

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر التوافق المهني على الإلتزام التنظيمي في مؤسسة
الإتصالات الجزائر بورقلة

من إعداد الطالبتين:

إنصاف دادة موسى

شيماء باعيسى

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(-جامعة قاصدي مرياح ورقلة) رئيسا.

الأستاذة(ة)/

(أستاذة محاضرة أ -جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفا.

الأستاذة(ة)/ سعاد السعيد

(-جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مناقشا.

الأستاذة(ة)

السنة الجامعية: 2020/2019

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

أثر التوافق المهني على الإلتزام التنظيمي في مؤسسة
الإتصالات الجزائر بورقلة

من إعداد الطالبتين:

إنصاف دادة موسى

شيماء باعيسى

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذة(ة)

(أستاذة محاضرة أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

الأستاذة(ة) سعدية السعيد

(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

الأستاذة(ة)

السنة الجامعية: 202/2019

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وأكرمنا بالتقوى
وجملنا بالعافية.

أتقدم بإهداء عملي المتواضع هذا إلى:

أعز الناس وأقربهم الى قلبي والدتي العزيزة ووالدي العزيز حفظهم الله
اللذان كانا عوننا وسندا لي، وكانا لدعائهما المبارك أعظم الأثر في تسيير
سفينة البحث حتى ترسو على هذه الصورة.

إلى إخوتي وزوجي وعائلي وأهل زوجي الأعزاء الذين أتمنى لهم النجاح في حياتهم.
إلى رفيقة دربي شيماء وصديقتي ومن كانوا برفقتي ومصاحبتي أثناء الدراسة.
إلى دفعة ماستر تسيير موارد البشرية.

إلى أساتذتي وكل من ساهم في مساعدتي من قريب أو من بعيد.

أسأل الله العلي العظيم أن يمدنا بتوفيقه.

"إنصاف"

الإهداء

إلى الذين لا تفي الأدلة وإن كثرت لتعداد حبهما وفضلهما عليا

إلى نبع الحنان، وبر الحب والأمان، وسر وجودي على الدوام، وأغلى ما عندي
في الوجود

"أمي" أدام الله عليها الصحة والعافية.

إلى من ندر نفسه وحياته كي أخط أول وآخر حرف، إلى من كان سندي في
تحمل المصاعب، ومعلمي الصبر على المتاعب من أجل تحقيق المكاسب "أبي
الغالي" أطال الله في عمره.

إلى الشموع المنيرة لحياتي إلى قوتي التي أجدها بجانبني كلما ضعفت إلى من هم
سر ابتسامتي وسعادتي إخواني الأعزاء.

إلى خطيبي وجميع الأصدقاء والزملاء بقسم تسيير الموارد البشرية.

إلى جميع أساتذتي ومعلمي من الابتدائي إلى الجامعي، وإلى جميع أساتذة بالكلية.
إليهم جميعا، ومن صميم القلب اهدي ثمرة ما هداني الله تعالى إليه هذا العمل
المتواضع.

"شيماء"

شكر وتقدير

إن أول الشكر لله عز وجل ذو الفضل العظيم على
جميع نعمه، كما نتقدم أسمى معاني الشكر والتقدير
إلى كل من أعاننا لانجاز هذا العمل وفي مقدمتهم
الأستاذة المحترمة سعدية السعيدى لما قدمت لنا من نصائح
وإرشادات قيمة، وأستاذ المحترم رشيد مناصرية كما نتقدم بالشكر لكل أساتذة
وعمال جامعة ورقلة كما نشكر المؤطر عبد القادر السايب وكل
عمال إتصالات الجزائر بورقلة وكل من ساهم من قريب والبعيد في
هذا العمل.

ملخص :

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التوافق المهني على الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة، طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (60) موظفا ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الباحثان الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ثم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spps) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل لانحدار المتعدد التدريجي والبسيط وخلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- هناك مستوى مرتفع للتوافق المهني في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة؛
- وجود إلتزام تنظيمي بدرجة مرتفعة لموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة؛
- هناك علاقة إيجابية ضعيفة بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة.

الكلمات المفتاحية : توافق مهني، إلتزام تنظيمي، مؤسسة إتصالات الجزائر.

Abstract :

The study aims to identify the impact of professional conformity on the organizational commitment of workers in the Algerian Telecom Company in Ouargla. The study was applied to a random sample of (60) employees and to achieve the objectives of the study, the two researchers used the questionnaire as a main tool for collecting data and then analyzing the data contained in the questionnaires by using a program. The statistical package (spps) based on arithmetic means and standard deviations, correlation coefficients and an analysis of progressive and simple multiple regression, and the study ended up to several results, the most important ones are:

- There is a high level of professional alignment at Telecom Algeria Ouargla;
- The presence of a high degree of organizational commitment of the employees of Telecom Algeria Ouargla;
- There is a weak positive relationship between professional compliance and organizational commitment of the employees of Telecom Algeria Ouargla.

Key words : professional compatibility, organizational commitment, Algeria Telecom

قائمة المحتويات

I	الإهداء 1
II	الإهداء 2
III	شكر
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي	
01	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتوافق المهني
11	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للإلتزام التنظيمي
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية
22	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
23	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر التوافق المهني على الإلتزام التنظيمي في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
28	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية
35	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
38	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
52	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
54	خلاصة الفصل الثاني
57-56	خاتمة
60-59	المراجع

79-63	الملاحق
81	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	يوضح مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	23-24
1-2	يوضح توزيع عينة الدراسة	32-31
2-2	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	32
3-2	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	33
4-2	العبارات التي تقيس أبعاد التوافق المهني	34
5-2	العبارات التي تقيس الإلتزام التنظيمي	35
6-2	يبين معامل الثبات الكلي للإستبيان	36
7-2	يوضح مقياس ليكارت الثلاثي	37-36
8-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	37
9-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد طبيعة وظروف العمل	38
10-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الراتب والترقية	39
11-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أساتذة الكلية حول بعد العلاقة مع المسؤولين والإدارة	40
12-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد العلاقة مع زملاء العمل	41-40
13-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين مؤسسة لأبعاد التوافق المهني	42
14-2	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الإلتزام التنظيمي	43
15-2	العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	44
16-2	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	45
17-2	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	47
18-2	يوضح قيم معاملات خط الانحدار للإلتزام التنظيمي	48
19-2	يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد التوافق المهني في الإلتزام التنظيمي للموظف	48
20-2	مستوى الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الإلتزام التنظيمي	49
21-2	يوضح المتغيرات المستقلة المتبقي في نموذج الدراسة .	50-49
22-2	يوضح معامل الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة	50
23-2	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	51
24-2	يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	52

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1-1)	أبعاد التوافق المهني	8
(2-1)	أبعاد الإلتزام التنظيمي	16
(1-2)	نموذج الدراسة	27
(2-2)	الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر	29
(3-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	33
(4-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليم	34
(5-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	45
(6-2)	مدى ملائمة خط الانحدار	47

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين الإستبيان	62
02	الاستبيان	63
03	نتائج spss	66



أ. مقدمة عامة

إن العصر الحالي من أسرع العصور وأكثرها تطورا في شتى المجالات وخصوصا في المجال الاقتصادي، الصناعي والخدمي، فالنجاح الذي تحققه المؤسسات المعاصرة لم يعد يعتمد على ما تملكه من موارد مادية والتقنيات التكنولوجية فقط، بل أصبح مرتبط ارتباطا وثيقا بما تملكه من موارد بشرية التي تعد الثروة الحقيقية لكل مؤسسة، فنجاحها في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية مواردها البشرية العاملة بها، ولهذا أصبح المورد البشري يمثل ثروة ثمينة يجب استغلالها والاستثمار فيها، لتحقيق المؤسسة أهدافها المسطرة.

ومن هنا فالتوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل الذي يمثل محورا جوهريا في حياة الأفراد، حيث يعتبر تحقيق التوافق المهني من بين مؤهلات وخصائص الفرد القائم بالعمل ومتطلباته، لا يمكن الوصول إليه إلا إذا حدث تلاؤم وتطابق بين مؤهلات الفرد ومنصب عمله من جهة، وتكيفه بالظروف المحيطة به من جهة أخرى فالفرد لا يستطيع القيام بعمله وإبراز قدراته إلا إذا كان هناك توافق بين قدراته المهنية ومنصب عمله.

حيث تحاول الدراسة معرفة هل أن التوافق المهني يحقق الالتزام التنظيمي، من خلال اهتمام المؤسسة بتوافق العاملين بمهنتهم التي تعمل على إشباع حاجاتهم، مما يؤدي إلى تحقيق الالتزام التنظيمي، فالمورد البشري يعمل بكل طاقة وأمانة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، مما يعني أن لديه رغبة في العمل وتحقيق توافقه المهني، ومنه يرفع من درجة الالتزام لديه نحو المؤسسة، يعد الالتزام التنظيمي عنصرا حيويا وهو من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، كما يساهم في تطوير قدرات المؤسسة والعمل بأقصى طاقة لتحقيق أهدافها.

ومما لا شك فيه أن تعزيز التوافق المهني للعاملين والتي هي أهم العناصر المحفزة في بيئة العمل وتنمية مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين، نظرا لأهمية قطاع الاتصالات في الدولة الجزائرية، حيث يعتبر من القطاعات المهمة والإستراتيجية، باعتمادها على التزام مواردها البشرية في أداء مهامهم، لذا قمنا بدراسة هذا الموضوع في إحدى هيكله ألا وهي مؤسسة الاتصالات الجزائرية بورقلة.

ب. إشكالية الدراسة:

تواجه المنظمات تحديات كبيرة للوصول إلى مستوى عال من التوافق المهني والالتزام التنظيمي لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة تسليط الضوء على مدى أهمية أبعاد التوافق المهني في رفع مستوى الالتزام التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

ومما سبق تبلورت إشكالية الدراسة فيما يلي:

ما مدى تأثير التوافق الوظيفي على الالتزام التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ ماهو مستوى التوافق الوظيفي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة؟
- ❖ ماهو مستوى الالتزام التنظيمي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة؟
- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

ج. فرضيات الدراسة:

للإجابة عن هذه الأسئلة وللإحاطة بالجوانب المختلفة للموضوع سيتم صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

- ❖ يوجد مستوى التوافق الوظيفي مرتفع في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- ❖ يوجد مستوى الإلتزام التنظيمي مرتفع في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- ❖ وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة احصائية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي للعاملين مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

د. مبررات اختيار الموضوع :

يعود اختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:

- 1- تماشى الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الموارد البشرية؛
- 2- محاولة الربط بين التوافق المهني والإلتزام التنظيمي؛
- 3- الميل الشخصي للباحثان لمثل هذه المواضيع التي تتعلق عموماً بالالتزام التنظيمي؛
- 4- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع.

هـ. أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف بشكل دقيق على التوافق المهني؛
- تسليط الضوء على موضوع الإلتزام التنظيمي وازدياد أهميته في المؤسسات؛
- إبراز أثر التوافق المهني على الإلتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛
- دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

و. أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذا البحث في كونه يبحث في أحد المواضيع الهامة المتعلقة بالموارد البشري، نظراً لتأثيرها المباشر على مدى القدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، ويتمثل هذا في مفهوم التوافق المهني هذا من جهة، ومن جهة أخرى كون أن الموضوع يحاول الكشف على مدى تأثير التوافق المهني على تعزيز الإلتزام التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

ز. حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : تمت الدراسة في اتصالات الجزائر بورقلة؛
- الحدود الزمنية : أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهر فيفري وأوت من سنة 2020؛
- الحدود البشرية : تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين (60) بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، بمختلف رتبهم وأصنافهم.
- فترة الدراسة : حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2019-2020.

- **الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على التوافق المهني كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (طبيعة وظروف العمل، الراتب والترقية، علاقة الموظف بالإدارة ورؤساءه، علاقة الموظف بزملاء العمل)، وهو ما تناوله عدد من الباحثين منهم، أما المتغير التابع وهو الإلتزام التنظيمي، هو ما تناوله عديد الباحثين.

ح. 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: الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

ط. مرجعية الدراسة :

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛
 - مذكرات الماجستير المنشورة وغير المنشورة
 - مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة؛
- هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، الملاحظة والمقابلة مع بعض موظفين مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة.

ي. صعوبات الدراسة:

- امتناع بعض الموظفين من الإجابة على الاستبيان؛
- صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة؛
- تزامن فترة الدراسة الميدانية في ظل جائحة كورونا؛
- قبول مؤسسة موافقة في شهر أوت لدراسة ميدانية؛
- خروج عطلة أغلبية موظفو المؤسسة؛
- قلة التقاء بالاستاذ المشرف بحد كافي بسبب غلق الجامعات؛
- نقص المراجع في المكتبة حول هذا الموضوع.

ك. هيكل الدراسة :

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي، يحتوي الفصل الأول على الأدبيات النظرية والتطبيقية لتوافق المهني والإلتزام التنظيمي للعاملين ويحتوي هذا الفصل على مبحثين :

- المبحث الأول يتعلق بدراسة الأدبيات النظرية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي للعاملين ويشمل ثلاث مطالب: يحتوي المطلب الأول على مفهوم وأهمية الإلتزام التنظيمي وبعض العوامل المؤثرة فيه، أما المطلب الثاني فهو خاص بالتوافق المهني للعاملين من خلال تحديد مفهومها وأهميتها وبعض العوامل المؤثرة فيه وسوء التوافق المهني؛

- المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي ويشمل ثلاث مطالب : المطلب الأول يحتوي على الدراسات باللغة العربية، والمطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية، أما المطلب الثالث يحتوي على المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فهو خاص بدراسة الميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة ونعالجها من خلال مبحثين:

- المبحث الأول يحتوي على الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية؛

- المبحث الثاني يحتوي عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

وفي آخر الدراسة يتم عرض أهم النتائج المتوصل إليها بالإضافة إلى جملة من الإقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية للتوافق المهني والإلتزام
التنظيمي

تمهيد:

من خلال الاستخدام الأمثل لأصول المؤسسة والتي من أهمها المورد البشري باعتباره أهم عناصر إنتاج المؤسسة، كما يعتبر إلتزام الأفراد في عملهم يشير إلى تقبلهم لقيم وأهداف المنظمة التي يعملون بها، وسيظل موضوع الإلتزام التنظيمي مفتاحا أساسيا مهما في تحديد توافق العمال مع منظماتهم.

كما أن التوافق المهني مهم جدا في حياة الأفراد العاملين في المؤسسات، لأنه عبارة عن مدى قدرة الفرد على التلاؤم مع الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، إذ يعد مؤشرا للنجاح في اي مهنة وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه.

وعليه سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين أساسيين وهما:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتوافق المهني والالتزام التنظيمي

تهدف هذه الدراسة النظرية إلى التعرف على المفاهيم التي لها تأثير مهم على سلوكيات العاملين، ولها انعكاسات كبيرة على العامل والمؤسسة، ألا وهما التوافق المهني ومفهوم الالتزام التنظيمي. ولتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع نتناول في المبحث الأول ما يلي:

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتوافق المهني.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للالتزام التنظيمي.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتوافق المهني

كما حظي مفهوم التوافق المهني اهتمام العديد من الباحثين باعتباره من عمليات التي تهدف إلى تحديد الإمكانيات وميول العاملين بالمؤسسة، حيث سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم التوافق المهني، أهميته، محدداته، أبعاده، العوامل المؤثرة فيه، وسوء التوافق المهني.

الفرع الأول: مفهوم وأنواع التوافق

أولاً: مفهوم التوافق

- أ. **التوافق لغة:** جاء في المعجم الوسيط التوافق أن يسلك المرء مسلك الجماعة وتجنب ما عنده من شذوذ في الخلق والسلوك.¹
- ب. **التوافق اصطلاحاً:**

تعريف دويدار 1994: هو الانسجام بين العامل وعمله ويتحقق ذلك بعدة طرق أهمها حسن إختيار المهنة الملائمة والتدريب على أدائها بشكل حسن ورضا الفرد عنها والإقتناع بها ومحاولة الابتكار فيها مع علاقات انسانية راضية مرضية مع الزملاء والرؤساء.²

و من جهة أخرى يرى **عزت راجح:** "إن التوافق حالة من التواءم والانسجام بين الفرد وبيئته، تبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه يكون مرضياً إزاء مطالب البيئة المادية والإجتماعية، ويتضمن التوافق قدرة الفرد على تغيير سلوكه وعاداته عندما يواجه موقفاً جديداً أو مشكلة مادية أو إجتماعية أو خلقية أو صراعاً نفسياً، تغييراً يناسب الظروف الجديدة"

ثانياً: أنواع التوافق

تمثل أنواع التوافق فيما يلي: التوافق الذاتي، التوافق الاجتماعي والتوافق المهني(محل دراستنا)

¹ أنيس إبراهيم وآخرون، **المعجم الوسيط**، الجزء الأول، ط2، دار المعارف، القاهرة، بيروت، لبنان، 1993، ص 262.

² إسماعيل طه والطاف ياسين، الضغوط المهنية بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، **مجلة البحوث التربوية والنفسية**، بغداد، العدد الثاني العشر، 2010، ص 5.

1. **التوافق الذاتي:** يتعلق التوافق الذاتي بالتنظيم النفسي الذاتي أي العلاقات الداخلية الذاتية، وهو يخص الفرد وذاته حيث يسعى إلى تحقيق إرضاء نفسه وإشباع حاجاته ودوافعه المختلفة وحل مشكلاته بطريقة مرضية وهذا في شتى مجالات الحياة وخاصة منها في المجال المهني.
- أما **الحاج فائز علي محمد** فيقول أن التوافق النفسي هو مجموعة ردود أفعال يعدل بها الفرد سلوكه أو تصرفاته أو بناؤه النفسي على شروط أو تغيرات محيطية من حوله.
2. **التوافق الاجتماعي:** يتعلق بين الذات والأخرين، أي انه قدرة الفرد على عقد علاقات اجتماعية راضية ومرضية، أي يرضى عنها هو وترضى الناس.
3. **التوافق المهني.**¹

الفرع الثاني: تعريف التوافق المهني وأهميته

أولاً: تعريف التوافق المهني

يعرفه الخطيب **2010** يعرفه "على أنه عمليات التي تهدف إلى معرفة وتعيين وتحديد قدرات وميول الأفراد العاملين والإمكانات والأساليب والاليات التي تستخدم لتكثيف العاملين مع منظماتهم المهنية بعيدا عن الضغوط الجسمية والنفسية والعملية".²

أما يعرفه **عبد الرحمان 2009** التوافق المهني "بأنه تكيف الفرد العامل لمهنته، أو وضع الموظف المناسب في الوظيفة المناسبة، بما يتناسب مع امكاناته وقدراته وسمات شخصيته"³

ويعرفه **عبد العال 2006** "تجميع للظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤوسائه وتتوافق مع شخصيته التي تجعله يقول بصدق أنه سعيد بعمله"⁴.

حسب **هيجان 2004** "العملية المستمرة التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق التكيف، والإنسجام بينه وبين المهنة، أو الوظيفة التي يؤديها، وبين بيئة العمل".⁵

عرفه **طه** "بأنه نجاح الفرد في عمله، ويظهر ذلك النجاح في جانبين أساسين هما الرضا عن عمله وحبه وسعادته، ورضا المسؤولين والمشرفين عليه في العمل بوجود هذا الفرد في العمل وكفاءته وإنتاجه وتوافقه مع زملائه".⁶

تعريف إجرائي:

¹ محبوز كريمة، سمات الشخصية وعلاقتها بالتوافق المهني، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2005، ص 112.

² صباح محمد موسى وسحر أحمد كرجي، التوافق المهني وأثره في الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية دراسة تحليلية لأداء عينة من التدريس في الجامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد مئة وسبعة، 2016، ص 112.

³ نفس المرجع السابق، ص 112.

⁴ سحر عناوي رهيو الزبيدي، القوة التنظيمية ودورها في تحقيق التوافق المهني لدى عينة من مدراء ومسؤولي الاقسام والشعب في كليات جامعة القادسية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد الرابع العشر، العدد الثالث، 2010، ص 320.

⁵ دحدوح عبد القادر، أثر التوافق المهني على المسارات الوظيفية لدى العاملين دراسة حالة بعض أساتذة التعليم الثانوي، مجلة عملية فصلية، المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي تيمسسلت، العدد الثالث 2018، ص 31.

⁶ عامر سامي محمد الصالح، التوافق المهني لدى ذوي المهن الصحية في مستشفيات جراحة القلب في العراق وعلاقته ببعض المتغيرات، Journal of college opeduction، العدد 6، 2010، ص 169.

فإن تعريف إجرائي للتوافق المهني هو تلك العملية التي يسعى من خلالها الفرد إلى إحداث التوازن بين إشباع حاجاته وطموحاته وما تتطلبه البيئة المحيطة مما يخلق لديه الإحساس بالرضا والارتياح، ويعتبر عملية مستمرة وديناميكية يحاول الفرد بها تحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية.

ثانيا: أهمية التوافق الوظيفي

- ✓ قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب ومحاولته التغلب عليها؛
- ✓ قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة والحفاظ على توازنه الانفعالي؛
- ✓ إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود والاحترام المتبادل؛
- ✓ تمتع الفرد بالصحة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي ومساهمته في زيادة إنتاجيته؛
- ✓ إكتساب المهارات والخبرات التي تمكنه من إستغلال قدراته وتوظيفها في حياته العملية.¹

الفرع الثالث: محددات التوافق الوظيفي

يتحدد التوافق المهني من خلال عدد من المحددات التي ترتبط بالعامل باعتباره فردا له خصائص معينة، ويرتبط بالمجال المهني المحيط به، ويمكننا حصر في نقطتين وهما:

1. الرضى: وهو عبارة عن شعور يشعر به الفرد في قرارات نفسه وينقسم إلى مايلي:

➤ **الرضى عن طبيعة العمل بالمؤسسة:** يعتبر رضا العامل عن طبيعة العمل الذي يقوم به، داخل المؤسسة أمرا ضروريا بحيث يكون هناك إنسجام بين خصائصه وقدراته وإتجاهاته مع خصائص عمله ومتطلباته، وكذا الرضا عن الأجر الذي يتقاضاه على هذا العمل، بحيث يجب على الإدارة أن تراعي مدى توافق الأجر مع طبيعة العمل المنجز، وهذا ما يجعله يزيد من قدرته على مسايرة العمل وتغييراته وأدائه له بمستوى عال من النجاح.²

➤ **الرضى عن المسؤول:** يؤثر إتجاه العامل نحو المسؤول وعلاقاته تأثيرا مباشرا على مشاعر العامل تجاه عمله ونواحيه المختلفة، فكلما شعر العامل باحترام مسؤوله له وتقديره لما يقوم به زاد شعوره بالرضا نحو العمل وأخذ في بذل جهود مضاعفة لتأكيد ذلك أكثر.

ويلخص " أوبرداهم " (Oberdahlm) الميزات السلوكية التي تخلق علاقة نفسية صحيحة بين الرئيس والمرؤوسين، وتشيع روح الثقة المتبادلة في جو المؤسسة فيما يلي:

- المعاملة الحسنة والاحترام لشخصيات العاملين؛
- التمثيل الأمين لدى الهيئات العليا؛
- التطبيق المرن لقوانين ولوائح المؤسسة على العمال؛
- الإخلاص في الإرشاد والتشجيع والتأنيب؛

¹دحدوح عبد القادر، المرجع سبق ذكره، ص 32.

² نفاذ سيد أحمد، التوافق المهني داخل المنظمة الصناعية الجزائرية، مجلة أفاق لعلم الاجتماع، قسم علوم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2014، ص 327.

■ إعطاء الفرص الكافية للنمو والتقدم المهني.¹

➤ **الرضى عن الزملاء:** إن العلاقة الاجتماعية والإنسانية داخل محيط العمل، والتي تجمع بين العامل وزملائه تساعد في تحقيق رضا العامل، وهذا كلما كانت هذه العلاقات إيجابية تنعكس على قدراته النفسية والمهنية، ويؤدي هذا إلى توطيد علاقاتهم وتعاونهم وإتحادهم في العمل.

2. الإرضاء:

➤ **الإنضباط:** إن إلتزام العامل بمواعيد عمله وإنضباطه معها دون تغيب أو تأخر دليل على مدى إخلاصه في العمل، وبهذا يتحقق الإتصال المستمر مع زملائه في العمل.

➤ **إتباع سير في العمل بالمؤسسة:** يرى فرج عبد القادر طه من خلال عدد من الدراسات أن الشخص سيء التوافق تكون له مشاكل أكثر من غيره، فيما يتعلق بمخالفة النظام في العمل، وعليه فإن معظم مشاكل العمل الناجمة عن مخالفة القوانين والتعليمات والشكاوى، تنعكس سوء توافق العامل في عمله.²

الفرع الرابع: أبعاد التوافق المهني

1. طبيعة وظروف العمل:

يعد هذا الجانب من أهم العوامل المؤدية إلى التوافق إذ ترجع هذه الأهمية إلى عاملين أساسيين أولهما أن الفرد العامل يقضي أغلب وقته في ميدان العمل والثاني يعود إلى الدور الهام للعمل وتأثيره على حياة الفرد. ويقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها من إضاءة، وتهوية، ودرجة حرارة، والآلات والمعدات ونظام تتابع فترات العمل والراحة.

أن العمل من جانب المنظمة في تهيئة ظروف العمل المناسبة يسهم في زيادة معدلات الإنتاج وزيادة رضا العاملين عن العمل والتكيف فقد يختار الأفراد إختياراً نفسياً صحيحاً فيوضع في المهنة التي تناسب ميوله وإستعداداته والسمات الشخصية، وربما يدرّب تدريباً ناجحاً على إستخدام قدراته على أحسن وجه لمصلحته ومصلحة المنظمة بحيث تتاح له فرصة أكبر للتوافق مع بيئة العمل، وينبغي أن تهتم له أسباب الإحتفاظ بهذا التوافق من خلال توفير الظروف البيئية الطبيعية لإستمرار هذا التوافق وتحسينه.

2. الراتب والترقية:

ينظر إلى الترقية على أنها حصول الموظف على فرص للترقية إلى منصب أعلى بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي والمعنوي وهي حق من حقوقه كموظف، ومن المتغيرات المادية التي تثير في الفرد النشاط خاصة إذا كانت مرتبطة بالأداء، أما الراتب فيعني المبلغ الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله اليومي الذي يقدم فيه جهد في المنظمة، ويستعمل الفرد هذا المبلغ لإشباع حاجاته الأساسية ويتوقف رضا الفرد عن الراتب بمدى كفايته لإشباع حاجاته، وعدالته مقارنة بالجهد المبذول فكلما كان الأجر أو الراتب مناسباً وملبياً للحاجات زاد رضا العامل.

¹ زروق صباح، المناخ التنظيمي وعلاقته بالتوافق المهني لدى عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز ورقلة حضري، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص.3.

² نغاز سيد أحمد، المرجع سبق ذكره، ص.328.

وينبغي على الترقية أن يقوم على أسس سليمة تعمل على تحقيق الأهداف المرجوة منها، إذ أن نظام الترقية إذا كان فاسدا سيؤدي بطبيعة الحال إلى انخفاض معنويات الموظف وانعدام إيمانه بعدالة النظم التي تطبق عليهم، وهذا حتما يقود إلى انخفاض كفاءتهم، وفقدانهم للثقة هناك نوعان من الترقية ويعتبر كل منهما قائما بذاته:

الترقية في الدرجة: إن الترقية للموظف من درجة إلى درجة التي تعلوها مباشرة تتم وفقا لأقدمية معينة في منصب عمله وتكون هذه الترقية في إطار السلم الإداري الذي عين به، ويتحدد هذا السلم بموجب القانون الأساسي الخاص بالفئة التي ينتمي إليها الموظف وهذا النوع من الترقية يقتضي زيادة مالية في مرتب الموظف مع إستمرار انتماءه إلى نفس الفئة.

الترقية في الوظيفة: وتتم هذه الترقية بنقل الموظف من فئة وظيفية إلى فئة أعلى وبذلك رتبة أعلى ذات مسؤوليات وإختصاصات مختلفة، إذا كان يتمتع بمستوى تأهيل كاف أو يكون قد اجتاز بنجاح أحد الإختبارات المهنية.

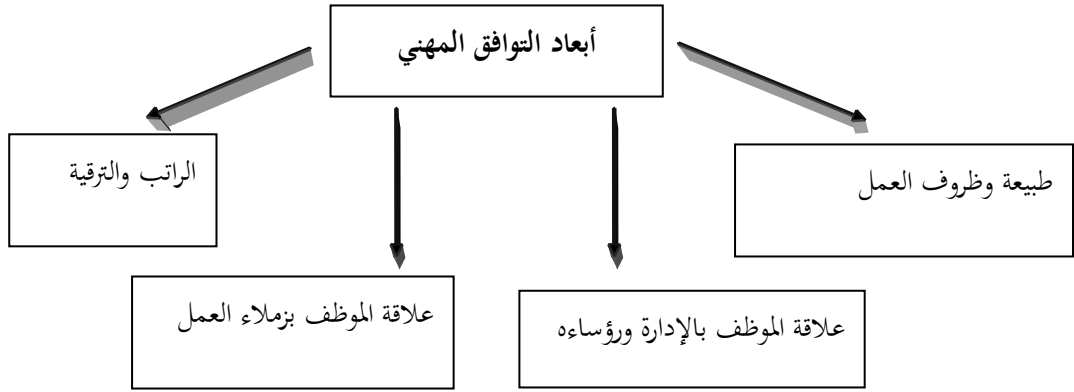
3. علاقة الموظف بالإدارة ورؤساءه :

أن العامل المتوافق مع عمله عادة ما يكون على علاقة حسنة مع النظام والسلسلة الإدارية في المنظمة، وفي الوقت ذاته ينبغي على المنظمة أن كانت تعمل جادة على تحسين توافق العامل المهني أن تعمل على أن تسود العلاقات الإجتماعية والنفسية السليمة بين الرئيس والمرؤوسين، وتشجيع روح الثقة المتبادلة في جو المنظمة ومعاملة المرؤوسين معاملة تشعرهم باحترام الرئيس لشخصياتهم فضلاً عن منحهم فرصة كافية للنمو والتطور مهنيًا ومساعدتهم على التحسين المستمر وإشراك العاملين في مجلس الإدارة أو في عمليات إتخاذ القرارات وإبداء الأراء في الأمور التي تتعلق بالعمل وأن تكون هناك مرونة كافية في تطبيق قوانين وتعليمات المنظمة على العاملين فيها، أي أنه يمكن تحقيق توافق أفضل بين الرئيس والمرؤوس من خلال تحسين العلاقات بينهما الأمر الذي يقود إلى زيادة في الإنتاج من جانب وتحقيق لتوافق مهني أفضل من جانب آخر ألا أنه في كثير من الحالات التي تنجم عنها شكاوي يكون أساسها العلاقة التعسفية الإستبدادية في المنظمة من قبل المدير أو الرئيس والتي تشيع بسببها حالات الأمراض المهنية المختلفة مثلاً عدم تمتع العامل بالتوافق المهني.

4. علاقة الموظف بزملاء العمل:

العامل يعمل مع مجموعة من الزملاء يجمعهم العمل لذا كلما كانت العلاقة بينهم جيدة ومنتزعة زاد الرضا عن العمل وبذلك يكون لديهم توافق والعكس صحيح، وطبيعة العمل تقتضي في كل الأحوال تكوين علاقات إجتماعية بين الأفراد تقوم على أساس الأخذ والعطاء بين الطرفين، وفي المنظمات الصناعية تشجع الإدارة العلاقات بين العاملين على أساس التعاون والمنافسة ولكن في كثير من الأحيان في ظروف المنافسة، فإن الإهتمام يكون منصباً على قدرة العامل في التفوق على الآخرين وقد تقود المنافسة الى إفساد العلاقات بين العمال وتنشأ مظاهر العدوان والصراع. وهنا يبرز دور المنظمة وإدارتها في تحفيز العاملين على أن تكون المنافسة فيما بينهم بقصد تحسين الأداء والتطوير والإبداع. وتلجأ كثير من المنظمات إلى بعض الأمور الغاية منها هو المحافظة على العلاقات المتبادلة مثلاً إقامة الرحلات الترفيهية وإقامة الأنشطة الرياضية وبالنتيجة الحصيلة هي تحسين العلاقات بين العاملين وشعور الفرد بإرتياح في عمله والرضا عنه، وبالتالي يحقق التوافق المهني الجيد.

الشكل رقم (1-1): يوضح أبعاد التوافق المهني



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة في التوافق المهني

هناك عوامل عديدة ومتنوعة لها تأثير على توافق الأفراد مع ظروف عملهم، وقد تم تصنيفها إلى عوامل داخلية متعلقة بالفرد نفسه، وعوامل خارجية متعلقة بالتنظيم والبيئة الخارجية للفرد، وسوف نتطرق إلى أهم هذه العوامل في النقاط التالية:

أولاً: العوامل الداخلية : وهي العوامل الذاتية التي ترجع للفرد ذاته، وسنذكر أهمها:

✚ **الصحة الجسمية:** إن الفرد الذي ينعم بصحة جيدة باستطاعته مواجهة متطلبات التوافق في عمله، وبذل الجهد المناسب حتى في مواجهة التوتر والصراعات النفسية التي يتعرض لها، بينما للمرض تأثير سلبي على عملية التوافق المهني، فهو يسبب للفرد التوترات والضغوط النفسية.

✚ **الروح المعنوية:** إن قدرات الموظف وتناسبها مع متطلبات العمل وإحتياجاته تؤدي إلى التوافق ورفع الروح المعنوية لديه، وتولد في نفسه مشاعر الحب الاستمرارية في العمل.

✚ **المرونة :** ويقصد بها إستجابة الفرد للمؤثرات البيئية الجديدة إستجابات ملائمة تحقق التكيف والتلاؤم بينه وبين البيئة الجديدة، ويغير أسلوب العمل الذي مارسه وأصبح جزء منه، بحيث يحقق التجديد، ويتعد عن الروتين والملل، فكلما كان الشخص مرناً كان توافقه أسهل وسريعاً في تقبل التغيرات التي تطرأ على حياته وذاته وعمله ومنظّمته.

✚ **الذكاء :** إن الموظف الذي يملك ذكاء غير كاف تتولد لديه مشاعر مزعجة تجاه المشكلات التي تواجهه، ويسبب له ذلك الإرهاق والقلق وعدم الاطمئنان والإستقرار في العمل نتيجة تعرضه للتوبيخ بسبب أخطاء معينة متعلقة بمستوى الذكاء، وقد يترك عمله، أما الموظف الذي يمتلك قدرات كبيراً من الذكاء فهو يتوافق مهنيًا، ويستطيع تجاوز الصعوبات، وإذا ترك مهنته ذلك لأنه وجدها لا تتناسب مع قدراته وإستعداداته فهو محباً للتنوع والتحدي والتجديد، ويبحث عن وظائف تكون على درجة كبيرة من المهارة وتناسب معدل الذكاء لديه.

✚ **الراحة النفسية :** إن الشخص الذي يتمتع بالراحة والصحة النفسية هو من يستطيع مواجهة العقبات وحل المشكلات التي تصادفه في أي مجال، سواء في مجال حياته الخاصة أو مجال العمل، ولديه درجة عالية لإحتمال الإحباط ويطلع شخصيته بالتفاؤل والصمود.

✚ **مفهوم الذات لدى الفرد** : ويقصد به فكرته عن نفسه، وكيف يراها ويرى قدراته ومدى تقييمه لها، كل ذلك يعتبر النواة الأساسية التي تقوم عليها الشخصية الإنسانية، فالفرد نفسه هو مصدر الخبرة والسلوك والوظائف من خلال ما يتكون لديه من خبرات إدراكية وإنفعالية تتركز حوله، فتقبل الفرد لذاته وإدراكه لنفسه إدراكا حقيقيا يجعله قريب جدا من التوافق والرضا عن مهنته.

✚ **الميل**: وهو الموقف الإيجابي تجاه المهنة، وإهتمام الفرد بعمل معين يؤديه بإرتياح ومتعة، فهو شعور الفرد بأنه يفضل مناشط معينة أو أفكارا أو أشياء على أخرى ويتجه إليها، وهي تعبر عن حاجات الفرد وسمات شخصيته، والميول مختلفة بين الناس.

✚ **السمات الشخصي**: وهي جملة الصفات والخصائص الإجتماعية والمزاجية التي توجد لدى الفرد وتميزه عن غيره، ومن أمثلة السمات الإجتماعية والخلقية قدرة الفرد على معاملة الناس، وقدرته على مسايرة المعايير الإجتماعية، وما يتصف به من سماحة، تحمل، مثابرة، تقبل للذات، مرونة في التعامل، ومشاركة وجدانية.

✚ **القدرات والاستعدادات**: القدرة هي إصطلاح عام شامل يطلق على كل ما يستطيع الفرد أداءه في اللحظة الحالية من أعمال عقلية أو حركية، أما الإستعداد فيقصد به إمكانية الوصول إلى درجة من الكفاية أو القدرة عن طريق التدريب.¹

ثانيا: **العوامل الخارجية** : وتنقسم إل قسمين وهي كالآتي:

1) العوامل داخل بيئة العمل:

✚ **الظروف الفيزيائية المادية**: مثل الإضاءة، التهوية، الهدوء والبعد عن الضوضاء.

✚ **نظام المؤسسة**: معرفة دقيقة للموظف على كافة اللوائح والتشريعات والنظام الداخلي للمؤسسة لتحقيق التوافق المهني المطلوب.

✚ **علاقات العمل** : وتشمل علاقة الموظف برؤسائه التي تشجع الثقة المتبادلة بينهم، وتشعر المرؤوسين بالاحترام والتقدير، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

✚ **التغير التكنولوجي** وتطوير وسائل الإنتاج التي تسهل على أفراد عمله، وتوفير الوقت والجهد.

2) العوامل خارج بيئة العمل:

✚ **البيئة الخارجية**: إن الموظف لا يعيش بمعزل عن مجتمعه، فهناك مجموعة من الأسباب مرتبطة بالبيئة الخارجية تجعله يشعر بمشاعر سلبية، كما أن الموظف مرتبط بجماعات كثيرة ومتنوعة الأهداف، وهو يحتاج إلى توافق نفسي مع كل تلك الجماعات.

✚ **الحياة العائلية**: إن ظروف المنزل والصراع داخل الأسرة يؤثران على التوافق في مجال العمل.²

الفرع السادس: سوء التوافق المهني

أولا: **مفهوم سوء التوافق المهني**

¹بهدرية محمد يوسف الرواحية، التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى كلية العلوم الاداب، 2017، ص 17 و18.

² المرجع السابق، ص 18 و19.

يعرف على أنه " هو الوجه السلبي لعملية التوافق المهني، وهو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين من التكيف السليم لظروف عملهم وظروفهم الشخصية أو كلاهما بما يجعلهم غير راضين عنها وغير مرضي عنهم عنها".¹

يقصد بسوء التوافق المهني عجز الفرد عن إقامة علاقات راضية مرضية، بينه وبين من يتعامل معهم في بيئته الاجتماعية والمادية.²

ثانيا : أسباب سوء التوافق المهني

➤ أسباب سوء التوافق المهني بالنسبة للفرد:

يمكن أن نوجزها في السببين التاليين:

أولاً/ أسباب شخصية : يقول إيمانويل كي " أن من أكبر مشاكل التوافق هو تزايد إرتفاع نسبة الإضطرابات الإنفعالي لدى الأفراد والذين يعانون من هذه الإضطراب عندهم ويؤدي ذلك إلى العجز وعدم القدرة على التكيف، مما يؤدي إلى تولد الصداق النفسي الذي يعيق توافقهم".

أما جارسون فيشير إلى أن " لتقبل الذات علاقة كبيرة بالتوافق المهني ويعتبر إحدى مشكلاته، فالفرد الذي لا يقبل ذاته بسبب سوء توافقه النفسي فيعاني من القلق الشديد وترسخ لديه فكرة أنه لا يصلح لأي عمل، لأنه عاجز عن التكيف مع متطلبات منصب عمله وهذا ما يولد لديه الحساسية الشديدة لكل من ويلجأ إلى مجموعة من السلوكيات اللاشعورية مثل التقمص، الكبت والاسقاط".

ثانيا /أسباب اجتماعية : أشار جارسون إلى المشاكل الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد في محيطه الاجتماعي والمتمثلة في الصراع العائلي والمنزل غير الملائمة والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع عدم التوافق المهني.

➤ أسباب سوء التوافق المهني بالنسبة للمنظمة:

هناك عدة مشاكل تنظيمية تؤثر سلباً على مردود الفرد وأدائه وتعيق توافقه وتحول دون تحقيق المنظمة لأهدافها المرجوة نذكر منها:

- عدم إستعمال المنظمة للمعايير العلمية الدقيقة التي تؤخذ كمقياس في عملية الإنتقاء؛
- دوران العمالة الذي يؤدي إلى عدم الإستقرار في منصب عمل معين؛
- عدم توافق قدرات الأفراد المستخدمين مع متطلبات المنصب الذي يشغلونه؛
- محدودية مصادر التوظيف التي تعتمد عليها المنظمة لتزويد نفسها بالعمالة اللازمة من حيث الكيف والنوع.

➤ أسباب سوء التوافق المهني بالنسبة للبيئة:

إن سوء التوافق المهني يكون مرده في كثير من الأحيان إلى البيئة غير الملائمة، والتي تؤدي إلى نفور الأفراد من وظائفهم بسبب سوء التوافق المهني، وينشأ سوء التوافق المهني من عيوب البيئة المادية والاجتماعية، فالتغيرات اليومية التي

¹ فهيمة ذيب ودحماني محمد، التوافق المهني للعامل بين النظريات واستراتيجيات التحقيق، مجلة الفكر القانوني والسياسي، العدد الثالث، مجلة دولية دورية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار ثليجي الاغواط، 2013، ص 467.

² نغاز سيد أحمد، المرجع سبق ذكره، ص 333.

تحدث نتيجة التطور وينتج عنها ضغوط نفسية للعامل، فإختلاف البيئات من حيث العوامل الحضرية تؤدي لدى بعض الأفراد إلى سوء التوافق المهني.¹

ثالثاً: مظاهر سوء التوافق المهني

✚ مظاهر سوء التوافق المهني المتعلقة بعامل:

- سوء إنتاج العامل من حيث الكيف وقلته من حيث الكم؛
- كثرة الحوادث التي يتعرض لها العامل بالإضافة إلى وقوعه في أخطاء فنية كثيرة أثناء أداء عمله؛
- إساءة استخدام الآلات والأدوات؛
- إسراف العامل في الشكوى؛
- كثرة الغيابات بدون عذر؛
- ترك محل العمل بدون إذن.²

✚ مظاهر سوء التوافق المهني المتعلقة بالرؤساء:

- عجز الرئيس على تقبل النقد وتوجيهه في صراحة وأمانة وموضوعية؛
- تماون وتساهل الرئيس في موضع الشدة وقسوته في الأمور التافهة؛
- نسب الرئيس أخطاءه إلى غيره وكثرة الشكوى؛
- عجز الرئيس عن توجيه المرؤوسين إلى قبول آراءه دون عنف.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للإلتزام التنظيمي

يعتبر موضوع الإلتزام التنظيمي من الموضوعات التي لاقت إهتماماً كبيراً من قبل الباحثون في عدة مجالات، ولقد جاء في هذا المطلب توضيح مفهوم الإلتزام التنظيمي، خصائصه، أهميته، أبعاده، محدداته، مراحلها، والعوامل المؤثرة فيه.

الفرع الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي وخصائصه

أولاً: مفهوم الإلتزام التنظيمي

- أ. الإلتزام لغة: ولقد ورد مفهوم الإلتزام في اللغة نحو كلمة لزم ولزم الشيء لزوماً، أي ثبت ودام، والزمه الشيء فإلتزمه، والإلتزام هو إعتناق.³
- ب. اصطلاحاً: كما عرفه:

¹ نفس المرجع السابق، ص 334 و335.

² فهيمة ذيب ودجماني محمد، المرجع سبق ذكره، ص 468.

³ Hadi Athab Salman , The Role OF The Contemporary Leadership styles in Ths Achievement of The Organizational commitment, Analytical study of the Opinions of a Sample of Sample of Senior Managerial Leaderships in Industrila Companies,the council of st clements University as part of the Requirements of the Ph.DDegree in General Administration,Baghdad,2013,p78-7

كما وعرفه باوشانان على "أنه الرغبة الفردية في بذل مستوى عالي من الجهد لصالح المنظمة والرغبة الشديدة للبقاء فيها ومن ثم قبول أهدافها".

وعرفه كانتر " بأنه الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الإجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء وعرفه بيتر لو على أنه "قوة إيمان الفرد وقبوله بأهداف المنظمة وقيمها والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها والحفاظة على عضويته فيها".

وعرفه وينر على " أنه الشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح".¹

تعريف أويلي " الإلتزام بأنه ارتباط نفسي: لفرد بمؤسسته يدفعه للإندماج والعمل فيها وتبني قيمتها"²

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن "الإلتزام التنظيمي حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بالمؤسسة، وإقتناعه بأهدافها وقيمها، وبذل قصاوى جهده لنجاح هذه المؤسسة".

ثانيا: المصطلحات المتعلقة بالإلتزام التنظيمي

▪ الولاء التنظيمي:

يمكن التعبير عن الولاء التنظيمي بأنه حالة نفسية وفقط تتمثل في (الولاء، الاخلاص، التعلق) لاينجم عن هذا تضحيات أو جهود عكس الإلتزام التنظيمي الذي بالإضافة إلى كونه الإرتباط والتعلق، فيمكنه أيضا أن يكون بدافع قسري من أجل مصالح مادية ومعنوية، بالإضافة إلى أنه يدفع الفرد إلى بذل مجهودات والتضحية من أجل منظمته، يمكن القول أن الإلتزام هو درجة أعلى من الولاء.

▪ الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي يستعمل عادة للتعبير عن رضا الفرد إتجاه مجال من مجالات العمل مثل (الرضا عن الأجور، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن العلاقات الانسانية في العمل) .³

ثالثا: خصائص الإلتزام التنظيمي

ومن خلال الإستعراض السابق لتعريف الإلتزام التنظيمي يمكن سرد الخصائص التالية:

¹ سامي ابراهيم حماد حنونة، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، 2006، ص12.

² مزيان محمد، العقد النفي نحو فهم العلاقة بين الأفراد والمنظمات، دار غرب، وهران، 2003، ص 25.

³ ماحي محمد الامين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، جامعة محمد بن احمد، وهران، 2012، ص 49-40.

- أن الإلتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في التنظيم، والتي تجسد مدى ولائهم؛
- أن الإلتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية، والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم؛¹
- يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء؛
- يمثل الإلتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد للإرتباط بالمنظمة وللعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة؛
- تمثل مخرجات الإلتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظم؛
- يتصف الإلتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.²

الفرع الثالث: أهمية ومحددات الإلتزام التنظيمي

أولاً: أهمية الإلتزام التنظيمي

يعد الإلتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلط عليها الضوء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث عن إرتفاع تكلفة الغياب وإرتفاع التأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وإنخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت الكثير من الدراسات الأهمية الواضحة للإلتزام التنظيمي، حيث أن ارتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه إنخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهري الغياب والتهرب عن أداء المهام .

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

إن إلتزام الأفراد للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم وأيضاً يعتبر إلتزام الأفراد لمنظماتهم عاملاً هاماً في ضمان نجاح تلك المنظمات وإستمرارها وزيادة إنتاجها.

كما تكمن أهمية الإلتزام في ترجمة الرغبات والميول والإعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك إيجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء.

بالإضافة إلى عدة أسباب أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم وهي أن الإلتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاءً في المنظمة وأكثر

¹ محمد حسن محمود الغرابوي، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص14.

² سامي ابراهيم حماد حنون، مرجع سبق ذكره، ص13.

عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه، كما يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.¹

ثانيا: محددات الإلتزام التنظيمي

تعددت إجتهدات الباحثين والدارسين وإتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الإلتزام التنظيمي داخل التنظيم؛ إلا أن دراسات روبرت مارش وماناري تعتبر من الدراسات المتميزة التي أشاروا فيها إلى العوامل المساعدة على تشكيل وتكوين الإلتزام التنظيمي وهي:

1- . **السياسات:** ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، ومن المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة التي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد. ويعتمد السلوك في شدته وإيجابيته، أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيقترن على إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن، وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والإطمئنان والانتماء، ثم الإلتزام أو الولاء التنظيمي، وتتفاوت هذه الحاجات عند الأفراد العاملين من حيث الأهمية والأولوية في العمل على إشباعها، وقد أشار إليه ماسلو في نظرية سلم الحاجات الإنسانية على الحاجات الفسيولوجية، والحاجة للأمن، والحاجة إلى الحب والانتماء، والحاجة إلى الإحترام، والحاجة إلى تحقيق الذات.

2- **وضوح الأهداف:** يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للإلتزام أو الولاء التنظيمي والمنظمة أكبر وينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاية الإدارية.

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

4- **العمل على تحسين المناخ التنظيمي :** فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، وبناء على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة وإن نجاحها يعتمد على جو العمل السائد، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل إيجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والتنظيم، ويجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في إتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة، ولإن تمتع العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية يعزز الثقة المتبادلة، ويرفع الروح المعنوية، ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويدعم الشعور بالإلتزام والولاء التنظيمي.

¹ عاشوري ابتسام، الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد حيدر، بسكرة، 2015، ص43.

- 5- تطبيق أنظمة حوافز مناسبة: يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة ، فتوافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل، وبالتالي زيادة الإلتزام وإرتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف، إتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام أقل المنظمات إستخداما للحوافز وتطبيقا لأنظمة الحوافز الجديدة.
- 6- العمل على بناء ثقافة: إن الإهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الإحترام المتبادل بين الإدارة والأفراد العاملين، وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في إتخاذ القرارات، سيترتب عليه زيادة قوة وتماسك المنظمة، وزيادة الإلتزام والولاء لها .
7. نمط القيادة: إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين، وفي جو عمل مناسب، بضرورة إنجاز الأعمال بدقة وفعالية، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية بإستخدام أنظمه الحوافز المناسبة، فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد.¹

الفرع الرابع: أبعاد الإلتزام التنظيمي

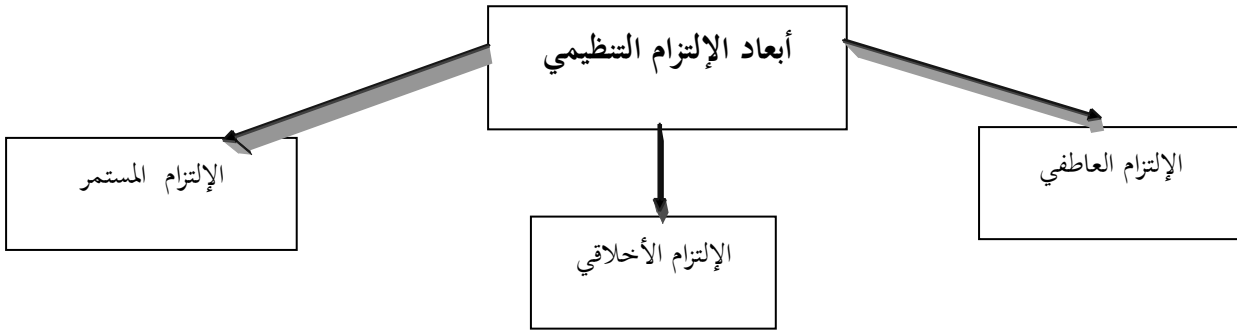
ميز "ماير" و"الين" و"سميث" بين ثلاثة أبعاد للإلتزام التنظيمي هي

- 1- الإلتزام العاطفي والمؤثر (Component Affective) : ويتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة لعمله من درجة إستقلالية وأهمية وكيان وتنوع المهارات والمشرفين والمشاركة الفعالة من خلال البيئة التنظيمية الجيدة والفعالة.
- 2- الإلتزام الأخلاقي (المعياري) (Component Normative) : ويقصد به إحساس الموظف بالإلتزام نحو البقاء مع المنظمة وغالباً ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها، والسماح لهم بالمشاركة، والتفاعل الإيجابي ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف والخطط ورسم السياسات العامة للتنظيم .
- 3- الإلتزام المستمر: (Component Continuance) : درجة إلتزام الفرد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الإستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو إستمر مع التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الإلتحاق بجهات أخرى؛ ويتأثر هذا النوع بعدد من العوامل مثل: تقدم السن وطول العمر الوظيفي.²

¹ محمد بن غالب العوي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2005، ص37.

² ايناس فؤاد فلمان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام الوظيفي لدى المشرفين التربويين بدائرة التربية والتعليم، رسالة ماجستير، كلية التربية، مكة المكرمة، 2007، ص3.

الشكل رقم (1-2): يوضح أبعاد الإلتزام التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الخامس : مراحل تطور الإلتزام التنظيمي

يشير المعاني إلى أن "بوكانن" ذكر أن الإلتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاث مراحل متتابعة وهي:

أ. **مرحلة التجربة**: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعاً للتدريب والإعداد والتجربة، ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصباً على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد، والبيئة التي يعمل فيها، ومحاولة التوفيق بين إيجابياته وأهدافه وإيجابيات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته. ويقول بوكانن إنه خلال هذه الفترة يواجه الفرد عدداً من المواقف التي تكوّن عنده مرحلة التجربة وتهيئه للمرحلة التي تليها ومن هذه المواقف تحديات العمل، تضارب الولاء، عدم وضوح الدور، ظهور الجماعات المتلاحمة، إدراك التوقعات، نمو الاتجاهات نحو التنظيم، والشعور بالصدمة.

ب. **مرحلة العمل والإنجاز**: وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز، وتبلور وضوح الولاء للعمل والمنظمة. ج. **مرحلة الثقة بالتنظيم**: وتبدأ تقريباً من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لا نهاية، حيث يزداد ولاؤه وتتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى مرحلة النضج.

وقد ذكر العتيبي والسواط أن أشار إلى أن عملية إرتباط الفرد بالمنظمة تمر عبر مرحلتين حددهما في التالي :

* مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها وغالباً ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

* مرحلة الإلتزام التنظيمي وهنا يصبح الفرد حريصاً على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة والنهوض بها.

وأشار العتيبي والسواط أن Reily'O أشار إلى أن هناك ثلاث مراحل للإلتزام التنظيمي:

أ. **الإذعان أو الإلتزام**: حيث يكون إلتزام الفرد في البداية مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة؛ وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

ب. **مرحلة التطابق والتمائل بين الفرد والمنظمة**: حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الإستمرار بالعمل في المنظمة؛ لأنها تشبع حاجاته للإلتزام وبالتالي فهو يفخر بها.

ج. مرحلة التنبؤ: إعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافاً وقيماً له وهنا يكون الإلتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم.¹

الفرع السادس: العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي

يتأثر الإلتزام التنظيمي بعوامل عديدة والتي تؤثر في إلتزام الفرد، ويصنف حلس هذه العوامل إلى مجموعات كما يأتي:

1. **العوامل المتعلقة بالصفات الشخصية:** وهي كل ما يتعلق بالفرد من قدرات ومهارات ويتم معرفتها عن طريق تحليل خصائص العمل مثل: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخدمة في المنظمة، الحاجة إلى الإنجاز.
2. **العوامل المتعلقة بخصائص العمل:** وهي جميع العوامل المتعلقة بالعمل ذاته ومتطلباته المختلفة من مهارات وقدرات وما يستجد منها بمرور الزمن، وكذلك إعلام العاملين بنتائج أعمالهم، ومن هذه العوامل تحديد المهام ودرجة الإستقلالية أثناء العمل، وكذلك المعلومات المرتدة عن الأداء.
3. **العوامل المتعلقة بالخصائص التنظيمية:** وهي تلك العوامل المتعلقة بالتنظيم وما يسوده من أوضاع أو علاقات ترتبط بالموظف والوظيفة، والتي يمكن للمنظمة الحد من تأثيرها أو زيادتها وذلك مثل الأجر، نمط العمل، حرية إختيار جماعة العمل.
4. **العوامل المتعلقة بالعوامل الخارجية "فرص العمل البديلة":** ويقصد بها مدى توفر فرص عمل أخرى في البيئة الخارجية للمنظمة، حيث إن البيئة التي توفر ظروف عمل بديلة أفضل من ناحية الأجر وساعات العمل ينخفض فيها مستوى ولاء العاملين الذين يسعون إلى تحسين مستوى معيشتهم، وعلى العكس من ذلك عندما لا تتوفر ظروف عمل بديلة أفضل يكون هناك ولاء كبير للمنظمة.²

¹ محمد بن غالب العوي، مرجع سبق ذكره، ص36.

² أحمد علي إبراهيم نصار، دور بيئة العمل في الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسة العليا، غزة، 2006، ص26-27.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتوافق المهني والالتزام التنظيمي

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في مشكلة الدراسة فهناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع التوافق المهني والالتزام التنظيمي لذا قامت الباحثتان بجمع ومراجعة الدراسات السابقة المتاحة، وسيتم عرضها من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك ذكر أهم نقاط التشابه والإختلاف بينهما وبين الدراسة الحالية وما تم الإستفادة منه من الدراسات السابقة، لذا سنحاول في هذا المبحث مايلي:

- المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية
- المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
- المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

سنحاول في هذا المطلب عرض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) مرتبة من الأقدم إلى الأحدث.

الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1) دراسة (سامي إبراهيم حماد حنونة 2006) بعنوان " قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة "

سعت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، حيث إختار الباحث عينة عشوائية طبقية المتكونة من 350 موظفا تم توزيع إستبيان لجمع البيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي spss، كما أظهرت الدراسة نتائج أهمها:

- ✓ وجود مستوى عالي من الإلتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة؛
 - ✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستويات الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- وتوصلت الدراسة إلى توصيات أهمها:

- ✓ الإهتمام بالمناخ التنظيمي والثقافة المجتمعية وخصائص العمل وإعتماد على مبدأ عدالة التوزيع؛
- ✓ الإهتمام بمبدأ المشاركة في العمل وتشجيع وتبني الأفكار الإبداعية في تطوير العمل.

2) دراسة (مكناسي محمد 2007) بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفين المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة".

حيث هدفت هذه الدراسة إلى توفير بعض المعلومات العلمية عن التوافق المهني وعلاقتها بضغط العمل لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، وقد تكونت عينة الدراسة منى 141 موظف بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، واعتمد على المنهج التحليل الكمي قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ مستوى ضغوط العمل يزداد بإنخفاض درجة التوافق المهني؛
- ✓ هناك علاقة إرتباط بين أبعاد التوافق المهني وضغوط العمل من خلال الأعراض المهنية والنفسية والسلوكية.

3) دراسة (محمد حسن محمود الغرابوي 2014) بعنوان " دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية على الشق المدني بوزارة الداخلية و الأمن الوطني - قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة طبقت دراسة في على الشق المدني بوزارة الداخلية والأمن الوطني - قطاع غزة تم إختيار عينة العشوائية البسيطة مكونة 188 موظف، وتم توزيع إستبانة عليها ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي spss، كما إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وهو ما يؤكد وجود دور إيجابي للإلتزام التنظيمي للموظفين في تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات التي يقدمها للعملاء؛
- ✓ تتوفر درجة كبيرة من الإلتزام التنظيمي لدى الباحثين من مقدمي الخدمات حيث بلغت ما نسبتها 73.84 %، ويرجع ذلك كون أهداف الوزارة تمثل جزء من أهدافهم؛
- ✓ مستوى الخدمة التي يقدمها الشق المدني بوزارة للمواطنين ذو جودة كبيرة لغت نسبتها 77.89 %، وتعبّر عن حالة رضا عالية عنها من قبل العاملين.

وقد توصلت دراسة إلى عدة توصيات من أهمها:

- ✓ تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال توفيق ما بين أهداف الوزارة وأهداف الموظفين عبر إشراكهم في وضع خطط المستقبلية للوزارة وزيادة مشاركتهم في .إتخاذ القرارات؛
- ✓ إختيار وتعيين الموظفين الأكثر إنسجاما مع قيم وأهداف الوزارة من خلال تضمين بعد الإلتزام التنظيمي بشكل أوضح في الإختبارات الشخصية التي تعقد للمفاضلة بين المرشحين.

4) دراسة (عاشوري ابتسام 2015) بعنوان " الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة " .

سعت الدراسة إلى الكشف علاقة بين الإلتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية، طبقت هذه الدراسة على مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ومعالجة هذه الإشكالية تم إختيار عينة بلغ حجمها (70) شخصا، وتم توزيع إستبانة عليها ومعالجتها بواسطة البرنامج spss وإستخدمت مقابلة كأداة لجمع البيانات، وإعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي حيث تم التوصل إلى نتائج أهمها:

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,01$ ؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,01$ ؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية إتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة $\alpha = 0,01$ ؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق الرغبة في العمل والإستمرار في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,01$ ؛

- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) في إتجاهات المبحوثين حول الإلتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) في إتجاهات المبحوثين حول الإلتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير السن؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) في إتجاهات المبحوثين حول الإلتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الفئة المهنية.

5) دراسة (هشام زوروقة 2017) بعنوان "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على موظفي إتصالات الجزائر بيسكرة".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والتوافق المهني طبقت هذه الدراسة على مؤسسة إتصالات الجزائر بيسكرة، ولمعالجة هذه الإشكالية تم إختيار عينة عشوائية طبقية المتساوية بلغت (103) موظف تم توزيع إستبانة عليها ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي spss بالإضافة إلى ملاحظات ومقابلات، إعتد الباحث على منهج الوصفي الإرتباطي وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ موظفون متقبلين لأسلوب وفلسفة العمل في المؤسسة والتي لعبت دورا مهما في ترسيخ صورة ايجابية للمؤسسة في أذهانه بالتالي إيمان الموظفين بما تقدمه المؤسسة من أدوار لتحقيق مجمل أهدافها والتي يندرج ضمنها إشباع رغبات وتلبية حاجات الموظفين الفردية والجماعية والمهنية؛
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقافة التنظيمية السائد ومستوى التوافق المهني لدى موظفي؛
- ✓ توجد علاقة إرتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى القيم التنظيمية السائد ومستوى التوافق المهني لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر؛
- ✓ وجود علاقة إرتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقافة التنظيمية السائد ومستوى التوافق المهني لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر.

6) دراسة (نقموش محمد الطاهر 2017) بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة اغواط".

هدفت الدراسة محاولة التعرف على علاقة التوافق المهني بالولاء التنظيمي لدى عمال في مؤسسة سونلغاز في مدينة اغواط، لمعالجة هذه الإشكالية تم إختيار عينة عشوائية طبقية البالغ عددها 96 عامل تم توزيع الإستبانة عليها وتم الإعتماد على البرنامج الإحصائي spss17 لإدخال ومعالجة البيانات، إعتد الباحث على المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- ✓ توجد علاقة طردية إيجابية بين مستوى التوافق المهني والولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال مؤسسة سونلغاز في مستوى التوافق المهني.

7) دراسة (عزي ابراهيم 2018م)، بعنوان "علاقة الولاء التنظيمي بالإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علاقة بين الولاء التنظيمي بالالتزام التنظيمي، إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إعتد على الإستبانة والمقابلة كأدتين لجمع معلومات هذه الدراسة، أما مجتمع الدراسة فهو موظفو مديرية الجمارك بورقلة وعددهم 185 موظف حيث إختار الباحث عينة عشوائية عددها 69 لكي يوزع عليها الإستبانة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

✓ يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الولاء

التنظيمي المعياري في الإلتزام التنظيمي؛

الولاء التنظيمي يساهم في التأثير الإيجابي على الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد تجاه المنظمة التي يعملون بها.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

(1) دراسة Rizwan et mohamma Shanawaz Adil et mehmoood Hanif et Abid Alvi (2014) (Jolita Veinhardt et Raheem Ahmed)

بعنوان: Impact of organizational Culture on organizational Commitment and Job Satisfaction

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية (أبعادها: ثقافة البيروقراطية، ثقافة إبتكارية، ثقافة الداعمة) على الرضا الوظيفي وإلتزام العاملين في قطاع المنتجات الكيماوية بكراشي بباكستان، وذلك لتحسين الرضا الوظيفي وإلتزام الموظفين في بيئة عملهم، بواسطة أداة الإستبانة تم جمع البيانات لعينة حجمها 303 من العاملين في قطاع المنتجات الكيماوية بكراشي، وتحليل هذه البيانات بإستعمال برنامج الحزمة الإحصائية spss. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الثقافة الداعمة والبيروقراطية لها تأثير كبير على إلتزام الموظفين ورضاهم الوظيفي؛

- بينما لا تؤثر الثقافة الإبتكارية بأي حال من الأحوال على إلتزام الموظفين ورضاهم الوظيفي لأن في مثل هذا القطاع لا يوجد إبتكار، نظرا لأنهم يعملون في القطاع الكيماوي بطريقة محددة مسبقا، حيث لا يُسمح بالإبتكار(يقوم كل قطاع كيميائي بتصنيع منتجه أو منتجاته المحددة ولم يبتكر أم منتج جديد، ولاحتي يشجع موظفيه على الإبتكار).

(2) دراسة Siniša MITIĆ, Jelena VUKONJANSKI, Edit TEREK, Bojana Gligorović

(2016) " Katarina ZORIĆ " الثقافة التنظيمية والإلتزام التنظيمي القضية الصربية"

بعنوان: ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT SERBIAN CASE

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير بعض أبعاد الثقافة التنظيمية (التوجه المستقبلي، مسافة السلطة، التوجه البشري وتوجيه الأداء على الإلتزام التنظيمي (القوية التنظيمية، المشاركة التنظيمية، الولاء التنظيمي) في الشركات بصربيا، بست الدراسة على عينة قدرها 400 إطار مجموع 129 شركة، وإستعملت أداة المقابلة والإستبانة لجمع البيانات. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الثقافة التنظيمية وأبعاد الإلتزام التنظيمي؛

✓ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد معينة من الثقافة التنظيمية على أبعاد الإلتزام التنظيمي حيث أن أكبر تأثير على

✓ أبعاد الإلتزام التنظيمي كان لبعدي الثقافة التنظيمية: التوجه المستقبلي وتوجيه الأداء؛

✓ من ناحية أخرى، أكبر تأثير للثقافة التنظيمية على أبعاد الإلتزام التنظيمي كان على بعد الهوية التنظيمية.

(3) دراسة (Praveena R.Bznita S.Ramababu CR) عن تأثير تعويض الموظفين على التزام الموظف

بعنوان: (2017) Study on Impact of employee compensation on employee commitment

هدفت الدراسة إلى البحث في محددات وأثار الثقة التنظيمية على العاملين بوكالة الغوث الدولية وتشغيل اللاجئين- الأونزورا- في قطاع غزة، ومعالجة هذه الإشكالية تم إختيار عينة عشوائية شملت عدد من الموظفين بالوكالة عددها (210) موظف من خلال توزيع إستبانة عليها، ومعالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي spss ، إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك إيجابية من قبل الموظفين حول محددات الثقة التنظيمية؛
- وجود موافقة منخفضة حول الدعم التنظيمي المدرك الذي تقدمه الأونزوا؛
- يثق الموظفون في زملائهم بصورة مقبولة، وفي الرئيس المباشر بينما الثقة في منظمة الأونزوا جيدة.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سيتم في هذا المطلب المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وإستخراج أوجه التشابه والإختلاف بينهما.

الفرع الأول: أوجه التشابه

أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوعي التوافق المهني و الإلتزام التنظيمي كمتغيرات الدراسة، إلا أن هناك التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في مايلي:

- المنهج المستعمل: تم إتمادنا على المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الحالية والدراسات السابقة؛
- أداة جمع المعلومات: تم الإعتقاد على الإستبان كأداة لجمع المعلومات في الدراسة الحالية والدراسات السابقة؛
- أداة تحليل المعلومات: تم الإعتقاد على البرنامج الإحصائي spss لكل الدراسات.

الفرع الثاني: أوجه الإختلاف

بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه هناك إختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء اللغة العربية أو اللغة الأجنبية في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): يوضح مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	من حيث الهدف
هدفت معظم الدراسات إلى معرفة أثر أبعاد التوافق المهني وكذا الوقوف على معرفة علاقة الإلتزام التنظيمي مع متغيرات مختلفة.	تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير التوافق المهني على الإلتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة.	

كما تطرق البعض منها إلى: أثر الثقافة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي.		
كانت الدراسات في بيئة عربية وأجنبية كانت في الأماكن التالية الجزائر، غزة، باكستان، صربيا في السنوات التالية: 2006، 2007، 2014، 2015، 2015، 2016، 2017، 2018.	كانت الدراسة الحالية في إتصالات الجزائر لولاية ورقلة 2020/2019.	من حيث الزمان والمكان
تناولت عينات مختلفة أقل أو أكثر من الدراسة الحالية.	تناولت دراستنا (60) موظفا بمختلف رتبهم ودرجاتهم.	من حيث العينة
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: — الولاء التنظيمي؛ — الثقة التنظيمية؛ — الثقافة التنظيمية.... إلخ	إعتمدت دراستنا على متغيرين هما التوافق المهني و الإلتزام التنظيمي.	من حيث المتغيرات
تنوعت الدراسات بين القطاع العام والخاص	إستهدفت دراستنا القطاع الاقتصادي حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات طابع خدماتي.	من حيث القطاع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث: مجال الإستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهمية مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة في أهم نقاط التالية:

1. ضبط المصطلحات الأساسية للبحث؛
2. ساهمت الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية؛
3. بناء أداة الدراسة وتمثل في الإستبانة؛
4. إختيار منهج الدراسة؛
5. تعتبر الدراسات السابقة قاعدة إنطلاقا جيدة للباحث في إعداد الدراسة الحالية؛
6. التعرف على المنهجيات التي سارت عليها الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل الأول:

تناولنا في هذا الفصل أهم المفاهيم والمصطلحات النظرية لمفهوم التوافق المهني والالتزام التنظيمي، وإستنتجنا أن لا يمكن للمنظمة أن تجسد ميدانيا أهدافها إلا إذا توافق أفرادها مع مناصب أعمالهم، وتكيفهم مع الظروف المحيطة بهم، وتحقيق التوافق المهني ينتج الإلتزام التنظيمي من خلال الإيمان بالأهداف المنظمة وقيمتها، والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم، هذا ما سنحاول التأكد منه من خلال دراستنا الميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر التوافق

المهني على الإلتزام التنظيمي

للعاملين في مؤسسة

إتصالات الجزائر بورقلة

تمهيد:

من أجل الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة الجانب النظري لكل من التوافق المهني والإلتزام التنظيمي الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع وذلك من خلال إجراء الدراسة على عينة من موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة مبرزين في ذلك واقع التوافق المهني فيها ومستوى الإلتزام التنظيمي. وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية؛
- المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

بعدما تطرقنا للجانب النظري للدراسة يمكن أن نتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أهم خطوة في البحث العلمي، وأول شيء نتعرض له هو عرض الإجراءات المنهجية المتبعة. وذلك من خلال عرض المنهج المتبع وعينة الدراسة وأهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية لذا ستناول في هذا المبحث:

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

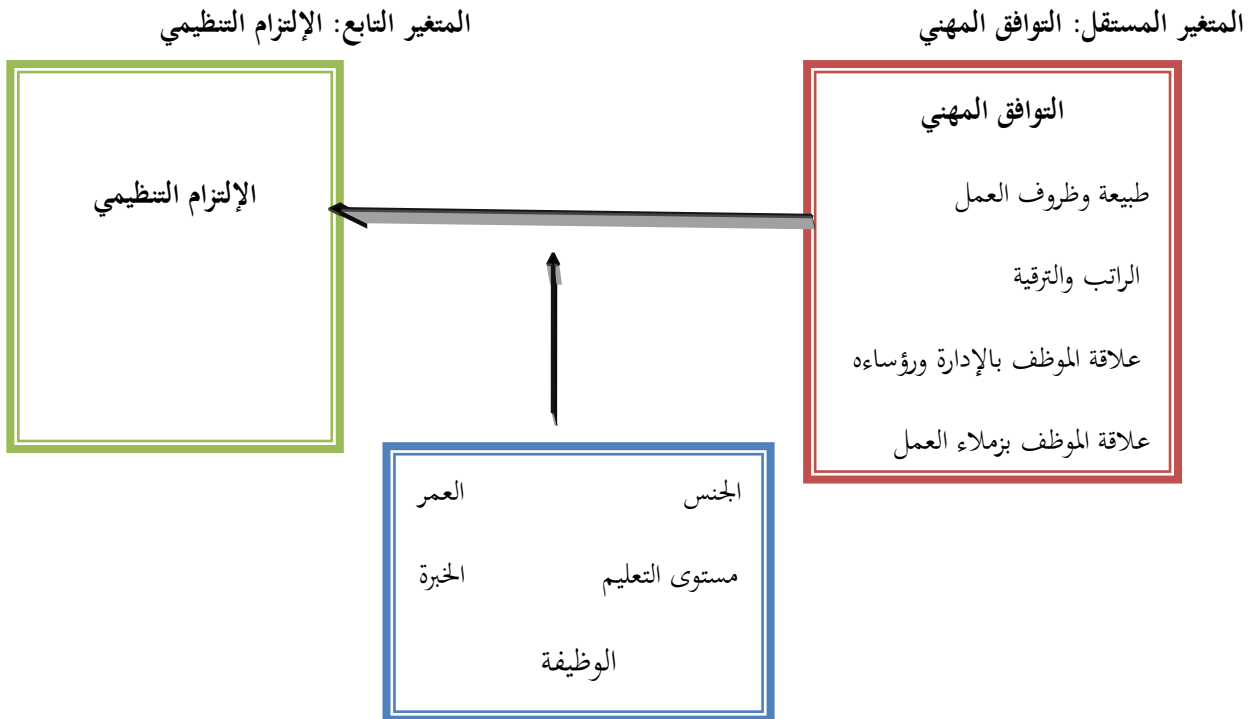
المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المطلب التعرف على نموذج الدراسة، منهج الدراسة، الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عند طريق إدخالها في البرنامج الإحصائي (spss) النسخة 19 من خلال هذا يتم التوصل إلى النتائج.

الفرع الأول: نموذج الدراسة

لتحقيق غرض الدراسة والوصول على أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص للتعرف بنا، فيما إذا كان هناك تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل (2-1): يوضح نموذج الدراسة



المتغيرات الشخصية والوظيفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على المناهج التالية:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي:

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا من إختبار صحة الفرضيات بإستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقيم أثر التوافق المهني على الإلتزام التنظيمي لموظفين المديرية العملية للإتصالات الجزائر بورقلة من خلال عينة عشوائية بسيطة من موظفين المديرية المديرية العملية للإتصالات الجزائر بورقلة محل الدراسة.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

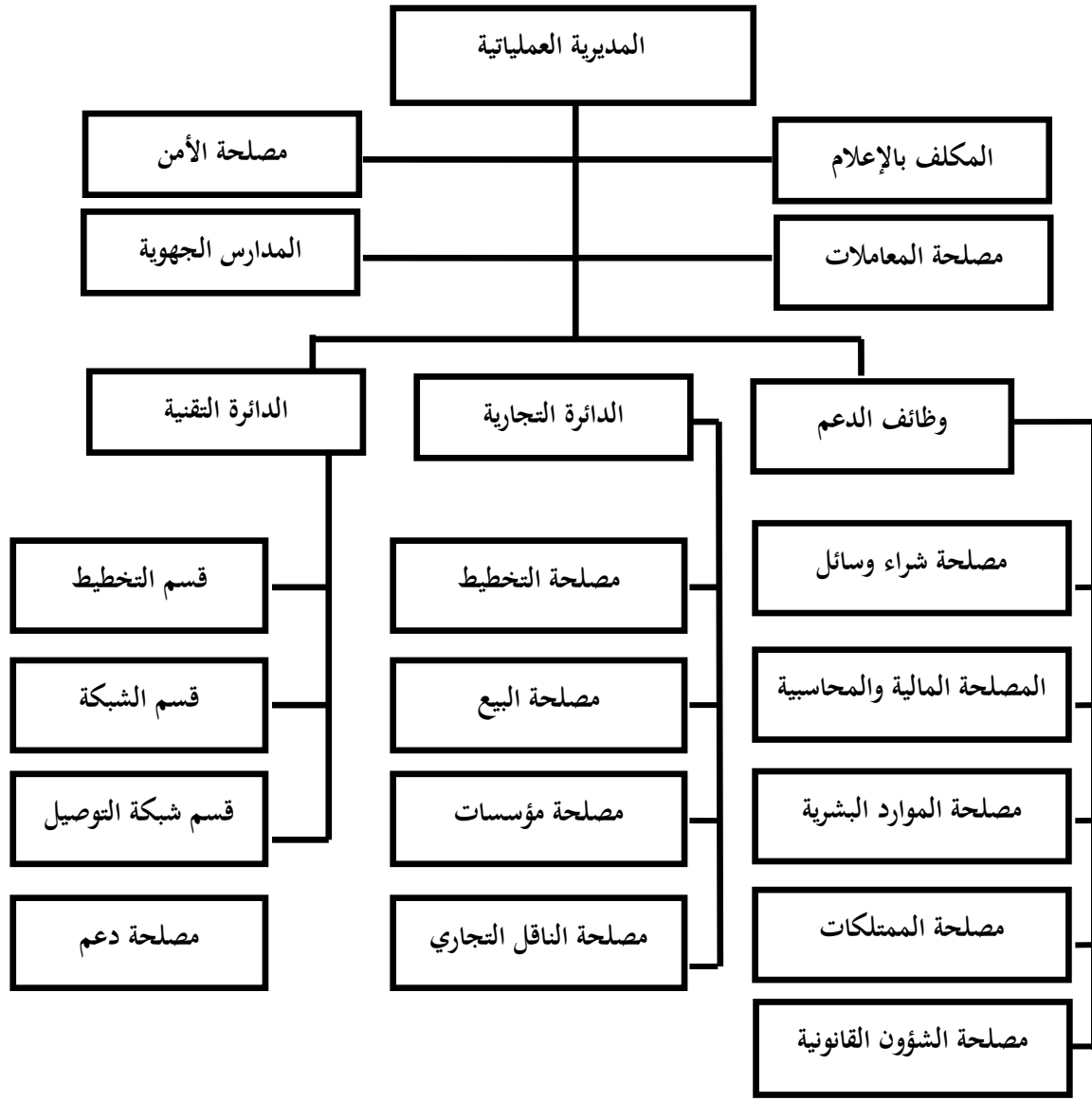
أولاً: تعريف المؤسسة محل الدراسة

هي المديرية العملياتية لإتصالات الجزائر - بورقلة- وفق قرار المديرية العامة رقم /1502 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملياتية للإتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر وإتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للإتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الإسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

ثانياً: الهيكل التنظيمي:

❖ عرض الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (2-2): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر



المصدر: وثائق المؤسسة

❖ تحليل الهيكل التنظيمي:

يتكون هذا الجزء من تحليل مختلف المصالح المكونة للهيكل التنظيمي حيث يمكن حصر كل مصلحة من المصالح في المهام محدد التي تقوم بها كما يلي:

1. المهام الرئيسية: يمكن حصر المهام الرئيسية للمديرية العملياتية للاتصالات بورقلة في النقاط التالية:

- رفع مستوى التحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80%؛

- ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية، وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي، وزيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL؛
- إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين، فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية؛
- تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للإتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترانت) وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل المعطيات) إستقبال وإرسال، مثل (الخطوط الخاصة)؛
- تزويد المديرية الإقليمية والجهوية بالإحصائيات الأسبوعية والشهرية والسنوية، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية.

2. **مهام ومسؤوليات الإدارات والمصالح:** إن المديرية العمليانية للإتصالات هي وحدة عملية مستقلة ماليا، تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها، وهي مقسمة إلى أربعة إدارات أساسية مرتبطة مباشرة بالمدير العملي للاتصالات، ومهام ومسؤوليات هذه الإدارات كما يلي:

أ. **المدير:** وهو يقوم بالتسيير والتنسيق ما بين مختلف القطاعات التقنية والمالية والوسائل من أجل بلوغ الأهداف المسطرة.

ب. **الإدارة التقنية:** تهتم بالتنسيق ما بين مختلف المصالح التقنية وهي تقوم ب:

- متابعة إنجازات المصالح التقنية؛
- متابعة إنشغالات الزبائن من حيث توسيع شبكة الإتصالات؛
- متابعة مختلف الرسائل والتقارير الأسبوعية والشهرية والسنوية المرفوعة إلى المديرية العامة.

تجدر أن الإدارة التقنية تنقسم إلى ثلاثة مصالح رئيسة يمكن اجمالها فيما يلي :

■ **مصلحة التخطيط والمتابعة:** وهي تقوم ب:

- السهر على الصيانة جميع الأجهزة والعتاد في حالة التشغيل على مستوى جميع البلديات عبر المراكز الجهوية؛
- إعداد برامج الصيانة للأجهزة والتوصيلات (الألياف البصرية)؛
- إعداد المخططات الحالية والمستقبلية لشبكة الاتصالات، وإعداد تقارير أسبوعية وشهرية وتبليغها للمصالح المعنية.
- متابعة الانجازات الجديدة على مستوى العتاد والأجهزة على مستوى الولاية (المراسلات، الألياف البصرية).

■ **مصلحة شبكة المعطيات:** وهي تقوم ب:

- متابعة شبكات المؤسسات والمديريات على المستوى الولاية (لداخلية، الصحة، العدالة... إلخ)؛
- متابعة الشبكات الجديدة العتاد (ومتابعة حالة عتاد الشبكة) الانترنت على مستوى كل الولاية؛
- المشاركة في إعداد البرامج التوسعية لشبكة الاتصالات.

■ **مصلحة شبكة التوصيل:** وهي تقوم ب:

- تسيير شبكة الخطوط الهاتفية على مستوى الولاية بواسطة المراكز الموجودة عبر الدوائر؛
- إعداد برامج الصيانة وشبكة الخطوط، وصيانة الهياكل القاعدية (قنوات إيصال الكوابل، الخزانات)؛

- إعداد برامج توسعية لشبكة الخطوط على مستوى مختلف البلديات (كابل، قنوات، حذف الكوابل)؛
- إعداد تقارير أسبوعية وشهرية وسنوية ورفعها إلى الجهات المعنية.
- 3. مهام الخلايا: وهي خلايا الأمن والوقاية، خلية التفتيش، خلية الاتصال والعلاقات الخارجية، وخلية تسيير النوعية، وتوجد بجانب مكتب المدير العملي، حيث تتبع له مباشرة وتتضح مسؤولياتها من خلال تسمياتها.
- 4. الإدارة التجارية: وهي تنقسم إلى ثلاثة مصالح، وهي:
 - مصلحة العلاقات مع الزبائن: ومهامها تتمثل في:
 - السهر على إرضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها؛
 - المساهمة في الوصول إلى الأهداف التجارية للمؤسسة، وتكوين المستخدمين في المصلحة؛
 - دراسة ومعالجة الشكاوى وطعون الزبائن، والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم.
 - مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية: وتتمثل مهامها في:
 - ضمان الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع المرجوة، والقيام بدراسة تحليل سلوك الزبون إتجاه عملية البيع؛
 - إعداد مخطط عمل تجاري يحدد أهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية (وكالة، قسم)؛
 - تكوين المستخدمين في المصلحة.
 - مصلحة الإتاوات وتسوية الديون: وتتمثل مهامها في:
 - ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها والمعالجة الودية للمستحقات مع الزبون؛
 - إعداد ميزانية الفواتير، وإرسالها إلى المديرية الإقليمية، والعمل على ضمان صحة المعلومات للمساهمة في إرضاء الزبون.

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين المديرية العمالية للإتصالات الجزائر بورقلة البالغ عددهم (90) موظفا.

2. عينة الدراسة:

قامت الباحثتان بإختيار عينة عشوائية بسيطة قدرها 60 عامل من أصل 90 وهو مجموع عدد عمال الدائمين والغير الدائمين بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع 60 استبانة على عدد الموظفين المذكورين أعلاه في المؤسسة سلفا، وتم استرجاع (52) أي ما يعادل نسبة (86.67%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع ب(08) استبانة أي نسبة (13.33%) أما فيما يخص الاستبيانات الغير الصالحة لتحليل فكانت (02) استبانة أي ما يعادل (3.33%) والجدول ادناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول رقم (2-1): يوضح توزيع عينة الدراسة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستثمارات الموزعة	60	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	52	86.67%

عدد الاستثمارات الغير المسترجعة	08	% 13.33
عدد الاستثمارات الملغاة	02	% 3.33
عدد الاستثمارات الصالح للتحليل	50	% 83.33

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيانات

الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، العمر، مستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما يلي:

1. متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي قامت بها الباحثتان تم استفسار المستجوبين حسب الجنس وأعطوا إجابتين ذكر وأنتى وقد كانت إجابتهما على هذين المتغيرين كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط
الذكور	31	%62
الإناث	19	%38
المجموع	50	%100

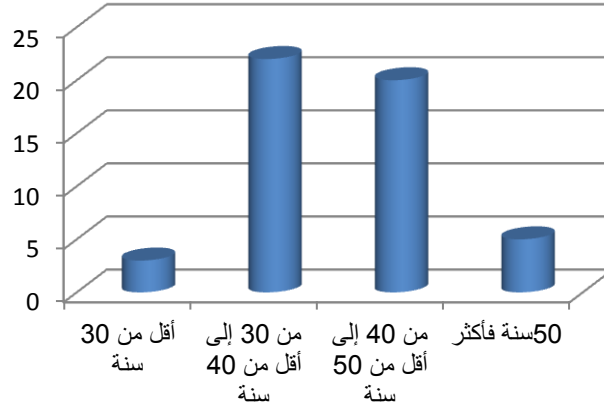
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور المستجوبين بلغت(62%) وبلغت نسبة الإناث (38%) أي نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث وهذا يعود إلى طبيعة نشاط كل إدارة.

2. متغير العمر:

يبين الشكل رقم(04) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 3 مستجوبين، أي بمتوسط حسابي قدره 6 %، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة قد بلغ 22 مستجوبا، أي بمتوسط حسابي 44 %، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة بلغ عددهم 20 مستجوبا بنسبة 40%، أما الفئة التالية وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ عددهم 5 مستجوبا، أي بنسبة 10%.

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

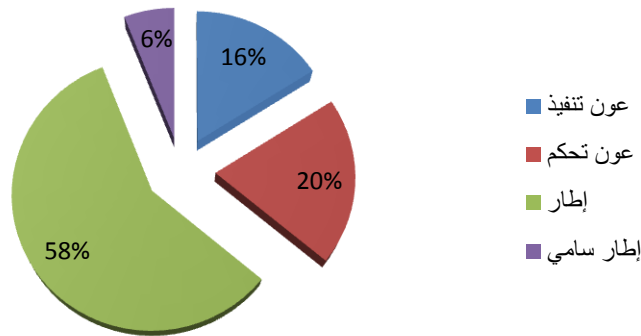


المصدر : من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

3. مستوى التعليم :

يبين الشكل رقم(05) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمستوى التعليمي، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة دون الليسانس فقد بلغ عددهم 6 مستجوبا، أي بنسبة 12%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس بلغ عددهم 21 مستجوبا أي بنسبة 42%، وعدد المستجوبين من فئة ماستر أو ماجستير 14 مستجوبا أي بنسبة 28%، أما عدد المستجوبين من فئة أخرى فقد بلغ 9 أي بنسبة 18%.

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



المصدر : من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

4. الخبرة:

يبين الجدول رقم(03) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 4 مستجوبين، أي بنسبة 8%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات

إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 18 مستجوبا، أي بنسبة 36 %، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة يبلغ عددهم 20 مستجوبا، أي بنسبة 40%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة يبلغ عددهم 8 أي بنسبة مئوية تقدر بـ16%.

الجدول رقم(2-3): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

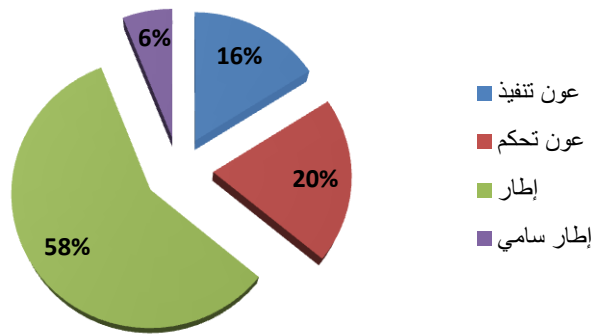
الخبرة(سنوات الخبرة في العمل)	التكرار	المتوسط
أقل من 05 سنوات	4	8%
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	18	36%
من 10 إلى أقل من 20 سنة	20	40%
أكثر من 20 سنة	8	16%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

5. الوظيفة:

يبين الشكل رقم (06) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من عون تنفيذ 8، أي بنسبة 16%، أما المستجوبين من عون تحكم بلغ 10 أي بنسبة 20%، في حين بلغ عدد المستجوبين إطار 29 أي بنسبة 58%، وبلغ عدد المستجوبين إطار سامي 3 أي بنسبة 6%.

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



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب وأدوات نتطرق إليها فيما يلي:

الفرع الأول: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة، وقد تم إعدادها وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل في:

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الخبرة، الوظيفة).

القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو التوافق المهني بأبعادها اربعة (طبيعة وظروف العمل، الراتب والترقية، العلاقة مع المسؤولين والإدارة، العلاقة مع زملاء العمل)، وشملت على 24 عبارة موزعة لكل بعد (6) عبارات قسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي .

القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو الإلتزام التنظيمي، وشملت هذا القسم (18) عبارة قسمت وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي.

الجدول رقم(2-4): العبارات التي تقيس أبعاد التوافق المهني

العدد	رقم العبارة
طبيعة وظروف العمل	(1-2-3-4-5-6)
الراتب والترقية	(7-8-9-10-11-12)
العلاقة مع المسؤولين والإدارة	(13-14-15-16-17-18)
العلاقة مع زملاء العمل	(19-20-21-22-23-24)

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة.

الجدول رقم(2-5): العبارات التي تقيس الإلتزام التنظيمي

العدد	رقم العبارة
الإلتزام التنظيمي	(25-26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-42)

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة

يقصد بالصدق أن أداة لدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئا آخر، وفي هذا الإطار حرصت الباحثتان على تحليل الصدق لمحتوى استمارة الاستبانة، حيث قامت الباحثتان بعرضها على الأستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من أربع مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (1) وقد استجابتا الباحثتان لأراء

المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة إلى الصورة النهائية.

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

يعني الثبات أن الاختيار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقامت الباحثتان بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي فلو حظ ان معامل الثبات لمديرية العملية لإتصالات الجزائر تقدر ب(94.1%) وهي نسبة مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض الدراسة بحيث ألا تقل قيمة المعامل من لكي نعتد على النتائج المتوصل إليها في البحث:

الجدول(2-6): يبين معامل الثبات الكلي للإستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
التوافق المهني وأثرها على الإلتزام التنظيمي	42	94.1%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-6) يمكن أن نلاحظ قيمة الفا كرونباخ تقدر (0.941) وهي أكبر من 0.62، أي قيمة الثبات الكلية للإستبيان هي(0.941) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى او بعبارة أخرى، في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن (94.1%) من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج يمكن استخلاصها.

الفرع الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

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

1. معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة؛
2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
3. مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
4. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (تخطيط المسار الوظيفي)؛
5. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت الثلاثي" كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7) : يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

موافق	محايد	غير موفق
3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-2-1) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس وهي (3) للحصول على طول الخلية (2/3=0.66)، تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 منخفض ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع)

الجدول رقم (2-8): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار الفرضيات الدراسة وتحليلها ثم مناقشتها لذا سنتناول في هذا المبحث:

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الثاني: مناقشة النتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها.

النتائج المتعلقة بالفرضة الأولى : يوجد مستوى مستوى التوافق الوظيفي مرتفع في مديرية العملية إتصالات الجزائر.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الباحثتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد التوافق المهني موضوع الدراسة.

البعد الأول: طبيعة وظروف العمل

سوف يتم عرض النتائج العبارات التي تقيس بعد طبيعة وظروف العمل ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج :

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد طبيعة وظروف العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	مهنتي الحالية تشبع لي حاجاتي	2.66	0.69	1	مرتفع
2	التزم بمواعيد العمل الرسمية	2.64	0.66	2	مرتفع
3	أشعر بالارتياح وأنا أؤدي مهامي بالمؤسسة	2.60	0.76	4	مرتفع
4	أعتبر نفسي فردا مهما في مؤسسة	2.52	0.70	5	مرتفع
5	إتاحة الوقت الكافي لإتمام عملي بكفاءة	2.62	0.70	3	مرتفع
6	أشعر بالكراهية تجاه بعض زملاء العمل	1.92	0.80	6	متوسط
	المتوسط العام لبعء طبيعة وظروف العمل	2.49	0.45	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج:

يظهر من الجدول (2-9) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد طبيعة وظروف العمل يظهر

بحيث المتوسط الحسابي لعبارة (1) مهنتي الحالية تشبع لي حاجاتي المرتبة الأولى فقد قدر (2.66) وانحراف معياري

(0.69)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (6) أشعر بالكراهية اتجاه بعض زملاء العمل فقدّر متوسطها الحسابي ب (1.92) وانحراف المعياري (0.80)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

البعد الثاني: الراتب والترقية

سوف يتم عرض النتائج العبارات التي تقيس بعد الراتب والترقية ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج :

الجدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الراتب والترقية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	يتناسب راتي مع طبيعة عملي	2.48	0.74	1	مرتفع
2	أشعر بالضيق لعدم وجود حوافز مادية	2.02	0.82	4	متوسط
3	استفيد من فرص الترقية في مناصبي الوظيفي	2.14	0.90	2	متوسط
4	تتيح المؤسسة فرص الترقية لذوي الأداء الجيد	2.02	0.87	5	متوسط
5	ترقيتي متعلقة بالكفاءة والإتقان في عملي	2.10	0.91	3	متوسط
6	ينال الموظف حافزا ماديا عندما يؤدي عملا متميزا	1.86	0.86	6	متوسط
	المتوسط العام لبعء الراتب والترقية	2.10	0.56	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات أساتذة حول بعد الراتب والترقية ، بحيث المتوسط الحسابي لعبارة (1) "يتناسب راتي مع طبيعة عملي" فنجدها المرتبة الأولى فقد قدر (2.48) وانحراف معياري (0.74)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (6) "ينال الموظف حافزا ماديا عندما يؤدي عملا متميزا" فقدّر متوسط الحسابي ب (1.86) وانحراف المعياري (0.86)، كما يتضح أن المتوسطات كانت متوسطة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات

البعد الثالث: العلاقة مع المسؤولين والإدارة

سوف يتم عرض النتائج العبارات التي العلاقة مع المسؤولين والإدارة ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج :

الجدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أساتذة الكلية حول بعد العلاقة مع المسؤولين والإدارة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	توفر لي ادارة جميع الوسائل المتاحة للقيام بمهام عملي	2.40	0.76	2	مرتفع
2	ارى ان مسؤولي الاعلى يراقبني بدقة في عملي بغية ضمانه لأداء عملي على الوجه المطلوب	2.24	0.80	5	متوسط
3	يوجد تعاون بين مختلف العمال بالمؤسسة	2.30	0.79	3	مرتفع
4	يدعم المشرفون الموظفين في العمل	2.16	0.79	6	متوسط
5	أشعر بالرضا في طريقة تعامل الإدارة مع موظفيها	2.26	0.83	4	مرتفع
6	أفضل العمل في شكل فريق أو مجموعة	2.52	0.74	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعد العلاقة مع المسؤولين والإدارة	2.31	0.54	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد العلاقة مع المسؤولين والإدارة ، بحيث المتوسط الحسابي لعبارة (1) "أفضل العمل في شكل فريق أو مجموعة" فنجدها المرتبة الأولى فقد قدر (2.52) وانحراف معياري (0.74)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (4) "يدعم المشرفون الموظفين في العمل" فقدر متوسط الحسابي ب (2.16)، وانحراف المعياري (0.79)، كما يتضح أن المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

البعد الرابع: العلاقة مع زملاء العمل

سوف يتم عرض النتائج العبارات التي تقيس العلاقة مع زملاء العمل ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد العلاقة مع زملاء

العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
-------	----------	---------	----------	---------	---------

مرتفع	1	0.56	2.74	اشعر بتقدير زملائي لي في العمل	1
مرتفع	3	0.65	2.70	اعاني من تدخل الموظفين في شؤون زملائهم الاخرين	2
مرتفع	2	0.55	2.74	أحرص على تكوين علاقات ايجابية مع زملائي	3
مرتفع	4	0.67	2.62	لدي مقدرة جيدة على إقامة العلاقات الاجتماعية	4
مرتفع	5	0.67	2.60	أسعى لحل الخلافات التي تحدث بين الزملاء	5
مرتفع	6	0.67	2.60	التعاون والعمل كفريق واحد في حل المشكلات أثناء العمل شيء متبادل بيني وبين زملائي	6
مرتفع	--	0.47	2.67	المتوسط العام لبعء العلاقة مع زملاء العمل	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات موظفين حول بعد العلاقة مع زملاء العمل بحيث المتوسط الحسابي لعبارة (1) "اشعر بتقدير زملائي لي في العمل" فنجدها المرتبة الأولى فقد قدر (2.74) وانحراف معياري (0.56)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (5) و(6) " أسعى لحل الخلافات التي تحدث بين الزملاء" و" التعاون والعمل كفريق واحد في حل المشكلات أثناء العمل شيء متبادل بيني وبين زملائي" فقدر متوسط الحسابي ب (2.60)، وانحراف المعياري (0.60)، كما يتضح أن المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

تقييم المتوسطات الحسابية وانحرافات الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد التوافق المهني

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد التوافق المهني من خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفين مؤسسة لأبعاد التوافق المهني

الرقم	العبارات	المتوسط	الإنحراف	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعء طبيعة وظروف العمل	2.49	0.45	2	مرتفع

2	المتوسط العام لبعده الراتب والترقية	2.10	0.55	4	متوسط
3	المتوسط العام لبعده العلاقة مع المسؤولين والإدارة	2.31	0.54	3	مرتفع
4	المتوسط العام لبعده العلاقة مع زملاء العمل	2.67	0.47	1	مرتفع
	المتوسط العام للتوافق المهني	2.39	0.40	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانيا: تحليل النتائج:

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان اغلب الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع، وأعلى متوسط حسابي كان لبعده العلاقة مع زملاء العمل وهو (2.67) وانحراف معياري (0.47) وبمستوى مرتفع دلالة على أن الموظفين يجمعهم التفاعل في العمل مبني اساسا على التعاون والمناقشة، وقد جاء في المرتبة الثانية بعد طبيعة وظروف العمل بمتوسط حسابي (2.49) وانحراف معياري (0.45) وبمستوى مرتفع دلالة على الموظفين يعملون في بيئة امنة وتوفر ظروف العمل اللازمة لهم، ثم يليها بعد العلاقة مع المسؤولين والإدارة بمتوسط حسابي (2.31) وانحراف معياري (0.54) وبمستوى مرتفع وهذا دلالة على أن وجود علاقة جيدة بين المسؤولين والإدارة، ويليه بُعد الراتب والترقية بمتوسط حسابي قدره (2.10) وانحراف معياري (0.55) وبمستوى منخفض، وهذا يدل على عدم توفر فرص الترقية وحوافز مادية في العمل، عموما توجد نظرة إيجابية حول التوافق المهني، وجاءت لأغلب هذه الأبعاد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم التوافق المهني لدى الموظفين، أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التوافق المهني بجميع أبعادها وبشكل عام كان (2.39) وانحراف معياري (0.40).

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: يوجد مستوى الإلتزام التنظيمي مرتفع في مديرية العملية إتصالات الجزائر بورقلة.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الباحثتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة الممثلة للإلتزام التنظيمي موضوع الدراسة.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2-14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الإلتزام التنظيمي

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	أشعر بالانتماء القوي للمؤسسة التي أعمل بها	2.64	0.69	5	مرتفع
2	بالسعادة أثناء قيامي بعملتي بالمؤسسة	2.66	0.66	3	مرتفع
3	لدي إحساس بالواجب و المسؤولية نحو مهام وواجبات عملي	2.66	0.72.	2	مرتفع

مرتفع	7	0.64	2.62	أشعر بالفخر و الاعتزاز وأن أتحدث للآخرين عن المؤسسة	4
مرتفع	14	0.70	2.42	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة	5
مرتفع	11	0.76	2.50	أتمنى أن أقضي بقية حياتي العملية بالمؤسسة	6
مرتفع	10	0.76	2.50	يتطابق عملي وتخصصي العلمي	7
مرتفع	6	0.67.	2.62	مستعد للتواجد في عملي متى دعت الحاجة دون التطلع لمكافأة	8
مرتفع	9	0.70	2.56	ألتزم بمهام وظيفتي حسب النظام بدون تأثير بالعلاقات الشخصية بزملائي	9
مرتفع	16	0.79	2.30	أشعر بأننا نعمل كعائلة واحدة في مؤسسة	10
مرتفع	4	0.66	2.66	تناسب قلبي وتوجهاتي الشخصية مع طبيعة مهام وواجبات وظيفتي	11
مرتفع	1	0.65	2.70	هناك توافق بين مؤهلاتي العلمية وبين متطلبات المنصب الذي أشغله	12
متوسط	15	0.77	2.34	أرغب في البقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة	13
متوسط	17	0.84	2.16	يحصل الموظفون ذو المهارات والقدرات المتميزة على فرص حقيقية لتطوير مستقبلهم الوظيفي	14
مرتفع	13	0.76	2.42	حققت الكثير في مجال عملي لذا لا أفكر بالعمل في مكان آخر	15
مرتفع	12	0.76	2.46	أتمتع بالأمان الوظيفي في عملي بالمؤسسة	16
مرتفع	8	0.73	2.60	أطور مهاراتي ومعرفتي في مجال وظيفتي بشكل مستمر	17
مرتفع	--	0.47	2.51	المتوسط العام للإلتزام التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا : تحليل النتائج

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول أعلاه فإنه يوجد إلتزام تنظيمي بدرجة مرتفع في مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية ورقلة بمتوسط حسابي(2.51) وإنحراف معياري (0.47)، كما يتضح أن أكثر العبارات أهمية هي " هناك توافق بين مؤهلاتي العلمية وبين متطلبات المنصب الذي أشغله " بمتوسط حسابي(2.70) وإنحراف معياري(0.65) وهذا يعني أن الموظف وضع في مكان مناسب لأداء مهامه، كما حصلت العبارة " يحصل الموظفون ذو المهارات والقدرات المتميزة على فرص حقيقية لتطوير

مستقبلهم الوظيفي " على أقل متوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.84) بمعنى أن الموظفين لا يحصلون على فرص لتطوير مستقبلهم ومهاراتهم، وعدم شعور بالأمان في المؤسسة... إلخ وغيرها من العوامل التي تعكس التزام تنظيمي في عملهم.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: يوجد أثر للتوافق التوافقي الوظيفي وأبعاده على الإلتزام التنظيمي في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة.

1. العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات: من خلال عرض نتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول وضع العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة.

أولاً: عرض نتائج

الجدول رقم (2-15): العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

		المتغير التابع الإلتزام التنظيمي
البعد الأول: طبيعة وظروف العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.556* .000 50
البعد الثاني: الراتب والترقية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.521* .000 50
البعد الثالث: لعلاقة مع المسؤولين والإدارة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.635** .000 50
البعد الرابع: العلاقة مع زملاء العمل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.779* .000 50
المتغير المستقل التوافق المهني	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.791* .000 50

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن جميع العلاقات الإرتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة التوافق المهني والالتزام التنظيمي كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الإرتباطية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي (79.1%) وهي قيمة إيجابية ومتوسطة تؤكد الدور الفاعل لتوافق المهني على الإلتزام التنظيمي، حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (الالتزام التنظيمي) بنسبة (77.9%) بعد العلاقة مع زملاء العمل، يليها بعد العلاقة مع المسؤولين والإدارة بنسبة (63.5%)، كما لاحظنا أن أضعف هذه العلاقات كانت مع المتغير المستقل طبيعة وظروف العمل بنسبة (55.6%).

2. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

أولاً: عرض النتائج

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (التوافق المهني) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) فالجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (2-16): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	constant
الانحدار	6.629	1	6.629	0.00	0.625	0.791	0.286
الخطأ	3.973	48	0.083				
المجموع	10.602	49					

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق قامت الباحثتان بإجراء تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج تحليل التباين كما بينها الجدول رقم (2-15) أن مستوى دلالة $sig=0.00$ وهي أقل من مستوى دلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي مديرة العملية لاتصالات الجزائر، ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط ($R=0.791$) والعلاقة طردية وضعيفة لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.625$) مما يعني ان أبعاد المتغير المستقل (التوافق المهني) تفسر ما مقداره 62.5% من المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة عن المتغير المستقل (التوافق المهني) (X) بالمتغير التابع

(الالتزام التنظيمي) (Y) كالآتي:

$$Y=a+bx$$

$$Y=0.286+0.930x$$

X : المتغير المستقل (التوافق المهني)

Y : المتغير التابع (الالتزام التنظيمي)

3. تبين خط الانحدار:

يوضح الجدول الموالي تبين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة".

أولاً: عرض نتائج

جدول رقم (2-17): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	6.629	1	6.629	80.085	.000 ^a
Résidu	3.973	48	.083		
Total	10.602	49			

a. Valeurs prédites : (constantes),
b. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

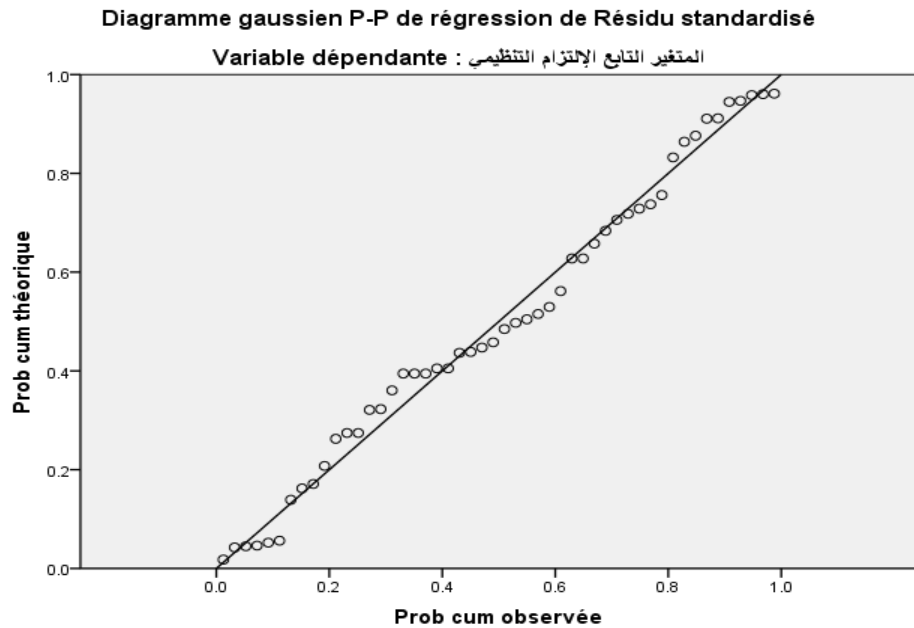
المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

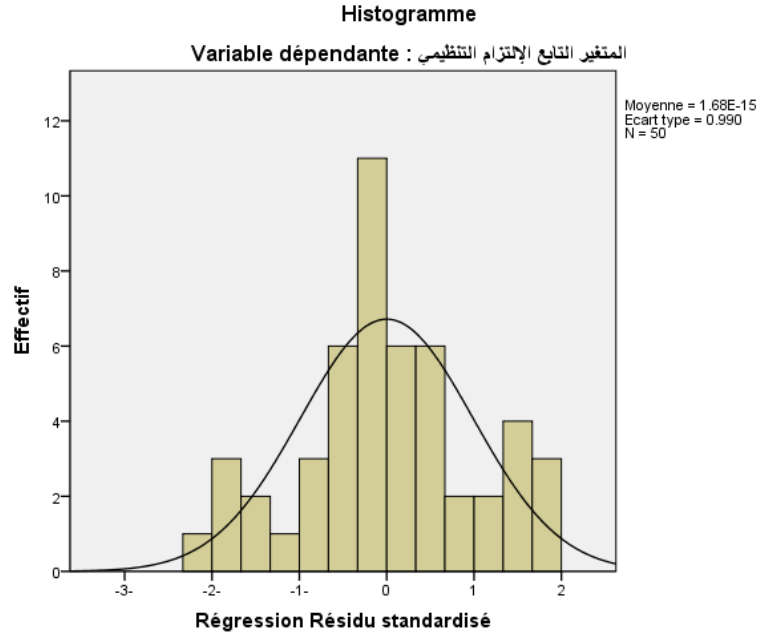
ثانيا: تحليل نتائج

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 6.629 ومجموع مربعات البواقي هو 3.973 ومجموع المربعات الكلي يساوي 10.602؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 48؛
- معدل مربعات الانحدار هو 6.629 ومعدل مربعات البواقي 0.083؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 80.085؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (2-6): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار





المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

دراسة معاملات خط الانحدار

أولاً: عرض النتائج

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للإلتزام التنظيمي
جدول رقم (2-18) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار للإلتزام التنظيمي

		Coefficients ^a				
Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.286	.252		1.135	.262
	المتغير المستقل التوافق المهني	.930	.104	.791	8.949	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 0.286 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل **Bêta** هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد التوافق المهني والإلتزام التنظيمي، وهي تعني ان كلما زادت الإجراءات المحققة لتوافق المهني كلما زاد الإلتزام التنظيمي للموظف

معادلة خط الانحدار هي : $Y=0.930x$

4. اختبار **T** و تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص مساهمة أبعاد التوافق

المهني في الإلتزام التنظيمي للموظف.

❖ متغير الجنس:

أولاً: عرض نتائج:

جدول رقم(2-19): يوضح تحليل اختبار **T** لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة

أبعاد التوافق المهني في الإلتزام التنظيمي للموظف.

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع الإلتزام التنظيمي	Hypothèse de variances égales	1.806	.185	-1.757	48	.085	-.23316-	.13273	-.50004-	.03371
	Hypothèse de variances inégales			-1.923	47.393	.061	-.23316-	.12128	-.47709-	.01077

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن **F** المحسوبة تساوي 1.806 ، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ 0.85 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا متغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد التوافق المهني في الإلتزام التنظيمي للموظفين.

❖ تحليل التباين الأحادي **Anova** لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع:

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-20): مستوى الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الإلتزام التنظيمي

المتغير	F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	الملاحظة
العمر	0.130	0.942	لا يوجد تأثير
مستوى التعليم	0.56	0.982	لا يوجد تأثير
الخبرة	0.80	0.970	لا يوجد تأثير
الوظيفة	0.813	0.493	لا يوجد تأثير

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال النتائج نلاحظ انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة في مديرية العملية لإتصالات الجزائر محل الدراسة الإلتزام التنظيمي تعزى للتوافق المهني.

5. التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

❖ المتغيرات المستقلة المتبقي في نموذج الدراسة

أولا: عرض النتائج

جدول رقم (2-21): يوضح المتغيرات المستقلة المتبقي في نموذج الدراسة.

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	العلاقة مع زملاء العمل		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

2	طبيعة وظروف العمل	. Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
3	العلاقة مع المسؤولين والإدارة	. Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. المتغير التابع الإلتزام التنظيمي Variable dépendante :

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو العلاقة مع زملاء العمل، طبيعة وظروف العمل والعلاقة مع المسؤولين والإدارة.

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل المتغيرات التوافق المهني مع الإلتزام التنظيمي وذلك من خلال أبعاد التالية العلاقة مع زملاء العمل، طبيعة وظروف العمل والعلاقة مع المسؤولين والإدارة التي هي دالة إحصائيا.

❖ معامل الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2-22) : يوضح معامل الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة

Récapitulatif des modèles^d

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.779 ^a	.607	.599	.29467
2	.830 ^b	.688	.675	.26513
3	.850 ^c	.723	.705	.25266

a. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل

b. Valeurs prédites : (constantes), طبيعة وظروف العمل

c. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل, طبيعة وظروف العمل, العلاقة مع

المسؤولين والإدارة

d. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغير واحد مستقل والاحتفاظ بثلاثة متغيرات مستقلة وهي العلاقة مع زملاء العمل، طبيعة وظروف العمل والعلاقة مع المسؤولين والإدارة. حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين بعد(الراتب والترقية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) نسبة (85%) وهو دليل على وجود ارتباط مرتفع بينها، حيث أن (72.3%) من الإلتزام التنظيمي تعود إلى العلاقة مع زملاء العمل، طبيعة وظروف العمل والعلاقة مع المسؤولين والإدارة ، والنسبة المتبقية (27.7%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

❖ تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

أولاً: عرض النتائج

يوضح الجدول (2-23): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

		ANOVA ^d					
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	6.434	1	6.434	74.103	.000 ^a	
	Résidu	4.168	48	.087			
	Total	10.602	49				
2	Régression	7.299	2	3.649	51.916	.000 ^b	
	Résidu	3.304	47	.070			
	Total	10.602	49				
3	Régression	7.666	3	2.555	40.029	.000 ^c	
	Résidu	2.936	46	.064			
	Total	10.602	49				

a. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل

b. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل، طبيعة وظروف العمل

c. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل، طبيعة وظروف العمل، العلاقة مع المسؤولين والإدارة

d. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- . مجموع مربعات الانحدار يساوي 7.666 ومجموع مربعات البواقي هو 2.936 ومجموع المربعات الكلي يساوي 10.302؛
- . درجة حرية الانحدار هو 3 ودرجة حرية البواقي 48؛
- . معدل مربعات الانحدار هو 2.386 ومعدل مربعات البواقي 0.182؛
- . قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 13.135؛
- . مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,005 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

❖ قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2-24) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard خطأ	Bêta		
1 (Constante)	.463	.242		1.917	.061
العلاقة مع زملاء العمل	.769	.089	.779	8.608	.000
2 (Constante)	-.026-	.259		-.102-	.919
العلاقة مع زملاء العمل	.655	.087	.664	7.564	.000
طبيعة وظروف العمل	.318	.091	.308	3.506	.001
3 (Constante)	-.067-	.247		-.270-	.788
العلاقة مع زملاء العمل	.555	.092	.563	6.010	.000
طبيعة وظروف العمل	.258	.090	.250	2.868	.006
العلاقة مع المسؤولين والإدارة	.197	.082	.229	2.399	.021

a. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة للاتصال الإداري وميل خط الانحدار بالنسبة لدافعية وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي: $y = -0.026 + 0.655X_3 + 0.318X_4$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.005 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأساليب المؤثرة على الإلتزام التنظيمي هي العلاقة مع زملاء العمل وطبيعة ظروف العمل.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها:

اختبار صحة الفرضة الاولى:

أثبتت الدراسة أن هناك توافق مهني سائد بدرجة مرتفعة في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد التوافق المهني على النحو التالي: (طبيعة وظروف العمل بمتوسط حسابي 2.49)، (الراتب والترقية بمتوسط حسابي 2.10)، (العلاقة مع المسؤولين والإدارة بمتوسط حسابي 2.31)، (العلاقة مع زملاء العمل بمتوسط حسابي 2.67) وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.39) وهو مستوى مرتفع، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أن: يوجد مستوى متوسط التوافق الوظيفي مرتفع في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة .

اختبار صحة الفرضة الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك إلتزام تنظيمي مرتفع من قبل الموظفين مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة، من خلال حساب المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (2.51) وهو مستوى مرتفع وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على: **يوجد مستوى الإلتزام التنظيمي مرتفع في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة**

اختبار صحة الفرضة الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي للعاملين في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة، من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل "التوافق المهني" و"الإلتزام التنظيمي للعاملين" عند مستوى أقل أو يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط ($R=0.791$) والعلاقة طردية ضعيفة لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية بلغت ($R^2=0.625$) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل تفسر ما مقداره 62.5% (التوافق المهني) من المتغير التابع (الإلتزام التنظيمي) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على: **وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة احصائية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.**

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة، ومن أجل التعرف على واقع التوافق المهني وأثرها على الإلتزام التنظيمي للعاملين، قمنا بإعداد استبانة واقتصرنا على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب (60) موظف، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال البرنامج الإحصائي (Spps) تم تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

خاتمة

تعتمد المؤسسة في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على توافق المهني للعاملين ودرجة التزامهم ومنه، ليقوموا بتأدية أعمالهم بشكل جيد وفعال، ومن خلال هذه الدراسة وما تم جمعه في الجانب النظري والتطبيقي، والذي يدور حول التوافق المهني والالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة الاتصالات الجزائرية بورقلة، تبين لنا أن التوافق المهني يحقق الالتزام التنظيمي، حيث أكد العمال عن توافقتهم والتزامهم داخل المؤسسة ولولا أنهم لها، وهذا يدفعهم إلى العمل أكثر ورفع مستوى الخدمات، مما يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة ومنه تحقيق أهداف العمال.

1. اختبار الفرضيات:

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

الفرضة الاولى: مستوى مستوى التوافق الوظيفي مرتفع في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة، ومنه تحقق الفرضية الأولى وجود مستوى توافق مهني سائد بدرجة مرتفعة في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة.

الفرضة الثانية: يوجد مستوى الإلتزام التنظيمي مرتفع في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة، ومنه تحقق الفرضية الثانية وجود مستوى إلتزام تنظيمي مرتفع من قبل الموظفين مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة.

الفرضة الثالثة: وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة احصائية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة، ومنه ومنه عدم تحقق الفرضية الثالثة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني والالتزام التنظيمي للعاملين في مديرية العملية لإتصالات الجزائر بورقلة.

2. نتائج الدراسة:

- ✚ التوافق المهني يحقق الإلتزام التنظيمي؛
- ✚ التوافق المهني يساهم في التأثير الإيجابي على الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد تجاه المنظمة التي يعملون بها؛
- ✚ لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق الجنس، العمر، مستوى التعليم، الخبرة، الوظيفة.
- ✚ العلاقة الارتباطية التوافق المهني كمتغير مستقل والإلتزام التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية؛

3. التوصيات:

- من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ✚ اهتمام الإدارة بتحسين ظروف العمل وتوفير مناخ اجتماعي وتنظيمي؛
- ✚ تحقيق العدالة في منح الترقيات والمكافآت؛
- ✚ توفير وتطبيق أساليب تنمي التوافق المهني لدى العمال؛

3- آفاق الدراسة :

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 الثقة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي؛
- 2) اثر ضغوط العمل في التوافق الوظيفي؛
- 3) دراسة علاقة التوافق الوظيفي بالرضا؛
- 4) اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على الإلتزام التنظيمي.

قائمة المراجع

1- الكتب:

1. أنيس إبراهيم وآخرون، المعجم الوسيط، الجزء الأول، ط2، دار المعارف، القاهرة، بيروت، لبنان، 1993.
2. مزياياني محمد، العقد النفسي نحو فهم العلاقة بين الأفراد والمنظمات، دار غرب، وهران، 2003.

2- الرسائل والمذكرات:

1. المجد علي إبراهيم نصار، دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسة العليا، غزة، 2006.
2. إيناس فؤاد فلمان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام الوظيفي لدى المشرفين التربويين بدائرة التربية والتعليم، رسالة ماجستير، كلية التربية، مكة المكرمة.
3. بدرية محمد يوسف الرواحية، التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى كلية العلوم الاداب، 2017.
4. زروقي صباح، المناخ التنظيمي وعلاقته بالتوافق المهني لدى عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز ورقلة حضري، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.
5. سامي ابراهيم حماد حنون، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، 2006.
6. عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
7. عزي ابراهيم، علاقة الولاء التنظيمي بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة، مذكرة ماستر (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، 2018.
8. ماحي محمد الامين، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد بن احمد، وهران، 2012.
9. محمد بن غالب العوي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2005.
10. محمد حسن محمود الغراوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، 2013.
11. محيوز كريمة، سمات الشخصية وعلاقتها بالتوافق المهني، كلية العلوم الاجتماعية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 2005.

قائمة المراجع

12. مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفين المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.
13. هشام زوروقة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على موظفي اتصالات الجزائر بيسكرة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.

3- المجالات:

1. إسماعيل طه والطاف ياسين، الضغوط المهنية بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، بغداد، العدد الثاني العشر، 2010.
2. دحدوح عبد القادر، أثر التوافق المهني على المسارات الوظيفية لدى العاملين دراسة حالة بعض أساتذة التعليم الثانوي، مجلة عملية فصلية، المركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي تيمسسلت، العدد الثالث 2018.
3. سحر عناوي رهيو الزبيدي، القوة التنظيمية ودورها في تحقيق التوافق المهني لدى عينة من مدراء ومسؤولي الاقسام والشعب في كليات جامعة القادسية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد الرابع العشر، العدد الثالث، 2010.
4. صباح محمد موسى وسحر أحمد كرجي، التوافق المهني وأثره في الأداء الاستراتيجي للموارد البشرية دراسة تحليلية لأداء عينة من التدريس في الجامعة المستنصرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد مئة وسبعة، 2016.
5. عامر سامي محمد الصالح، التوافق المهني لدى ذوي المهن الصحية في مستشفيات جراحة القلب في العراق وعلاقته ببعض المتغيرات، Journal of college opeducation، العدد 6، 2010 .
6. فهيمة ذيب ودحماني محمد، التوافق المهني للعامل بين النظريات واستراتيجيات التحقيق، مجلة الفكر القانوني والسياسي، العدد الثالث، مجلة دولية دورية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار ثليجي الاغواط، 2013.
7. نقاز سيد أحمد، التوافق المهني داخل المنظمة الصناعية الجزائرية، مجلة أفاق لعلم الاجتماع، قسم علوم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة سعد دحلب، البلدية، 2014
8. نعموش محمد الطاهر، التوافق المهني وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة اغواط، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 24، جامعة الجزائر2، الجزائر، 2017.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Hadi Athab Salman , The Role OF The Contemporary Leadership styles in Ths Achievement of The Organisational commitment, Analytical study of the Opinions of a Sample of Sample of Senior Managerial Leaderships in Industrila Companies,the council of st clements University as part of the Requirements of the Ph.DDegree in General Administration,Baghdad,2013.

2. Rizwan et mohamma Shanawaz Adil et mehmoood Hanif et Abid Alvi ,Jolita Veinhardt et Raheem Ahmed,**Impact of organizational Culture on organizational Commitment and Job Satisfaction**, 2014.
3. Siniša MITIĆ, Jelena VUKONJANSKI, Edit TEREK, Bojana Gligorović, Katarina ZORIĆ , **ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT SERBIAN CASE** ,2016.

الملاحق

الملاحق

الملحق (01): قائمة أساتذة المحكمين للإستبيان

الأساتذة	الرقم
رشيد مناصرية	1
عراة الحاج	2
محمد الصغير قريشي	3
كاهي فطيمة	4

الملحق (02) الاستبيان

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

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة الماستر تحت عنوان " أثر التوافق المهني على الالتزام التنظيمي"، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلم ولكم منا كل الشكر والتقدير. مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: معلومات متعلقة بالموظف

		الجنس	
		أنثى	ذكر
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة
مستوى التعليم	دون اليسانس	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	ماستر أو ماجستير
			أخرى
الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة
			أكثر من 20 سنة
الوظيفة	عون تنفيذ	عون تحكم	إطار
			إطار سامي

المحور الثاني: التوافق المهني

التوافق المهني				العدد	البع د
موافق	محايد	غير موافق			
			مهنتي الحالية تشبع لي حاجاتي	01	طبيعة وظروف العمل
			التزم بمواعيد العمل الرسمية	02	
			أشعر بالارتياح وأنا أؤدي مهامتي بالمؤسسة	03	
			أعتبر نفسي فردا مهما في مؤسسة	04	
			إتاحة الوقت الكافي لإتمام عملي بكفاءة	05	
			أشعر بالكراهية اتجاه بعض زملاء العمل	06	
			يتناسب راتي مع طبيعة عملي	07	الرتب والترقية
			أشعر بالضيق لعدم وجود حوافر مادية	08	
			استفيد من فرص الترقية في مناصبي الوظيفي	09	
			تتيح المؤسسة فرص الترقية لذوي الأداء الجيد	10	
			ترقيتي متعلقة بالكفاءة والإتقان في عملي	11	
			ينال الموظف حافزا ماديا عندما يؤدي عملا متميزا	12	
			توفر لي ادارة جميع الوسائل المتاحة للقيام بمهام عملي	13	العلاقة مع المسؤولين والإدارة
			ارى ان مسؤولي الاعلى يراقبني بدقة في عملي بغية ضمانه لأداء عملي على الوجه المطلوب	14	
			يوجد تعاون بين مختلف العمال بالمؤسسة	15	
			يدعم المشرفون الموظفين في العمل	16	
			أشعر بالرضا في طريقة تعامل الإدارة مع موظفيها	17	
			أفضل العمل في شكل فريق أو مجموعة	18	
			اشعر بتقدير زملائي لي في العمل	19	العلاقة مع زملاء العمل
			اعاني من تدخل الموظفين في شؤون زملائهم الاخرين	20	
			أحرص على تكوين علاقات ايجابية مع زملائي	21	
			لدي مقدرة جيدة على إقامة العلاقات الاجتماعية	22	
			أسعى لحل الخلافات التي تحدث بين الزملاء	23	
			التعاون والعمل كفريق واحد في حل المشكلات أثناء العمل شيء متبادل بيني وبين زملائي	24	

المحور الثالث: الإلتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي : هو درجة إيمان وقبول الفرد بأهداف الشركة ورغبة بقائه فيها.

الملاحق

العدد	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
25	أشعر بالانتماء القوي للمؤسسة التي أعمل بها			
26	بالسعادة أثناء قيامي بعملتي بالمؤسسة			
27	لدي إحساس بالواجب و المسؤولية نحو مهام وواجبات عملي			
28	أشعر بالفخر و الاعتراف وأن أحدث للآخرين عن المؤسسة			
29	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف المؤسسة			
30	أتمنى أن أفضي بقية حياتي العملية بالمؤسسة			
31	يتطابق عملي وتخصصي العلمي			
32	مستعد للتواجد في عملي متى دعت الحاجة دون التطلع لمكافأة			
33	ألتزم بمهام وظيفتي حسب النظام بدون تأثر بالعلاقات الشخصية بزملائي			
34	أشعر بأننا نعمل كعائلة واحدة في مؤسسة			
35	تناسب قلبي وتوجهاتي الشخصية مع طبيعة مهام وواجبات وظيفتي			
36	هناك توافق بين مؤهلاتي العلمية وبين متطلبات المنصب الذي أشغله			
37	أرغب في البقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة			
38	يحصل الموظفون ذو المهارات والقدرات المتميزة على فرص حقيقية لتطوير مستقبلهم الوظيفي			
39	حققت الكثير في مجال عملي لذا لا أفكر بالعمل في مكان آخر			
40	أتمتع بالأمان الوظيفي في عملي بالمؤسسة			
41	أطور مهاراتي ومعرفتي في مجال وظيفتي بشكل مستمر			
42	يشجعني العمل بالمؤسسة على إعطاء أقصى ما لدي من جهد ومهارات			

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق (03) نتائج spss

ثبات الأداة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.941	42

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	31	62.0	62.0	62.0
2.00	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	3	6.0	6.0	6.0
2.00	22	44.0	44.0	50.0
3.00	20	40.0	40.0	90.0
4.00	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	6	12.0	12.0	12.0
2.00	21	42.0	42.0	54.0
3.00	14	28.0	28.0	82.0
4.00	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الخبرة

الملاحق

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	4	8.0	8.0	8.0
	2.00	18	36.0	36.0	44.0
	3.00	20	40.0	40.0	84.0
	4.00	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

وظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	8	16.0	16.0	16.0
	2.00	10	20.0	20.0	36.0
	3.00	29	58.0	58.0	94.0
	4.00	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
a1	50	2.6600	.68839
a2	50	2.6400	.66271
a3	50	2.6000	.75593
a4	50	2.5200	.73512
a5	50	2.6200	.69664
a6	50	1.9200	.80407
a7	50	2.4800	.73512
a8	50	2.0200	.82040
a9	50	2.1400	.90373
a10	50	2.0200	.86873
a11	50	2.1000	.90914
a12	50	1.8600	.85738
a13	50	2.4000	.75593
a14	50	2.2400	.79693
a15	50	2.3000	.78895
a16	50	2.1600	.79179
a17	50	2.2600	.82833
a18	50	2.5200	.73512
a19	50	2.7400	.56460
a20	50	2.7000	.64681
a21	50	2.7400	.56460
a22	50	2.6200	.66670
a23	50	2.6000	.67006
a24	50	2.6000	.67006
a25	50	2.6400	.69282
a26	50	2.6600	.65807
a27	50	2.6600	.71742

الملاحق

a28	50	2.6200	.63535
a29	50	2.4200	.70247
a30	50	2.5000	.76265
a31	50	2.5000	.76265
a32	50	2.6200	.66670
a33	50	2.5600	.70450
a34	50	2.3000	.78895
a35	50	2.6600	.65807
a36	50	2.7000	.64681
a37	50	2.3400	.77222
a38	50	2.1600	.84177
a39	50	2.4200	.75835
a40	50	2.4600	.76158
a41	50	2.6000	.72843
a42	50	2.4200	.81039
طبيعة وظروف العمل	50	2.4933	.45045
الراتب والترقية	50	2.1033	.55522
العلاقة مع المسؤولين والإدارة	50	2.3133	.54152
العلاقة مع زملاء العمل	50	2.6667	.47140
المتغير المستقل التوافق المهني	50	2.3942	.39539
المتغير التابع الإلتزام التنظيمي	50	2.5133	.46516
N valide (listwise)	50		

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل التوافق المهني	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.791 ^a	.625	.617	.28771

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل التوافق المهني

b. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés مجموع مربعات	Ddl	Moyenne des carrés متوسط مربعات	D	Sig.

الملاحق

1	Régression	6.629	1	6.629	80.085	.000 ^a
	Résidu	3.973	48	.083		
	Total	10.602	49			

a. المتغير المستقل التوافق المهني
b. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.286	.252		1.135	.262
	المتغير المستقل التوافق المهني	.930	.104	.791	8.949	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.4877	3.0769	2.5133	.36781	50
Résidu	-.60402	.50838	.00000	.28475	50
Erreur Prévision	-2.788	1.532	.000	1.000	50
Erreur Résidu	-2.099	1.767	.000	.990	50

a. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

Diagrammes

Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

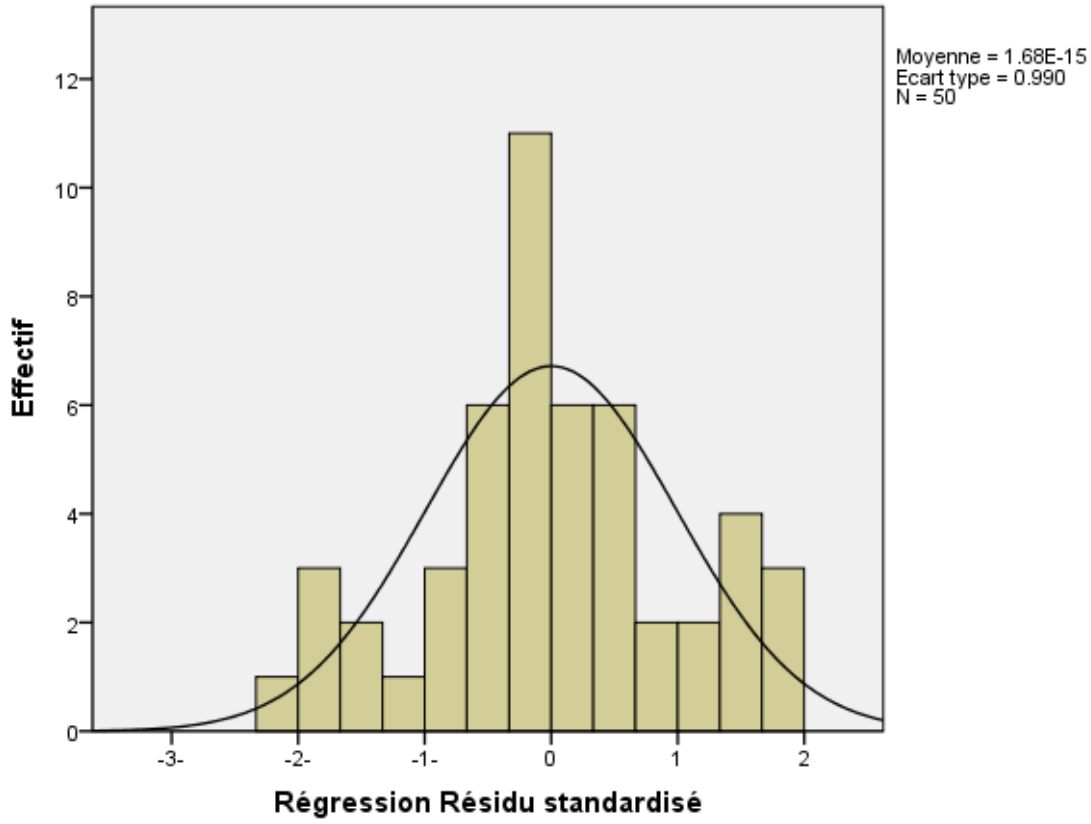
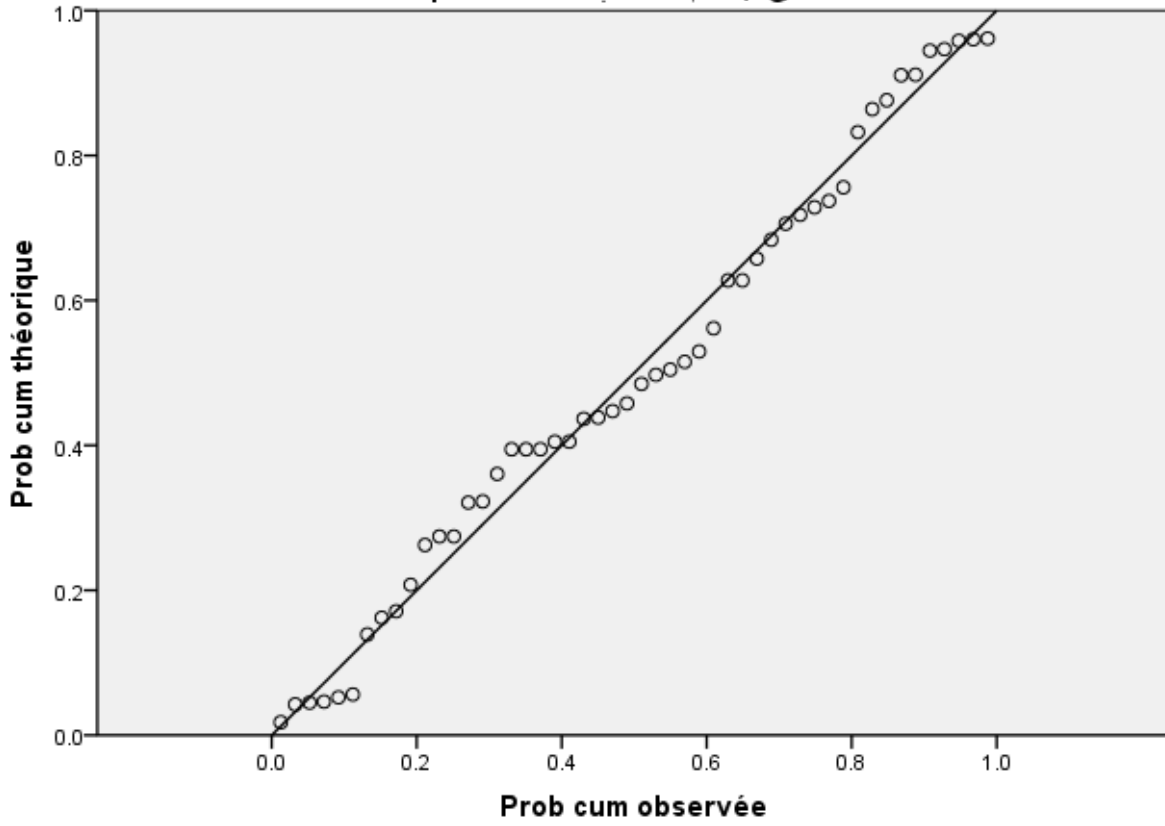


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي



الانحدار المتدرج:

الملاحق

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	العلاقة مع زملاء العمل		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
2	طبيعة وظروف العمل		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
3	العلاقة مع المسؤولين والإدارة		Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).

a. Variable dépendante : التنظيمي الإلتزام التابع المتغير :

Récapitulatif des modèles^d

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.779 ^a	.607	.599	.29467
2	.830 ^b	.688	.675	.26513
3	.850 ^c	.723	.705	.25266

a.العلاقة مع زملاء العمل. Valeurs prédites : (constantes),

b.العلاقة مع زملاء العمل, طبيعة وظروف العمل. Valeurs prédites : (constantes),

c.العلاقة مع زملاء العمل, طبيعة وظروف العمل, ,

العلاقة مع المسؤولين والإدارة

d. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

ANOVA^d

الملاحق

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	6.434	1	6.434	74.103	.000 ^a
	Résidu	4.168	48	.087		
	Total	10.602	49			
2	Régression	7.299	2	3.649	51.916	.000 ^b
	Résidu	3.304	47	.070		
	Total	10.602	49			
3	Régression	7.666	3	2.555	40.029	.000 ^c
	Résidu	2.936	46	.064		
	Total	10.602	49			

a. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل
b. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل, طبيعة وظروف العمل
c. Valeurs prédites : (constantes), العلاقة مع زملاء العمل, طبيعة وظروف العمل, العلاقة مع المسؤولين والإدارة
d. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

المعاملات Coefficients^a

Modèle نموذج		Coefficients non standardizes معاملات غير موحدة		Coefficients standardisés معاملات موحدة	T	Sig.
		A	Erreur standard خطأ			
1	(Constante)	.463	.242		1.917	.061
	العلاقة مع زملاء العمل	.769	.089	.779	8.608	.000
2	(Constante)	-.026-	.259		-.102-	.919
	العلاقة مع زملاء العمل	.655	.087	.664	7.564	.000
	طبيعة وظروف العمل	.318	.091	.308	3.506	.001
3	(Constante)	-.067-	.247		-.270-	.788
	العلاقة مع زملاء العمل	.555	.092	.563	6.010	.000
	طبيعة وظروف العمل	.258	.090	.250	2.868	.006
	العلاقة مع المسؤولين والإدارة	.197	.082	.229	2.399	.021

a. Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

Variables exclues^d

الملاحق

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	طبيعة وظروف العمل	.308 ^a	3.506	.001	.455	.860
	الراتب والترقية	.265 ^a	2.912	.005	.391	.858
	العلاقة مع المسؤولين والإدارة	.306 ^a	3.097	.003	.412	.714
2	الراتب والترقية	.161 ^b	1.688	.098	.241	.697
	العلاقة مع المسؤولين والإدارة	.229 ^b	2.399	.021	.333	.658
3	الراتب والترقية	.065 ^c	.596	.554	.089	.517

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), العمل زملاء مع العلاقة

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), العمل وظروف طبيعة, العمل زملاء مع العلاقة

c. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), العمل وظروف طبيعة, العمل زملاء مع العلاقة, المسؤولين مع العلاقة, العمل وظروف طبيعة

d. Variable dépendante : التنظيمي الإلتزام التابع المتغير : الإدارة

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.2016	2.9645	2.5133	.39553	50
Résidu	-.59061-	.54773	.00000	.24480	50
Erreur Prévision	-3.316-	1.141	.000	1.000	50
Erreur Résidu	-2.338-	2.168	.000	.969	50

a. Variable dépendante : التنظيمي الإلتزام التابع المتغير : الإدارة

Diagrammes

Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

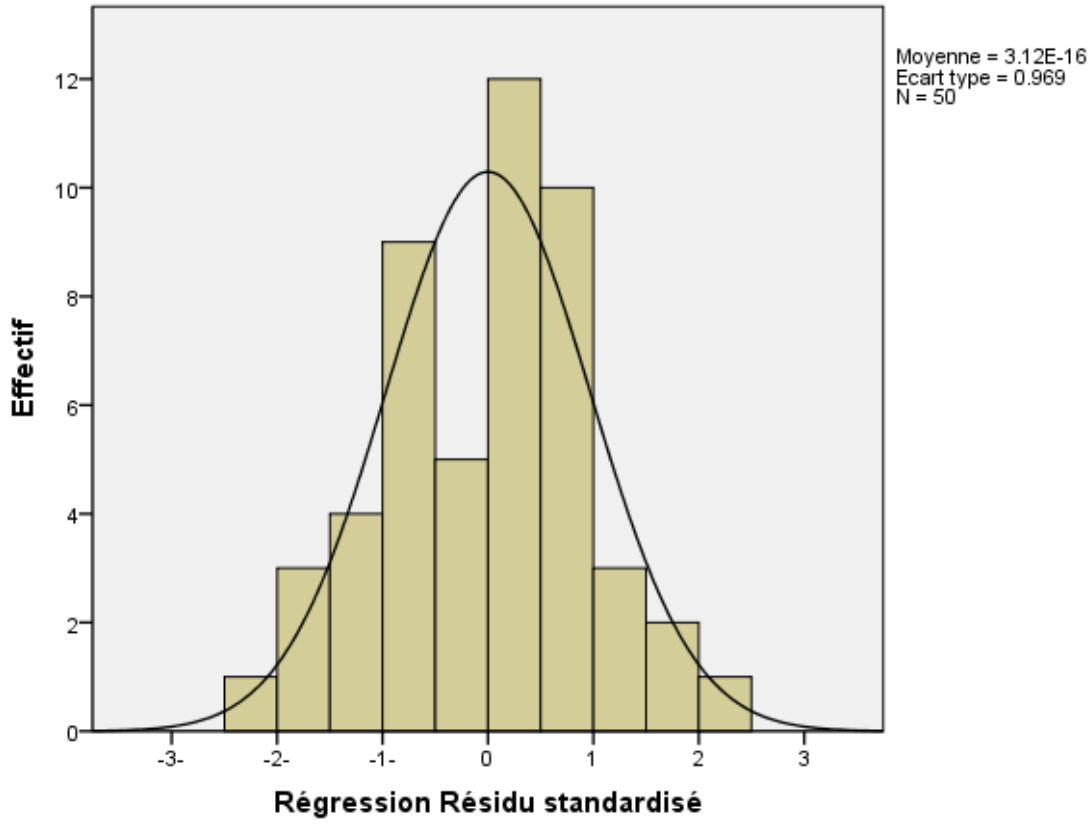
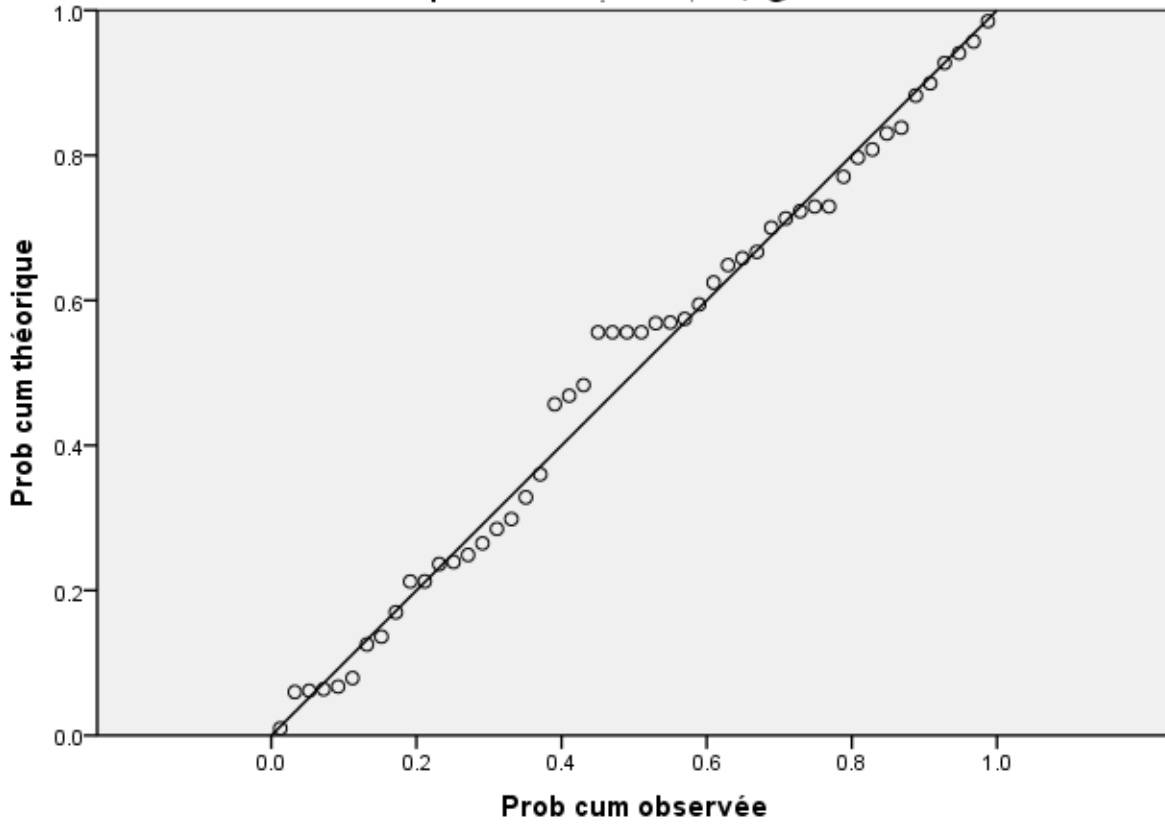


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الإلتزام التنظيمي



مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع الإلتزام التنظيمي
البعد الأول: طبيعة وظروف العمل	Corrélation de Pearson	.556**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
البعد الثاني: الراتب والترقية	Corrélation de Pearson	.521**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
البعد الثالث: لعلاقة مع المسؤولين والإدارة	Corrélation de Pearson	.635**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
البعد الرابع: العلاقة مع زملاء العمل	Corrélation de Pearson	.779**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	50
المتغير المستقل التوافق المهني	Corrélation de Pearson	.791**
	Sig. (bilatérale)	.000
N		50

الملاحق

أولاً إختبار تي تاست اثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا الجنس على المتغير التابع

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
1.00	31	2.4247	.50989	.09158
2.00	19	2.6579	.34658	.07951

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع الإلتزام التنظيمي	Hypothèse de variances égales	1.806	.185	-1.757-	48	.085	-.23316-	.13273	-.50004-	.03371
	Hypothèse de variances inégales			-1.923-	47.393	.061	-.23316-	.12128	-.47709-	.01077

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛

ثانياً علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.089	3	.030	.130	.942
Intra-groupes	10.513	46	.229		
Total	10.602	49			

ثالثاً علاقة المستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

الملاحق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.038	3	.013	.056	.982
Intra-groupes	10.564	46	.230		
Total	10.602	49			

رابعا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.055	3	.018	.080	.970
Intra-groupes	10.547	46	.229		
Total	10.602	49			

خامسا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الإلتزام التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.534	3	.178	.813	.493
Intra-groupes	10.068	46	.219		
Total	10.602	49			

الفهرس

IV	الإهداء 1
V	الإهداء 2
VI	شكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي للعاملين	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للتوافق المهني والإلتزام التنظيمي للعاملين
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتوافق المهني
03	الفرع الأول : مفهوم التوافق وأنواعه
04	الفرع الثاني : مفهوم التوافق المهني وأهميته
05	الفرع الثالث: محددات التوافق المهني
06	الفرع الرابع : أبعاد التوافق المهني
08	الفرع الخامس : العوامل المؤثرة في التوافق المهني
09	الفرع السادس : سوء التوافق المهني
11	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للإلتزام التنظيمي
11	الفرع الأول : مفهوم الإلتزام التنظيمي وخصائصه
13	الفرع الثاني: أهمية ومحددات الإلتزام التنظيمي
15	الفرع الثالث: أبعاد الإلتزام التنظيمي
16	الفرع الرابع: مراحل تطور الإلتزام التنظيمي
17	الفرع الخامس: العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية.
18	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
21	الفرع الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
22	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.
22	الفرع الأول : أوجه التشابه

الفهرس

22	الفرع الثاني : أوجه الإختلاف
23	المطلب الثالث : مجال الإستفادة من الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
27	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية
27	الفرع الأول: نموذج الدراسة
28	الفرع الثاني: منهج الدراسة
28	الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
31	الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة
32	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
35	الفرع الأول: أداة الدراسة
35	الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة
36	الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة
36	الفرع الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية
38	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
38	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
52	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
54	خلاصة الفصل الثاني
57-56	خاتمة
60-59	المراجع
79-63	الملاحق
81	الفهرس