

جامعة قاصدي مرياح — ورقلة —

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: عمل و تنظيم

من اعداد الطالبة: بوحنة حورية

بعنوان:

## الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي

مدينة تڤرت

دراسة ميدانية

نوقشت يوم 2014/06/03

لجنة المناقشة

- |              |                               |                          |
|--------------|-------------------------------|--------------------------|
| رئيسا        | - جامعة قاصدي مرياح - ورقلة - | - د.تارزولت عمروني حورية |
| مشرفا و مقرا | - جامعة قاصدي مرياح - ورقلة - | - د.مزياني الوناس        |
| عضوا مناقشا  | - جامعة قاصدي مرياح - ورقلة - | - د.غربي صبرينة          |

السنة الجامعية : 2014/2013



## شكر وعرقان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعمل أله وصحبه أجمعين أما بعد .

فإني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخيراً على توفيقه لي بإتمام هذه المذكرة ،فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما ،وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" فإنني أتوجه بالشكر والتقدير إلى الدكتور "مزياني النواس" الذي أشرف على هذه المذكرة ،حيث بفضل الله تعالى ثم بفضل جهده المتواصل ،وتوجيهاته السديدة ورحابة صدره أثناء فترة البحث تم إنجاز هذا العمل فله مني الوفاء و التقدير .

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لأستاذتي بكلية علم النفس وعلوم التربية ،فعلى أيديهم نشأت ومن علمهم نهلت ،وبفضل توجيهاتهم واصلت ،فأتممت دراستي هذه فجزأهم الله خير كل الخير .

وإلى جميع الأساتذة الذين أشرفوا على صدق التحكيم ،وكما أتوجه بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الدكتورة ترزولت عمروني حورية ،الدكتورة غربي صبرينة ،على تفضلهما بقبول مناقشة هذه المذكرة .

و لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى من قدموا لي يد العون من أساتذة وممرضين وعمال مديرية الصحة الحوارية.

## ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عينة من

ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت ومنه تم طرح التساؤلات التالية :

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت؟

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين ؟

- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لعامل الأقدمية ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضين تعزى لعامل الأقدمية؟

- هل يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الممرضين يعزى لعامل الحالة الاجتماعية؟

وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت.

- نتوقع أن يكون مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين منخفض.

- نتوقع أن يكون مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين منخفض.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لعامل الأقدمية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضين تعزى لعامل الأقدمية.

- يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الممرضين يعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

وللتأكد من صحة فرضيات الدراسة تم الاعتماد على أداتين من إعداد الطالبة .

ويعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة تم تطبيقها على عينة الدراسة التي تكونت من (100) ممرض وممرضة .

وبعد جمع البيانات وتفريغها تمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي في العلوم الاجتماعية (SPSS نسخة 19) وأسفرت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت.

- أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين مرتفع.

- أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين مرتفع.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لعامل الأقدمية .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضين تعزى لعامل الأقدمية .

- لا يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الممرضين تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

# ABSTRACT

The present study aims at identifying the relationship between job satisfaction and organizational commitment in a sample of nurses in the health sector Touggourt and it was the following questions were asked in order to find answers :

Is there a statistically significant relationship between job satisfaction and organizational commitment of the nurses in the health sector in the city of touggourt?

To What extent do the nurses have job satisfaction?

To What extent do the nurse have organizational commitment?

Are there statistically significant differences in job satisfaction among nurses due to the factor of seniority ?

Are there statistically significant differences in organizational commitment among nurses due to the factor of status factor?

Is there a difference between job satisfaction and organizational commitment among nurses due to factor social situation ?

To answer the questions of the study, the following hypotheses are formulated:

There is a statistically significant relationship between job satisfaction and organizational commitment among nurses in the health sector of Touggourt .

We expect that the level of job satisfaction among nurses is low.

We expect that the level of organizational commitment among nurses is low.

There are statistically significant differences in job satisfaction among nurses due to the seniority factor.

There are statistically significant differences in organizational commitment among nurses due to the seniority factor.

There is a difference between job satisfaction and organizational commitment among nurses due to factor social situation.

To ensure the validity of hypotheses have been relying on the tools of the preparation of the student .

After confirming the psychometric properties the two tools used in the study and been applied to the study sample , which consisted of 100 nurses .

After data collection and statistical treatment has discharged using the statistical program in the Social Sciences (SPSS version 19) The results of the study are following:

There is a statistically significant relationship between job satisfaction and organizational commitment among nurses in the health sector of Touggourt .

That the level of job satisfaction among nurses is high.

That the level of organizational commitment among nurses is high.

No statistically significant differences in job satisfaction among nurses due to the seniority are found.

There were statistically significant differences in organizational commitment among nurses due to the factor to seniority factor

There is no difference between job satisfaction and organizational commitment among nurses that is due to the factor of social status .

الصفحة	فهرس المحتويات
أ	شكر وعرفان.....
ب	ملخص الدراسة.....
ج	فهرس المحتويات.....
د	فهرس الجداول.....
1	مقدمة.....
<b>الجزء الثاني: الجانب النظري</b>	
<b>الفصل التمهيدي: مشكلة الدراسة وأهميتها</b>	
05	الإشكالية.....
06	تساؤلات الدراسة.....
07	فرضيات الدراسة.....
07	أهمية الدراسة.....
07	أهداف الدراسة.....
08	التعاريف الإجرائية.....
<b>الفصل الثاني: الرضا الوظيفي</b>	
11	تمهيد.....
11	مفهوم الرضا الوظيفي.....
12	نظريات المفسرة للرضا الوظيفي.....
14	محددات الرضا الوظيفي.....
17	أساليب قياس الرضا الوظيفي.....
17	نتائج الرضا الوظيفي.....
19	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي</b>	
20	تمهيد.....
20	مفهوم الالتزام التنظيمي.....
21	محددات الالتزام التنظيمي.....
22	أبعاد الالتزام التنظيمي.....

23	طرق قياس الالتزام التنظيمي .....
25	نتائج الالتزام التنظيمي.....
26	خلاصة الفصل.....
<b>الجاناب الميـداني</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.</b>	
28	تمهيد.....
28	منهج الدراسة.....
28	الدراسة الاستطلاعية.....
33	أدوات جمع البيانات .....
34	الدراسة الأساسية.....
34	الأساليب الإحصائية.....
35	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة الأساسية</b>	
38	تمهيد.....
38	عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة .....
39	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى .....
39	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....
40	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة .....
40	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.....
41	عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.....
<b>الفصل السادس: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.</b>	
44	تمهيد.....
44	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة .....
45	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....
46	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....
46	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.....
47	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.....



48	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.....
50	الاستنتاج العام.....
52	المراجع .....
<b>الملاحق</b>	

<b>فهرس الجداول</b>		
الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة الرضا الوظيفي.	30
02	جدول يوضح قيمة معامل الارتباط للجزئية النصفية لحساب الثبات .	31
03	جدول يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة الالتزام التنظيمي .	32
04	جدول يوضح قيمة معامل الارتباط للجزئية النصفية لحساب الثبات	33
05	جدول يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.	38
06	جدول يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى	39
07	جدول يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية	40
08	جدول يوضح نتائج الفروق في الرضا الوظيفي باختلاف الاقدمية .	40
09	جدول يوضح نتائج الفروق في الالتزام التنظيمي باختلاف الاقدمية.	41
10	جدول يوضح نتائج الاختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.	42

المقدمة

## مقدمة:

يمثل العمل جزء هام من حياتنا وبمرور الوقت داخل هذا العمل ،يكون الفرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل ،وبناء عليها يتشكل واجدان ومشاعر الفرد ناحية عمله ،فتنعكس هذه الاتجاهات على الفرد والمنظمة ،بحيث تؤثر على سلوكه بالسلب أو الإيجاب ،وعلى هذا الأساس ،فإن الممرض يسعى جاهدا للتكيف مع المستشفى باعتباره الوسط الذي ينتمي إليه و لا يتحقق هذا إلا إذا كان راضي عن هذا الوسط ،ومن هنا كان للرضا الوظيفي أهمية بالنسبة للفرد والمجتمع ،فرضا الفرد عن عمله يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي ،وزيادة انتظامه والتزامه لان الرضا يرتبط بالنجاح في العمل ،والنجاح في العمل هو المعيار الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده،كما أنه يمكن أن يعتبر من المؤشرات التنبؤية للمستقبل للفرد والمؤسسة ،وذلك نتيجة الآثار التي يتركها.

و هذا ما حاولت دراستنا تسليط الضوء عليه حيث شملت الدراسة على جانبين الجانب النظري يتمثل في ثلاثة فصول :

الفصل الأول: يحوي إشكالية الدراسة وفرضياتها مع تحديد الأهمية والأهداف التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها و تعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة .

أما الفصل الثاني :يحوي مفهوم الرضا الوظيفي والنظريات المفسرة له ثم محددات الرضا الوظيفي و كما احتوى الفصل على طرق قياس الرضا الوظيفي وأخيرا النتائج المترتبة عليه.

أما الفصل الثالث:فقد تناولنا فيه مفهوم الالتزام التنظيمي ومحدداته كما احتوى كذلك على أبعاد الالتزام التنظيمي و طرق قياسه وأهم النتائج التي المترتبة عليه.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تجسد في ثلاثة فصول وهي :

**الفصل الرابع:**وتطرقنا في هذا الفصل إلى منهج الدراسة ثم الدراسة الاستطلاعية و التي شملت عينة الدراسة وميدان الدراسة والخصائص السيكومترية للأداة ثم تطرقنا إلى أدوات المستعملة في جمع البيانات وبعدها التطرق إلى الدراسة الأساسية وإجراءاتها وأخيرا انتقلنا إلى الأساليب الإحصائية.

**أما في الفصل الخامس :**فقد تم عرض نتائج الدراسة التي تمت من خلال أساليب إحصائية المناسبة لمعالجة الفرضيات من خلال عرض جداول النتائج وتحليلها .

---

أما الفصل السادس: فقد تناولنا مناقشة نتائج الدراسة .انطلاقاً من الدراسات السابقة ،وفي الأخير عرضنا الاستنتاج العام ثم الخروج بجملة توصيات.

# الجانب النظري

## الفصل التمهيدي: مشكلة الدراسة وأهميتها

- 1- مشكلة الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة.
- 3- فرضيات الدراسة.
- 4 - أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة

## المشكلة:

يعتبر العنصر البشري من الركائز الأساسية في المنظمة، بل إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يعتمد في المقام الأول على ما يبذله الفرد من جهد تجاه العمل، إذ بدونها لا يمكن لباقي العناصر الأخرى أن تعمل، وبدون إخلاصه وتعاونها لا يمكن أن تتجح المنظمة في تحقيق أهدافها المنشودة، حيث يتأثر بكثير من المتغيرات والظروف المادية والمعنوية في العمل ويتغير تبعاً لذلك إنتاجه وعطاؤه بالزيادة أو النقص.

وفي السياق ذاته فإن مؤسسات القطاع الصحي من المؤسسات التي لها دورا كبير في تحقيق الأهداف التي أقيمت من أجلها لأي مجتمع، وحتى تقوم هذه المؤسسات بدورها فإنها بحاجة ملحة إلى يد عاملة مؤهلة، فالعاملين في مجال التمريض هم الذين يستطيعون الدفع بعجلة قطاع الصحة إلى الأمام، وإن دورهم يعتبر الركن الأساسي الذي تقوم عليه الخدمات الطبية و بالتالي فإن رضا العاملين عن وظيفتهم له دورا فعال بالنسبة للفرد والمؤسسة على حد سواء .

ولهذا يعد الرضا الوظيفي من الاتجاهات الهامة التي لقت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي و الإدارة، لما لهو من تأثير على سلوك الأفراد والمؤسسات، ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع .

وفي هذا الصدد ظهرت الكثير من الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع نجد دراسة إيناس فلبمان (2008) حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفات والمشرفين التربويين بمكة المكرمة، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كل من الرضا والالتزام التنظيمي، كما أثبتت الدراسة وجود فروق فردية دالة إحصائيا في درجات الالتزام التنظيمي تبعا للجنس لصالح الذكور . (إيناس فلبمان، 2008، ص02)

أما دراسة عادل سلامة عام (1999): حول الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس، وتناولت في إطار هذه العلاقة الفروق بين أعضاء هيئة التدريس في درجات الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، طبقا للتخصص والدرجة العلمية، والجنس وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك ارتباطا طرديا بين درجات الالتزام التنظيمي ودرجات الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، كما أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعا لدرجاتهم العلمية، ووجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث .

و دراسة نجدى حبشي ورأفت باخوم (2004) حول المناخ التنظيمي المدرسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي والرضا عن العمل لدى معلمي مدراس مينا ،حيث هدفت إلى التعرف على التباين بين المعلمين والمعلمات في متغيرات الدراسة كالجنس والمرحلة التعليمية والخبرة في مجال التدريس ،وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات الدراسة تبعا لمتغير الخبرة في مجال التدريس ،كما لا توجد فروق بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

وعلى هذا ارتأت دراستنا البحث في متغيرين أسالت الكثير من الحبر لدى الباحثين لاسيما في مجال السلوك التنظيمي لما قد ينجر عنها من آثار على سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمات وذلك للإجابة على التساؤلات التالية:

### 1- إشكالية الدراسة :

الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت.

#### 1-1 تساؤل الدراسة العام:

هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت؟

#### 1-2 تساؤلات الدراسة:

- 1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت؟
- 2- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تبعا لعامل الأقدمية ؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضين تبعا لعامل الأقدمية ؟
- 5- هل يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الممرضين تعزى لعامل الحالة الاجتماعية؟

#### 2- فرضية الدراسة العامة:



توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

## 2-1-1 فرضيات الدراسة :

- 1- نتوقع مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت .
- 2- نتوقع مستوى الالتزام التنظيمي منخفض لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين تبعاً لعامل الأقدمية .
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضين تبعاً لعامل الأقدمية .
- 5- يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الممرضين يعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

## 3- أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية الدراسة الحالية من الدور الذي يقوم به الممرض في تحقيق أهداف المستشفى ،والذي يتطلب منه أن يتمتع بمستوى عال من الرضا الوظيفي بشكل يدفعه إلى تحقيق أكبر قدر من الانجاز ،ويجعل عمله في المستشفى أكثر فاعلية،كما يجب عليه أن يتمتع بدرجة عالية من الالتزام التنظيمي،وعليه تصبوا دراستنا إلى التعرف على مدى تأثير الرضا الوظيفي على التزام الممرض تجاه التنظيم ،ومساعدة مديري و مسؤولي المؤسسات في التعرف على الواقع الفعلي للرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الممرضين ومساعدتهم على تقويم برامجهم وسياساتهم التنظيمية أو بناء برامج تساعدهم على رفع مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي .

## 4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

- ❖ التعرف على مستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت.
- ❖ التعرف على فروق كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الإقدامية والحالة الاجتماعية.
- ❖ الإجابة على تساؤلات الدراسة .
- ❖ التحقق من فرضيات الدراسة .

## 5- التعاريف الإجرائية:

### الرضا الوظيفي :

هو حالة انفعالية ايجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته، ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة مثل الراتب، فرص الترقى والعلاقة مع الزملاء، والرؤساء .

(محمد شحاتة ربيع، 2010، ص:241)

ويعرف أيضاً: هو مشاعر الفرد و أحساسية تجاه العمل والتي يمكن اعتبارها انعكاس لمدى إشباع الذي يستمد من هذا العمل والجماعة .

(محمد السعيد أنور سلطان، 2003، ص:219)

ويعرفه ( J.WILLAM ) : هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلاً.

(محمد أحمد سليمان ،سوسن عبد الفتاح وهب ،2012، ص:135)

ومن خلال هذه تعاريف نرى أن الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما يتوقع الممرض أن يحصل عليه جراء المجهودات التي يبذلها وما تمنحه المؤسسة من تسهيلات و المتمثل في :طبيعة العمل ،الأجر ،نمط الإشراف ،الترقية ،العلاقة مع الزملاء، ويقاس هذا الفرق بواسطة الأداة المعتمد عليها في الدراسة وهي الاستبيان لدى عينة من ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت.

### الالتزام التنظيمي:

يعرف على أنه : قوة تطابق الفرد مع المنظمة وارتباطه بها. (وليد حليم غازي ،2011، ص:252)

ومن خلال هذا التعريف نرى أن الالتزام التنظيمي هو مجموعة السلوكيات التي يقوم بها الممرض في المستشفى والتي توحى بمدى حرص الممرض ورغبته في القيام بواجباته والتقيد بمعايير وقوانين المستشفى، والمتمثل في الأبعاد التالية: الولاء التنظيمي، والرغبة في الاستمرار بالعمل، والمسؤولية تجاه المؤسسة، وتقاس هذه السلوكيات بواسطة الأداة المعتمد عليها في الدراسة وهي الاستبيان لدى عينة من ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

### الممرض:

هو الشخص الذي أكمل دراسته وتحصل على شهادة تمريض بحيث أصبح مؤهل لممارسة مهنة التمريض.

## الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي.
- 2- نظريات المفسرة لرضا الوظيفي.
- 3- محددات الرضا الوظيفي.
- 4- أساليب قياس الرضا الوظيفي.
- 5- نتائج الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات خاصة الباحثين في علم النفس، وسنحاول من خلال هذه الدراسة إلقاء الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة به.

**1- مفهوم الرضا الوظيفي :**

**لغة :** يشار إلى الرضا في اللغة بأنه "ضد السخط" وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه "التعويض أو التحسن أو التحسن أو إشباع لرغبة أو حاجه. (فايزة محمد رجب بهنسى، 2011، ص:40)

**أما اصطلاحاً:** فقد بذل الكثير من الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس العديد من المحاولات لوضع تعريف ملائم للرضا الوظيفي.

حيث عرفه "لوك" بأنه "حالة عاطفية انفعالية ايجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو العملية .

(حسين حريم، 2009، ص:93)

ويعرفه "أحمد صقر عاشور" بأنه "يمثل حالة نفسية تعبر عن درجة إحساس الفرد بالسعادة ،وهذا الإحساس بالسعادة وقد يكون محسوسا في بعض الأحيان وأحيانا أخرى ضمنيا غير أن الفرد يعبر عن ذلك في سلوك يمكن ملاحظته". (أحمد صقر عاشور، 1985، ص:53)

أما "شلول" يعرف الرضا الوظيفي بأنه "ذلك الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح ،والذي يستمد من الموظف من وظيفته وجماعة العمل ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية واستقرار،ومن الإدارة المباشرة ،ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي.

(سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص:64)

كما يعرف "فروم" الرضا الوظيفي بأنه "شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله ،فالشعور الايجابي يتبعه الرضا الوظيفي ،بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي .

(نفس المرجع السابق، 2008، ص:64)

يلاحظ من خلال تعريف "لوك" استجابة شعورية وواعية من طرف الفرد تجاه العمل نفسه وما يتعلق به من جوانب مختلفة من الراتب، الإشراف، فرص الترقية .

- أما "صقر عاشور" فقد ربط الرضا الوظيفي بدرجة إحساس الفرد بالسعادة .

وبالنسبة "للشلول" فإن الرضا الوظيفي هو مدى قناعة الفرد بالوظيفة وجماعة العمل .

أما "فروم" فيرى أن الرضا الوظيفي هو ما يتوقعه الشخص نحو الوظيفة أو العمل الذي يمارسه.

## 2- نظريات المفسرة للرضا الوظيفي .

إن تعدد تعاريف ومفهوم الرضا الوظيفي يوحي بتعدد وجهات نظر الباحثين وبالتالي تعددت النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي ومن أهم هذه النظريات .

### 2-1- نظرية الإدارة العلمية :

والتي من أهم روادها "تايلور" و"فايول" و"فيبر"، حيث اهتمت بالحوافز المادية باعتباره الحافز الوحيد المحقق لرضا عن العمل، فحاولت تفسير كافة السبل المادية التي ترفع من الكفاية العامل حتى يؤدي عمله بإتقان وسرعة قصوى، إلا أنها لم تستطيع تحقيق الرضا المطلوب حيث أهملت الجوانب الإنسانية للعامل .  
(الشمري ، 2009، ص:17)

### 2-2- نظرية تدرج الحاجات (ماسلو):

ركزت نظرية "ماسلو" على تحديد الحاجات الإنسانية التي تتخذ شكل هرمي تبدأ الحاجات المادية أو الفسيولوجية ثم الحاجة إلى الأمن ويليهما الحاجة الاجتماعية حاجة للانتماء والحب ثم الحاجة إلى التقدير واحترام وأخيرا حاجة إلى تحقيق الذات، حيث ترى أن إشباع أي حاجة من الحاجات يتم وفق تسلسل هرمي يؤدي إلى تحقيق الرضا أو شعور الفرد بالرضا ومن ثمة عن طريق إشباع هذه الحاجات يمكن ضمان رضا الفرد عن العمل .

(شعبان علي حسين السيسى ، 2009، ص:293)

## 2-3- نظرية "هرزبرغ":

ترتبط هذه النظرية بتطبيق نظرية "ماسلو" في مواقع العمل يحدد "هرزبرغ" مجموعتين من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي .

### 2-3-1. العوامل الدافعة :

وهي العوامل التي ترتبط بالوظيفة أو العمل نفسه وتشتمل في دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وتتحصر في إحساس الفرد بالإنجاز ، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل .

### 2-3-2. العوامل الوقائية :

فهي العوامل المحيطة بالوظيفة أو العمل وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم ، وحصرتها في الظروف التي تحيط بالعمل من الرئاسة والإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، العلاقات الشخصية داخل العمل ، وظروف البيئية المحيطة بالعمل .

(الشيخ خليل، شريير، 2007، ص:12)

## 2-4. نظرية العائد (فروم):

يرى "فروم" أن عملية الرضا تحدث نتيجة المقارنة التي يمر بها الموظف بين ما يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، حيث يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحدد العائد المتوقع ، بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها الموظف بالفعل ، وتضم هذه المنفعة الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه عن العمل على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه مع ما يعتقد ويستحقه.

(عبد المالك، 2009، ص:07)

مما سبق ذكره يمكن القول أن هذه النظريات ركزت في تفسيرها لرضا الوظيفي على جوانب مختلفة حيث ركزت نظرية الإدارة العلمية على الحوافز المادية باعتبارها المصدر الأساسي لتحقيق رضا الفرد وزيادة الإنتاجية، في حين ركزت نظرية الحاجات بزعامة "ماسلو" على الاحتياجات الإنسانية

باعتبارها أن إشباع الفرد لهذه الحاجات يحقق له الرضا عن العمل، أما "هرزبرغ" الذي ركز على عاملين وهي العوامل الدافعة التي ترتبط بالعمل نفسه تؤدي إلى رضا الفرد عن عمله، والعوامل الوقائية والمتعلقة بالعوامل المحيطة بالوظيفة والتي تؤدي إلى عدم رضا الفرد، أما "فروم" الذي ركز على العائد واعتبرت أن الرضا هو نتيجة عن مقارنة التي يقوم بها الفرد بين ما يتوقعه من عوائد السلوك وما يحققه بالفعل .

### 3- محددات الرضا الوظيفي :

إذا كان الرضا عن العمل هو محصلة لمجموعة من العوامل والمحددات التي تسهم في تحقيق الإحساس بالرضا أو عدم الرضا فإن من المفيد التعرف عن هذه العوامل والمحددات التي حددها بعض الباحثين كما يلي :

### 3-1- العوامل التنظيمية:

تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من أجواء وعلاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف ومن هذه العوامل .

### 3-1-1- محتوى العمل :

إن طبيعة المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دوراً هاماً في التأثير على رضاه عن عمله إلا أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على العامل، يعد بعداً حديثاً نسبياً، فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل وطبيعة أنشطة العمل وفرص الإنجاز التي يوفرها والنمو والترقي الذي يتحه للفرد وأيضاً تقدير أداء الأفراد من العوامل المسببة لمشاعر الرضا عن العمل، كما توصل عدد من الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل .

(أحمد صقر عاشور، 1986، ص:155)



**3-1-2- الأجر :**

يعد الأجر أحد العوامل وأكثرها تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي ،فالحصول على الثواب أساس الإنجاز والدافعية في الحصول على احتياجات والتدعيم وتحقيق الانتماء لجماعات العمل والتي تعطي جميعها مستوى الإشباع والرضا لدى الفرد.

(فايزة محمد بهنسي ،2011،ص:57)

**3-1-3- نمط الإشراف:**

تشير نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه المشرف مع مرؤوسيه إلى وجود العلاقة بين نمط الإشراف و الرضا عن العمل ،ومضمون ذلك دراسات كل من جامعة "ميشجن " وجامعة "أهايو "تفيد أن المشرف الذي يكون حساساً لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم يكسب الرضا عن العمل وزيادة ولائهم .

**3-1-4- العلاقات مع الزملاء في العمل :**

تؤثر العلاقات مع الزملاء في العمل على رضا الفرد بالفرد الذي تمثل منفعة للفرد أو مصدر توتر له ،فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد الآخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر رضا للفرد عن عمله .

فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر مصدر الرضا للفرد إذا شعر بأنه يمنحه فرصة لزمانة الآخرين والاتصال بهم .

(سالم تيسير الشرايدة ،2008،ص:98)

**3-1-5- ظروف العمل :**

تؤثر ظروف العمل على درجة تقبل الفرد لبيئته العمل وبالتالي على رضاه عن العمل ،ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل :الإضاءة والحرارة والتهوية والرطوبة والضوضاء والنظافة ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل ،والأمراض المهنية المتصلة بأدائه للعمل اهتماما الباحثين في السنين الأولى من هذا القرن .

(أحمد صقر عاشور ،1985،ص:155)

**3-2- العوامل الذاتية :**

تتعلق هذه العوامل متعلقة بالفرد في حد ذاته وما يرتبط بشخصيته ومن هذه العوامل ما يلي :

**3-2-1- احترام الذات :**

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد لاحترام ذاتهم والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل؛ أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم والشعور بالنقص فإنهم يكونون غير راضين عن العمل.

**3-2-2- تحمل الضغوط :**

كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعدون بسرعة وينهارون فورا وجود عقبات فإنهم يكونون مستاءين وغير راضين.

**3-2-3- المكانة الاجتماعية:**

كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية للوظيفية والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت المكانة الفرد وظيفيا أو اجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد وعدم رضاه عن العمل .

**3-2-4- الرضا عن الحياة :**

يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم .

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي يشمل على مجموعة من المحددات الضرورية فيها ما يتعلق بالتنظيم مثل محتوى العمل الذي يعتبر هو العامل الوحيد والرئيسي للسعادة في العمل والأجر الذي يعد من أهم العوامل وأكثرها تأثيرا على مستوى الرضا والمحفز للإنجاز والعمل والدافعية ونمط الإشراف الذي يعد من أبرز العوامل وأكثر تأثيرا على الأفراد فمثلاً كلما كان المشرفين مهتمين بمروؤوسيههم كل ما ساعد ذلك على تحقيق رضا لدى العاملين وكذلك بالنسبة للعلاقات بين الزملاء والظروف البيئية، حيث كلما كانت مناسبة أدى ذلك إلى شعور الفرد بالرضا أما بالنسبة للعوامل الذاتية فهي كل ما يتعلق بالفرد في حد ذاته، مدى قدرة على احترام الذات وتحمل المسؤولية والضغوط والإحساس بالمكانة الاجتماعية ساعد على تحقيق الرضا وفي الحالة العكس يشعر بعدم الرضا .

**4- أساليب قياس الرضا الوظيفي :**

لا شك أن قياس الرضا الوظيفي من العمليات الصعبة جداً وذلك نظراً لعدد العوامل المكونة لها والمؤثرة فيها فهي ظاهرة مركبة ومعقدة ومتغيرة وليست بسيطة ولا ثابتة ثابتاً مطلقاً وتنقسم مقاييس الرضا إلى مقياسين وهما:

**4-1- المقاييس الموضوعية :**

وتعتمد هذه المقاييس على قياس الآثار السلوكية التي تدل على الرضا أو عدم الرضا عن العمل مثل الغياب، حيث تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله أو معدل غيابه مؤشراً يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد في عمله، وكذلك بالنسبة لترك العمل، وشكاوي والتظلمات .

**4-2- المقاييس الذاتية :**

تقوم المقاييس الذاتية للرضا على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة، وتحاول هذه الأسئلة الحصول على تقدير من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل، أما الطرق المستعملة في المقاييس الذاتية هي تلك الطرق المتمثلة في طريقة "ثرستون" وطريقة "ليكرت" وطريقة "أسكود" وطريقة التدرج "لهرزبرغ".

يتضح مما سبق أن مقاييس الرضا الوظيفي (الذاتية والموضوعية) من أهم الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل التي تساعد الجهات المعنية بما فيها المستشفى أوجهة العمل على معرفة درجة رضا عمالها .

ونظراً لطبيعة الدراسة الحالية فإني حاولت الاعتماد على المقاييس الذاتية باعتبارها هي الطريقة المناسبة والملائمة للدراسة .

**5- نتائج الرضا الوظيفي :** حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي عدد من النتائج المحتملة للرضا

الوظيفي، ونذكر منها ما يلي:

**5-1- انخفاض معدل دوران العمل :** إنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة الاختيارية، وقد أثبتت ذلك نتائج بعض الدراسات التي أكدت على وجود علاقة بين العمل ومعدل دوران العمل، بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل انخفض معدل دوران العمل. (محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص:204)

**5-2- معدل الحضور :**

تشير بعض الدراسات إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع من الحضور إلى العمل واشتراك أقل في أنشطة نقابات العمال ويصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضاً.

(حامد أحمد بدر ،1982،ص:156)

**5-3- انخفاض الحوادث والأمراض المهنية :**

إن الحوادث الصناعية والإصابات هي من المشكلات الهامة التي تعوق التقدم الصناعي، وإنما هي تعبير جزئي عن عدم الرضا عن العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا يفترض من الباحثون إلى وجود علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدلات الحوادث والإصابات في العمل، والأمراض المهنية، وهذا يعني أن العامل الذي يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله تجده أقرب إلى الإصابة وهذا ما يرجحه "فروم" بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل.

**5-4- زيادة معدل الأداء :**

قد حدد الفكر الإداري أن هناك أن هناك تجاه يرى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء ومن هنا يمكن القول أن الزيادة في معدل الأداء لدى العاملين هي مظهر من مظاهر الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب على معدل الأداء لديه.

(فايزة محمد رجب بهنسي ،2011،ص:43)

من خلال ما سبق ذكره أن للرضا الوظيفي مجموعة من الآثار التي تعكس رضا الفرد أو عدم الرضا ومثل هذا أن الرضا الوظيفي يمكن ملاحظته من خلال انخفاض معدل دوران العمل، وزيادة معدل الحضور، وانخفاض التعرض للحوادث المهنية وزيادة مستوى الأداء إلا أن هذه المظاهر في حالة عدمها تدل على عدم الرضا الوظيفي .

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره نرى أن الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات التي يكونها الفرد أو العامل من العمل والجوانب المتعلقة به، وذلك بمجرد التحاقه بالعمل، كما تم التعرف على أهم محددات الرضا الوظيفي وحولنا إسقاط الضوء على الآثار الرضا الوظيفي على كل من الفرد والمؤسسة .

## الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الالتزام التنظيمي.
- 2- محددات الالتزام التنظيمي.
- 3- أبعاد الالتزام التنظيمي.
- 4- طرق قياس الالتزام التنظيمي.
- 5- نتائج الالتزام التنظيمي.

خلاصة الفصل

## تمهيد:

يعتبر الالتزام التنظيمي من المتغيرات التي لقت اهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وهذا ما أدى إلى قيام العديد من الدراسات حول الالتزام التنظيمي، وفي هذا الصدد جاءت دراستنا لإسقاط الضوء على مدى انعكاس الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، وعليه حاولت في هذا الفصل تحديد الإطار النظري للالتزام التنظيمي وكافة العناصر المرتبطة به .

## 1- مفهوم الالتزام التنظيمي :

لغة : هو العهد ،يلزم الشيء لا يفارقه ،أو الملازم للشيء المداوم عليه .

(ابن منظور ،1952،باب الميم ،فصل اللام)

## اصطلاحا:

"درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه لهذا الغرض ،وإلى أي مدى يعتبر عمله جانبا في حياته" .

(حريم ،1993،ص:107)

وفي هذا الصدد فقد اجتهد العديد من الباحثين في تعريف الالتزام التنظيمي .

فقد عرفه "بوتر" و"سميث":

قوة تطابق واندماج الفرد مع منظمته وارتباطه بها.

(هيجان ،1998،ص:9)

وعرفه "بوكنان":

بأنه " قوة إيمان الفرد وقبوله لأهداف المنظمة وقيمتها والرغبة في بذل قصارى الجهود لصالحها ،والمحافظة على عضويته فيها" .

(محمد غالب العوفي ،2005، ص:34)

وعرفه "شليدون":

بأنه " التزام الموظف لمؤسسته يتمثل التقييم الإيجابي لها والتفاني في العمل من أجل تحقيق أهدافها التي أنشأت من أجلها" . (سعيد بن محمد ال عاتق الغامدي،2010،ص:30)

ويتضح من التعاريف السابقة أن الالتزام التنظيمي يركز على ثلاثة عناصر أساسية تمثل التزام العامل وهي : 1- إيمان الفرد القوي وقبوله لأهداف المنظمة وقيمتها .

2- الرغبة في بذل قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة .

3- الرغبة في استمرار عضويته بالمنظمة .

## 2- محددات الالتزام التنظيمي:

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

### 2-1- السياسات :

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

### 2-2- وضوح الأهداف :

يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للالتزام تجاه المنظمة أكبر .

(محمد الغالب العوفي، 2005، ص:37)

### 2-3- العمل على تحسين مناخ التنظيمي :

فالمناخ هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة العمل بين الأفراد، وبناءً 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 اتخاذ القرارات ورسم السياسات ويزيد من درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالالتزام التنظيمي .  
(محمد بن غالب العوفي ،2005،ص:39)

## 2-4- تطبيق أنظمة حوافز المناسبة:

إن تطبيق أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة،يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل ،وبالتالي زيادة الالتزام التنظيمي وارتفاع معدلات الإنتاج ،واتفق الباحثون على أن المنظمات العاملة في القطاع العام أقل المنظمات استخداما للحوافز وتطبيقا لأنظمة الحوافز الجيدة .

(محمد بن غالب العوفي ،2005،ص:39)

## 2-5- نمط القيادة :

أن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين ،وفي جو عمل مناسب ،بضرورة انجاز الأعمال بدقة وفعالية ،فإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأيد الجماعي لانجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام الحوافز المناسبة ،فالقائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد .

(محمد بن غالب العوفي ،2005،ص:39)

يتضح من خلال ما سبق ذكره أن للالتزام التنظيمي مجموعة من العوامل التي تحده ، وهي السياسات الداخلية للمؤسسة والتي تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي للعاملين وكذلك وضوح الأهداف التنظيمية التي تساعد الأفراد على الفهم وإدراك الالتزام ومشاركة الأفراد العاملين في اتخاذ القرارات كما للمناخ من أثر بالغ على التزام الأفراد بحيث أن المناخ الجيد يخلق لدى العمال الرغبة في وأداء الواجبات وكذلك مدى قدرة المنظمة على تطبيق أنظمة الحوافز مناسبة إن كل هذه العوامل تسهم في تشكيل وتكوين الالتزام لدى العاملين .

## 3- أبعاد الالتزام التنظيمي:

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد وللاستدلال بها عن مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية والسلوكية .

وعليه يحدد نموذج "الالتزام مدى الحياة" الأبعاد الخاصة بالالتزام التنظيمي فيما يلي:

### 3-1. الولاء التنظيمي :

يرى "بوتر" وزملاءه الولاء التنظيمي بأنه "قوة تطابق الفرد مع منظمة وارتباطه بها، ويعرفه "بوكانن" بأنه عدم رغبة العاملين في ترك المنظمة التي يعملون فيها لحصولهم على المكاسب المختلفة من حوافز ومكانة اجتماعية وحرية المهنية .

(جواد، 2005، ص: 253)

### 3-2. المسؤولية اتجاه المنظمة :

فالمسؤولية اتجاه المؤسسة تعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي ،ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة ،مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة ملتزماً أخلاقياً في تمكين المنظمة في تحقيق هذه الأهداف وتنفيذ السياسات التي شارك في وضعها وكذلك لالتزامه بأخلاق المهنة التي تحتم عليه البقاء في المنظمة .

### 3-3. الرغبة في الاستمرار بالعمل في المنظمة :

يمثل بعد الالتزام في الاستمرار بالعمل في المنظمة ببعد الالتزام التنظيمي المستمر ،وإن درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة ،حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل ومنها التقدم في السن وطول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار بعمله ،

### 4- طرق قياس الالتزام التنظيمي:

تقسم معايير الالتزام التنظيمي إلى نوعين هما:

#### 4-1. المعايير الموضوعية :

وهي قياس الالتزام التنظيمي من خلال الآثار السلوكية وذلك باستخدام وحدات قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد بالبقاء في التنظيم ،ودوران العمل ،وكثرة الحوادث ،مستوى الأداء ،الغياب ...الخ من خلال هذه الظواهر يتم التعرف على درجة الالتزام الموجودة بالمنظمة .

(الوزان محمد أحمد ،2006،ص:45)

#### 4-2- المعايير الذاتية :

وهي قياس الالتزام التنظيمي بواسطة أساليب تقديرية توضح تقدير العاملين لدرجة إلتزامهم وهذه يمكن أن تؤدي إلى بلورة مؤشرات معينة تكشف مستوى الالتزام التنظيمي .

(بطاح أحمد،2006،ص:101)

ويوجد عدد كبير من المقاييس للالتزام التنظيمي ونذكر منها :

#### 4-2-1- مقياس توشن :

ويحتوي المقياس على خمس فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن المقياس ثمان فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني.

#### 4-2-2- مقياس مارش وسافري :

حيث قدم مقياس للالتزام التنظيمي مدى الحياة يتكون من أربعة فقرات وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة ،وحت الفرد على الالتزام بقيم العمل وأخيرا إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة . (أحمد بطاح ،2006،ص:189)

#### 4-2-3- مقياس بورتر وزملائه :

وقد أطلق عليه استبيان الالتزام التنظيمي ويتكون المقياس من خمسة عشرة فقرة تستهدف قياس درجة الالتزام عند الأفراد بالمنظمة وتعاين بمقياس ليكون السباعي لتحديد درجة الاستجابة .

(الوزان محمد أحمد،2006،ص:44)

يتضح مما سبق أن قياس الالتزام التنظيمي يرتكز على المعايير الموضوعية والذاتية التي تعتبر من أهم الطرق التي تساعد الباحث أو الجهة المعنية على معرفة مستوى الالتزام الأفراد .

وعليه يمكن القول إن تعدد مقاييس الالتزام التنظيمي تمكننا من معرفة اتجاهات سلوك الأفراد نحو التنظيم وتجعل الفرد أكثر وضوحاً مع نفسه وغيره تجاه المنظمة .

## 6- نتائج الالتزام التنظيمي:

تتضمن نتائج الالتزام التنظيمي على جميع المستويات نتائج التالية :

### 6-1 على مستوى الفرد:

حيث تؤكد نتائج الدراسات إلى أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يرتبط بعدد من النتائج التي تعود على الفرد مثل زيادة مشاعر الأمان، التصور الذاتي الإيجابي لقوة وجود أهداف وأغراض لحياة الفرد، كما تؤدي إلى زيادة المكافآت أكثر للأفراد حتى تشجيعهم على بذل الجهد أكثر، كما تعمل على تقوية رغبة الفرد في الاستمرار في المنظمة، وتجعله يستمتع عند أدائي عمله، ويقلل من فرص تركه للعمل .

(محمد أحمد الوزان، 2006، ص:48)

### 6-2 على مستوى الجماعة :

حيث تتمثل نتائج الالتزام على مستوى الجماعة فيما يلي : يساهم الالتزام التنظيمي في زيادة تماسك الجماعة والعمل على استمرارها والاستعداد لبذل أكبر جهد وبالتالي زيادة فاعلية مجموعة العمل .

(محمد أحمد الوزان، 2006، ص:49)

### 6-3 على مستوى المنظمة :

بالنسبة للالتزام التنظيمي للمنظمات فنجد أن النتائج الإيجابية له تتمثل في زيادة فرص الفعالية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال زيادة الجهد المبذول، وانخفاض نسبة الغياب والتأخير وانخفاض معدل دوران العمل، وزيادة جاذبية المنظمة للأفراد خارج التنظيم، لأن الأفراد الأكثر التزاماً يعطون صورة إيجابية وواضحة عن المنظمة .

(محمد أحمد الوزان، 2006، ص:50)

مما سبق يتضح أن للالتزام التنظيمي مجموعة من النتائج تظهر على كل من الفرد والجماعة و المنظمة بشكل إيجابي يحقق غايات كل هذه الأطراف.

### خلاصة الفصل :

بعد التعرف على الالتزام التنظيمي والعناصر المتعلقة به اتضح لنا أن الالتزام التنظيمي من المؤشرات الهامة التي توحى بمدى رضا الفرد أو تقبله للعمل الذي يقوم به،ومن هذا تبين لنا أن الالتزام عامل من العوامل التي يمكن أن تتأثر برضا الفرد،وهذا ما سنحاول إسقاط الضوء عليه في الجانب الميداني.

الجانب الميداني

## : الإجراءات المنهجية

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

3- أدوات جمع البيانات.

4- الدراسة الأساسية.

5- الأساليب الإحصائية.

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

بعد التعرف على الجانب النظري يمكن أن نتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أهم خطوة في البحث العلمي، وعليه سوف يتم إلقاء الضوء على الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتضمن ما يلي

**1- المنهج:**

من الضروري أن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون الاعتماد على منهج، والذي يعني الطريقة أو الأسلوب أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة من أجل التوصل إلى الحقيقة.

(بشير صالح الرشيد، 2000، ص: 21)

وعلى ضوء ما سبق تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، كما يقوم على كشف العلاقة ارتباطيه بين المتغيرات، وبحكم دراستنا القائمة على كشف العلاقة ارتباطيه بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مرضي القطاع الصحي بمدينة تمرت، وعليه فإن المنهج الوصفي هو الملائم والمناسب للدراسة الحالية.

**2- الدراسة الاستطلاعية :**

تعتبر أهم عنصر وأساسا جوهريا لبناء البحث، حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم والضبط وهذا بالاطلاع على العينة وكذا التأكد من صلاحية الأداة و جاهزيتها للتطبيق من خلال التأكد من صدقها وثباتها .

( كمال زيتون ، 2004، ص: 32)

وتهدف الدراسة الاستطلاعية إلي التعرف على أهم العراقيل التي قد تصادف الباحث في الدراسة الأساسية، والوقوف على النقائص التي تواجهنا خلال الدراسة وذلك قصد تصحيحها أو تقويمها ، وكذا الوقوف على مدى استجابة أفراد العينة للقياس. و معرفة مدى مناسبة البيانات الشخصية لعينة الدراسة والتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال المعالجة الإحصائية.



## 1- 2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة شملت 30 ممرض وممرضة، وتوزعت العينة على مجموعة من العيادات الصحية بمدينة نقرت، واعتمدنا في اختيار العينة على الطريقة العشوائية بسيطة.

## 2- 2 ميدان الدراسة :

لقد تم إجراء الدراسة في بعض العيادات التابعة للقطاع الصحي بمدينة نقرت والتي شملت المستشفى الأم والطفل، عيادة متعددة الخدمات الأمير عبد القادر، عيادة لبدوعات وتبسبت، وعيادة النزلة، عيادة بوعلوش، عيادة سيدي بوجنان .

## 2- 3 الخصائص السيكمترية للأداة:

شملت أداة الدراسة لقياس الرضا الوظيفي على (38)فقرة، 30 فقرة إيجابية أي تجاه السمة، و(8) فقرات سالبة عكس السمة المراد قياسها، كما تحتوي على ثلاثة بدائل هي: موافق، محايد، غير موافق.

## صدق الأداة:

يقصد بالصدق الاختبار أي مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لقياسه.

(مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص:166)

ويعرفه "جيلفورد": هو تحديد لمعامل ارتباط بين الاختبار وبعض المقاييس ومحكمات الأداة في المواقف الحياتية. (معمرية، 2007، ص:130)

**أولاً: صدق المحكمين:** بعد بناء الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين يمثلون 11 أستاذ في علم النفس وعلوم التربية الملحق رقم (02)، حيث طلب منهم إبداء آرائهم وملاحظاتهم و اقتراحاتهم والحكم على فقرات الاستبيان من حيث مدى وضوح الصياغة اللغوية، ومدى ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة، ومدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات، وبعد استرجاع استمارات التحكيم من المحكمين، تم الأخذ بعين الاعتبار آراء المحكمين و اقتراحاتهم، حيث كانت أغلب الملاحظات تخص جانب الصياغة اللغوية فيما يخص الفقرات التالية (04، 08، 11، 19، 24، 29، 30، 33)، أما من حيث ملائمة الأبعاد للسمة

المقاسة تم الاتفاق عليها ،وكذلك تم اتفاق معظم الأساتذة على البدائل التالية :موافق ،غير موافق ،وتعديل (محايد)——(بأحيانا).

### ثانيا:صدق المقارنة الطرفية :

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق ،وتقوم في جوهرها على مقارنة المتوسط درجات الكبرى مع متوسط درجات الصغرى في نفس الميزان . (مقدم عبد الحفيظ،2003،ص:404)

(نسخة 19).SPSS وقد تم تقديره باستخدام برنامج

### الجدول رقم (01)يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة الرضا الوظيفي :

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت)المحسوبة	(ت) المجدولة	مستوى الدلالة
الفئة العليا	08	94,125	9,23	14	7,47	3,48	0,01
الفئة السفلى	08	67,25	4,26				دالة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (ت)المحسوبة المساوية ل(7,47)أكبر من قيمة (ت)المجدولة المساوية ل(3,78)وذلك عند درجة حرية (14)ومستوى دلالة 0,01،مما يعني أن الأداة صادقة ويمكننا أن نثق في النتائج التي سنحصل عليها عند التطبيق .

**ثالثا:الصدق الذاتي :**ويعبر عن الصدق الذاتي بالجدر التريبي لمعامل الثبات الفاكرونباخ المقدر ب(0,86)والذي يساوي (0,92) وعليه فإن هذه الأداة صادقة ويمكن تطبيقها.

**الثبات :** ويقصد بثبات الاختبار نفس الدرجات أو القيم لنفس الفرد إذا ما تكررت عملية القياس.

(عباس محمود عوض،1998،ص:53)

ويعرف أيضا بأنه مدى الدقة و الاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس

الخاصية في مناسبات مختلفة. (بشير معمريه، 2002، ص:188)

يعتبر الثبات شرطاً أساسياً لأي أداة قياس، وبدون التأكد منه لا يمكن تطبيق هذه الأداة وعليه تم

بإتباع الطرق التالية: SPSS حساب ثبات الاستبيان عن طريق برنامج

### أولاً: طريقة التجزئة النصفية:

قمت بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية، بحيث تم تقسيم الاختبار إلى جزئين: الجزء الأول ويضم الفقرات الفردية، والجزء الثاني ويضم الفقرات الزوجية و تم الحساب عن طريق برنامج

SPSS (نسخة 19) والنتائج المبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (02): يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات.

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة عند درجة حرية
الرضا الوظيفي	0,46	0,63	0,01

من خلال الجدول تبين أن معامل الارتباط قدر بين الفقرة الفردية والزوجية إلى (0.46) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0,63) وعليه فالأداة على قدر عال من الثبات.

ثانياً: حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ: تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ عن طريق برنامج

SPSS (نسخة 19) وتم تقدير معامل الثبات الفاكرونباخ ب(0,86). وهذا يعكس ثبات الأداة وجاهزيتها

للتطبيق. وأخيراً بعد التأكد من صدق وثبات الأداة يمكن تطبيق الاختبار في الدراسة الأساسية .

### الخصائص السيكومترية للأداة :

شملت أداة الدراسة لقياس الالتزام التنظيمي على (27) فقرة ، (23) فقرة ايجابية و(04) فقرات سلبية، كما يحتوي على ثلاثة بدائل (دائماً، أحياناً، أبداً).

**أولاً: صدق المحكمين:** تم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص يمثلون (11محكما) من قسم علم النفس وعلوم التربية ،حيث طلب منهم إبداء آراءهم وملاحظاتهم وإقتراحاتهم ،من حيث مدى وضوح الصياغة اللغوية ،ومدى ملائمة الفقرات للأبعاد ،ومدى ملائمة أبعاد لسمة المقاسة،ومدى ملائمة بدائل الأجوبة،وبعد استرجاع استمارات التحكيم،تم الأخذ بعين الاعتبار آراء المحكمين ،حيث كانت أغلب الملاحظات تخص جانب الصياغة اللغوية فيما يخص الفقرات التالية(10,11,21,25) أما من حيث ملائمة الأبعاد لسمة المقاسة فهي ملائمة وتم اتفاق معظم الأساتذة علي البدائل .

### ثانياً:صدق المقارنة الطرفية :

(وقد تم تقديرها باستخدام برنامج SPSS نسخة19)

### الجدول رقم (03): يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الالتزام التنظيمي:

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	(ت) الجدولة	مستوى الدلالة
الفئة العليا	08	74,75	2,37	14	11,22	3,78	0,01
الفئة السفلى	08	58,25	3,41	14		دالة	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (ت)المحسوبة المقدره ب(11,22) أكبر من قيمة (ت)المجدولة المقدره ب(3,78) وذلك عند درجة حرية (14)ومستوى دلالة (0.01) مما يعني أن الأداة صادقة ويمكننا أن نثق في النتائج التي سنحصل عليها عند التطبيق.

### ثالثاً: الصدق الذاتي:

ويقدر الصدق الذاتي لمقياس الالتزام التنظيمي بالجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ والذي يساوي (0,90) وعليه فإن الأداة صادقة.

**الثبات:** وتم حساب ثبات لمقياس الالتزام التنظيمي بطرق مختلفة والمتمثلة في :

### أولاً: التجزئة النصفية:

وتم حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية باستخدام برنامج (SPSS نسخة 19)

**جدول رقم (04): يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات .**

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة عند درجة حرية ن - 1
الالتزام التنظيمي	0.69	0,81	دالة عند 0.01

من خلال الجدول تبين لنا أن معامل الارتباط وصل بين الفقرة الفردية والفقرة الزوجية إلى (0.69)

قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سبرمان براون وصل إلى (0.81) وعليه فإن الأداة على قدر عال من الثبات.

### ثانياً: حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ لمقياس الالتزام التنظيمي باستخدام برنامج SPSS نسخة 19 وقدر ب (0,81) ومنه الأداة ثابتة .

وأخيراً بعد التأكد من صدق وثبات الأداة يمكننا تطبيق الأداة في الدراسة الأساسية .

### 3- أدوات جمع البيانات :

إن أدوات جمع البيانات تختلف من دراسة إلى دراسة، إلى أخرى حسب طبيعة الموضوع، ونوع البيانات المراد جمعها انطلاقاً من فرضيات الدراسة وأهدافها المسطرة، فتختلف إذا ما تعلق الأمر بدراسة علائقية، أو دراسة تجريبية، أو دراسة وصفية استكشافية. (محمد بفواتح، 2007، ص: 99)

وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداتين للبحث بحسب متغيري الدراسة، حيث تتمثل الأداة الأولى في استبيان الرضا الوظيفي، أما الأداة الثانية تمثلت في استبيان خاص بالالتزام التنظيمي، وقد تم بناء

الأداتين من خلال الاطلاع على أدبيات موضوع الدراسة ،والدراسات السابقة وبعض المقاييس النفسية في هذا الميدان .

**الأداة الأولى :** تتمثل في استبيان يقيس الرضا الوظيفي حيث يتكون هذا المقياس من (38)فقرة مقسمة إلى خمسة(5) أبعاد تتمثل في طبيعة العمل ،العلاقة مع الزملاء ،العلاقة مع الرؤساء،نمط الإشراف ،الأجر ،الترقية كما تم تحديدها في التعريف الإجرائي .

**الأداة الثانية :**تتمثل في استبيان يقيس الالتزام التنظيمي ، حيث يتكون هذا المقياس من (27)فقرة مقسمة على أربعة(4) أبعاد المتمثلة في الولاء التنظيمي ،المسؤولية تجاه المؤسسة ،التقيد بقوانين ومعايير المؤسسة ،الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة .

#### **4- الدراسة الأساسية:**

تعتبر الدراسة الأساسية أهم خطوة ميدانية يقوم بها الباحث لإجراء الدراسة واختبار فرضيات الدراسة ،وذلك بعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأدوات.

#### **4- 1 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية :**

وتم إجراء الدراسة الأساسية ،وذلك بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة في الفترة الممتدة من 20أفريل إلى 24أفريل 2014 على بعض العيادات التابعة للقطاع الصحي بمدينة تفرت،التمثلة في (عيادة متعددة الخدمات لبدوعات و تبسبست ،عيادة الأمير عبد القادر ،عيادة بوعلوش،عيادة النزلة،وعيادة سيدي بوجنان) كما شملت المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في رعاية الام والطفل بمدينة تفرت،حيث شملت العينة (100)ممرض وممرضة ،حيث بلغ عدد الذكور (30)والإناث (70) وعدد المتزوجين (66)وغير المتزوجين (34)

#### **6- الأساليب الإحصائية :**

يعتبر الإحصاء الوسيلة التي تمكنا من جعل الأرقام تكشف لنا عن معانيها ودلالاتها ،ولذلك لزم على الباحث أن يكون على دراية بالأساليب الإحصائية المناسبة لبحثه حسب نوع البيانات والمعلومات المتوفرة لديه. (محمد منير مرسي،2003،ص:208)

وفي دراستنا الحالية وبناءا على البيانات المتوفرة تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية في معالجة البيانات:

- ✓ اختبار **T.TEST** وأستخدم لحساب المقارنة الطرفية، وأستخدم في معالجة الفرضية الثالثة والفرضية الرابعة، ويستخدم اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطين وهدفه التأكد من أن الفرق بين المتوسطين الناتجين من عينتين فرق ثابت، أي له دلالة أو أنه فرق ناتج عن الصدفة أو الظروف اختيار العينة . (محمود السيد أبو النيل، 1987، ص: 231)
- ✓ **معامل الارتباط بيرسون** " وتم استخدامه في حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية وحساب الفرضية العامة للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.
- ✓ **معامل ألفا كرومباخ**: وتم استخدامه في حساب ثبات الأدوات.
- ✓ **معامل سبيرمان براون**: وتم اعتمده في تعديل قيمة الثبات الكلي للاختبار.
- ✓ **النسبة المئوية**: وتم استخدامه للإجابة على الفرضية الأولى والثانية .
- ✓ **اختبار كاف مربع (ك)**: وأستعمل للإجابة عن الفرضية الخامسة .
- ✓ ولقد تم استخدام الحزمة الإحصائية لبرنامج (SPSS نسخة 19) في معالجة بيانات الدراسة الاستطلاعية وبعض فرضيات الدراسة الأساسية .

### خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وهي وصف المنهج المعتمد في الدراسة، ثم انتقلنا إلى الدراسة الاستطلاعية والتي تشمل على عينة الدراسة الاستطلاعية ثم ميدان الدراسة وبعد ذلك تطرقنا إلى التأكد من الخصائص السيكومترية لأداتين الدراسة ثم التعرف على أدوات جمع البيانات وبعد ذلك تم التطرق إلى الدراسة الأساسية وأخيرا تم التعرف على الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة بيانات الدراسة.

## الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة

تمهيد:

- 1- عرض نتائج الفرضية العامة .
- 2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
- 4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة .
- 5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة .
- 6- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.



## تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية والميدانية، سنحاول في هذا الفصل عرض النتائج الدراسية الأساسية وتحليلها، وذلك بعد معالجة البيانات بأساليب الإحصائية المناسبة، حيث كانت نتائج الدراسة كالتالي:

### 1- عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص فرضية العامة : توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت.

#### الجدول رقم(05):يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ر) المحسوبة	(ر) المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	100	81،42	10،87	0،49	0،33	99	0،01
الالتزام التنظيمي		68،20	7،19				دالة

من خلال الجدول يتضح لنا أن متوسط درجات الرضا الوظيفي قدر ب(81،42) والانحراف المعياري ب(10،87)، أما بالنسبة لمقياس الالتزام التنظيمي فقد قدر المتوسط ب(68،20) والانحراف المعياري ب(7،19). ومن خلال هذه النتائج يتضح أن المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي يفوق المتوسط الحسابي للالتزام التنظيمي.

كما يتضح لنا من خلال الجدول أن قيمة (ر) المحسوبة والتي قدرة ب(0،49) أكبر من قيمة (ر) المجدولة عند مستوى دلالة (0،01)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مرضي، ونرفض الفرض الصفرية ومنه نقول أن الفرضية تحققت.

## 2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الجزئية الأولى: نتوقع مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

الجدول رقم (06): يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى: نتوقع مستوى الرضا الوظيفي منخفض لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت .

المتغير	العينة	النسبة	المتوسط الحسابي
الرضا الوظيفي المرتفع	54	%54	87,27
الرضا الوظيفي المنخفض	46	%46	70,71

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لدرجات الرضا الوظيفي المرتفع قدر ب(87,27) والذي يمثل 54% من عينة الدراسة ، وبلغ المتوسط الحسابي لدرجات الرضا الوظيفي المنخفض ب(70,71)

ومن خلال هذه النتائج يتضح أن المتوسط الحسابي لدرجات الرضا الوظيفي المرتفع يفوق متوسط الحسابي لدرجات الرضا الوظيفي المنخفض ، وعليه يمكن القول أن مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت مرتفع ، وبالتالي نرفض فرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية .

## 3- عرض وتحليل نتائج فرضية الجزئية الثانية

تنص الفرضية الجزئية الثانية: نتوقع مستوى الالتزام التنظيمي منخفض لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

الجدول رقم (07): يوضح مستوى الالتزام التنظيمي لدى مرضي

المتغير	العينة	النسبة	المتوسط الحسابي
الالتزام التنظيمي مرتفع	58	%58	73,42
الالتزام التنظيمي منخفض	42	%42	60,97

من خلال الجدول يتضح لنا أن متوسط درجات الالتزام التنظيمي المرتفع قدر ب(73,42) والذي يمثل 58% من عينة الدراسة، وبلغ متوسط درجات الالتزام التنظيمي المنخفض ب(60,97) والذي يمثل 42% من عينة الدراسة، وعليه يمكن القول أن متوسط درجات الالتزام المرتفع يفوق متوسط درجات الالتزام التنظيمي المنخفض، وبالتالي نرفض فرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية.

#### 4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

تنص الفرضية الجزئية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة الإحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لعامل الإقدمية.

الجدول رقم(08): يوضح الدلالة الإحصائية للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لعامل الإقدمية (وتم تحديد فئات الأقدمية حسب معامل الانتشار)

الإقدمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	مستوى دلالة
من 1 إلى 15	52	81,40	10,87	98	0,015	0,05
من 18 إلى 34	58	81,43	7,19			غير دالة

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للأفراد الأقل إقدمية هو (81,40) بانحراف معياري قدر ب(10,87) أما الأفراد أكثر إقدمية فقد قدر المتوسط الحسابي ب(81,43) بانحراف معياري قدر ب(7,19) وقد قدرت قيمة (ت) المحسوبة ب(0,015) وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0,05). وبالتالي

فإن الفروق غير دالة بين الأقل أقدمية والأكثر أقدمية بمقياس الرضا الوظيفي وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية الذي مفاده لا توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لعامل الأقدمية، ومنه نقول أن الفرضية لم تتحقق.

#### 5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

وتنص الفرضية الجزئية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضي تبعاً لعامل الأقدمية.

**الجدول رقم (09):** يوضح الدلالة الإحصائية للفروق في الالتزام التنظيمي تبعاً لعامل الأقدمية لدى ممرضي.

مستوى الدلالة	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الأقدامية
0.05	3,02	98	7,62	66,25	52	من 1 إلى 15
دالة			6,40	70,52	48	من 18 إلى 34

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للفئة العليا الذين لديهم أقدمية من 1 إلى 15 هو (66,25) بانحراف معياري قدر ب(7,62) أما بالنسبة للفئة السفلى الذين لديهم أقدمية من 18 إلى 34 فقد قدر المتوسط الحسابي ب(70,52) بانحراف معياري قدر ب(6,40). وقد قدرت قيمة (ت) المحسوبة ب(3,02) وهي دالة عند مستوى دلالة (0,05). وبالتالي فإن الفروق دالة بين الأقل أقدمية وأكثر أقدامية بمقياس الالتزام التنظيمي، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية، ومنه نقول أن الفرضية تحققت .

#### 6- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

تنص الفرضية الجزئية الخامسة :يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (10) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الخامسة: والتي تنص على: يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي يعزى لعامل الأقدمية .

المجموع	أعزب	متزوج	الحالة الاجتماعية المتغيرات	
			مرتفع	منخفض
54	18,36/15	35,64/39	مرتفع	الرضا الوظيفي
46	15,64/19	30,36/27	منخفض	
58	19,72/17	38,28/41	مرتفع	الالتزام التنظيمي
42	14,28/17	27,72/25	منخفض	
200	68	132		المجموع

يوضح الجدول رقم (10) النتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق اختبار (ك) مجمل التكرارات المتعلقة بمتغيري الدراسة على أساس متغير الحالة الاجتماعية وبعدها تم حساب التكرار المتوقع لكل التكرارات الأصلية، وبعدها تم تطبيق اختبار (ك) مربع الذي يقس الفروق، ومنه توصلنا إلى نتيجة المتحصل عليها حيث قدرت قيمة (ك) المحسوبة ب(3,26) وعند مقارنتها (ك) المجدولة عند درجة حرية (3) أين قدرت (ك) المجدولة ب3,84 وهي قيمة أكبر من القيمة المحسوبة، وهذا يدل على عدم وجود اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مرضي، ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي مفادها لا يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مرضي يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ومنه نقول أن الفرضية لم تتحقق.

## :مناقشة وتفسير النتائج

تمهيد.

- 1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة .
- 2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- 3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
- 4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة .
- 5 وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.
- 6- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.

**تمهيد:**

بعدها تم عرض النتائج وتحليلها في الفصل السابق نتطرق إلى تفسير نتائج الدراسة الحالية وذلك باعتماد على الدراسات السابقة والجانب النظري للوصول إلى تفسير منطقي .

**مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات :****1- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى والتي تنص: على توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.**

من خلال النتائج المتوصل إليها تم إثبات الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي قطاع الصحي بمدينة تڤرت ،مما يفسر لنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي عند مستوى (0,01)،وهذا يشير إلى أنه كلما زاد رضا الممرض عن عمله كلما أدى ذلك إلى زيادة الرغبة لديه في العمل ،والقيام بواجباته تجاه العمل ،وقل معدل غيابه وزاد معدل حضوره وزاد شعوره بالرغبة في الاستمرار بالعمل في المستشفى وقل معدل تركه للعمل فيه ،وعليه يمكن القول أن الرضا الوظيفي من أقوى المحددات وأعظهما تأثيرا على الالتزام التنظيمي لدى الممرض ،بحيث إذا شعر الممرض بالرضا تجاه طبيعة العمل الذي يؤديه و تجاه علاقته مع الزملاء والرضا عن نمط الإشراف المتبع في المستشفى ،ورضاه عن الترقيات والعلاوات المقدمة من طرف المؤسسة ،فإن ذلك ينعكس على سلوكه بزيادة معدل الحضور لديه والمحافظة على أوقات عمله وشعوره بالمسؤولية تجاه المستشفى و تمسكه به وسعي إلى القيام بواجباته تجاه العمل وزاد إخلاصه له،في حين إذا شعر الممرض بعدم الرضا عن عمله والجوانب المتعلقة به أدى ذلك إلى زيادة معدل الغياب لديه وزاد احتمال تركه للعمل وكثرة المبالاة لديه وعدم الحرص على القيام بالواجبات المنوطة له .

من خلال ما تم ذكره نستخلص أن الرضا الوظيفي من العوامل التي تؤثر على التزام الممرض ،وعليه تتضح أن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي علاقة تلازمية ،بمعنى أن الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي متلازمان وهذا ما أثبتته دراسة "عادل سلامة" (1999)حيث خلاصة هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس .

كما أكدت دراسة "زايد" (1994) على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ،في حين نجد أن دراسة (Kristin L Straiter) عام 2004 توصلت أيضا إلى وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى مديري مستودع الأدوية.

**2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى :** والتي تنص على نتوقع أن مستوى الرضا الوظيفي منخفض .ومن خلال النتائج التي تم التوصل لها تم رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفري التي تنص على أن مستوى الرضا الوظيفي مرتفع لدى ممرضي القطاع الصحي مدينة تقرت .

ويمكن تفسير ذلك أن أسباب شعور الممرض بالرضا الوظيفي مرتفع يوحي بمدي إشباع الممرض لحاجاته الأساسية و تطابق ما توقعه الممرض من تسهيلات متوفرة في العمل وما يبذله من جهد ،كما يشير إلى مدى تقبل الممرض لطبيعة عمله وتحمل كل الصعوبات التي تواجهه وذلك نتيجة الرغبة التي يشعر بها تجاه العمل الذي يقوم به والشعور بالسعادة تجاه العوامل المتعلقة بالعمل والتي تشمل الرضا عن طبيعة العمل الذي يؤديه ،والرضا عن العلاقات الطيبة مع الزملاء التي تقوم على الاحترام والتقدير المتبادل بين ممرضي في مكان عملهم ،فشعور الممرض بالتقدير يدخل في نفسه السرور والبهجة ويحقق له الرضا عن العمل والرضا عن نمط الإشراف السائد في المؤسسة ،ومدى تقبله للمكافآت والعلاوات الممنوحة في المؤسسة،

ولقد اتفقت دراستنا مع نتائج دراسة (العمرى ،1991) في أن مستوى الرضا الوظيفي مرتفع لدى المشرفين التربويين في المجالات التالية طبيعة العمل ،والعلاقات مع الزملاء ومع المسؤولين وهذا يتطابق مع نتائج الدراسة الحالية .

كما تتفق أيضا مع دراسة (Rahman & Khaleque) عام 1987 التي هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي لدى عمال بنجلاديش ،وأشارت النتائج إلى أن غالبية العمال لديهم مستوى رضا وظيفي عالي . من خلال ما سبق يتضح أن دراستنا تطابقت مع الدراسات السابقة على الرغم من اختلاف عينة الدراسة إلا أن النتائج جاءت متشابهة ،ويمكن إرجاع هذا إلى عوامل أخرى لها علاقة مع الواقع المعاش .



**3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:** والتي تنص على توقع مستوى الالتزام التنظيمي منخفض لدى ممرضي قطاع الصحي بمدينة تفرت ومن خلال النتائج التي تم التوصل لها تم رفض فرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أن مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت، ويمكن تفسير ذلك بمدى شعور الممرض بالسعادة والارتياح تجاه العمل والرغبة في القيام بالواجبات المتعلقة بالعمل والحرص على البقاء في المستشفى الذي يعمل به ومدى التقيد بقوانين والمعايير الخاصة بالمستشفى، وتجسيدها على أرض الواقع، وهذا أن هذه الفئة يقل احتمال تركها للعمل و تقل نسبة غيابها ،كما يكونون أكثر استقرارا في العمل ورغبة في العمل، ويوحي بمدى ارتباط الممرض بعمله وسعيه لبذل جهود عالية لإنجاحه، ويبيدي رغبته القوية ،ومن الدراسات التي تتوافق مع دراستنا دراسة " سعد الغامدي" (2009) حيث توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى معلمين المدارس الحكومية بقطاع جدة .

كما تتوافق دراستنا مع دراسة " سامي حنونة" (2006) التي توصلت إلى وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية .

ومن خلال ما تم عرضه نرى أن الالتزام التنظيمي من المتغيرات التي لا تتغير نتائج بتغير البيئة أو عينة الدراسة بل تتغير بالعوامل المتعلقة بالعمل والمؤسسة التي يعمل فيها المتمثلة في طبيعة العمل ونمط الإشراف السائد في المؤسسة والسياسات التي تتبعها المؤسسة ،المناخ السائد في المؤسسة.

**3- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة:** والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى ممرضي باختلاف عامل الأقدمية ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها تم إثبات أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى ممرضي قطاع الصحي بمدينة تفرت، مما يشير إلى أن عامل الأقدمية ليس له تأثير على الرضا الوظيفي ،وهذا يعني أن كل من الممرض نوي اقدمية من 1 إلى 15 سنة والذين نوي أقدمية من 18 إلى 34 سنة لهم نفس الاستجابات في استبيان الرضا الوظيفي ،ويفسر ذلك أنهم يعيشون نفس الواقع الاقتصادي والاجتماعي ،ويخضعون لنفس الظروف والأنظمة والقوانين بغض النظر عن عدد سنوات العمل و يتساوون في تجاوتهم حول العمل والعوامل المتعلقة به ،من حيث طبيعة العمل ،ونمط الإشراف ،العلاقات مع الزملاء ،الأجور والترقيات ،كما يفسر لنا أن الرضا لا يتأثر بعامل الأقدمية إنما يرتبط بعوامل الأخرى منها الاتجاه والميل والتقبل نحو العمل الذي يقوم به ،كما يشير أيضا أن الممرضين لديهم نفس التوجهات حول العمل .

ومن الدراسات التي تتفق مع دراستنا دراسة "المعيلي" (2006) التي توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات إحصائية تعزى لعامل الأقدمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة يرموك .

كما أكدت دراسة "السعود" (2001) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية .

وتتفق دراستنا أيضا مع دراسة "عليما" (1994): ودلت نتائج هذه الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى معلمي التعليم تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وفي نفس السياق ذاته أكدت دراسة "يحي محمد شديقات" (1999) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الأقدمية لدى أعضاء هيئة التدريس .

كما أكدت أيضا دراسة "هيام نجيب الرشيدة" (2002) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الأقدمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة اليرموك .

وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة "طناش" (1990) التي تهدف الى قياس الرضا الوظيفي وتحليله لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الأقدمية .

من خلال ما توصلت إليه دراستنا والدراسات السابقة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الأقدمية، وهذا يعني أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بعامل الأقدمية بل يعتبر عامل إضافي .

#### 4- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الرابعة: والتي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الالتزام التنظيمي لصالح ممرضي الأكثر أقدمية ومن خلال النتائج المتوصل إليها تم إثبات فرضية الدراسة ورفض الفرضية الصفرية، مما يشير إلى أن عامل الأقدمية من العوامل التي لها تأثير على التزام التنظيمي، حيث كانت النتيجة لصالح الممرضين الأكثر أقدمية (18 إلى 34)، ويفسر ذلك بمدى شعور الممرض بنقص القدرة على العطاء و الإنتاجية، فعليه يزداد التزامه تجاه العمل بالحضور والرغبة في الاستمرار عمله في المؤسسة لضمان المعاش المستقبلي، وعليه توصل "بوشانان" أنه كلما زاد عدد سنوات العمل كلما زاد التزام الفرد، كما يشير إلى التفاعل الاجتماعي بين الممرض وزملاءه من جهة

والموظف وقيادة المباشرة من جهة ،ومدى تقادم الفرد في محيط العمل ،تزداد خبراته في أداء الأعمال ،ويكتسب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع الزملاء ،إضافة إلى ارتفاع معدل الفرص لديه لتحقيق مراكز وظيفية متقدمة علاوة لذلك لا يميل الممرض الذي أمضى سنوات خدمة طويلة إلى ترك المنظمة .

" (1991) التي تهدف في الكشف عن مدى التزام مديري ومديرات المدارس الأساسية وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لعامل الاقدمية .

وتتفق أيضا مع دراسة (Morris & Serman) 1982 هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة بين مدة الخدمة والالتزام التنظيمي .

ومن خلال ما توصلت إليه دراستنا والدراسات السابقة نرى بأن عامل الاقدمية من العوامل التي لها تأثير على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الأفراد .

**5- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة :** والتي تنص على أنه يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي يعزى لعامل الحالة الاجتماعية لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت .ومن خلال ما تم التوصل إليه تم رفض فرضية الدراسة وقبول الفرضية الصفرية،والتي تنص على عدم وجود اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي يعزى لعامل الحالة الاجتماعية ،ويفسر ذلك على أن كل من المتغيرين لا يتأثر بعامل الحالة الاجتماعية ،بل يعتبر عامل إضافي وليس له أي تأثير على العلاقة بين الرضا والالتزام التنظيمي ،وهذا يعني أن كل من الممرضين سواء كانوا عازبين أو متزوجين لديهم نفس الاستجابات في كلا المقياسين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ،ومن الدراسات التي تتوافق مع نتائج المتوصل إليها دراسة "حجاج" عام (2007) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الحكم المحلي الفلسطينية ،والكشف عن فروق في مستوى الرضا الوظيفي وفق المتغيرات الآتية (الحالة الاجتماعية ،مدة الخدمة )وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق تعزى لمنغير الحالة الاجتماعية ،وفي نفس السياق توصلت دراسة "الجهني" عام (2004) في دراستها حول الالتزام التنظيمي ،توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة في الالتزام التنظيمي تعزى لعامل الحالة الاجتماعية .

## الاستنتاج العام:

هدفت دراستنا إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت ،وقد أثبتت الدراسة الميدانية وجود هذه العلاقة وهو ما يوضح أنه كلما تحقق الرضا عن العمل تحقق معه الالتزام التنظيمي ،وهذا لأنه بتحقيق الرضا عن العمل يشعر الممرض بالسعادة والارتياح تجاه العمل ،مما يؤدي بالممرض إلى بذل المزيد من الجهد تجاه عمله والحرص على القيام بكل واجبات المتعلقة به بهدف تحقيق غايات العمل ،وزيادة تمسكه به .

وفي هذا الصدد ذكر " أنس عبد الباسط عباس" أن شعور الفرد بالسعادة والرضا تجاه عمله ينعكس ذلك على علاقته مع رئيسيه وزملائه ويزيد انتظامه في العمل ،وحرصه على التواجد فيه والتمسك بوظيفته وهذا ما أشارت إليه عدة دراسات منها دراسة "إيناس قلبمان" ودراسة "عادل سلامة" ،ودراسة "حنان عبد الرحمان الأحمدى" وغيرها من الدراسات التي أكدت على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وعلى هذا الأساس توصلنا من خلال دراستنا إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت .

كما توصلنا إلى النتائج التالية :

- مستوى الرضا الوظيفي مرتفع لدى ممرضي قطاع الصحي بمدينة تڤرت.
- مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى ممرضي قطاع الصحي بمدينة تڤرت.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى ممرضي باختلاف الأقدمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ممرضي باختلاف الأقدمية .
- لا يوجد اختلاف بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضي تعزى لعامل الحالة الاجتماعية.

## الاقتراحات والتوصيات :

### أولاً: الاقتراحات العملية :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، والتي أظهرت بوجود علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى ممرضين، ولهذا نوصي بما يلي:

- ❖ العمل على تحسين أوضاع العمل إلى الأفضل.
- ❖ اهتمام بالعنصر البشري لأنه هو الأساس الذي تقوم عليه أي مؤسسة .
- ❖ العمل على تلبية حاجيات الممرضين .
- ❖ وضع نظام الأجور يتناسب مع الجهد الذي يقوم به الممرض.
- ❖ تحقيق العدالة في منح الترفيات و المكافآت.

### ثانياً: الاقتراحات العلمية :

وما يتعلق بمواضيع البحث تقترح الطالبة المواضيع التالية .

- الرضا الوظيفي وعلاقته بالصحة النفسية.
- جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- الرضا الوظيفي حسب نظرية هيرزبرغ.

المراجع

## قائمة المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

#### الكتب:

- 1- ابن منظور، لسان العرب والمحيط، دار لسان العرب، مج 3/2، بيروت.
- 2- أحمد بطاح، (2006)، قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- 3- أحمد صقر عاشور، (1985)، السلوك الانساني في المنظمات، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 4- أنس عبد الباسط عباس، (2011)، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال (العلوم السلوكية)، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- 5- بشير صالح الرشيد، (1996)، الإحصاء والقياس النفسي، د، ط دار الكتاب للطباعة والنشر، الكويت.
- 6- بشير معمري، (2007)، القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين، ط2، الجزائر.
- 7- حريم حسن (1997)، السلوك التنظيمي، (سلوك الأفراد في المنظمات)، د، ط، زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- 8- سالم تيسير الشرايدة، (2008)، الرضا الوظيفي، (أطر نظرية وتطبيقات عملية)، دار صفاء لنشر والتوزيع، الأردن.
- 9- شعبان علي حسين السيسي، (2009)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، د. ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 10- عباس محمد عوض (1990)، دراسات في علم الصناعي والمهني، مكتبة الخانجي، القاهرة.

- 11- عبد الرزاق الرحاحلة، زكريا أحمد العزام، (2011)، سلوك التنظيمي في المنظمات، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.
- 12- فائزة محمد رجب بهنسي، (2011)، السلوك التنظيمي في المنظمات، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع.
- 13- فؤاد البهي السيد، (1978)، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، د، ط، دار الفكر العربي، مصر.
- 14- كمال عبد الحميد زيتون، (2004)، منهجية البحث التربوي والنفسي، ط1، عالم الكتب القاهرة، مصر.
- 15- ماهر أحمد، (2000)، السلوك التنظيمي، (مدخل بناء المهارات)، د، ط، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية.
- 16- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، (2012)، الرضا والولاء الوظيفي (قيم وأخلاقيات الأعمال) ط1، دار زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- 17- محمد بفواتح، (2007)، القياس النفسي والتربوي، ط1، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت.
- 18- محمد سعيد أنور سلطان، (2003)، السلوك التنظيمي، ط1، دار الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- 19- محمد شحاته ربيع، (2010)، علم النفس عمل وتنظيم، ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
- 20- محمود السيد أبو النيل (1987)، الإحصاء والقياس النفسي والاجتماعي والتربوي، د، ط، دار المعرفة للطباعة والنشر، القاهرة.
- 21- مقدم عبد الحفيظ، (2003)، الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.



22- وليد حليم غازي،(2011)،دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي،ط1،الدار الجامعية الإسكندرية.

ثانيا :المراجع الأجنبية:

23. Khalequem, Rahman, (1987) perciviedi importonce of job facts and overall job satisfaction of Industrial workers Humon Relation vol 40 No 07.

24. Strqiter kristin (2004) Study of the Effect of Supervisors trust of subordinates and their Organization and Job satisfaction and Organizational Commitment Abstract Regent University

الرسائل الجامعية:

25- إيناس فؤاد محمد نواوي فلمبان ،(2008)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي ،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية التربية،جامعة أم القرى.

26- حامد أحمد بدر ،(1982)،الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس و العاملين بكلية التجارة بجامعة الكويت،مجلة العلوم الاجتماعية.

27- خليفات عبد الفتاح ،(2000)،الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة،مجلة العلوم التربوية والنفسية.

28- خليل حجاج،(2007)،الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية ،مجلة الجامعة الإسلامية ،غزة.

29- الرشيدة هيام نجيب،(2002)،بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة في جامعة اليرموك بالمملكة الأردنية الهاشمية ،مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية.

- 30- سعيد الغامدي، (2009)، النمط القيادي لمدير المدرسة وأثره على الالتزام التنظيمي للمعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى السعودية.
- 31- سعيد بن محمد آل عاتق الغامدي، (1430)، النمط القيادي وأثره على الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- 32- شديفات يحي محمد، (1999)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة في جامعة اليرموك، مجلة إتحاد الجامعات العربية .
- 33- الشيخ خليل، جواد محمد، شرير، عزيزة عبد الله، (2007)، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى معلمين، مجلة الجامعة الإسلامية .
- 34- طنناش سلامة (1990)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، مجلة دراسات.
- 35- عادل سلامة، (1999)، الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية عين شمس، رسالة ماجستير غير منشورة.
- 36- عبد المالك مكفس، (2008)، نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقته بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة لخضر باتنة، الجزائر.
- 37- عليمات محمد، (1994)، الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، الأردن.
- 38- نجدي حبشي ورأفت باخوم، (2004)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي والرضا عن العمل لدى معلمي مدراس مينا، السعودية.
- 39- الهيجان ، عبد الراحمان أحمد، (1998)، الولاء للمدير السعودي، بحث الميداني، الرياض، جامعة نايف العربية العلوم الأمنية.
- 40- الوزان محمد أحمد (2006)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، البحرين.

الملاحق

## الملحق رقم (01) :يوضح إستمارة صدق التحكيم

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس عمل والتنظيم

إستمارة صدق التحكيم

الطالبة:بوحنة حورية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أستاذي الكريم .....أستاذتي الكريمة ...

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل والتنظيم

بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى ممرضين بعض المستشفيات بمدينة

تقرت وبحكم خبرتكم وتجربتكم نضع بين أيديكم مقياسين لملاحظتهم وتقويمهم وإبداء رأيكم فيهم

وذلك من خلال العناصر التالية :

التعاريف الإجرائية.

تعريف الأبعاد .

مدى إنتماء الفقرات للأبعاد.

مدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات.

مدى وضوح التعليمات

التفضل بأراء أخرى إن وجدت .

وتكون الإجابة من خلال وضع العلامة (+)في الخانة المناسبة والرجاء تقديم البديل في

حالة عدم الموافقة قبل ذلك أرجو منك ملأ هذه البيانات الخاصة بك:

إسم الأستاذ: .....

الدرجة العلمية: .....

التخصص: .....

إليك أستاذي الفاضل ،أستاذتي الفاضلة ،هذه المعلومات الخاصة بالمقياس والتي

تساعدك في عملية التحكيم .

**الهدف من المقياسين :** هو معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

ومعرفة مستوى رضا الوظيفي لدى و مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضي بعض

المستشفيات بمدينة تفرت .

**التعاريف الإجرائية :**

**الرضا الوظيفي :**

هو الفرق بين ما يتوقع الممرض أن يحصل عليه جراء المجهودات التي يبذلها وما

تمنحه له المؤسسة من تسهيل والمتمثل في محتوى العمل ،الأجر ،الإشراف ،الترقية

،العلاقة مع الزملاء ،ويقاس هذا الفرق بواسطة الأداة المعتمد عليها في الدراسة وهي

الاستبيان لدى عينة من ممرضي قطاع الصحي بمدينة تفرت.

**الالتزام التنظيمي:**

مجموعة السلوكات التي يقوم بها الممرض في المستشفى والتي توجي بمدى

حرص الممرض ورغبته في القيام بواجباته والتقيد بمعايير وقوانين المستشفى والمتمثل

في الأبعاد التالية الولاء التنظيمي ،الرغبة في الاستمرار بالعمل، والمسؤولية تجاه

المؤسسة،

التقيد بمعايير وقوانين المؤسسة،وتقاس هذه السلوكات بواسطة الأداة المعتمد عليها في

الدراسة وهي الاستبيان لدى عينة من ممرضي قطاع الصحي بمدينة تفرت.

جدول التحكيم الخاص بمدى قياس الفقرات للأبعاد ومدى وضوح الصياغة اللغوية:

الجدول الخاص بقياس الرضا الوظيفي:

بعد طبيعة العمل:

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	تعقني مهنة التمريض من فرصة التجديد و الابتكار		
			التعديل
02	أحس بمنعة كبيرة أثناء وجودي في العمل		
			التعديل
03	إن مهنة التمريض روتينية تقيد مواهب الممرض		
			التعديل
04	أشعر بالرتابة أثناء تأدية عملي		
			التعديل
05	تقيد مهنة التمريض من الحرية في العمل		
			التعديل
06	أشعر بالقلق و التوتر أثناء العمل		
			التعديل
07	أشعر بالتعب بعد نهاية العمل		
			التعديل
08	أشعر أن مهنة التمريض تحقق الإستقرار و الإطمئنان النفسي للممرض		
			التعديل
09	تحقق لي مهنة التمريض مكانة إجتماعية غير مقبولة		
			التعديل
10	أشعر بالاستقلالية في العمل		
			لتعديل

بعد الأجر:

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	يتناسب ما يتقاضاه الممرض من دخل مع تكاليف المعيشة.		
	التعديل		
02	تتناسب المكافآت المالية الممنوحة للممرض مع ما يبذله من جهد		
	التعديل		
03	يحقق لي عملي راتبا جيد مقارنة برواتب الآخرين		
	التعديل		
04	يحقق لي راتبي حياة جيدة		
	التعديل		
05	أتقاضى راتبا يتناسب مع مناصبي		
	التعديل		
07	أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتقاضاه		
	التعديل		
08	يتناسب راتبي مع الجهد الذي ابذله		
	التعديل		
09	يتوافق راتبي مع قدراتي		
	التعديل		

بعد العلاقة مع الزملاء:

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	أشعر بالود والاحترام مع زملائي		
	التعديل		
02	أساعد زملائي عندما يقتضي الأمر		
	التعديل		
03	أشعر بالسعادة عندما أتواجد مع زملائي		

			التعديل
		أحبذ العمل بمفردي .	04
			التعديل
		يغلب طابع الأناية في العمل .	05
			التعديل
		يسود روح التعاون والتضامن بيني وبين زملائي في العمل.	06
			التعديل
		نعمل أنا وزملائي كعائلة واحدة .	07
			التعديل

#### بعد الإشراف:

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	يعترف رئيسي المباشر بأهميتي في العمل .		
			التعديل
02	تتصف علاقتي مع رؤسائي بالتقدير والاحترام .		
			التعديل
03	أشعر بعدالة الرؤساء في العمل.		
			التعديل
04	يتفهم الرؤساء الظروف الشخصية للممرض.		
			التعديل
05	يهتم الرؤساء بشكاوي الممرضين.		
			التعديل
06	يعترف الرؤساء بالمجهودات التي يبذلها الممرضين.		
			التعديل
07	يسهر الرؤساء على تلبية حاجات الممرضين		
			التعديل
08	أشعر باعتراف الرؤساء وتقديرهم لما يقوم به الممرض من عمل		
			التعديل



بعد الترقية:

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	أشعر بعدالة ماأحصل عليه من مكافآت في العمل.		
	التعديل		
02	إن فرص النمو المهني متوفرة .		
	التعديل		
03	توجد العدالة في الحصول على الترقية .		
	التعديل		
04	فرص الترقية متاحة أمام الممرض.		
	التعديل		
05	تعتمد الترقية على معايير واضحة.		
	التعديل		

جدول خاص بقياس الالتزام التنظيمي :

بعد الولاء التنظيمي :

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	أحرص على أن أكون عنصر فعالا في المستشفى		
	التعديل		
02	أعتبر أن مشاكل المستشفى هي مشاكلي		
	التعديل		
03	أشعر بالفخر لأنني أحد أفراد المستشفى		
	التعديل		
04	أشعر بالثقة والأمان اتجاه الأفراد العاملين بالمستشفى		
	التعديل		
05	أشعر بالانتماء تجاه المستشفى		
	التعديل		
06	أعتقد أن قراري كان خاطئاً بانتمائي إلى المستشفى		
	التعديل		

بعد المسؤولية اتجاه المؤسسة.

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	أحرص على القيام بواجباتي تجاه المستشفى		
			التعديل
02	أتحمل صعوبات وظيفتي من أجل تحقيق أهداف المستشفى		
			التعديل
03	ألتزم بتطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالمستشفى		
			التعديل
04	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المستشفى		
			التعديل
05	أحافظ على أوقات عملي		
			التعديل
06	أسعى لتلبية متطلبات المستشفى حتى خارج أوقات العمل		
			التعديل
07	أهتم بممتلكات الخاصة بالمستشفى		
			التعديل

بعد: الرغبة في الإستمرار بالعمل في المؤسسة :

الرقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	أرغب بالبقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة		
			التعديل
02	أفكر في ترك عملي بالمستشفى		
			التعديل
03	لأفكر في ترك عملي إلا لظروف قاهرة		
			التعديل
04	يتمتع المستشفى بسمعة ممتازة مقارنة بالمؤسسات الأخرى		
			التعديل

		أشعر بالسعادة عند الإبتعاد عن المستشفى	05
			التعديل
		قيمي وأهدافي تتناسب مع المستشفى	06
			التعديل
		أشعر بالأمن والطمأنينة في المستشفى	07
			التعديل

بعد:التقيد بمعايير وقوانين المؤسسة:

رقم	الفقرات	تقيس	لا تقيس
01	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل .		
			التعديل
02	ألتزم دائما بمواعيد العمل المحددة .		
			التعديل
03	أواظب على حضور عملي بانتظام .		
			التعديل
04	أواظب على حضور اللقاء والندوات غير الرسمية التي تعقدتها المؤسسة.		
			التعديل
05	أحرص على القيام بكل أنشطة موكلة لي.		
			التعديل
06	أقبل الأوامر والتعليمات التي يصدرها المسؤولين .		
			التعديل
07	أحرص على التقيد بقوانين المستشفى .		
			التعديل
08	أتغيب عادة عن عملي .		
			التعديل

جدول خاص بمدى ملائمة البدائل : مقياس الرضا الوظيفي

البدائل	ملائمة	غير ملائمة
موافق		
محايد		
غير موافق		

جدول خاص بمدى ملائمة البدائل: الالتزام التنظيمي

البدائل	ملائمة	غير ملائمة
دائما		
أحيانا		
أبدا		

جدول التحكيم الخاص بمدى ملائمة الأبعاد:

الأبعاد	مناسبة	غير مناسبة	تعديل
الرضا الوظيفي			
الالتزام التنظيمي			

## الملحق رقم (02): يوضح قائمة أسماء المحكمين

في إطار حرصنا على تحقيق صدق المحتوى للأداتين الدراسة ، قمت بتوزيع الاستمارة على مجموعة من المحكمين التالية أسماؤهم والذين أتوجه لهم بالشكر الجزيل على ما قدموه لي من ملاحظات والاقتراحات التي أفادوني بها في إجراء الدراسة.

الأستاذ	الدرجة العلمية	التخصص	مكان العمل
عمروني ترزولت حورية.	دكتوراه:أستاذ محاضر (أ).	علم النفس عمل وتنظيم	جامعة ورقلة.
ميسون سميرة	دكتوراه :أستاذ محاضر(أ).	علم النفس مدرسي.	جامعة ورقلة.
خلادي يمينة	دكتوراه :أستاذ محاضر (ب).	علم النفس الاجتماعي.	جامعة ورقلة.
وازي الطاوس	دكتوراه :أستاذ محاضر (أ).	علم النفس الاجتماعي.	جامعة ورقلة.
محمدي فوزية .	دكتوراه :أستاذ محاضر (أ).	علم النفس مدرسي .	جامعة ورقلة.
خميس سليم.	دكتوراه :أستاذ محاضر(أ).	علم النفس العيادي .	جامعة ورقلة.
خميس عبد العزيز .	ماجستير:أستاذ محاضر(ب).	علم النفس تربوي .	جامعة ورقلة.
معمر حمزة .	دكتوراه :أستاذ محاضر (أ).	علم النفس عمل وتنظيم	جامعة غرداية.
كادي الحاج.	ماجستير :أستاذ محاضر (أ)	علم النفس مدرسي .	جامعة ورقلة.
إسماعيل لعور	ماجستير :أستاذ مساعد (أ).	علم النفس الاجتماعي.	جامعة ورقلة.
نوبيات قدور	دكتوراه:أستاذ محاضر (أ).	علم النفس الاجتماعي.	جامعة ورقلة.



	أحيانا			
01			تعيقني مهنة التمريض من فرص التجديد	
02			أشعر بالاستقلالية في العمل.	
03			يتناسب دخل الممرض مع تكاليف المعيشية .	
04			يغلب طابع الأناثية على زملائي في العمل.	
05				
06			إن فرص الترقية متاحة أمام الممرض.	
07			أشعر بمتعة كبيرة أثناء ممارسة عملي في .	
08			تحقق لي مهنة التمريض مكانة اجتماعية مقبولة.	
09			يحقق لي راتبي الاكتفاء الذاتي .	
10			تعترف الإدارة بما يقدمه الممرض من أعمال.	
11			توجد العدالة في الحصول على الترقية .	
12			.	
13			أشعر أن مهنة التمريض تحقق	
14			أتقاضى راتبا يتناسب مع مناصبي.	
15			أعتقد أن مهنة التمريض روتينية تقيد مواهب الممرض.	
16			يعترف رئيسي المباشر بدوري في العمل .	
17			.	
18			أشعر بعدالة ما أحصل عليه من مكافآت في العمل .	
19			أشعر بالقلق والتوتر أثناء تأدية عملي .	
20			أرى أن مهنة التمريض تقيد من حريتي في العمل .	
21			الآخرين في المستشفى . يحقق عملي راتبا جيدا مقارنة بر	
22			يسهر الرؤساء على تلبية حاجات المرضين .	
23			أساعد زملائي عندما يقتضى الأمر .	
24			إن فرص الترقية المهنية متوفرة في عملي.	
25			أشعر بالتعب بعد نهاية العمل .	
26			تناسب المكافآت المادية الممنوحة مع ما أبذله من جهد.	
27			يعترف الرؤساء بالجهود التي يبذلها الممرضين .	
28			.	
29			ترتكز الترقية على معايير واضحة ومحددة .	
30			.	

			يهتم الرؤساء بشكاوي الممرضين .	31
			يحقق لي راتبي حياة جيدة .	32
			أشعر بالملل أثناء تأدية عملي .	33
			يتفهم الرؤساء الظروف الشخصية للممرض.	34
			.	35
			تتصف علاقتي برؤسائي بالتقدير والاحترام.	36
			يتناسب راتبي مع الجهد الذي أبذله.	37
			.	38

أحيانا				
			.	01
			.	02
			أتحمل صعوبات وظيفتي من أجل تحقيق أهداف	03
			أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي يعقدها المستشفى .	04
			تتطابق قيمي مع قيم المستشفى الذي أعمل به.	05
			يتمتع المستشفى بسمعة ممتازة مقارنة بالمؤسسات	06
			أقبل الأوامر والتعليمات الصادرة عن المسؤولين .	07
			.	08
			.	09
			.	10
			المهنية.	
			ألتزم بتطبيق اللوائح والقوانين الخاصة بالمستشفى.	11
			أحرص على القيام بواجباتي تجاه المستشفى .	12
			.	13
			أعتبر أن مشاكل المستشفى هي مشاكلي.	14
			.	15
			لا أفكر في ترك عملي إلا لظروف قاهرة .	16
			أسعى لتلبية متطلبات المستشفى حتى خارج أوقات العمل.	17
			تجاه العاملين بالمستشفى.	18
			أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المستشفى.	19
			أرغب بالبقاء في عملي مهما توفرت لي فرص بديلة.	20
			.	21
			أحرص على التقيد بقوانين المستشفى .	22
			أحرص على القيام بكل الأنشطة موكلة لي في الوقت	23



			.	24
			غالباً ما أتغيب عن العمل .	25
			ألتزم دائماً بمواعيد العمل المحددة .	26
			.	27

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير



إلى السيد: مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة  
برعاية الأم و الطفل بمدينة تفرت

اللائحة الاستشفائية المتخصصة  
مستشفى الأم و الطفل - تفرت  
التاريخ : 30 مارس 2014  
رقم : 555

## الموضوع: تقديم تسهيلات

تحية طيبة:السلام عليكم وبعد

في إطار التعاون بين الجامعة و المؤسسات الوطنية، يحرص قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، بتدريب طلابها علميا وعمليا على إنجاز البحوث والدراسات الميدانية، وهذا من أجل إعدادهم وتكوينهم لخدمة قضايا الصحة والتربية والتعليم في بلادنا وتحقيق أهداف منظومتنا التعليمية، وعليه يسعدنا جدا أن نطلب من سيادتكم المحترمة تقديم تسهيلات اللازمة للطلبة :

1- بوحنة حورية

في مؤسستكم وجميع المعطيات الضرورية التي تهمهم في إعداد : "مذكرة تخرج"

حول: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى ممرضين.

تحت إشراف : مزباني الوناس .

وإننا على يقين بأنكم ستبذلون الجهد في إطار ما يسمح به القانون لتقديم التسهيلات اللازمة

لطلاب وطلبات قسمنا .

30 مارس 2014

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

ورقلة في: 04 مارس 2014

رئيس القسم

بإضاء: نادية بوجنيف  
بإشارة: بوجنيف



بلو  
مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة  
مستشفى الأم و الطفل تفرت  
علي بن كمالسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

مديرية الصحة و السكان ولاية ورقلة  
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تقرت  
الرقم : 26/م ع ص ج ت / 2014

مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تقرت  
إلى  
الأطباء المنسقين لعيادات المؤسسة العمومية  
للصحة الجوارية - تقرت -

**الموضوع: ف/ي تقديم تسهيلات .**

في إطار التعاون بين المؤسسة والجامعة فيما يخص تقديم يد المساعدة لطلابنا في عمليات إنجاز البحوث و مذكرات التخرج نطلب منكم تقديم تسهيلات للطالبة بوحنة حورية للفترة الممتدة من 2014/04/20 إلى 2014/04/24 بعيادات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تقرت للإعداد مذكرة تخرجها حول الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي .

تقرت في: 20 شهر 2014

المدير

1  
26  
رزاق هيلة مراكش

