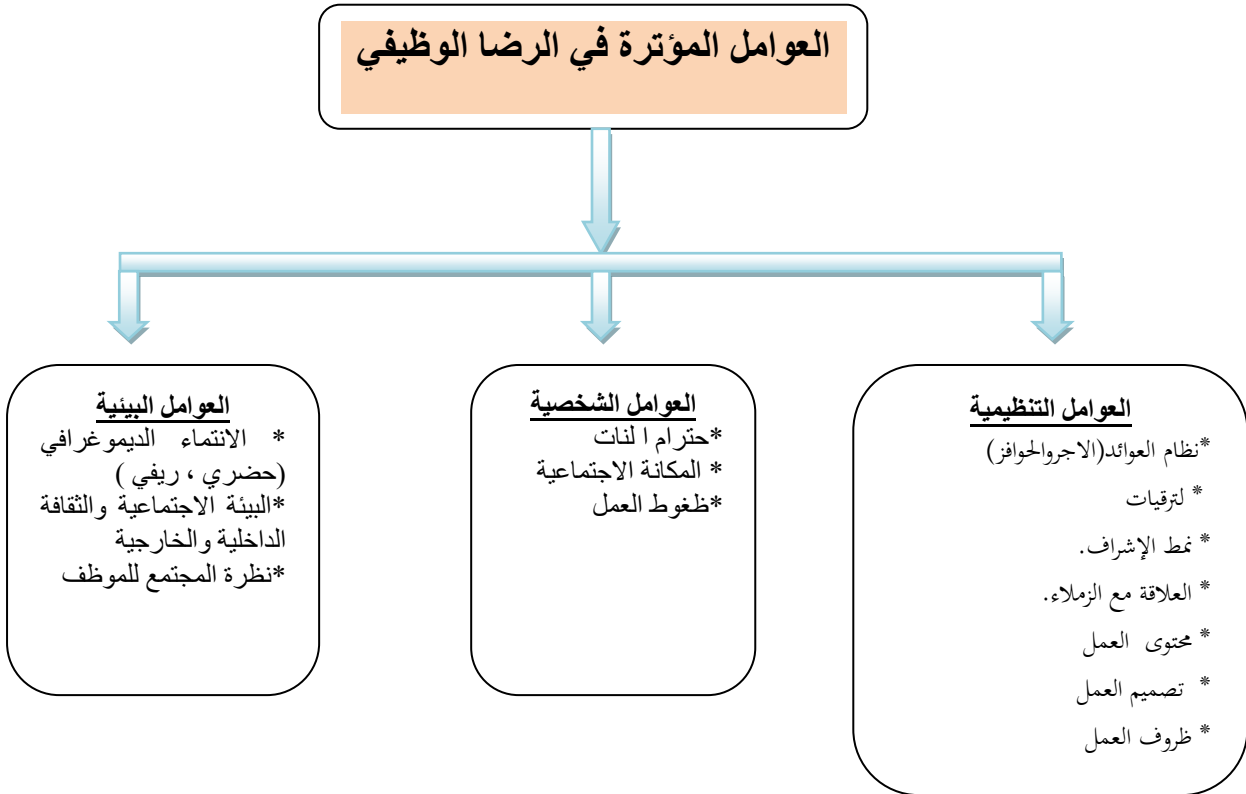
ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى :

- انخفاض نسبة غياب الموظفين ويقلل معدل دوران العمل والاضرابات و الشكاوي .
- إرتفاع مستوى الولاء و الطموحات لدى الموظفين في المؤسسة و الرغبة في الإبداع والابتكار وهذا خاصة عندما يشعر الموظف بان احتياجاته المادية و الغير مادية مشبعة .
- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل وزيادة في التركيز و الانجاز و تحسين الاداء .
- ارتفاع معدلات الانتاج و النمو و تحقيق الفعالية الاقتصادية للمجتمع
- تحسين علاقة المنظمة بالنقابات العمالية لأن توافر الرضا الوظيفي سيقبل من حالات الظلم.

الفرع الثالث : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تنقسم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي الى عدة عوامل حسب مصدرها وهي عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة و اخرى ذاتية متعلقة اساسا بطبيعة الفرد العامل نفسه و كذلك عوامل بيئية نوضحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

أ-العوامل التنظيمية: ¹

إن المنظمة تمثل البيئة المحيطة بالفرد لذا فان كل العوامل والسلوكيات التنظيمية لها الأثر في اتجاهات الفرد نحو عمله نذكر منها :

1- نظام العوائد : هي كل ما ينتظره الفرد من المنظمة مقابل ما قام به من مهام من اجل اشباع حاجياته المادية و المعنوية ، ويشعر الفرد بالرضا اذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب و العادل فالعوائد تشمل الاجر و الحوافز و الترقية .

- الأجر : يعتبر الأجر بالنسبة للفرد بمثابة وسيلة لإشباع حاجاته بحيث أن أثره يمتد ليعطي الشعور بالأمن ويرمز كذلك للمكانة الاجتماعية. ان توفره يمنع مشاعر الاستياء من الاستحواذ على الفرد وهو عائد الاول المؤثر في تحقيق الرضا الوظيفي

- الحوافز : هو اسلوب معين يهدف الى زيادة قدرات العاملين مما ينعكس على الكفاية الانتاجية لهم كما و نوعا و يؤدي الى تحقيق اهداف المنظمة واهداف العاملين فهناك حوافز مادية و حوافز المعنوية سلبية

فرص الترقية : تمثل اهم عائد من خلال ما يبذله الفرد من جهد و تشير نظرية التوقع لفرور الى وجود علاقة ايجابية بين الترقية و الرضا ، فالفرد يسعى الى تحقيق طموحه في الارتقاء من منصبه الى منصب اعلى و سيشعر بالرضا الوظيفي عندها ، فالترقية تعني تقدير الادارة لمجهوداته و مكافئته ماديا بزيادة الراتب ، و معنويا بزيادة الاحترام و التقدير .

2- نمط الإشراف : يتضمن الاسلوب المتبع ودرجة التفويض و السلطة التي يمنحها الرئيس لمؤوسيه ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات ومدى تقديره لهم والاهتمام بشكاويهم ومستوى الثقة والاحترام المتبادل بينهم الى الزيادة في رضاهم الوظيفي و ولائهم ².

3- الزملاء في العمل(جماعة العمل) : ان وجود الفرد في المنظمة بين زملائه في موقف اجتماعي فيؤثر و يتاثر بهم فهم عنصر مهم في تحقيق الرضا الفرد خاصة اذا كانت الجماعة يسودها التقدير و الاحترام و التفاهم ، و كذلك مما يزيد في الرضا الوظيفي هو التعاون و تبادل المنافع بينهم اما اذا كانت الجماعة مصدر للصراعات بين الافراد فهي حتما ستقلل من الرضا الوظيفي ³

4- محتوى وطبيعة العمل : المتمثلة في المسؤولية التي يحتوبها العمل وطبيعة انشطة العمل و فرص الانجاز وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا مهما في التأثير على درجة الرضا

5-ظروف العمل المادية : تؤثر الظروف المادية المحيطة بالعامل المتمثلة في الاضاءة،الحرارة ، التهوية ، الرطوبة ،النظافة الضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ،وبتالي فان الظروف الجيدة تؤدي الى الرضا الوظيفي وأحس الفرد بالنوع من الراحة أثناء تأدية مهامه والعكس صحيح بحيث ينخفض الرضا عن العمل في غياب ظروف العمل المادية مما يزيد من معدل دوران العمل ومعدل الغياب وهكذا.

كما توجد عوامل أخرى مثل ساعات العمل ،سياسات المؤسسة ، تصميم العمل

¹ رايح برياح، علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم وتقنيات نشاطات البدنية و الرياضية تخصص : الادارة و التسيير الرياضي جامعة المسيلة 2013/2014 ص 14 ص 15 ص 16

² سيفي يوسف ، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى الاستاذ الجامعي ،جامعة وهران 1، و جامعة وهران 2 مجلة التنمية البشرية العدد 11 مارس 2019 ص 6

³ رايح برياح ، مرجع سابق ،ص 16 ص 17 ص 18

ب-العوامل الشخصية للرضا الوظيفي:

أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، ومن هذه العوامل مايلي :

1- احترام الذات : كلما كان هناك ميل لد الأفراد للإعتماد على رأيهم ، و احترام ذاتهم ، و العلو بقدرهم كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل ، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بنقص في قد رتهم، أو عدم الاعتماد على ذاتهم فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن اعملهم.¹

2-المكانة الاجتماعية : كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفية أو الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.

3-تحمل الضغوط : كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا ، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستاءين.

ج.-العوامل البيئية : وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل: الانتماء الاجتماعي، والانتماء البيئي لبعض العاملين (إلى الريف أو إلى المدينة) لها اثر واضح على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه، كل ذلك ينعكس تأثيره إيجابا أو سلبا على اندماج الموظف وتكامله مع وظيفته.²

الفرع الرابع : نظريات الرضا الوظيفي

توجد نظريات كثيرة حاولت تفسير الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسات، سنتطرق للبعض منها:

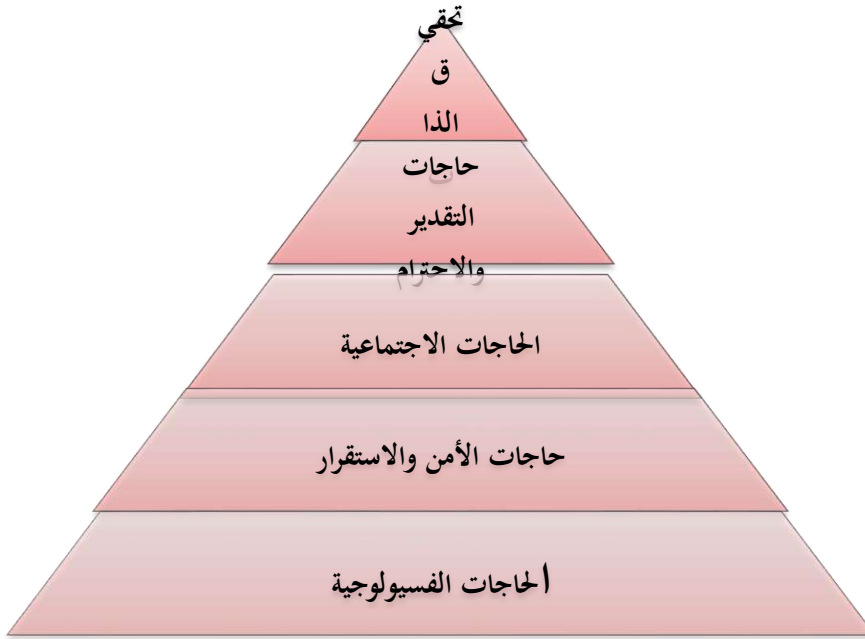
اولا : نظرية الحاجات ل "أبراهام ماسلو" (MASLOW ABRAHAM) 1954 م "

تمكن "أبراهام ماسلو" سنة 1954 من صياغة نظرية الحاجات ،فهي تعتبر من اول النظريات التي فسرت سلوك الانسان وكيفية اشباع حاجاته وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك أما الحاجات التي تم إشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد، وان هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد إلى الحاجة غير المشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات، وقد صنف ماسلو هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها وهي: " الحاجات الفيزيولوجية، الحاجة إلى الأمان، الحاجة إلى الانتماء(الحاجات الاجتماعية)، الحاجة إلى الاحترام(التقدير)، الحاجة إلى تحقيق الذات" وتؤكد دراسات ماسلو أن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم، لذا لابد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا الذي له دور كبير في زيادة فعالية أداء الأفراد والمؤسسات وهذا من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمن والاستقرار من خلال إشباع حاجاتهم.³

¹ سفيي يوسف واد مزيان محمد، مرجع السابق، ص 46

^{2,3} سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي (أطر نظرية وتطبيقات عملية)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص،80، ص99، 100.

الشكل رقم (1-3) يوضح هرم ماسلو للحاجات



المصدر: أ. بغو هواري د. خالصي مراد، الرضا الوظيفي وعالته بدافعية الإنجاز في الوظيفة العمومية بالجزائر

ثانيا : نظرية العاملين لفريدريك هرز برغ (Frédéric Herzberg) سنة 1959¹

و تعتبر هذه النظرية نقطة تحول اساسية في نظريات الدوافع فقبل ظهورها كان الرأي الشائع النظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره ذا بعد واحد فقط، أي العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي. وإجراء دراسة ميدانية بمقابلة 200 مهندس ومحاسب، وذلك بسؤالهم عن آخر المواقف التي شعروا فيها بالرضا أو عدمه وما هي الظروف التي أدت إلى وجود هذا الشعور لديهم. بعد تحليل اجاباتهم توصل هرزبرج وفريقه إلى أن هناك مجموعتين من العوامل، المجموعة الأولى وجودها يزيد من رضا الموظف لكن انعدامها لا يؤثر سلبا على رضا الموظف. وسميت هذه بالعوامل الدافعة (الإنجاز، الاعتراف، التقدم الوظيفي، طبيعة العمل، النمو الوظيفي، زيادة المسؤوليات). أما المجموعة الثانية من العوامل التي يمنع وجودها حالة عدم الرضا ولكنها لا تزيد من رضا الموظف إذا وجدت وهذه العوامل سميت بالعوامل الوقائية، (السياسات وطرق العمل، الاشراف، الشخصية، الراتب الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاوات، المستوى الاجتماعي).

ثالثا: نظرية الدافع للإنجاز (الحاجة للإنجاز) ل "ماكليلاند (david mecllland) 1981 :²

يفسر ماكليلاند من خلال هذه النظرية تأثير السلوك الانساني بالظروف التي تمكن الأفراد من تطوير دافع الإنجاز، وقد وجد أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا تم إشباع ثلاثة حاجات رئيسية :

¹ عبد الله بن عبد الغني الطجم، دطلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، ط 04، دار حافظ للنشر والتوزيع، م ع السعودية 2003، ص 117

² أ زواق احمد، أعبد الحق بجاش، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى اساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بولاية المسيلة، مجلة تاريخ العلوم، جامعة المسيلة العدد 7، مارس 2017

1- الحاجة للأداء أو الانجاز

2- الحاجة للإنتماء

3- الحاجة للقوة والسيطرة

رابعاً-نظرية العدالة (العالم آدمز) **Stacy Admas** :¹

تتمحور هذه النظرية حول ثلاث ركائز أساسية وهي التقييم ، المقارنة، السلوك الناتج عن عملية المقارنة، حيث أن الفرد يقوم بالمقارنة بين الجهود التي يبذلها وبين ما يحصل عليه من عوائد ومنافع في المنظمة، مقارنة مع الأفراد العاملين في الوظائف المشابهة وبنفس الظروف المحيطة حيث اذا شعر الموظف بأن المقارنة عادلة ومتساوية في النتائج كان هناك درجات عالية من الرضا . أما في حالة احساس الموظف بأن الوضع غير عادل فإنه يعمل على إعادة المساواة بين النسبتين بين ما يؤديه وبين ما يحصل عليه من خلال عدة طرق قد يرى أنها تعيد المساواة ومنها ما يلي:

1- تقليل الجهد المبذول في العمل

2- المطالبة بزيادة الأجر

3- الانتقال الى عمل آخر في المنظمة

4- ترك العمل

خامساً-نظرية التوقع لفروم(1964 Vroom):

ترتكز هذه النظرية على الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يتحصل عليه من عمله ،وترى هذه النظرية أن دافعية الفرد محصلة لثلاث عناصر:²

أ. توقع الفرد أن مجهوده سيؤدي إلى أداء معين.

ب. توقع الفرد بأن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.

ج. توقع الفرد بأن العائد الذي سوف يحصل عليه ذو منفعة وجاذبية له.

أن العناصر السابقة (أ، ب، ج) تمثل عملية تقدير خاص بالفرد ويختلف هذا التقدير باختلاف الفرد، فما يشعر به فرد يختلف عن ما يشعر به فرد آخر

الفرع الخامس : قياس الرضا الوظيفي

أولاً- المقاييس الموضوعية للرضا :ويقصد بها كل المقاييس التي تفيده في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الاثار

السلوكية له مثل الغياب و دوران العمل وهذا النوع يغلب عليه الطابع الموضوعي فهو عبارة عن رصد مضبوط لسلوك العمال كمسك سجلات الغياب و دوران العمل .

²¹ د محمود صديق عبد الواحد، الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون ، ط 01، دار العلم والامان للنشر والتوزيع،م ع السعودية 2015،ص 72،ص 78

أ - **معدل التغيب:** يعكس مدى انتظام الفرد في عمله ، و يعتبر مؤشر درجة تغيب العامل عن المنظمة لأتفه الأسباب ،معيارا يساهم في تحديد درجة رضا العامل وسط المنظمة.¹

$$\text{معدل التغيب عن العمل} = \frac{\text{عدد ساعات التغيب عن العمل}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية}}$$

ب- **معدل دوران العمل:** الحركة الناتجة عن دخول أشخاص جدد الى المؤسسة وخروج أشخاص آخرين منها².

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد العمال المغادرين}}{\text{متوسط عدد العمال}}$$

❖ كل ما ارتفعت هاته المعدلات (أ ب) على 5% يعتبر هذا كمؤشر عن عدم الرضا والعكس صحيح .

ثانيا - المقاييس الذاتية للرضا :

ويقصد بها الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي ومن بين أدواتها الشائعة نذكر:

أ - **طريقة الاستقصاء:** تعتمد هذه الطريقة على تقصي آراء الأفراد بمجموعة من الأسئلة تحتوي على عدة عوامل مثل طبيعة العمل ونوعه ومحتواه وساعات العمل وظروفه وغيرها حيث تصمم عناصر الاستقصاء أو الاستبانة بطريقة تخدم أهداف الباحثين.³

وستنطلق إلى مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي والدليل الوصفي للعمل باعتبارهما من أشهر المقاييس وأكثرها استخداما⁴

*مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي (Weiss & al.,1967):

يستخدم لقياس رضا الموظف عن عمل معين وعن أبعاده المختلفة بصورة فردية ،فهذا المقياس الفردي مفيد لأنه يعبر عن نظرة الموظف للرضا المختلفة من فرد لآخر .

ويتوفر استبيان مينسوتا للرضا الوظيفي في صيغتين : صيغة طويلة و أخرى قصيرة تتكون الصيغة الطويلة من 20 بعدا وكل بعد

يتكون من 5 فقرات . واختصر الى صيغة قصيرة متكونة من 20 بعد و 20 فقرة على سلم ليكرت المتدرج من 1 (راض

تماما) الى 5(غير راض تماما) ، يتضمن كل بعد فقرة واحدة فقط - الأجر والترقية والاعتراف والمسؤولية...الخ.

*الدليل الوصفي للعمل :

يقيس الدليل الوصفي للعمل (Smith & al., 1969) الرضا من خلال خمسة أبعاد للعمل ، كل بعد يتكون من مجموعة

من الفقرات ، بمجموع 72 فقرة . هذه الأبعاد هي العمل نفسه والاشراف و الأجر وفرص الترقية و زملاء العمل،

¹ معروف هوراي، الرضا الوظيفي وعلاقته بمجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية- دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي - وهران-(C H U Oran)، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس، جامعة وهران 2، غير منشورة كلية العلوم الاجتماعية، 2016/2017، ص47

² أنورين مولود، أد البشير عبد الكريم . دوران العمل وتأثيره على المؤسسة، مجلة المالية و الأسواق، جامعة الشلف الجزائر ، المجلد 4، العدد 2018/8.

³ رياض ضياء عبد العزيز، المناخ التنظيمي و أثره في الرضا الوظيفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي شركة نفط ميسان ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية و الاقتصادية، جامعة ميسان ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، المجلد 3، العدد 2013/1

⁴ ونوغي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي - دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس -سطيف-، اطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، غير منشورة ،جامعة فرحات عباس ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2014/2015، ص76 و77

حيث يطلب من المستجوبين تسجيل "نعم او لا" أو "غير متأكد" أمام كل صفة اعتمادا على مدى تجاوبهم مع كل سؤال، ثم تجمع النتائج داخل كل فئة لتشير الى الرضا عن بعد معين من أبعاد العمل أو تجمع كل النتائج المتعلقة بالفئات الخمس لتقيس الرضا العام.

❖ ملاحظة: إن حقيقة كون الدليل الوصفي للعمل يتكون من خمس أبعاد ومقياس مينسوتا يتكون من 20 بعدا فهذا يعني أن الرضا الوظيفي متغير معقد وليس سهل القياس.

ب- المقابلات الشخصية :

تضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم، وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العامل أو الموظف بحرية الكلام ، وتكون المقابلة ناجحة إذا أجاب العمال بأمانة¹. وقد صممنا استبيان للرضا الوظيفي انطلاقا من الدراسات السابقة من 24 فقرة تقيس 5 أبعاد (نظام العوائد-الترقية-نمط الاشراف-طبيعة العمل-العلاقة مع الزملاء) وتكون الاجابة عليه وفق مقياس ليكرت ذو ثلاث درجات

الفرع السادس: نتائج الرضا الوظيفي

نذكر منها ما يلي:²

- 1- زيادة مستوى الطموح لدى العاملين ذوي درجة الرضا الوظيفي المرتفع والعكس بالنسبة للعاملين ذوي درجة الرضا الوظيفي المنخفض
- 2- كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي كلما قل معدل دوران العمالة ، وقلت نسبة غياب العاملين .
- 3- ان الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم ، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- 4- كلما زادت درجة رضا العاملين عن وظائفهم كلما قل معدل الانضمام إلى الاتحادات العمالية.
- 5- العاملين الأكثر رضا أقل عدوانية للعمل والمعدات والمنظمة كما أنه لا يلجأ إلى تقييد الإنتاج في الغالب.
- 6- غالبا ما يؤدي ارتفاع الرضا الوظيفي إلى الإرتفاع في الإنتاجية

¹ جلال عبد الحليم، الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس - سطيف 01-، ومحمد لين دباغين - سطيف 02-، دكتوراه العلوم ، جامعة محمد لين دباغين - سطيف 02-، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع ، الجزائر 2015/2016، ص89

² طارق عبد الرؤوف عامر، د ايهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، ط1، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، مصر 2014

المطلب الثالث: العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي

تحضى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمفكرين في مجال المنظمة فقد كشفت دراسة (حمزة معمرى 2016)¹ أن هناك علاقة إرتباطية و دالة إحصائيا بين محددات الرضا الوظيفي (الأجر-الترقية-الإشراف-العلاقات الإنسانية- الظروف الفيزيائية) والإلتزام التنظيمي مما يؤكد أن لهذه العوامل دور و تأثير في التزام الأفراد و ولائهم اتجاه منظماتهم.

كما توصل (Paul Renel Cangé 2016)² في دراسته التي أجراها على الموظفين في جامعة L'UNIVERSITE ADVENTISTE D'HAITI الى وجود علاقة ايجابية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي العاطفي . كما أشار يونس أحمد اسماعيل الشوابكة (2013)³ في دراسته التي أجراها على المكتبيين في المكتبات الجامعية الأردنية على أن هناك علاقة إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للعاملين، وهذا يعني أنه كلما ازداد رضا العاملين ازداد التزامهم التنظيمي وانتماؤهم للمكتبات التي يعملون بها.

كما أشار (Lee,2003)⁴ الى ان الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي يتبادلان العلاقة بصورة ايجابية بوصفها من الاتجاهات المهمة التي تؤثر في سلوك الفرد داخل نطاق العمل، كما ايده هذا الاتجاه العديد من الباحثين موضحون بأن هنالك علاقة متبادلة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للفرد حيث تتماثل العوامل المؤثرة بهما والتي تنعكس بالمقابل بصورة مباشرة في الاداء المنظمي.

في حين أشار(okbara)⁵ الى أن الإلتزام التنظيمي لا يعني الرضا الوظيفي ،فالرضا الوظيفي يعكس الاستجابة لعمل معين في حين الإلتزام التنظيمي يعكس الدرجة التي يشعر التي يشعر من خلالها الفرد بصورة ايجابية أو سلبية اتجاه مختلف مجالات العمل.ومما ذكر يمكن القول ان الإلتزام التنظيمي مفهوم أوسع وأشمل بتأثيره في المنظمة ككل بتحقيقه الاستقرار و النجاح التنظيمي.

1 د حمزة معمرى، دور محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي في المؤسسات دراسة ميدانية على عينة من عمال سونلغاز ورقلة 2،مجلة

العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة غرداية العدد24 جوان 2016

2 Paul Renel Cangé, **la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel affectif des employés a plein temps de l'université adventiste d'haïti** , Thèse de Maîtrise en Education, Université de Montemorelos ,Faculté de l'Education, Mars 2016,p52

3 د يونس أحمد اسماعيل الشوابكة ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المكتبيين العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية ، دراسات العلوم التربوية، المجلد40،العدد1/2013

4 Hee Lee, **An Empirical Study of Organizational Commitment: A Multi-Level Approach**, Institute of Applied and Behavioral Management,2003,p179

5 هادي سلمان عذاب ،مرجع سابق ص 86

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي

قمنا في هذا المبحث بمحاولة عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الموضوع خلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل، قسمنا المبحث إلى ثلاثة مطالب حيث تناولنا في المطلب الأول الدراسات باللغة العربية وفي المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية، تم تطرقنا إلى تحديد العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وذلك في المطلب الثالث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:

1- دراسة معمري حمزة سنة 2016 بعنوان : دور محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في

المؤسسات دراسة ميدانية على عينة من عمال سونلغاز ورقلة

مقال من مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة غرداية، الجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور بعض محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي، و استخدم الباحث المنهج الوصفي، وأداة الإستبيان لجمع المعلومات شملت عينة الدراسة 156 موظفا من عمال الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز(سونلغاز) بورقلة وذلك على مستوى مركز التوزيع 1 بمدينة ورقلة، ومركز توزيع 2 ويتكون من فرعين ورقلة-تقرت، ومركز الإنتاج بحاسي مسعود ومن بين النتائج المتوصل إليها : أن هناك علاقة ارتباطية ودالة احصائيا بين محددات الرضا الوظيفي: الأجر، الترقية، الإشراف، العلاقات الإنسانية، الظروف الفيزيائية و الإلتزام التنظيمي، مما يؤكد أن لهذه العوامل دور و تأثير في التزام الأفراد وولائهم اتجاه منظماتهم وأن اهتمام المنظمات الجزائرية بهذه العوامل يقلل من ظواهر التسبب الإداري وترك العمل.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأجر، الترقية، الإشراف، العلاقات الاجتماعية، الظروف الفيزيائية، الإلتزام التنظيمي .

2- دراسة زواق محمد ، عبد الحق بحاش سنة 2017 بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التربية

البدنية في مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بولاية المسيلة

مقال من مجلة تاريخ العلوم ،جامعة لمسيلة ،الجزائر ،كان الهدف من الدراسة هو التعرف على العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط بولاية المسيلة، وهذا باستعمال منهج وصفي ذي الطابعين الارتباطي والمقارن، وكذا التحقق أو الكشف عن ما إذا كانت هناك فوارق بين الأساتذة في كل من الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز، وقد تم ذلك باستخدام عينة عشوائية قدر حجمها (75) أستاذا من أساتذة التعليم المتوسط تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وقد توصل الى النتائج التالية - :هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز لدى الأساتذة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة مرتفعي ومنخفضي الرضا الوظيفي في مستوى الدافعية للإنجاز لصالح الأساتذة مرتفعي الرضا الوظيفي ،لا توجد فروق بين الجنسين في كل من الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية

3- دراسة نوال لزرقي، زهور بن حواء، إسحاق حسيني سنة 2017 بعنوان: الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الإلتزام**التنظيمي دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بولاية معسكر**

مقال من مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة معسكر، الجزائر، وكان الغرض من الدراسة هو تحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي، في مؤسسة صنع قارورات الغاز بولاية معسكر من خلال إستقصاء آراء العمال، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، و استعمال كل من أداة الإستبيان والمقابلة، وتكون مجتمع الدراسة من 184 فرد أخذت منه عينة مكونة من 129 عامل، تعتمد الدراسة على نموذج (Spector 1994)، لقياس متغير الرضا الوظيفي، ونموذج (Meyer And Allen 1997)، لقياس متغير الإلتزام التنظيمي. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن: الرضا الوظيفي له تأثير ايجابي مباشر على الإلتزام التنظيمي و يفسر 60% من التغير في هذا الأخير.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الإلتزام التنظيمي، نموذج Meyer And Allen، نموذج Spector.

4- دراسة عبد الغني حامد و محمد البخاري عموم سنة 2017 بعنوان: أخلاقيات العمل و دورها في توطين و تعزيز**الإلتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة**

مجمع مدخلات الملتقى الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات و الحكومات المنعقد بجامعة ورقلة، المركز الجامعي اليزي، الجزائر،هدفت الورقة البحثية إلى كشف عن دور أخلاقيات العمل في تعزيز وتوطين الإلتزام التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبيان كأداة للدراسة، الذي تم توزيعه على عينة حصصية نظرا لطبيعة مجتمع البحث الذي يشمل 730 فرد قصد الحصول على عينة بالحصص نظرا لاحتواء مجتمع البحث على مجموعة فئات وتكونت عينة البحث من 120 فرد، وقد أظهرت نتائج الدراسة: بأن هناك علاقة وثيقة بين الإلتزام التنظيمي وأخلاقيات العمل.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل، الإلتزام التنظيمي، الحوافز

5- دراسة د بدوي محمد أحمد الصديق و د ماهر الطيب التوكاري سنة 2017 بعنوان: أثر الرضا الوظيفي لهيئة التدريس**والموظفين على إلتزامهم التنظيمي جامعة الحدود الشمالية السعودية**

مقال من مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية، جامعة الحدود الشمالية، المملكة العربية السعودية، هدف البحث إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس وموظفي جامعة الحدود الشمالية بالسعودية. وقد اتبع البحث المنهج الوصفي، وقد شملت الدراسة اعضاء هيئة التدريس وموظفي الجامعة، ويبلغ عددهم الاجمالي 2046. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وبلغ حجم العينة 300 موظف وموظفة. وتم التحليل الإحصائي باستخدام منظومي SPSS و AMOS. وتوصل البحث إلى النتائج التالية أن عوامل الرضا الوظيفي الداخلية والخارجية ذات دلالة إحصائية في تأثيرها على اثنين من مكونات الإلتزام التنظيمي هما: الإلتزام الاستمراري والإلتزام المعياري، بينما لا توجد دلالة إحصائية لتأثير عوامل الرضا على الإلتزام العاطفي. وقدم البحث مجموعة من التوصيات منها أن تحافظ الجامعة على أدائها في تهيئة العوامل الداخلية والخارجية للرضا، و أن تسعى لتجعل منسوبيها أكثر ارتباطا بها من الناحية العاطفية.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي، الإلتزام التنظيمي، الإلتزام الإستمراري، الإلتزام المعياري، الإلتزام العاطفي.

6-دراسة م د محمد عبد النبي سنة 2018 بعنوان: جودة حياة العمل واثرا في تعزيز مستوى الإلتزام التنظيمي دراسة

تطبيقية في المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة

مقال من مجلة جامعة سومر كلية الادارة والاقتصاد ، واسط للعلوم الإنسانية ، العراق ، هدفت الدراسة الى معرفة اثر جودة حياة العمل في تعزيز مستوى الإلتزام التنظيمي . متخذنا من المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة في بغداد حيزا للتطبيق، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وكانت العينة المختارة هي (53) موظفا، واستخدم الباحث الحزمة الاحصائية المتكاملة (spss) في معالجة البيانات، وتوصل الى جملة من الاستنتاجات والتي كان ابرزها (شعور العاملين في المديرية بعدم العدالة لان المكافآت لاتوزع بشكل عادل على مستحقيها ، الامر الذي يخلق جو من عدم الثقة بين الرئيس والمرؤسين). والى جملة من التوصيات ومن ابرزها (الاهتمام بالعاملين عن طريق إعطاء مشاركاتهم دورا محوريا في تطوير عمل مديرتهم وعدم جعل ادوارهم غامضة) . كذلك العمل على جعل هذه المتغيرات تأخذ بعدها التطبيقي في الفكر المؤسسي لما لها من دور فاعل على مستوى المنظمة والافراد .

7- دراسة راجي حابس النوافة سنة 2018 بعنوان: أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في

الجامعات الاردنية الخاصة بمدينة عمان

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن ، كان الهدف من هذه الدراسة هو بيان أثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة حيث تمثلت مشكلة الدراسة في عدم استقرار الموظفين، بالإضافة إلى الدوران الوظيفي لدى أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة في مدينة عمان ، استعمل الإستبيان أداة للدراسة ، حيث بلغ مجتمع الدراسة 217 عضوا وتم إسترجاع 96 إستبانة صالحة لأغراض الدراسة ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج SPSS أظهرت نتائج هذه الدراسة بأن مستوى الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي كان بدرجة متوسطة، وأن هناك أثر للرضا الوظيفي بمتغيراته على الولاء الوظيفي، وأوصت الدراسة الجامعات الأردنية الخاصة بالاهتمام أكثر بالحوافز من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي وبذلك يرتفع مستوى الولاء ويستقر الموظفون في عملهم وتقل حركة دوران العمل لأعضاء الهيئة الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان.

8- دراسة د صلاح عبد القادر النعيمي، شعيب أحمد عزيز سنة 2018 بعنوان تأثير التنمر الوظيفي في الإلتزام

التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل

مقال من مجلة تنمية الرافدين ، بابل، العراق، هدف هذا البحث إلى معرفة تأثير التنمر الوظيفي في الإلتزام التنظيمي، قام الباحث بتوزيع 208 استبانة على الموظفين في المديرية العامة لتربية بابل، وكان منها 181 استبانة صالحة للتحليل الاحصائي، وتم تحليلها باستعمال البرنامج الاحصائي المتقدم (Smartpls)) فضلا عن البرنامج الاحصائي (Spss) حاول معالجة مشكلة واقعية تؤثر بصورة مباشرة على قطاع التربية والتعليم في العراق أهم الاستنتاجات: إن اتباع مديرية تربية بابل اسلوب معالجة التنمر سيؤدي إلى خفض مستوى الشعور السلبي الموجود لدى الموظفين في عينة البحث، وتقليل من حالات التنمر والقلق والخوف

لديهم، وبالنتيجة تحسن صحة الموظفين الجسدية والنفسية، وشعورهم بالراحة ويزيد من التزامهم في المنظمة-أهم التوصيات : استمرار اهتمام المديرية العامة للتربية في محافظة بابل بمعالجة التمر الوظيفي والذي له دور كبير في انخفاض الالتزام التنظيمي.

9- دراسة خليفة يعقوبي ، بومدين طيبي سنة 2018 بعنوان :الرضا الوظيفي أداة لحماية العامل من خلال تحقيق الالتزام

التنظيمي دراسة استطلاعية لدى عينة من موظفي إدارة الضرائب بولاية سعيدة

مقال من ،مجلة المقار للدراسات الإقتصادية، المركز الجامعي تندوف ،الجزائر، وكان الغرض من الدراسة هو التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ومدى أثر الأول على الثاني ويعد كل من الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي مؤشرات لحماية العامل في منظمته. تم استخدام المنهج الوصفي وأداة الإستبيان لجمع المعلومات وتمت معالجتها ببرنامج SPSS V22، وزعت الاستبانة على عينة مكونة من 100 موظف في إدارة الضرائب بولاية سعيدة شملت كل من موظفي مديرية الضرائب، مركز الضرائب والمراكز الجوارية أظهرت الدراسة النتائج التالية : أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين الالتزام التنظيمي، كما أظهرت عدم وجود فروق معنوية في مستوى الرضا الوظيفي للموظفين تعزى إلى كل المتغيرات النوعية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية والراتب) وأظهرت أيضا عدم وجود فروق معنوية في مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين تعزى إلى كل المتغيرات النوعية(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية والراتب).

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، موظف إدارة الضرائب، علاقة الرضا بالالتزام

10- دراسة مقدم عبيرات ،أحلام بن ساحة سنة 2018 بعنوان: أثر القيم التنظيمية على الإلتزام التنظيمي دراسة حالة

عمال المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط

مقال من مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة الاغواط ، الجزائر يهدف البحث الى التعرف على أثر القيم التنظيمية على الإلتزام التنظيمي، وكذا معرفة القيم التنظيمية السائدة في المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط و قد إعتمدت الدراسة على نموذج ((ديف فرانسيس و مايك ودكوك)) في تصنيفهم للقيم التنظيمية ، كما تم إستخدام منهجين ، المنهج الوصفي ، و المنهج التحليلي ، تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين و البالغ عددهم 130 عامل إداري و قد بلغت عينة الدراسة 90 عامل إداري بالمدرسة العليا للأساتذة بالأغواط ، تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية و الإلتزام التنظيمي و قد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى إرساء و تدعيم منظومة القيم لدى العاملين ، و ذلك لتعزيز الإلتزام التنظيمي لديهم.

الكلمات المفتاحية :القيم التنظيمية ، إدارة الإدارة المهمة ، إدارة العلاقات ، إدارة البيئة ، الإلتزام التنظيمي

11-دراسة - بغو هواري - مراد خلاصي سنة 2018 بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز في الوظيفة

العمومية بالجزائر، دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي

مقال من مجلة ابحاث نفسية و تربوية ،جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، الجزائر، هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن وجود علاقة بين الرضا الوظيفي و الدافعية للإنجاز لدى موظفي ولاية أم البواقي، إضافة إلى الوقوف على أسباب ارتفاع أو انخفاض

الدافعية للإنجاز، تمثل مجتمع الدراسة في موظفي مقر ولاية أم البواقي البالغ عددهم 187 موظف تم اعتماد العينة العشوائية البسيطة وشملت 60 موظف من إدارة مقر ولاية أم البواقي، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS و قد توصل الباحث إلى النتائج الآتية : توجد علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين الرضا الوظيفي والدافعية للإنجاز، وتوجد علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين الرضا عن الأجر والدافعية للإنجاز، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن فرص الترقية والدافعية للإنجاز، و توجد علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين الرضا عن محتوى العمل والدافعية للإنجاز لدى موظفي ولاية أم البواقي .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الدافعية للإنجاز، الوظيفة العمومية

12- دراسة سيفي يوسف ، مزيان محمد سنة 2019 بعنوان: عوامل الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي بجامعة تلمسان

مقال من مجلة التنمية البشرية، جامعة وهران ، الجزائر، هدفت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة تلمسان بكلية العلوم ،ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي على حد سواء ، كما سعت هذه الدراسة إلى توضيح ما إذا كانت هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإلتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس . تم استخدام المنهج الوصفي ،ولقد تكونت عينة الدراسة من 95 أستاذ من كلية العلوم بجامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، وخلصت الدراسة الى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة تلمسان بكلية العلوم

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي،الإلتزام التنظيمي،الأستاذ الجامعي .

13- دراسة احميدة نصير، علي جرمون ، الماحي قصار سنة 2019 بعنوان تقدير مستوى الرضا الوظيفي و علاقته

بدافعية الانجاز دراسة ميدانية على اساتذة التربية البدنية و الرياضية بمرحلة التعليم الثانوي بولاية ورقلة

مقال من مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية معهد علوم التقنيات النشاطات البدائية و الرياضية جامعة ورقلة و جامعة الجلفة ، الجزائر، هدفت الدراسة الى تقدير مستوى الرضا الوظيفي و مستوى دافعية الانجاز، و تحديد طبيعة العلاقة بينهما لدى اساتذة التربية البدنية و الرياضية والكشف عن الفروق في مستوى الرضا الوظيفي و دافعية الانجاز تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى افراد عينة الدراسة و المقدر عددهم ،65 استاذ بالمرحلة الثانوية ، تم اختبارهم بطريقة عشوائية من 113 استاذ بولاية ورقلة واتبع الباحثون المنهج الوصفي بالأسلوب الارتباطي ،باستخدام كل من مقياس الرضا الوظيفي و مقياس دافعية الانجاز و توصل الباحثون الى وجود مستوى مرتفع في الرضا الوظيفي وفي دافعية الانجاز لدى اساتذة ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي و في مستوى دافعية الانجاز تبعا لمتغير الخبرة المهنية ،ووجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى دافعية الانجاز لدى اساتذة التربية البدنية و الرياضية .

الكلمات المفتاحية : رضا وظيفي ، دافعية الإنجاز ، خبرة مهنية ،اساتذة التربية البدنية والرياضية .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية:

1- دراسة Djadli Samir , Moussaoui Abdenour (2016)

بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الاستعداد للتغيير التنظيمي ،دراسة حالة الجامعات الجزائرية

Assessing The Impact Of Job Satisfaction On Readiness For Organizational Change Case Study Of Algerian Universities

مقال من مجلة Revue Chercheur Economique، الجزائر يكمن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة إلى أي مدى الأساتذة الجامعيون الذين يتمتعون بمستويات رضا وظيفي مرتفع هم أكثر تحضيرا واستعدادا للتغيير التنظيمي .ومنه فالدراسة تهدف لتحديد أثر الرضا الوظيفي على الاستعداد للتغيير التنظيمي في كليات العلوم الاقتصادية والتسيير، والعلوم التجارية لجامعات: قسنطينة، ميلة، سكيكدة، حيث تم قياس الرضا الوظيفي باستخدام استبيان يتضمّن ستّة أبعاد و30 سؤال، أما الاستعداد للتغيير التنظيمي فتم قياسه باستخدام نموذج Hanpachern المكون من 14 سؤالاً. وقد شملت عينة الدراسة 119 أستاذ جامعي تم اختيارهم بطريقة عشوائية. بعد ذلك تم تحليل البيانات المجمعّة باستخدام بعض التقنيات والأساليب الإحصائية. ولأجل قياس الاتساق الداخلي للاستبيان استخدمنا Cronbachs AlphK. كشفت النتائج بأنّ الأساتذة في الجامعات الجزائرية يدركون مستويات متوسّطة من الرضا الوظيفي ومستويات مرتفعة من الاستعداد للتغيير التنظيمي. وأوضحت نتائج الدراسة بأنّ الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده ترتبط إيجابيا باستعداد الأساتذة للتغيير التنظيمي والذي يت أثر بدوره في الغالب بطبيعة العمل نفسه، والإشراف ونظام الأجور. لذلك ف الرضا الوظيفي متغيّر مستقل مهم بالنسبة للاستعداد للتغيير التنظيمي .بالإضافة لأن أبعاد الرضا الوظيفي حسب أهمية تأثيرها في الاستعداد للتغيير التنظيمي تتمثل في الإشراف، نظام الأجور وطبيعة العمل نفسه

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الاستعداد للتغيير التنظيمي، أساتذة الجامعة

2- دراسة Kanika Garg ,Ishaq Ahmad Dar, Mridula Mishra (2017)

بعنوان : الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لمدرء البنوك ، دراسة في القطاع الخاص

Managers Bank Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector

مقال من مجلة Advances in Developing Human Resources ، الهند، هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الرضا الوظيفي بين المديرين على مختلف المستويات الهرمية لبنوك القطاع الخاص في الهند ، وكذلك دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي بينهم، اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي ، وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان موحد للرضا تم تطويره من قبل مينيسوتا و شوفيلي ، وتم جمع البيانات من 148 مديراً على مختلف المستويات الهرمية ، و تم استخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار .وقد أظهرت النتائج أن المديرين الذين يعملون في بنوك القطاع الخاص أكثر رضاً عن الرضا الوظيفي الداخلي بدلاً من الرضا الوظيفي الخارجي ، كما وجدوا أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي بين المديرين على مختلف المستويات الهرمية لبنوك القطاع الخاص في الهند .

3- دراسة Nelly Moreira Mero and al (2020)

بعنوان: تأثير أبعاد التسويق الداخلي على الإلتزام التنظيمي، تطبيق تجريبي في التعاون الاكوادوري

Marketing Dimensions on Organizational Commitment: An Influence of Internal Empirical Application in Ecuadorian Co-Operativism

مقال من مجلة Sage Open، الإكوادور، هدفت الدراسة الى تحليل أبعاد التسويق الداخلي ومعرفة علاقتها المحتملة بالإلتزام التنظيمي. للقيام بذلك ، تم تطوير العمل الميداني على أساس استبيان بحثي ، يهدف إلى مجال مهم للغاية من الاقتصاد الاجتماعي: التعاون في بلد نام. تم توزيع 2499 استبانة استقصائية بين الموظفين وقادة ومديري التعاونيات الإكوادورية. لوصف التأثير الوسيط المحتمل لمتغيرات البحث ، كشفت النتائج: أن لأبعاد التسويق الداخلي ارتباط ذات دلالة إحصائية مع الإلتزام التنظيمي ، أن متغيرات الوضع الاجتماعي والديموغرافي والعمل تؤثر بشكل إيجابي على العلاقة بين كلا المتغيرين ، حيث تقدم مستويات أعلى من العلاقات عندما يكون الموظف متزوجًا ، ولديه دراسات عليا وعقد عمل مؤقت .

الكلمات المفتاحية : التسويق الداخلي - الإلتزام التنظيمي - إدارة الموارد البشرية - التعاون الاكوادوري.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

الجدول (1 - 1): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

أوجه الشبه	أداة جمع المعلومات	اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.
	المنهج المستعمل	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة).
	أداة تحليل المعلومات	تم اعتماد على برنامج الإحصائي SPSS كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة.
	نوع القطاع	أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع العام.
أوجه الاختلاف		بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث أدوات جمع المعلومات، برامج التحليل الإحصائية، المكان، الزمان، العينة، المتغيرات، أبعاد.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الجدول (1 - 2): يبين مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسة في بيئة عربية وأجنبية وكانت في السنوات ما بين 2016-2020م.	تمت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بورقلة 2020م.	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر من الدراسة الحالية.	تناولت الدراسة (69) موظف .	من حيث العينة
تناولت الدراسة متغيرات مختلفة منها: التمر الوظيفي، الولاء الوظيفي، القيم التنظيمية ، اخلاقيات العمل، دافعية الانجاز،.....الخ).	هدفت هذه الدراسة إلي معرفة اثر الرضا الوظيفي على الالترام التنظيمي .	من حيث متغيرات الدراسة
تناولت أبعاد مختلفة لكلا المتغيرات التابع والمستقل.	تناولت الدراسة أبعاد للمتغير المستقل والمتمثل في الرضا الوظيفي (نظام العوائد الاجرو الحوافر، الترقية ،نمط الاشراف ،طبيعة العمل ،العلاقة مع الزملاء) وفي المتغير التابع والمتمثل في الالترام التنظيمي (الالترام العاطفي ،الالترام المعياري ،الالترام الاستمراري) .	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

*من خلال تطرقنا لمحتوى الدراسات السابقة و بالمقارنة مع دراستنا الحالية تبين لنا ان هناك اختلاف في كيفية دراسة المتغيرات بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي و متغير الالترام التنظيمي و هذه من خلال نظرة كل باحث ، فالتباين يكمن في الأبعاد ، و حجم العينات ، و أداة التحليل و أداة جمع المعلومات ،مؤسسات محل الدراسة ، و البلد ، ففي دراستنا كانت الأبعاد فيها بعض الاختلاف بالنسبة لابعاد الدراسات السابقة اما العينة كانت مناسبة بالنسبة للمديرية العملية اتصالات الجزائر بورقلة المتمثلة في جمع البيانات ل 69 موظف ، لكن الموضوع لم يطرق من قبل في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة و هي تعتبر نموذج مناسب لدراستنا لما يتميز به هذا النشاط من تطور مستمر و متسارع لمسايرة التكنولوجيا ، لان مؤسسة اتصالات الجزائر نظرا لكبر حجمها ككل و زيادة تعداد موظفيها أصبحت تحت إشراف مجمع اتصالات الجزائر الذي أنشأ في سنة 2017 و للوصول الى اهدافها المنشودة يتطلب الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لانه من المؤشرات الصحية للمنظمات و مدى فاعليتها ومنه ينعكس على الالترام التنظيمي من خلال انخفاض نسبة التغيب و التأخر ودوران العمل و بذلك تضمن المؤسسة تحقيق اهدافها واستمراريتها و تميزها .

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يكمن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة كونها:

1. تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحثين لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
2. ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
3. ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحثين في الانطلاق في الدراسة الحالية؛
4. ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحثين في إعداد المنهجية المتبعة؛
5. ساعدت الباحثين في صياغة الفرضيات؛
6. المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحثين على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
7. الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر عليه الكثير من الجهد والوقت.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءا بالمبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي والتطرق إلى ماهية الرضا الوظيفي ، مفهومه، أهميته، أهم نظرياته، العوامل المؤثرة فيه ... الخ، بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي للإلتزام التنظيمي وكذا مقاييسه ونتائجه.

فإذا تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا للعمال لإشباع حاجياتهم التي يسعون إلى الوصول إليها فإنها بذلك تضمن تحقيق أهدافها المسطرة وبالتالي ضمان استقرارها واستمراريتها. ويعتبر الإلتزام التنظيمي من المخرجات السلوكية التي لاقت اهتمام كبير من الباحثين، الذي يظهر في تصرفات العاملين وعليه وجب على المنظمات توفير كافة الإمكانيات المادية والمعنوية لضمان التزام موظفيها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
للالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي
بمؤسسة اتصالات الجزائر
بالمديرية العملية بورقلة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بالالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في " اتصالات الجزائر - المديرية العملية بورقلة -"، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

✓ **المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:** قبل الشروع في دراسة أثر الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي باتصالات الجزائر - المديرية العملية بورقلة -، سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على المؤسسة محل الدراسة، منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين.

✓ **المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها:** سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: تقديم المؤسسة عينة الدراسة

تمثل عينة الدراسة في اتصالات الجزائر - المديرية العملية بورقلة - ، ويمكن تقديمها كما يلي:

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

سنمر بإسهاب الى مراحل التي مرت بها مؤسسة اتصالات الجزائر الى قرار انشاءها ثم اهم المحطات عرجت عليها بالإضافة الى أهدافها ثم تعريف بالمديرية ورقلة¹.

• نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

1- تاريخ اتصالات الجزائر:

وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية المتمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم.

2- قانون 2000/03 و ميلاد اتصالات الجزائر:

نص القرار 03 / 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال

¹ www.algeriatelecom.dz

الاتصالات. فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 2000/03، أوضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

جانفي 2003 م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطارها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته مند الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

• تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، وبرأسمال عمومي قدر ب : 50.000.000.000 دج، هي ملك لدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزبائنها، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات: الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات .

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفاوضات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

الى أن جاء في بداية عام 2017 قرار الغاء مفاوضات إقليمية والحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على ان يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة الى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي أدى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة الى دمج مراكز مع بعضها أو الغاءها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتحلي مؤسسة على كوابل النحاسية و استبدالها بكوابل ألياف البصرية و تقنية MSAN بالإضافة الى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للأنترنت.

أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

1- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.

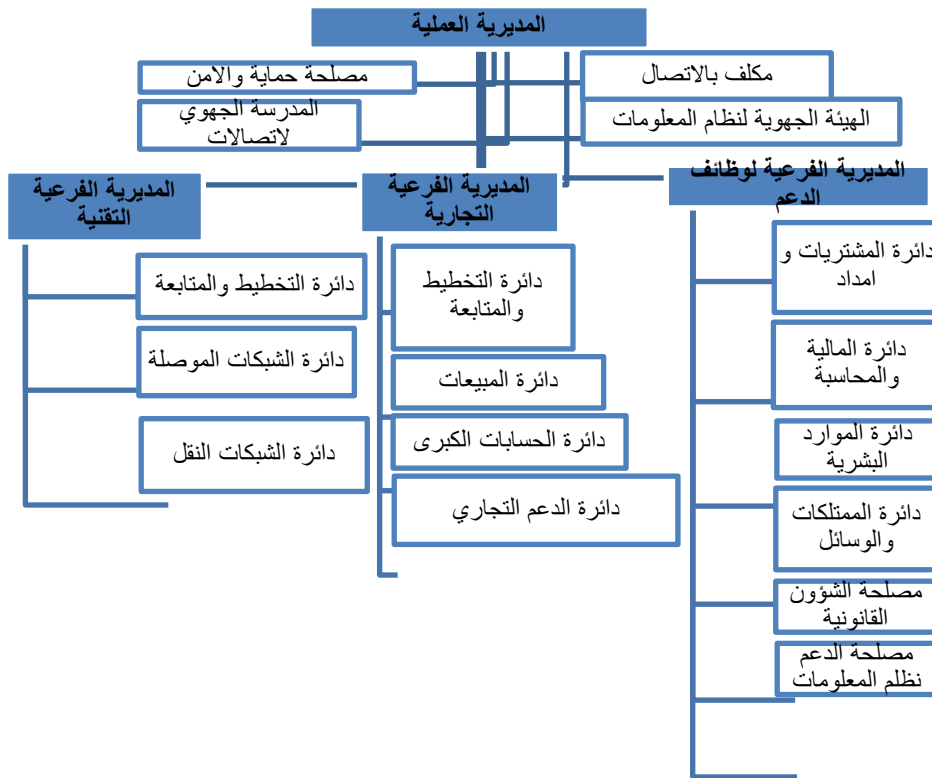
- 2-الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3-تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4-المشاركة كمثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5-تطوير الخدمات الجديدة(البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6-التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة... إلخ.
- 7-العمل على كسب سمعة حسنة والحفاظ عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

نشأة الوحدة العملية للاتصالات بورقلة

وفق قرار المديرية العامة رقم 02 /15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003 ، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

ثانيا الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة



المصدر: المديرية العملية بورقلة لإتصالات الجزائر

الفرع الثاني: طرق الدراسة:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي و عمال الوحدة العملية للاتصالات بورقلة ، بلغ عددهم إجمالاً 90 موظف في المؤسسة أما بالنسبة لعينة الدراسة فقدرت ب73 موظف و تم حساب العينة حسب برنامج إحصائي مخصص لذلك هو surveysystem وقد تم توزيع 73 استبياناً، واسترجاع 72 وتم رفض 3 منها وقبول 69 استبياناً صالحة.

ثانياً: متغيرات الدراسة:

. جدول رقم (1-2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
الرضا الوظيفي	المتغير المستقل:
الإلتزام التنظيمي	المتغير التابع:

المصدر: من إعداد الطلبة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

- 1- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- 2- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 3- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)؛
- 4- تحليل اختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للشركة.

-الاستبيان-

- حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم الالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة (أنظر الملحق 1).

الجزء الأول: يتعلق بمفهوم الرضا الوظيفي ويحتوي على 24 عبارة.

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم الالتزام التنظيمي ويحتوي على 18 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الموظفين في المديرية العملية بورقلة لإتصالات الجزائر مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي، المصلحة).

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول و الثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من الموظفين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات؛

- محايد تعطى لها درجتان؛

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

فقدمت إجابات أفراد العينة المستجوبة الدرجات والتقييم كما يلي

المدى = أعلى درجة على المقياس - أدنى درجة على المقياس

المدى = 3-1=2

$$\frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}} = \text{حساب طول الفئة}$$

$$0.66 = \frac{2}{3} =$$

$$\text{عدد الفئات} = 3$$

الجدول رقم (2-2) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الثلاثي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

- الوثائق: تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث

تمثلت في بيانات حول نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر و تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر و نشأة المديرية العملية للاتصالات بورقلة و الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة.

-الملاحظة العلمية: بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

ثالثا: صدق وثبات الاستبيان:

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع أنظر الملحق(2). بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة ليظهر الاستبيان في شكله النهائي. ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس ف لوحظ أن معامل الثبات للمديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

الجدول رقم(2-3): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الرضا الوظيفي	24	0.840
الالتزام التنظيمي	18	0.934

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي قدر بـ 0.840 أي أن 84 % من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، و وصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس الالتزام التنظيمي إلى 0.934 أي أن 93.4 % من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

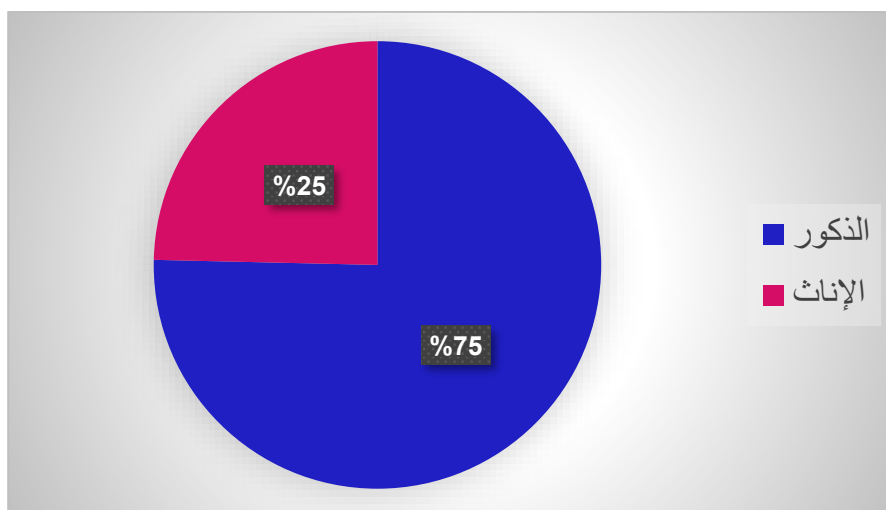
الفرع الأول: الخصائص الديموغرافية

الجدول رقم(2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	52	75.4
		الإناث	17	24.6
المجموع الكلي				
			69	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

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



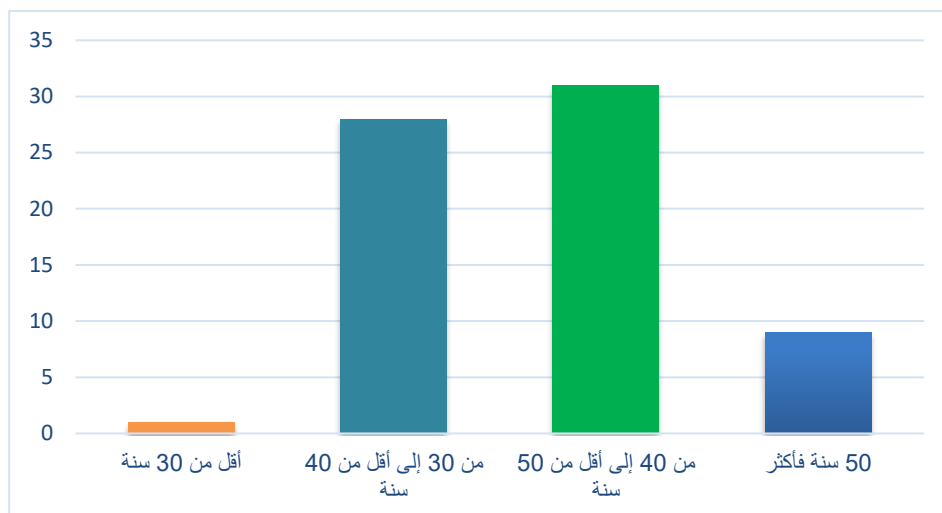
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم(2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	العمر	أقل من 30 سنة	1	1.4
		من 30 إلى أقل من 40 سنة	28	40.6
		من 40 إلى أقل من 50 سنة	31	44.9
		50 سنة فأكثر	9	13.0
المجموع الكلي				
			69	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



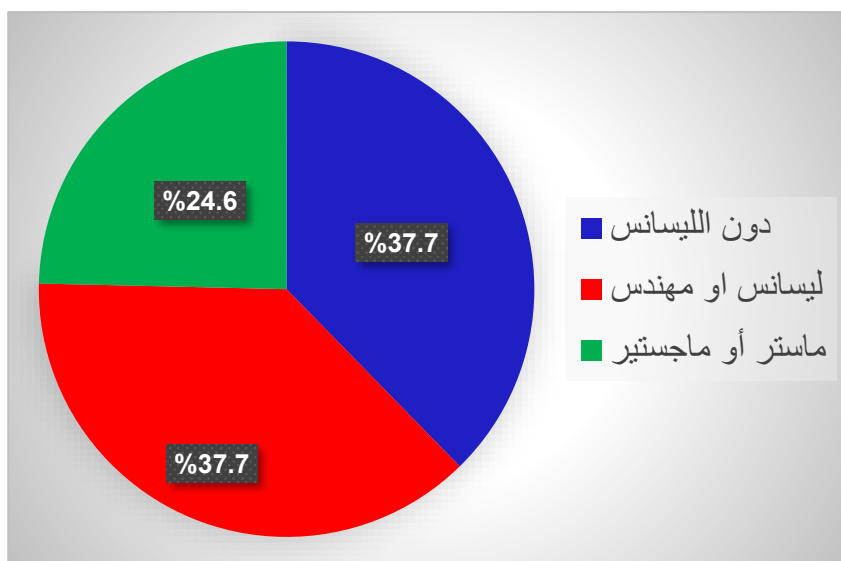
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم(2-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	مستوى التعليم	دون الليسانس	26	37.7
		ليسانس او مهندس	26	37.7
		ماستر أو ماجستير	17	24.6
		المجموع الكلي	69	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(2-4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية مستوى التعليم



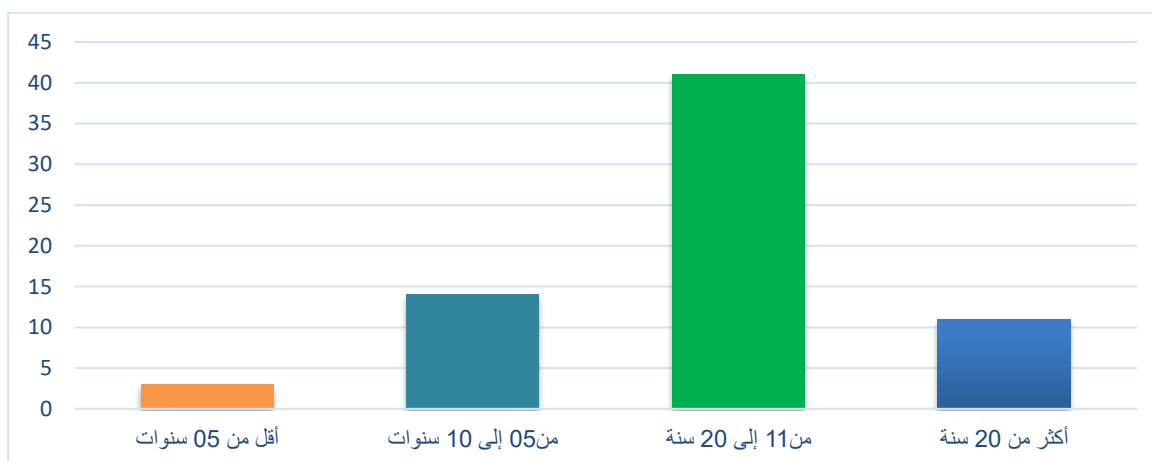
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم(2-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
4.3	3	أقل من 05 سنوات	الخبرة المهنية	4
20.3	14	من 05 إلى 10 سنوات		
59.4	41	من 11 إلى 20 سنة		
15.9	11	أكثر من 20 سنة		
100	69	المجموع الكلي		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



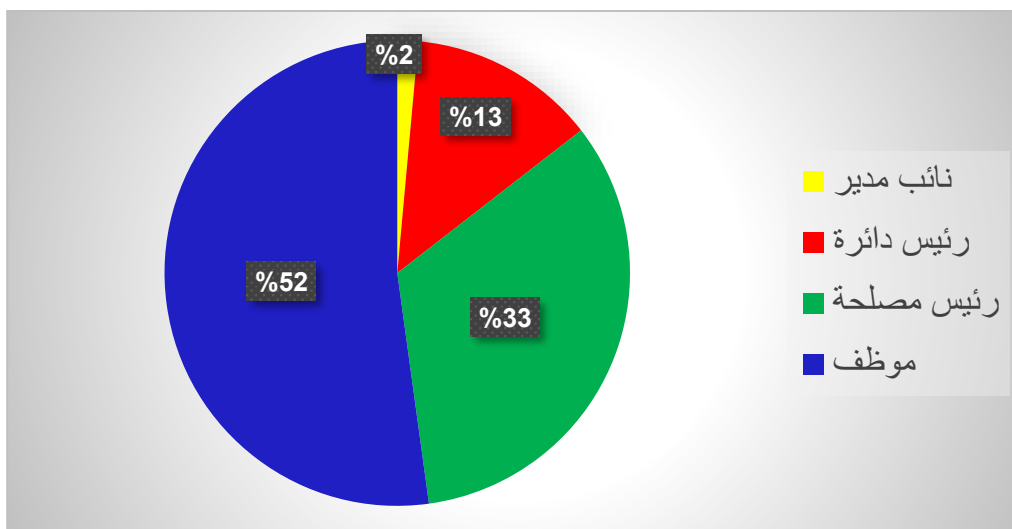
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم(2-8): توزيع أفراد العينة حسب متغير مسمى الوظيفة

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
1.4	1	نائب مدير	رتبة الموظف	5
13.0	9	رئيس دائرة		
33.3	23	رئيس مصلحة		
52.2	36	موظف		
100	69	المجموع الكلي		

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(2-6): الدائرة النسبية لتوزع أفراد العينة حسب مسمى الوظيفة



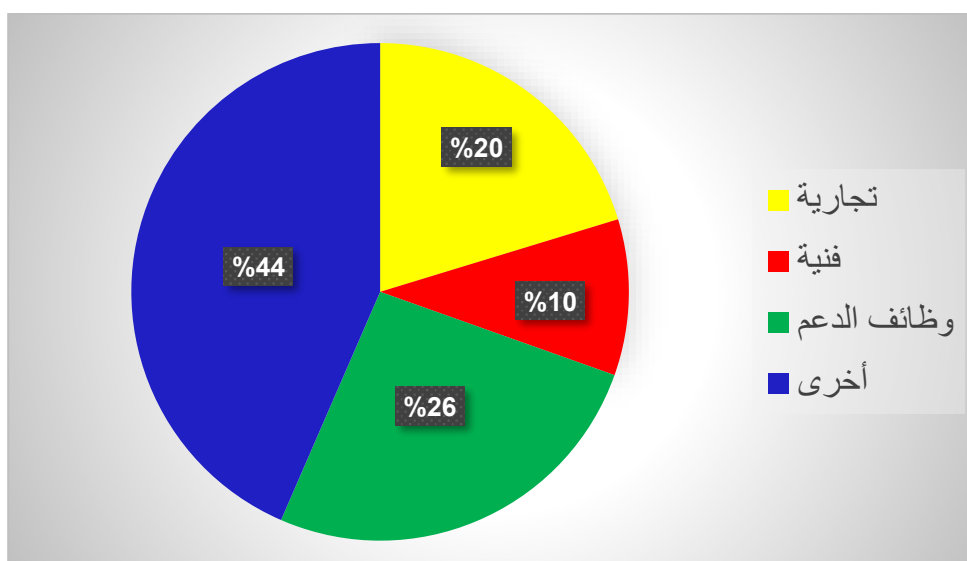
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم(2-9): توزع أفراد العينة حسب متغير المصلحة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
5	المصلحة	تجارية	14	20.3
		فنية	7	10.1
		وظائف الدعم	18	26.1
		أخرى	30	43.5
		المجموع الكلي	69	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(2-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

- يظهر من خلال الجدول السابق رقم (04) أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة (75.4) في حين بلغت نسبة الإناث (24.6) من مجموع أفراد العينة، وهذا يعني أن نسبة الإناث منخفضة مقارنة بالذكور لأن هناك خصوصية في الوظائف التقنية خاصة، لأن الموظف مستعد للعمل في أي وقت وفي أي مكان يوجد فيه خلل تقني.
- من خلال الجدول رقم (05) اتضح أن الفئتين من (40 إلى أقل من 50) و (من 30 إلى أقل من 40 سنة) كانت بنسب متقاربة (44.9%) (40.6%) على التوالي، وهذا يفسر أنه لا وجود لنية ترك العمل نظرا لرضا التام للموظفين إزاء نظام العوائد (أجر وحوافز) وبالتالي أغلب الموظفين يحافظون على انتمائهم للمؤسسة إلى غاية سن التقاعد، وكذلك نلاحظ أن الفئة الشبابية تمثل نسبة عالية بين موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملية بورقلة.
- أما الملاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة كانت لفتحي (دون الليسانس) وكذلك (الليسانس أو المهندس) ب 37.7% ثم تليهم فئة حاملي شهادة الماستر أو الماجستير بنسبة 24.6% وهذا يعني أن المؤسسة تستقطب الأعوان وكذا المهندسين في المجال التقني نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة.
- وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (07) إلى أن فئة (من 11 إلى 20 سنة) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 59.4%، وتليها فئة ذوي الخبرة من (من 05 إلى 10 سنوات) بنسبة 20.3% من أفراد عينة الدراسة ومن هنا نستنتج أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية تسمح لهم بتقديم الأفضل للمؤسسة.
- أما بالنسبة لمتغير مسمى الوظيفة الموضح في الجدول رقم (08) فيظهر أن أغلبية عينة الدراسة كانوا موظفين عاديين بدون منصب نوعي حيث يشكلون نسبة 52.2% من عينة الدراسة ثم تليها منصب رئيس مصلحة بنسبة 33.3% وهذه الأخيرة تمثل نسبة معتبرة وهذا ما يعكس تنوع في الهيكل التنظيمي و إتاحة الفرصة للموظفين من أجل إعلاء مناصب نوعية .
- كما نلاحظ من الجدول رقم (09) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من المصالح الأخرى كالمصلحة التقنية لأن طبيعة نشاط المؤسسة تقني.

الفرع الثاني: نتائج محور الرضا الوظيفي

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في المديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر حول عبارات الرضا الوظيفي:

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
يتناسب الدخل مع احتياجاتي	2.84	0.47	2	مرتفع
يحقق لي راتي الاكتفاء الذاتي	2.87	0.42	1	مرتفع
أتقاضى راتبا يتناسب مع مناصبي	2.80	0.53	3	مرتفع
تتناسب المكافآت المادية مع ما أبذله من جهد	2.59	0.60	4	مرتفع
الخدمات الإجتماعية المقدمة مرضية بالنسبة لي	1.86	0.79	5	متوسط

مرتفع	--	0.42	2.59	البعد الأول: نظام العوائد "الأجر والحوافز "
مرتفع	1	0.74	2.35	إن فرص الترقية متاحة لي
متوسط	2	0.84	2.17	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من ترقيات
متوسط	3	0.76	2.04	ترتكز الترقية على معايير موضوعية لا ذاتية
متوسط	--	0.65	2.19	البعد الثاني: الترقية
مرتفع	1	0.42	2.78	تتصف علاقتي برؤسائي بالتقدير والاحترام
مرتفع	2	0.50	2.67	يقدر رؤسائي الجهود التي ابذلها
مرتفع	5	0.65	2.58	يتم استشارتي من طرف رؤسائي في عملية اتخاذ القرار في الوظيفة التي اشغلها
مرتفع	3	0.69	2.61	أفكاري وآرائي تؤخذ بعين الاعتبار من قبل رؤسائي عند اتخاذهم للقرارات
مرتفع	4	0.52	2.59	أجد تقديرا من قبل رؤسائي في حال قيامي بعمل مميز أو عمل إضافي
مرتفع	--	0.38	2.65	البعد الثالث : نمط الإشراف
مرتفع	2	0.50	2.74	تحقق لي وظيفتي مكانة اجتماعية مقبولة
مرتفع	3	0.69	2.64	أشعر بالاستقلالية في وظيفتي
مرتفع	5	0.62	2.61	أشعر بالتعب بعد نهاية العمل
مرتفع	1	0.41	2.84	مستعد لبذل مجهود أكبر من أجل النجاح العمل بالمؤسسة
مرتفع	7	0.73	2.36	يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية
مرتفع	6	0.68	2.54	المهام والصلاحيات الخاصة بوظيفتي واضحة
مرتفع	4	0.69	2.61	مكان العمل الذي اعمل فيه مريح وآمن
مرتفع	--	0.33	2.62	البعد الرابع: طبيعة العمل
مرتفع	2	0.39	2.90	اساعد زملائي عندما يقتضي الأمر
مرتفع	1	0.31	2.93	تتسم علاقتي مع زملائي بالود والاحترام
مرتفع	3	0.37	2.84	يجمعني وزملائي روح التعاون
مرتفع	4	0.66	2.52	مفهوم العمل كفريق واحد بالمؤسسة واضح و مطبق
مرتفع	--	0.33	2.80	البعد الخامس: العلاقة مع الزملاء
مرتفع	--	0.27	2.59	المتوسط العام للمتغير المستقل الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملية بورقلة

- نلاحظ من الجدول أعلاه أن المستوى العام لمحور الرضا الوظيفي مرتفع باعتبار أن معظم عباراته ذات مستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.59) و انحراف معياري (0.27) .
- وكان المتوسط الحسابي لبعده نظام العوائد (2.59) وانحراف معياري (0.42) بمستوى مرتفع، وقد احتلت العبارة رقم 02 (حقق لي راتي الاكتفاء الذاتي). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.87)، وانحراف معياري (0.42)، تليها العبارة رقم 01 (يتناسب الدخل مع احتياجاتي) بمتوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (0.47)، ولقد جاءت العبارة رقم (05) (الخدمات الإجتماعية المقدمة مرضية بالنسبة لي) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.86) وانحراف معياري (0.79).
 - المتوسط الحسابي لبعده الترقية بلغ (2.19) وانحراف معياري (0.65) وهو ذو قيمة متوسطة، أكبر متوسط كان للعبارة الأولى (إن فرص الترقية متاحة لي) بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.74) تليها العبارة رقم (2) (أشعر بعدالة ما أحصل عليه من ترقيات) بمتوسط حسابي (2.17) وانحراف معياري (0.84) وفي الأخير العبارة رقم (3) (ترتكز الترقية على معايير موضوعية لا ذاتية) بمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (0.76).
 - المتوسط الحسابي لعبارة نمط الإشراف كان (2.65) وانحراف معياري (0.38) وهو متوسط حسابي مرتفع كما أن المتوسط الحسابي لكل عبارات هذا البعد كان مرتفع، فالعبارة رقم (1) (تتصف علاقتي برؤسائي بالتقدير والاحترام) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (0.42)، ثم تليها العبارة رقم 2 (يقدر رؤسائي الجهود التي ابذلها) بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (0.50)، وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (3) (يتم استشارتي من طرف رؤسائي في عملية اتخاذ القرار في الوظيفة التي اشغلها) بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.65) .
 - المتوسط الحسابي لعبارة طبيعة العمل: كان (2.62) وانحراف معياري (0.35) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة، كما أن المتوسط الحسابي لكل عبارات هذا البعد كان مرتفع، فنلاحظ أن العبارة (مستعد لبذل مجهود أكبر من أجل نجاح العمل بالمؤسسة) تأخذ أعلى متوسط حسابي (2.84) وانحراف (0.41) تليها عبارة (تحقق لي وظيفتي مكانة اجتماعية مقبولة) بمتوسط حسابي (2.74) وانحراف معياري (0.50). ودرجة قبول مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة عبارة (يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية) بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.73).
 - المتوسط الحسابي لعبارة بعد العلاقة مع الزملاء بلغ (2.80) أما الانحراف المعياري (0.33) ويدل هذا على وجود درجة قبول مرتفعة لأفراد العينة حول عبارات هذا البعد فكانت كل العبارات ذات مستوى مرتفع فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان (2.93) لعبارة (تتسم علاقتي مع زملائي بالود والاحترام) وانحراف معياري (0.33) أما عبارة (مفهوم العمل كفريق واحد بالمؤسسة واضح و مطبق) فأخذت المرتبة الأخيرة ومتوسط حسابي مرتفع ايضا (2.52) وانحراف معياري (0.66).

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في المديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر

حول أبعاد الرضا الوظيفي:

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعء نظام العوائد	2.59	0.42	4	مرتفع
02	المتوسط العام لبعء الترقية	2.19	0.65	5	متوسط
03	المتوسط العام لبعء نمط الإشراف	2.65	0.38	2	مرتفع
04	المتوسط العام لبعء طبيعة العمل	2.62	0.33	3	مرتفع
05	المتوسط العام لبعء العلاقة مع الزملاء	2.80	0.33	1	مرتفع
	المتوسط العام	2.59	0.27	--	مرتفع
قيمة ت = 18.279		درجة الحرية = 68		الدلالة الإحصائية = 0.000	

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات الspss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع ما عدا بعد الترقية الذي جاء بمستوى متوسط ، حيث كان

في المرتبة الأولى بعد العلاقة مع الزملاء بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (0.33) يليه في المرتبة الثانية بعد نمط

الإشراف بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (0.38) ، ثم بعد طبيعة العمل في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.62)

وانحراف معياري (0.33)، يليه في المرتبة الرابعة بعد نظام العوائد بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (0.42) ، أما بعد

الترقية فقد احتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط (2.19) وانحراف معياري (0.65).

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 18.279 عند درجة حرية قدرها 68 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من

0.05

الفرع الثالث: نتائج محور الالتزام التنظيمي

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في المديرية العملية بورقلة

لاتصالات الجزائر حول عبارات الالتزام التنظيمي:

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
إن بقائي في المؤسسة نابع من رغبتني للعمل بها.	2.48	0.73	3	مرتفع
سيكون من الصعب جداً ا علي ترك العمل في المؤسسة حالياً، حتى لو كنت أريد ذلك.	2.30	0.71	5	متوسط

الفصل الثاني الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملية بورقلة

متوسط	4	0.65	2.32	ستتأثر أمور كثيرة في حياتي سلباً إذا ما قررت ترك العمل في المؤسسة .
مرتفع	2	0.72	2.68	أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة للعمل في مكان آخر.
مرتفع	1	0.68	2.72	بقائي وتمسكي بالعمل في المؤسسة سيكسبني الكثير مستقبلاً.
مرتفع	--	0.51	2.50	البعد الأول: الالتزام الاستمراري
مرتفع	5	0.68	2.52	سأكون بغاية السعادة إذا ما قضيت باقي حياتي المهنية في هذه المؤسسة.
متوسط	8	0.73	2.30	أشعر بأن مشاكل المؤسسة جزء من مشاكل الشخصية.
مرتفع	6	0.72	2.46	أشعر بأن زملاء العمل في المؤسسة هم أفراد عائلتي.
مرتفع	7	0.74	2.40	أشعر بأنني مرتبط عاطفياً بالعمل في المؤسسة .
مرتفع	4	0.72	2.59	لدي شعور قوي بالانتماء للمؤسسة .
مرتفع	2	0.68	2.82	أبادر بالدفاع عن المؤسسة وصون سمعتها.
مرتفع	1	0.66	2.94	لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من أجل إنجاز عمل المؤسسة .
مرتفع	3	0.68	2.70	اشعر بسعادة بالغة للعمل في المؤسسة ، وأفضلها على جهات أخرى كان بإمكانني العمل بها.
مرتفع	--	0.45	2.59	البعد الثاني : الالتزام العاطفي
مرتفع	4	0.71	2.51	حتى لو كان الأمر مفيداً لي، أشعر بأنه من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً.
مرتفع	2	0.67	2.58	تستحق المؤسسة إخلاصي وولائي لها.
مرتفع	3	0.67	2.52	لن أترك عملي بالمؤسسة، كما أن لدي شعور بالالتزام تجاه العاملين بها.
مرتفع	1	0.72	2.75	اعتبر نفسي مديناً للمؤسسة لما لها من فضل وأثر على حياتي.
متوسط	5	0.82	2.27	استمر في عملي الحالي لتجنب اللوم والتوبيخ من الآخرين إذا قمت بتركه.
مرتفع	--	0.49	2.53	البعد الثالث: الالتزام المعياري
مرتفع	--	0.44	2.55	المتوسط العام للمتغير التابع للالتزام التنظيمي

من إعداد الطلبة بناء على نتائج الspss.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المستوى العام لمحور الالتزام التنظيمي مرتفع حيث جاءت أغلب عباراته بمستوى مرتفع، فكان المتوسط الحسابي العام هو (2.55) وانحرافه المعياري (0.44).

✓ المتوسط الحسابي لعبارات بعد الالتزام الاستمراري قد بلغ (2.50) وانحراف معياري (0.51) بمستوى مرتفع، وقد احتلت العبارة رقم 5 (بقائي وتمسكي بالعمل في المؤسسة سيكسبي الكثير مستقبلاً.) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (0.68) بمستوى مرتفع، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 4 (أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة للعمل في مكان آخر) بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.72) بمستوى مرتفع أيضا، أما العبارة رقم 2 (سيكون من الصعب جداً ا علي ترك العمل في المؤسسة حالياً، حتى لو كنت أريد ذلك.) جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.71)، كما لوحظ أن أغلب فقرات بعد الالتزام الاستمراري في جدول المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة.

✓ المتوسط الحسابي لبعء الالتزام العاطفي قد بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.45)، وقد احتلت العبارة رقم 7 (لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من أجل إنجاح عمل المؤسسة.) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.94)، وانحراف معياري (0.66) وبمستوى مرتفع، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 6 (أبادر بالدفاع عن المؤسسة وصون سمعتها.) بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (0.66) وبمستوى مرتفع أيضا، كما جاءت العبارة رقم (2) (أشعر بأن مشاكل المؤسسة جزء من مشاكل الشخصية.) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.73) وبمستوى متوسط.

✓ المتوسط الحسابي لبعء الالتزام المعياري بلغ (2.53) بانحراف معياري (0.49) وبمستوى مرتفع، وقد احتلت العبارة رقم 4 (اعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها من فضل وأثر على حياتي..) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.75)، وانحراف معياري (0.72) وبمستوى مرتفع، وجاءت العبارة رقم 2 (تستحق المؤسسة إخلاصي وولائي لها.) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.67) بمستوى مرتفع كذلك، كما جاءت العبارة رقم 5 (استمر في عملي الحالي لتجنب اللوم والتوبيخ من الآخرين إذا قمت بتركه..) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.27) وانحراف معياري (0.82) وبمستوى متوسط.

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين في المديرية العملية بورقلة لاتصالات الجزائر حول أبعاد الالتزام التنظيمي:

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	الالتزام الاستمراري	2.50	0.51	03	مرتفع
02	الالتزام العاطفي	2.59	0.45	01	مرتفع
03	الالتزام المعياري	2.53	0.49	02	مرتفع
	الالتزام التنظيمي	2.55	0.44	--	مرتفع
قيمة ت = 10.328		درجة الحرية = 68		الدلالة الإحصائية = 0.000	

من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وينسب مقارنة نوعا ما ، حيث كان في المرتبة الأولى بعد الإلتزام العاطفي بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري(0.45) ، ثم يليه في المرتبة الثانية بعد الإلتزام المعياري بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (0.49)، أما بعد الإلتزام الاستمراري فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (0.51).

الفرع الرابع: عرض نتائج معامل الارتباط والانحدار بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

أولا - معامل الإرتباط: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو الرضا الوظيفي والمتغير التابع هو الالتزام التنظيمي، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقبل والمتغير التابع:

جدول رقم (2-14): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد (R-deux)	معامل الارتباط (R)	النموذج
0.448	0.669	المتغير المستقل: الرضا الوظيفي المتغير التابع: الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني الدراسة الميدانية للالتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمديرية العملية بورقلة

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي هو (0.669) أي هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.448)، بمعنى أن (44.8) بالمائة من الالتزام التنظيمي يعود لممارسة الرضا الوظيفي والنسبة المتبقية (55.2) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في الالتزام التنظيمي .

وحسب مصفوفة الارتباطات بيرسون وجد بأنه: بالنسبة لأبعاد الرضا الوظيفي جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا بتأثير طردي على الالتزام التنظيمي، لأن قيم ثابت الدلالة Sig بها أقل بكثير من قيمة الدلالة 0.05، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي الخمسة والالتزام التنظيمي ككل (0.669) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الجدول رقم (2-15) مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي

الأبعاد	معامل الارتباط مع المتغير التابع للالتزام التنظيمي	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (N)
نظام العوائد	*0.380	0.020	69
الترقية	*0.442	0.000	69
نمط الإشراف	**0.598	0.000	69
طبيعة العمل	**0.714	0.000	69
العلاقة مع الزملاء	**0.783	0.000	69
المتغير المستقل: الرضا الوظيفي	**0.669	0.000	69

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد العلاقة مع الزملاء بنسبة (78.3)، يليه بعد طبيعة العمل بنسبة (71.4)، ثم بعد نمط الإشراف بنسبة (59.8)، ثم بعد الترقية بنسبة (44.2) وحل في الأخير بعد نظام العوائد بنسبة (38.0) وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير

التابع الالتزام التنظيمي كما يلي:

- نظام العوائد: تأثير طردي ضعيف على الالتزام التنظيمي.
- الترقية: تأثير طردي ضعيف على الالتزام التنظيمي.
- نمط الإشراف: تأثير طردي متوسط على الالتزام التنظيمي.

- طبيعة العمل: تأثير طردي قوي على الالتزام التنظيمي.

- العلاقة مع الزملاء: تأثير طردي قوي على الالتزام التنظيمي.

ثانيا- تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط

انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

جدول رقم (2-16): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVAa

النموذج	مجموع مربعات الانحدار Somme des carrés	درجة حرية الانحدار ddl	معدل مربعات الانحدار Moyenne des carrés	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار Sig.
1 الانحدار Régression	5.904	1	5.904	54.318	.000 ^b
البقايا Résidu	7.283	67	0.109		
المجموع Total	13.187	68			

b. المتغير المستقل الرضا الوظيفي a. المتغير التابع الالتزام التنظيمي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.904 ومجموع مربعات البواقي هو 7.283 ومجموع المربعات الكلي يساوي 13.187؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 67؛

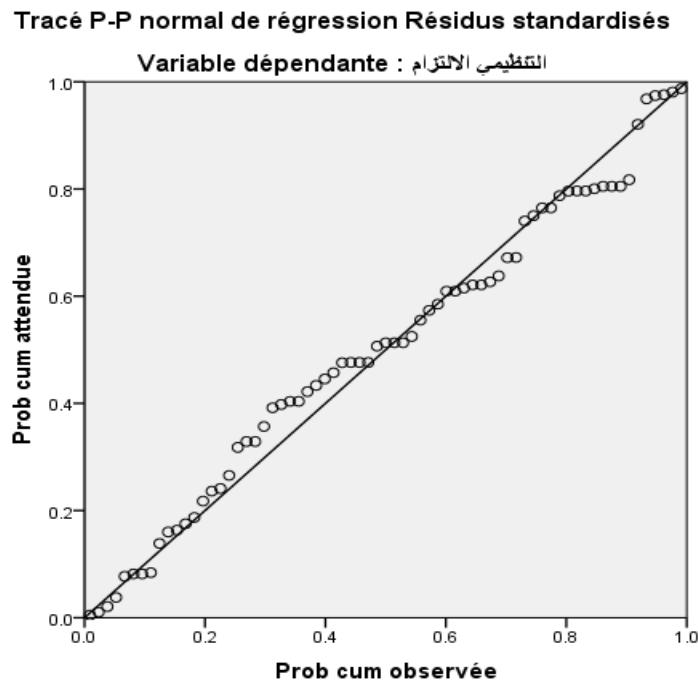
- معدل مربعات الانحدار هو 5.904 ومعدل مربعات البواقي هو 0.109؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 54.318؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض

البديل وبالتالي فان خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(2-8): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

ثالثا- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين المتغيرين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

الجدول رقم(2-17): قيم معاملات خط الانحدار المعاملات Coefficientsa

مستوى الدلالة Sig.	قيمة t	معاملات قياسية	معاملات غير قياسية		النموذج
		Coefficients standardisés	Erreur standard	A	
0.002	5.243	Bêta	0.386	0.554	الثابت (Constante)
0.000	7.370	0.669	0.148	0.950	المتغير المستقل الرضا الوظيفي

a. المتغير التابع الالتزام التنظيمي المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 0.554 والذي يمثل قيمة a بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية

Sig(0.002) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئيا هي: $Y=a+bx$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=0.554+ 0.950 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل الرضا الوظيفي و Y يمثل المتغير التابع الالتزام التنظيمي

الفرع الخامس: عرض نتائج التباين الثنائي (T test) و التباين الأحادي (ANOVA)

الجدول رقم (2-18) يوضح تحليل اختبار (t test) للفروق بين إجابات الموظفين حول المتغير التابع (الالتزام التنظيمي

) تبعا لخاصية الجنس.

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence standard	Intervalle de confiance de la différence a 95%	
									Inférieure	Supérieure
الالتزام التنظيمي	Hypothèse de variances égales	.208	.650	-226-	67	.822	-02803-	.12390	-27533-	.21927
	Hypothèse de variances inégales			-252-	33.256	.803	-02803 -	.11141	-25464-	.19858

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يظهر من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور - إناث) قد بلغ

0.650 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0.822 و 0.803 وهما أكبر من مستوى

المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس بخصوص تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي

الجدول رقم (2-19) يوضح تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات الموظفين حول المتغير التابع الالتزام التنظيمي تبعاً للمتغيرات الشخصية (العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة ، المسمى الوظيفي ، المصلحة)

		Somme des carres	Ddl	Carre moyen	F	Sig
العمر	Intergruppes	.132	3	.044	.218	.883
	intragruppes	13.055	65	.201		
	Total	13.187	68			
المستوى التعليمي	intergruppes	.080	2	.040	.201	.818
	intragruppes	13.107	66	.199		
	Total	13.187	68			
الخبرة	intergruppes	.355	3	.118	.599	.618
	intragruppes	12.832	65	.197		
	Total	13.187	68			
المسمى الوظيفي	intergruppes	1.387	3	.462	2.548	.063
	intragruppes	11.799	65	.182		
	Total	13.187	68			
المصلحة	intergruppes	.149	3	.050	.248	.862
	intragruppes	13.038	65	.201		
	Total	13.187	68			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ مايلي:

- 1- نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للعمال كانت قيمة $Sig=0.883$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير العمر بخصوص تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي .
- 2- نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للعمال كانت قيمة $Sig= 0.818$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بخصوص تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي .
- 3- نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة لأفراد عينة الدراسة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة كانت $Sig =0.618$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي .
- 4- نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى الوظيفي للمديرية العملية اتصالات الجزائر بورقلة كانت قيمة $Sig= 0.063$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المسمى الوظيفي و الرضا الوظيفي ، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على الالتزام التنظيمي ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

5- نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى الوظيفي للمديرية العملية اتصالات الجزائر بورقلة كانت قيمة $Sig = 0.862$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المصلحة و الرضا الوظيفي ، ومنه متغير المصلحة للمبحوثين لا يؤثر على الالتزام التنظيمي ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد الحصول على نتائج الاستبيانات و المقابلات التي أجريناها مع عدد من العاملين بمديرية ورقلة لاتصالات الجزائر إضافة إلى الملاحظات المدونة خلال فترة التربص، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي سنناقشها و سنفسرها في هذا المطلب.

الفرع الأول: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور الرضا الوظيفي

بالنسبة لعبارات المحور الأول (الرضا الوظيفي)، نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى مرتفع، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.59) وانحراف معياري (0.27) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة على محتوى هذه العبارات .

أولاً: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد نظام العوائد

المتوسط الحسابي لعبارات بعد نظام العوائد، قد بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.42)، وهو ذو قيمة مرتفعة وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة رقم 02 (حقق لي راتي الاكتفاء الذاتي). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.87)، وانحراف معياري (0.42)، تليها العبارة رقم 01 (يتناسب الدخل مع احتياجاتي) بمتوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (0.47)، وهذا يدل على وجود درجة من الرضا والقبول لدى أفراد العينة بشكل مرتفع حول نظام العوائد (اجور وحوافز) ولقد جاءت العبارة رقم (05) (الخدمات الإجتماعية المقدمة مرضية بالنسبة لي) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.86) وانحراف معياري (0.79)، أي على الرغم من أن لديهم رضا عن نظام العوائد إلا أن البعض منهم يرى بأن الخدمات الاجتماعية المقدمة غير مرضية لهم ، وبالنظر إلى المتوسط العام لبعد نظام العوائد نلاحظ وجود نظرة إيجابية حول هذا الأخير في المؤسسة.

ثانياً: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد الترقية

المتوسط الحسابي لعبارات نمط الترقية قد بلغ (2.19) وانحراف معياري (0.65) وهو متوسط حسابي متوسط يعكس درجة الموافقة مقبولة على محتوى هذه العبارات فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة الأولى (إن فرص الترقية متاحة لي) بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.74) يليها العبارة رقم (2) (أشعر بعدالة ما أحصل عليه من ترقيات) بمتوسط حسابي (2.17) وانحراف معياري (0.84) فيرى بعض الأفراد المستجوبين أنه لا توجد عدالة مطلقة وفي الأخير العبارة رقم (3) (ترتكز الترقية على معايير موضوعية لا ذاتية) بمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (0.76)، فنلاحظ أن البعض يرى أن هناك تمييز أو محاباة فيما يخص الترقية و أحيانا لا تتركز على معايير موضوعية.

ثالثاً: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد نمط الإشراف

المتوسط الحسابي لعبارات نمط الإشراف كان (2.65) وانحراف معياري (0.38) وهو متوسط حسابي مرتفع كما أن المتوسط الحسابي لكل عبارات هذا البعد كان مرتفع ، فالعبارة رقم (1) (تتصف علاقتي برؤسائي بالتقدير والاحترام) احتلت المرتبة الأولى

بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (0.42)، ثم تليها العبارة رقم 2 (يقدر رؤسائي الجهود التي ابذلها) بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (0.50)، وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (3) (يتم استشارتي من طرف رؤسائي في عملية اتخاذ القرار في الوظيفة التي اشغلها) بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.65) ومن خلال ما سبق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة لمحتوى العبارات، أي وجود رضا عام عن نمط الإشراف وهذا ما يعطي دافع قوي لزيادة الأداء وكذلك تعزيز الشعور بالانتماء من خلال اشراك الموظفين في اتخاذ القرار .

رابعاً: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد طبيعة العمل

المتوسط الحسابي لعبارات طبيعة العمل: كان (2.62) وانحراف معياري (0.35) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة، كما أن المتوسط الحسابي لكل عبارات هذا البعد كان مرتفع، فنلاحظ أن العبارة (مستعد لبذل مجهود أكبر من أجل انجاح العمل بالمؤسسة) تأخذ أعلى متوسط حسابي (2.84) وانحراف (0.41) تليها عبارة (تحقق لي وظيفتي مكانة اجتماعية مقبولة) بمتوسط حسابي (2.74) وانحراف معياري (0.50). ودرجة قبول مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة عبارة (يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية) بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.73) وهذا يدل على وجود رضا مرتفع عن طبيعة العمل فهو يحقق لهم الاحترام والتقدير من طرف المجتمع كما أن هناك استقلالية في وظائفهم وكذلك وضوح تام في الصلاحيات و المهام المنوطين بها وبالتالي لا وجود لصراع الدور وضغوط العمل.

خامساً: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد العلاقة مع الزملاء

المتوسط الحسابي لعبارات بعد العلاقة مع الزملاء بلغ (2.80) أما الانحراف المعياري (0.33) ويدل هذا على وجود درجة قبول مرتفعة لأفراد العينة حول عبارات هذا البعد فكانت كل العبارات ذات مستوى مرتفع فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان (93.2) لعبارة (تتسم علاقتي مع زملائي بالود والاحترام) وانحراف معياري (0.33) أما عبارة (مفهوم العمل كفريق واحد بالمؤسسة واضح و مطبق) فأخذت المرتبة الأخيرة و متوسط حسابي مرتفع ايضاً (2.52) وانحراف معياري (0.66) وهذا ناتج عن طبيعة العمل في قطاع الاتصالات إذ أن العمل كفريق واحد واضح وجلي، وبالتالي زرع الود والاحترام بين الموظفين . وقد قدرت قيمة ت ب 18.279 عند درجة حرية قدرها 68 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لصالح عينة الدراسة، حيث قدر متوسطها ب 2.59 وانحراف معياري قدره 0.27 وهذا يثبت وجود رضا وظيفي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة و تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه بعض الدراسات في هذا المجال، فقد وجد حميدة نصير وزملائه (2019) أن مستوى الرضا الوظيفي - لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية بمرحلة التعليم الثانوي بولاية ورقلة- مرتفع، كما أظهرت دراسة (Kanika Garg, and al(2017) أن مستوى الرضا الوظيفي كان مرتفع لدى المدراء بنوك القطاع الخاص.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات أفراد على محور الإلتزام التنظيمي

بعد تحليل عبارات المتغير التابع (الإلتزام التنظيمي) إتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (2.55) وانحرافه المعياري (0.44)، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات، و هذا يدل على وجود نظرة إيجابية اتجاه أبعاد المتغير في المؤسسة محل الدراسة.

- المتوسط الحسابي لعبارات بعد الالتزام الاستمراري قد بلغ (2.50) وانحراف معياري (0.51) بمستوى مرتفع، وقد احتلت العبارة رقم 5 (بقائي وتمسكي بالعمل في المؤسسة سيكسبني الكثير مستقبلاً). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (0.68) بمستوى مرتفع، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 4 (أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة للعمل في مكان آخر) بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.72) بمستوى مرتفع أيضا، حيث أنه في نظر الفئة المستجوبة كلما طالت مدة خدمة الفرد في المؤسسة كلما ازدادت امتيازاته، ومن ثم يصبح تركه لها سببا في فقدته الكثير مما استثمره فيها مثل، المعاشات، والعلاقات وغيرها، ولهذا فإن الكثير من الأفراد لا يرغبون في التضحية بهذه الامتيازات أما العبارة رقم 2 (سيكون من الصعب جداً ا علي ترك العمل في المؤسسة حاليا، حتى لو كنت أريد ذلك). جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.71)، كما لوحظ أن أغلب فقرات بعد الالتزام الاستمراري في جدول المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة، ويدل هذا على أن أفراد عينة الدراسة على علم بحجم التكلفة المترتبة (تكلفة الفرصة البديلة المرتبطة بالمغادرة المحتملة) على تركهم الخدمة في المؤسسة ومن جهة أخرى فهم يفاضلون بين ما يتحصلون عليه -من أجور ومزايا وحوافز- في مؤسستهم ومؤسسات أخرى.

- المتوسط الحسابي لبعء الالتزام العاطفي قد بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.45)، وقد احتلت العبارة رقم 7 (لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من أجل إنجاح عمل المؤسسة). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.94)، وانحراف معياري (0.66) وبمستوى مرتفع وهذا يدل على درجة الارتباط العاطفي القوي بينهم وبين مؤسستهم، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 6 (أبادر بالدفاع عن المؤسسة وصون سمعتها). بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (0.66) وبمستوى مرتفع أيضا مما يدل على أن أفراد العينة لديهم شعور قوي بالانتماء لمؤسستهم وهذا ما لامسناه من خلال مقابلة بعض أفراد العينة، كما جاءت العبارة رقم (2) (أشعر بأن مشاكل المؤسسة جزء من مشاكلي الشخصية). في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.73) وبمستوى متوسط.

كما لاحظنا أن أفراد العينة لديهم رغبة كبيرة في العمل في المؤسسة فهم مرتبطين عاطفيا بأهدافها وقيمها.

- المتوسط الحسابي لبعء الالتزام المعياري، قد بلغ (2.53) وانحراف معياري (0.49) وبمستوى مرتفع، وقد احتلت العبارة رقم 4 (اعتبر نفسي مدينا للمؤسسة لما لها من فضل وأثر على حياتي..). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.75)، وانحراف معياري (0.72) وبمستوى مرتفع وهذا يدل على أنهم ملتزمون أخلاقيا بالبقاء في مؤسستهم وكذلك في تحقيق أهدافها طالما هناك تصور بأنهم مدينون لها، وجاءت العبارة رقم 2 (تستحق المؤسسة إخلاصي وولائي لها). في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.67) بمستوى مرتفع أيضا إذ أن الضغوط الأخلاقية الداخلية لأفراد العينة تجعلهم متمسكين بقيم المؤسسة، وتدفعهم للعمل في سبيل تحقيق أهدافها، كما جاءت العبارة رقم 5 (استمر في عملي الحالي لتجنب اللوم والتوبيخ من الآخرين إذا قمت بتركه..). في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.27) وانحراف معياري (0.82) وبمستوى متوسط.

كما لاحظنا أن أغلب عبارات هذا البعد كانت بمستوى مرتفع و هذا ناتج عن تأثر أفراد عينة الدراسة بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية، وبالتالي السعي لتحقيق أهداف المؤسسة.

كما قدرت قيمة ت ب 10.328 عند درجة حرية قدرها 68 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي لصالح عينة الدراسة، حيث قدر متوسطها ب 2.55 وانحراف معياري قدره 0.44 وهذا يثبت وجود التزام تنظيمي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، و تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه بعض الدراسات في هذا المجال، فقد وجدت (أحلام بن ساحة ومقدم أحلام 2018) أن مستوى الإلتزام التنظيمي مرتفع لدى عمال المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط، كما أظهرت دراسة (م د محمد عبد النبي 2018) أن الإلتزام التنظيمي جيد لدى موظفي المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة ببغداد.

الفرع الثالث: مناقشة الإرتباط و الإندثار بين متغيرات الدراسة

1-العلاقات الارتباطية:

من خلال نتائج الدراسة اتضحت العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي من خلال معامل الإرتباط الذي قدر ب 0.669 أي أن القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي قدرت ب(66.9%) وهي قيمة إيجابية وهذا يعني وجود علاقة طردية متوسطة وفي اتجاه إيجابي بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي، كما اتضح أن المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) يفسر (44.8%) من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الإلتزام التنظيمي) وهذا يعني تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

2-معامل الإندثار:

يتم من خلال الإندثار الحصول على معادلة خطية تحتوي على متغير أو أكثر (من المتغيرات المستقلة) التي يمكن من خلالها الوصول إلى أفضل التنبؤات بقيمة المتغير التابع ومن خلال قيم معاملات خط الانحدار في الجدول (2-17) اتضح أن تأثير الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي تأثير موجب و دال احصائيا، حيث أن معادلة الانحدار الخطي البسيط التي تساعد على التنبؤ بزيادة الإلتزام التنظيمي بمعلومية الرضا الوظيفي كانت كالتالي: ($Y=0.554+ 0.950 X$) ، ومنها نستنتج أن زيادة الرضا الوظيفي ولو بقيمة 1 سيزيد الإلتزام التنظيمي بقيمة 0.950، وسيظهر هذا من خلال تحسین مستوى الرضا الوظيفي ويكون هذا بالبحث عن نقاط القوة وتثمينها ونقاط الضعف ومعالجتها انطلاقا من محددات او مسببات الرضا الوظيفي وذلك لتحقيق الإلتزام التنظيمي .

وما توصلنا اليه في دراستنا اتفق مع بعض الدراسات السابقة في هذا المجال، فقد وجد (حسيني إسحاق و زملائه) في

دراستهم أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي مباشر على الإلتزام التنظيمي، ويفسر 36% من التغيير في هذا الأخير ، كما أظهرت

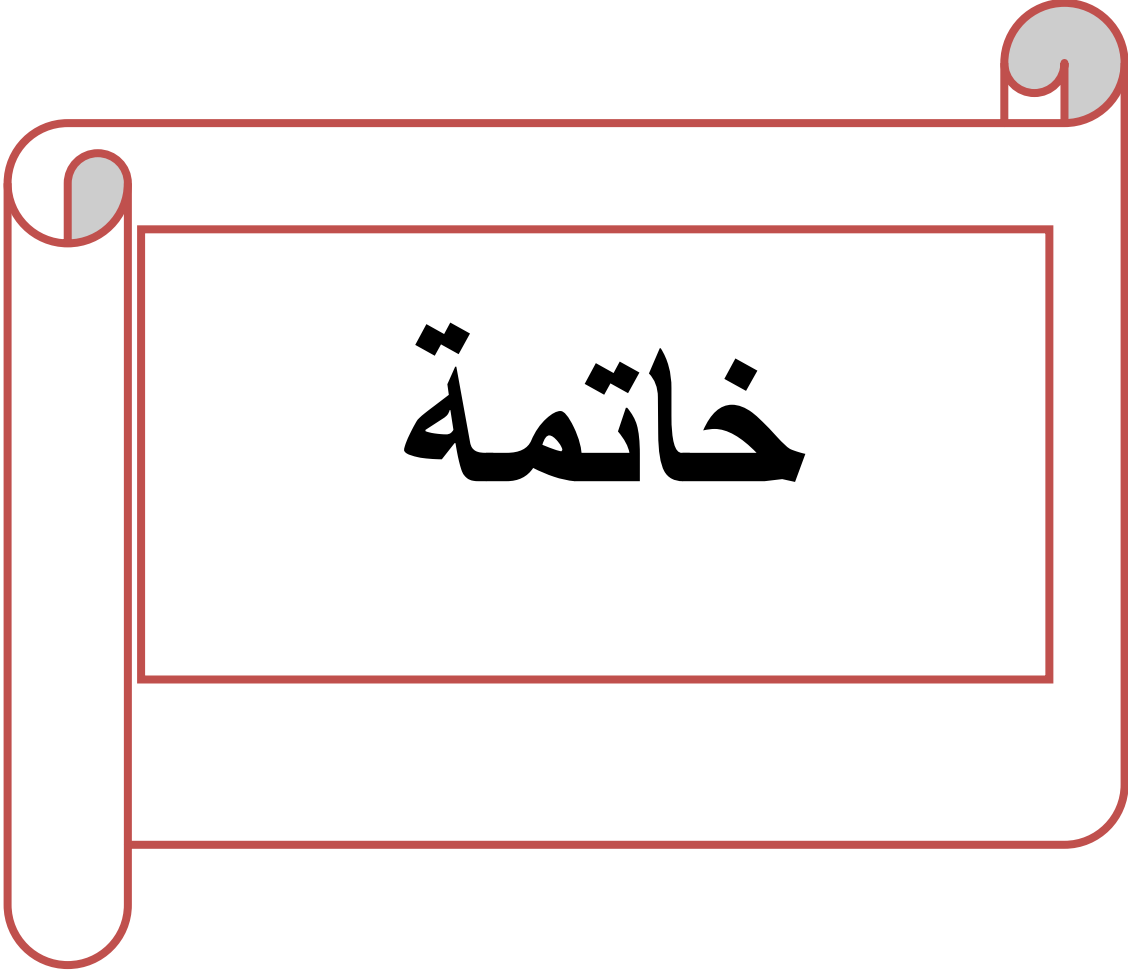
دراسة (يعقوبي خليفة وطبي بومدين 2018) علاقة ارتباط قوية و إيجابية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي، كما توصل

(Kanika Garg and al 2018) في دراستهم على وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة حول اثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي ، حيث تم التطرق فيه إلى المؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث اقتصرنا على 69 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية Spss نسخة 22، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان، وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي:

- اتضح أنه يوجد مستوى عال لمفهوم الرضا الوظيفي لدي العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوك لكن هناك تفاوت في الاهتمام ، وأن اهتمام المؤسسة بالالتزام التنظيمي كذلك عالي ؛ وأن العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة ومقبولة ؛ وأيضاً أن أهم بعدين في تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي هما: العلاقة مع الزملاء و طبيعة العمل بالمقارنة مع الأبعاد الأخرى و خاصة بعد العوائد (الأجر و الحوافز) اي ان العوامل المعنوية هي أكثر تأثير من العوامل المادية على الالتزام .



خاتمة

تناولت هذه المذكرة إشكالية اثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي ، ولقد اقتضى بنا الأمر إلى معالجة هذه الإشكالية عبر فصلين باستخدام منهجية IMRAD وانطلاقا من الفرضيات المقترحة في المقدمة حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للموضوع من خلال مراجعة ما جاء في الكتب والأبحاث والمقالات حول الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي ، كما تناولنا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع والتي تمكننا من الحصول عليها.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم الرضا الوظيفي ، والالتزام التنظيمي ، وإبراز مدى تأثير الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر، لتحقيق الالتزام التنظيمي ، ومن خلال الدراسة الميدانية لعينة من مؤسسة اتصالات الجزائر للمديرية العملية بورقلة لمعرفة مدى تأثير الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي قمنا بإسقاط ما جاء في الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة لمعرفة مدى تأثير عوامل الرضا الوظيفي لتحقيق الالتزام التنظيمي توصلنا إلى مجموعة من النتائج و التوصيات .

1-إختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي لدى عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؛ من خلال ما توصلنا إليه من نتائج الإستبيان بلغ الإلتزام التنظيمي لدى عمال المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة مستوى مرتفع(2.55) بانحراف معياري(0.44)وبالتالي تحقق الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؛ وصل الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة محل الدراسة مستوى مرتفع (2.59) بانحراف معياري (0.27) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية .

الفرضية الثالثة: توجد علاقة إرتباطية طردية قوية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر عمال المديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة ؛

ومن خلال معامل الارتباط بيرسون الذي قدر ب66.9% اتضح ان العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي كانت علاقة طردية متوسطة وهذا ما ينفي الفرضية الثالثة .

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الإلتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر، المؤهل العلمي ، الأقدمية في العمل ، المستوى الوظيفي).

ومن خلال نتائج التباين الأحادي والثنائي كانت جميع قيم الارتباط للمتغيرات أكبر من 0.05 وبالتالي ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الإلتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية ومنه تحقق الفرضية الرابعة.

2- نتائج الدراسة

- ✓ هناك مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالالتزام التنظيمي والوعي الكافي لدى العمال حول هذا المفهوم ومدى أهميته في تحسين جودة الخدمات الاتصالات من اجل ارضاء زبائنهم، وامتلاك حصة سوقية كبيرة حيث المنافسة شديدة بين مؤسسات الهاتف النقال و مؤسسة اتصالات الجزائر؛
- ✓ توفر مؤسسة اتصالات الجزائر متطلبات أساسية لتعزيز الالتزام التنظيمي بمستوى كاف و هذا من اجل رفع اداء العاملين و مواكبة التكنولوجيا الجديدة تماشياً مع بيئتها لان بيئة الاتصالات دائماً في تطور ؛
- ✓ يوجد مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى عمال المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة ؛
- ✓ لا توجد فروق بين إجابات الباحثين فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفية، المصلحة) ؛
- ✓ العلاقة الإرتباطية بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة، بمعنى ان هناك اثر للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي .
- ✓ هناك اهتمام من قبل الباحثين حول الالتزام التنظيمي والسعي لتعزيزه، ونجد ذلك جلياً من خلال الالتزام العاطفي كونه يظهر رغبة العمال للعمل وانتمائهم القوي للمؤسسة نتيجة الاهتمام بالعلاقة مع الزملاء كونها تضمن التعاون الفعال فيما بينهم .

3-التوصيات :

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية :

- إعادة النظر في الحوافز المقدمة المادية و المعنوية ؛
- ضرورة الاهتمام الكبير بالموارد البشري ؛
- ضرورة توطيد وتعزيز العلاقات بين الإدارة والعاملين في المؤسسة ومنحهم فرص المساهمة في اتخاذ القرارات لتوحيد الأهداف وتحسين جودة الخدمة المقدمة و ذلك من خلال المشرفين ؛
- اعتماد أسلوب المناقشة والحوار مع العمال لرفع طموحاتهم وآمالهم الوظيفية ؛
- توفير الموارد البشرية اللازمة لتحقيق اهداف المؤسسة .
- إعادة النظر معايير الترقية

4- آفاق البحث :

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا أفقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- 1- اثر السياسة الاجرية على الالتزام التنظيمي ؛
- 2- واقع الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية ؛

- 3 اثر الالتزام التنظيمي على الاداء الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية ؛
- 4 اثر التغيير التنظيمي على الرضا الوظيفي .
- 5 أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العسكرية
- 6 دراسة مقارنة للرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي بين اتصالات الجزائر و بريد الجزائر

قائمة المراجع

أولاً-المراجع باللغة العربية

الكتب :

- 1- ابن إمنظور "لسان العرب"، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، الجزء 15، 1978.
- 2- عبد الباقي، صلاح، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، مصر 2004 .
- 3- ابن منظور وآخرون، لسان العرب، الطبعة الرابعة، دار صادر، بيروت، المجلد 05، 2005،
- 4- عصام عبد الطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، الطبعة 1، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015 .
- 5- سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي (أطر نظرية وتطبيقات عملية)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
- 6- د عبد الله بن عبد الغني الطجم، د طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، طبعة 04، دار حافظ للنشر والتوزيع، م ع السعودية 2003 .
- 7- د محمود صديق عبد الواحد، الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، طبعة 01، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، م ع السعودية 2015،
- 8- ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع. التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، دون طبعة، الجزائر، 2011 .
- 9- د يونس أحمد اسماعيل الشوابكة، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المكتبيين العاملون في المكتبات الجامعية الأردنية، دراسات العلوم التربوية، المجلد 40، العدد 1، الاردن 2013.
- 10- د طارق عبد الرؤوف عامر، د ايهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، طبعة 1، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، مصر 2014 .

المذكرات :

- 1-هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات الادارية العليا في الشركات الصناعية العراقية، اطروحة دكتوراه، مجلس جامعة سانت كليمنتس St,clements العالمية غير منشورة، بغداد 2013 .
- 2- د سالم العياشي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في نظرية ومنهجية التربية البدنية و الرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، نوقشت بتاريخ 2019/04/30.
- 3- ونوغي فتيحة، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات والحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي - دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس -سطيف- اطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015/2014 .

- 4- جلال عبد الحليم، الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس - سطيف 01-، ومحمد لمن دباغين - سطيف 02-، دكتوراه العلوم، جامعة محمد لمن دباغين - سطيف 02-، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، الجزائر 2016/2015 .
- 5 - معروف هواري، الرضا الوظيفي وعلاقته بمهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية- دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي- وهران-(C H U Oran)، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس، جامعة وهران 2، غير منشورة كلية العلوم الاجتماعية، 2017/2016 .
- 6- رايح برباخ علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال المركبات الرياضية مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في علوم وتقنيات نشاطات البدنية و الرياضية تخصص : الادارة و التسيير الرياضي جامعة المسيلة 2014 /2013 .
- المقالات :**
- 1- نوال لزرقي ، زهرة بن حواء ، اسحاق حسيني ، الرضا الوظيفي و دوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية جامعة معسكر كلية علوم الاقتصادية و التجارية و التسيير .
- 2- فتحي محسن شما تأثير سنوات الخبرة و الجنس على درجة الإلتزام التنظيمي لدى المعلمين في المدارس العربية داخل الخط الاخضر مجلة العلوم التربوية و النفسية جامعة اليرموك الأردن كلية التربية المجلد 2 العدد 18 يوليو 2018 .
- 3- م م حسين وليد حسن، م م احمد عبد محمود، م م رسل سلمان نعمة، أثر الأجور في تعزيز الإلتزام التنظيمي للعاملين، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 20/2016 .
- 4- سيفي يوسف . اد مزيان محمد عوامل الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى الاستاذ الجامعي جامعة وهران ، و جامعة وهران 2 مجلة التنمية البشرية العدد 11 مارس 2019 .
- 5- ازواق احمد ،أعبد الحق بحاش ، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى اساتذة التربية البدنية في مرحلة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بولاية المسيلة مجلة تاريخ العلوم ،جامعة المسيلة العدد 7، مارس 2017 .
- 6- أ نورين مولود، أ د البشير عبد الكريم . دوران العمل وتأثيره على المؤسسة، مجلة المالية و الأسواق، جامعة الشلف الجزائر ، المجلد 4، العدد 8/2018.
- 7 - رياض ضياء عبد العزيز، المناخ التنظيمي و أثره في الرضا الوظيفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي شركة نفط ميسان ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية و الاقتصادية، جامعة ميسان ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، المجلد 3، العدد 1/2013 .
- 8- د حمزة معمري، دور محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الإلتزام التنظيمي في المؤسسات دراسة ميدانية على عينة من عمال سونلغاز ورقلة 2مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة غرداية العدد 24 جوان 2016 .

- 9- سعد هديل كاظم، العلاقة بين العدالة التنظيمية و التمكين واثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي ،مجلة علوم الاقتصادية والادارية ، كلية الادارة و الاقتصاد جامعة بغداد المجلد 17 العدد 63 / 2011 ،
- 10- أحمد عباس حمادي ،الالتزام التنظيمي و دوره في تعزيز أداء العاملين :بحث استطلاعي لآراء عينة من المدراء و العاملين في الشركة العامة لمنتجات الألبان، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية،المجلد22 ، العدد 2016/94.

ثانيا-المراجع باللغة الاجنبية :

- 1- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991), «A three-component conceptualization of organizational commitment», Human Resource Management ,v1,n1,61-89,
- 2- Jon liobet,M Angels Fito, contingent workforce, organisational commitment and job satisfaction : discussion and research agenda,intangibkle capital,november 2013 .
- 3- Dr. P.Jaya Kumar, Dr. Jobi Babu, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION AMONG IT EMPLOYEES, Journal of Xi'an University of Architecture & Technology, Volume XII, Issue III, 2020, .
- 4- Paul Renel Cangé, la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel affectif des employés a plein temps de l'université adventiste d'haiti , Thèse de Maîtrise en Education, Université de Montemorelos ,Faculté de l'Education, Mars 2016
- 5 Hee Lee, An Empirical Study of Organizational Commitment: A Multi-Level Approach, Institute of Applied and Behavioral Management,2003.

قائمة الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " أثر الرضا الوظيفي على الإلتزام التنظيمي دراسة حالة إتصالات الجزائر المديرية العملية بورقلة "، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الحادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

ولكم منا كل الشكر والتقدير. شنين محمد عبد الرزاق - مزار حبيبة - تجاجنة سميرة البريد الالكتروني:

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة

المحور الأول: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
أولا : نظام العوائد "الأجر والحوافز"				
01	يتناسب الدخل مع احتياجاتي			
02	يحقق لي راتي الاكتفاء الذاتي			
03	أتقاضى راتبا يتناسب مع مناصبي			
04	تتناسب المكافآت المادية مع ما أبذله من جهد			
05	الخدمات الإجتماعية المقدمة مرضية بالنسبة لي			
ثانيا : الترقية				
01	إن فرص الترقية متاحة لي			
02	أشعر بعدالة ما أحصل عليه من ترقية			
03	ترتكز الترقية على معايير موضوعية لا ذاتية			
ثالثا : نط الإشراف				
01	تتصف علاقتي برؤسائي بالتقدير والاحترام			
02	يقدر رؤسائي الجهود التي ابذلها			
03	يتم استشارتي من طرف رؤسائي في عملية اتخاذ القرار في الوظيفة التي			

			اشغلتها
04			أفكاري وآرائي تؤخذ بعين الاعتبار من قبل رؤسائي عند اتخاذهم للقرارات
05			أجد تقديرا من قبل رؤسائي في حال قيامي بعمل مميز أو عمل إضافي
رابعا : طبيعة العمل			
01			تحقق لي وظيفتي مكانة اجتماعية مقبولة
02			أشعر بالاستقلالية في وظيفتي
03			أشعر بالتعب بعد نهاية العمل
04			مستعد لبذل مجهود أكبر من أجل انجاح العمل بالمؤسسة
05			يتم تزويدي بالتدريب المطلوب لاحتياجاتي الوظيفية
06			المهام والصلاحيات الخاصة بوظيفتي واضحة
07			مكان العمل الذي اعمل فيه مريح وآمن
خامسا : العلاقة مع الزملاء			
01			اساعد زملائي عندما يقتضي الأمر
02			تتسم علاقتي مع زملائي بالود والاحترام
03			يجمعني وزملائي روح التعاون
04			مفهوم العمل كفريق واحد بالمؤسسة واضح و مطبق

المحور الثاني : الالتزام التنظيمي

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
أولاً: الالتزام الاستمراري				
01	إن بقائي في المؤسسة نابع من رغبتني للعمل بها.			
02	سيكون من الصعب جداً ا علي ترك العمل في المؤسسة حالياً، حتى لو كنت أريد ذلك.			
03	ستتأثر أمور كثيرة في حياتي سلبيًا إذا ما قررت ترك العمل في المؤسسة .			
04	أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة للعمل في مكان آخر.			
05	بقائي وتمسكي بالعمل في المؤسسة سيكسبني الكثير مستقبلاً.			
ثانياً: الالتزام العاطفي				
01	سأكون بغاية السعادة إذا ما قضيت باقي حياتي المهنية هذه في المؤسسة.			
02	أشعر بأن مشاكل المؤسسة جزء من مشاكل الشخصية.			

			أشعر بأن زملاء العمل في المؤسسة هم أفراد عائلتي.	03
			أشعر بأنني مرتبط عاطفياً بالعمل في المؤسسة .	04
			لدي شعور قوي بالانتماء للمؤسسة .	05
			أبادر بالدفاع عن المؤسسة وصون سمعتها.	06
			لدي الاستعداد لبذل جهد أكبر من أجل إنجاز عمل المؤسسة .	07
			اشعر بسعادة بالغة للعمل في المؤسسة وأفضلها على جهات أخرى كان بإمكانني العمل بها.	08

ثالثاً: الالتزام المعياري

			حتى لو كان الأمر مفيداً لي، أشعر بأنه من الخطأ مغادرة المؤسسة حالياً.	01
			تستحق المؤسسة إخلاصي وولائي لها.	02
			لن أترك عملي بالمؤسسة، كما أن لدي شعور بالالتزام تجاه العاملين بها.	03
			اعتبر نفسي مديناً للمؤسسة لما لها من فضل وأثر على حياتي.	04
			استمر في عملي الحالي لتجنب اللوم والتوبيخ من الآخرين إذا قمت بتركه.	05

المحور الثالث: معلومات متعلقة بالموظف

الجنس		ذكر		انثى	
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر	
	دون اليسانس	شهادة دراسات او ليسانس او مهندس	ماستر او ماجيستر	دكتوراء	
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	20 سنة فأكثر	
	نائب مدير	رئيس دائرة	رئيس مصلحة	موظف	
المسمى الوظيفية	تجارية	فنية	وظائف الدعم	أخرى	

الملحق 2: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

المؤسسة المستخدمة	الاسم واللقب	
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ طواهر عبد الجليل (المشرف)	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ مناصرية رشيد	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ عرابة الحاج	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ بن تفات عبد الحق	04
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الأستاذ رجم خالد	05
جامعة يحي فارس المدية	الأستاذ سونة عبد القادر	06

الملحق 3:

مخرجات SPSS

ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.840	24

ألفا كرونباخ لمقياس الالتزام التنظيمي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.934	18

الفروق في الرضا الوظيفي لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الوظيفي الرضا	69	2.5948	.27030	.03254

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الوظيفي الرضا	18.279	68	.000	.59481	.5299	.6597

الفروق في الالتزام التنظيمي لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
التنظيمي الالتزام	69	2.5475	.44037	.05301

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
التنظيمي الالتزام	10.328	68	.000	.54750	.4417	.6533

مصفوفة الارتباط بين أبعاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

Corrélations

		التنظيمي الالتزام
العواقد نظام	Corrélation de Pearson	.380*
	Sig. (bilatérale)	.020
	N	69
التربية	Corrélation de Pearson	.442**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	69
الإشراف نمط	Corrélation de Pearson	.598**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	69
العمل طبيعه	Corrélation de Pearson	.714**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	69
الزماء مع العاقد	Corrélation de Pearson	.783**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	69

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

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

جدول الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.669 ^a	.448	.439	.32969

a. Prédicteurs : (Constante), الرضا الوظيفي

b. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

جدول أنوفا للانحدار الخطي البسيط

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	-.281-	.386		-.729-	.469
الوظيفي الرضا	1.090	.148	.669	7.370	.000

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

معلومات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.554	.386		5.243	.002
الوظيفي الرضا	.950	.148	.669	7.370	.000

a. Variable dépendante : الالتزام التنظيمي

الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
الوظيفي الالتزام									
Hypothèse de variances égales	.208	.650	-.226-	67	.822	-.02803-	.12390	-.27533-	.21927
Hypothèse de variances inégales			-.252-	33.256	.803	-.02803-	.11141	-.25464-	.19858

الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير العمر

ANOVA

الوظيفي الالتزام

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.132	3	.044	.218	.883
Intragroupes	13.055	65	.201		
Total	13.187	68			

الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

الوظيفي الالتزام

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.080	2	.040	.201	.818
Intragroupes	13.107	66	.199		
Total	13.187	68			

الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير الخبرة

ANOVA

التنظيمي الافرام

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.355	3	.118	.599	.618
Intragroupes	12.832	65	.197		
Total	13.187	68			

الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير الوظيفة

ANOVA

التنظيمي الافرام

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.387	3	.462	2.548	.063
Intragroupes	11.799	65	.182		
Total	13.187	68			

الفروق في مستوى الالتزام التنظيمي حسب متغير المصلحة

ANOVA

التنظيمي الافرام

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.149	3	.050	.248	.862
Intragroupes	13.038	65	.201		
Total	13.187	68			

فهرس

الصفحة	المحتوى
III	الإهداء
VI	الشكر
VII	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الاختصارات
X	قائمة الملاحق
أ	توطئة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي .
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي
3	المطلب الأول: ماهية الإلتزام التنظيمي
3	الفرع الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي
4	الفرع الثاني: خصائص الإلتزام التنظيمي
4	الفرع الثالث: أهمية الإلتزام التنظيمي
5	الفرع الرابع: أبعاد الإلتزام التنظيمي
6	الفرع الخامس: الاجراءات التنظيمية التي تشجع الالتمار التنظيمي
6	الفرع السادس: العوامل المؤثرة على الالتمار التنظيمي
8	الفرع السابع: طرق قياس الإلتزام التنظيمي:
9	الفرع الثامن : نتائج الإلتزام التنظيمي:
10	المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي
10	الفرع الأول مفهوم الرضا الوظيفي
11	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
11	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
13	الفرع الرابع: نظريات الرضا الوظيفي
15	الفرع الخامس: قياس الرضا الوظيفي
17	الفرع السادس: نتائج الرضا الوظيفي:
18	المطلب الثالث: العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي

19	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
24	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
25	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
28	خلاصة الفصل الأول
29	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للإلتزام التنظيمي و الرضا الوظيفي بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر. بورقة
30	تمهيد
31	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
31	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
31	الفرع الأول: تقديم المؤسسة عينة الدراسة
34	الفرع الثاني: طرق الدراسة
34	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
37	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
37	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
37	الفرع الأول: الخصائص الديموغرافية
41	الفرع الثاني: نتائج محور الرضا الوظيفي
44	الفرع الثالث : نتائج محور الإلتزام التنظيمي
47	الفرع الرابع : عرض نتائج معامل الإنحدار و الإرتباط بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي
51	الفرع الخامس : عرض نتائج التباين الأحادي (ANOVA) و التباين (T test)
53	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
53	الفرع الأول: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور الرضا الوظيفي
54	الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور الإلتزام التنظيمي
56	الفرع الثالث: مناقشة الإرتباط و الإنحدارين متغيرات الدراسة
57	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة
62	المراجع
66	الملاحق