



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونغاز بولاية عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة:

أ. سعدي عربية

من إعداد وتقديم الطالبتين:

- ضالع عفاف اشواق

- بوحوص مروى

تاريخ المناقشة: 19 - 06 - 2025

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
سعدون سمية	أستاذ محاضر - أ	رئيسا
سعدي عربية	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
سعداوي سعاد	أستاذة متعاقدة	مناقشا
بن مهرة ليندة لطيفة	بروفسور	مدعوة

السنة الجامعية 2024-2025

قال الله تعالى

لَبِيسَ الْإِنسَانِ الْإِبْرَاهِيمَ

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمٍ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ({105}

صدق الله العظيم



(وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر البدايات
وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً أبتدت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى كل من سعى معي لإتمام
مسيرتي الجامعية وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي :

الى من كلل العرق جبينه ومن علمني ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار الى النور الذي انار دربي
والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا ... من بذل الغالي والنفيس واستدميت منه قوتي واعتزازي
بذاتي ... ابي الغالي

الى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها . الى الانسانة العظيمة التي لطالما تمننت
ان تقر عينها في يوم كهذا امي الحبيبة

الى ضلعي الثابت وامان ايامي الى من شددت عضدي بهم فكانوا ينباع ارتوي منها الى خيرة ايامي
وصفوتها الى قرة عيني ... اخي واختي

لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين لأصحاب الشدائد
والأزمات

زميلتي وصديقتي التي تقاسمت معي وهن هذا العمل مروى

الى من افاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة اليكم عائلتي ...

اهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته ها انا اليوم أكملت واتممت اول ثمراته بفضلته
سبحانه وتعالى

فالحمد لله على ما وهبني وان يجعلني مباركا وان يعنني أينما كنت فمن قال انا لها نالها

وانا لها وان ابت رغما عنها اتيت

بها.

عفاف اشواق





الحمد لله الذي وفقنا لهذا و لم نكن إليه لولا فضل الله علينا و صلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين.

اهدي هذا العمل

إلى من أحمل اسمه بافتخار "أبي الغالي رحمه الله".

ملاكي وسعادتي في الحياة "أمي الغالية" أطال الله في عمرها.

و إلى من حبهم يجري في عروقي وأخوتي وأخي محمد عبد الفتاح، نور الهدى، إيمان و إلى جميع الأهل و الأقارب.

إلى أبناء أخواتي اللذان زرعوا السعادة إلى حياتنا، قمر رهف، غيث، إسحاق.

إلى صديقة عمري ورفيقة دربي زهرة.

إلى من تقاسمت معها مشقة و تعب هذا البحث صديقتي عفاف أشواق .

كل الأساتذة الذين درسوني في مشواري الدراسي، وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة "سعدى عربية" في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

مروى



الشكر و العرفان

لا يسعنا بعد الإنهاء من هذا العمل إلا أن نحمد الله على توفيقه وتسهيله وتيسيره لناكل ما صعب علينا

وألهمنا الصبر على ذلك

كما نتقدم بجزيل الشكر , وعظيم الامتنان , إلى أستاذتنا الفاضلة الدكتورة " سعدي عريية " المشرفة على عملنا هذا ,
حيث قدمت لنا, كل النصح والإرشاد , وعلى تحفيزاتها المتكررة ,

التي حثتنا على بذل المزيد من الجهد , وإتقان العمل , كان لها الفضل الكبير في إعانتنا بعد

الله تعالى فلها منا جزيل الشكر والاحترام والتقدير

كما نتقدم بجزيل الشكر , إلى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية , الذين لم يخلوا علينا بإرشاداتهم وقدموا لنا يد المساعدة , في
إنجاز هذا الموضوع , وشكر خاص لعمال مؤسسة سونلغاز الذين حكموا لنا إستمارة

الاستبيان

.وفي الأخير نشكر جمع من صبر معنا, وساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع



والله الموفق

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة بالتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى عمال إدارة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بعين تموشنت ، وذلك باستخدام استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الإلتزام التنظيمي الذي تم تطبيقه على عينة قصدية قوامها 80 عامل إداري و استندت هذه الدراسة على المنهج الوصفي . بعد تحليل النتائج إحصائيا باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss 20) (الفيا كرومباخ ، اختبار ت و اختبار تحليل التباين الاحادي) . توصلت الدراسة إلى أن :

_ هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي لدى عمال الإداريين في مؤسسة توزيع الغاز و الكهرباء بعين تموشنت .

_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال الإداريين في مؤسسة توزيع الغاز و الكهرباء بعين تموشنت .

_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزام التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى عمال الإداريين في مؤسسة توزيع الغاز و الكهرباء بعين تموشنت .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي؛ الإلتزام التنظيمي؛ الإداريين؛ مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء .

Abstract:

This study aimed to identify the relationship between job satisfaction and organizational commitment among employees of the Electricity and Gas Distribution Company in Ain Temouchent, using a job satisfaction questionnaire and an organizational commitment questionnaire that were applied to a purposive sample of 80 administrative employees. This study was based on the descriptive approach. After analyzing the results statistically using the Statistical Package for

the Social Sciences (SPSS 20) (Cronbach's alpha, t-tests, and one-way analysis of variance). The study concluded that:

_ There is a statistically significant correlation between job satisfaction and organizational commitment among administrative workers at the Ain Temouchent Gas and Electricity Distribution Company.

_ There were no statistically significant differences in job satisfaction attributable to gender among administrative workers at the Ain Temouchent Gas and Electricity Distribution Company.

_ There are no statistically significant differences in organizational commitment attributable to the educational qualification variable among administrative workers in the gas and electricity distribution company.

Keywords: job satisfaction; organizational commitment; administrators; gas and electricity distribution Corporation.

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns, rendered in black and white, framing the central text.

قائمة

المحتويات

الصفحة	العنصر
أ	البسمة
ب	إهداء
ج	شكر
د	الملخص
ذ	قائمة محتويات البحث
ط	قائمة الجداول
ظ	قائمة الاشكال
1	المقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم الدراسة	
05	1- طرح إشكالية الدراسة
05	2- صياغة فرضيات الدراسة
06	3- أسباب اختيار الموضوع
06	4- أهمية الدراسة
05	5- أهداف الدراسة
06	6- التعاريف الإجرائية
07	الدراسات السابقة
10	التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

11	تمهيد
12	1- تعريف الرضا الوظيفي
14	2- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
17	3- أهمية الرضا الوظيفي
18	4- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
19	5- مؤشرات عدم الرضا الوظيفي
21	6- طرق قياس الرضا الوظيفي
23	خلاصة

الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي

26	تمهيد
27	1- تعريف الإلتزام التنظيمي
28	2- المداخل النظرية للإلتزام التنظيمي
29	3- أبعاد الإلتزام التنظيمي
31	4- أهمية الإلتزام التنظيمي
32	5- العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
33	6- الآثار الوظيفية للإلتزام التنظيمي
34	7- قياس الإلتزام التنظيمي
36	خلاصة



الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
40	تمهيد
40	أولا - الدراسة الإستطلاعية
40	أهداف الدراسة الإستطلاعية
40	منهج الدراسة الإستطلاعية
40	حدود الدراسة الإستطلاعية
41	أدوات الدراسة الإستطلاعية
42	الخصائص السيكومترية
45	عينة الدراسة الإستطلاعية
46	ثانيا - الدراسة الأساسية
46	أهداف الدراسة الأساسية
46	منهج الدراسة الأساسية
46	حدود الدراسة الأساسية
46	عينة الدراسة الأساسية
46	أدوات الدراسة الأساسية
48	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
الجانب التطبيقي	
الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها	
49	عرض نتائج الفرضيات و مناقشتها

54	الخاتمة
54	توصيات الدراسة (علمية و عملية)
56	قائمة المراجع
66	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
41	الجدول رقم (01): طريقة ترميز الاوزان لمتغير الجنس	01
41	الجدول رقم (02): طريقة ترميز الاوزان لمتغير المؤهل العلمي	02
42	الجدول رقم (03): يوضح البدائل والاوزان لفقرات استبيان الرضا الوظيفي	03
42	الجدول رقم (04): يوضح البدائل والاوزان لفقرات استبيان بالالتزام التنظيمي	04
42	الجدول رقم (05): يوضح معامل ارتباط فقرات استبيان الرضا الوظيفي	05
43	الجدول رقم (06): يوضح معامل الارتباط بيرسون لاستبيان الالتزام التنظيمي	06
44	الجدول رقم (07): يوضح نتائج ثبات استبيان الرضا الوظيفي	07
44	الجدول رقم (08): يوضح نتائج ثبات استبيان الالتزام التنظيمي	08
45	الجدول رقم (09): توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	09

45	الجدول رقم(10): توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب متغير المؤهل العلمي	10
47	الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير الجنس	11
47	الجدول رقم(12): توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير المؤهل العلمي	12
50	الجدول رقم(13): يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي	13
51	الجدول رقم(14): نتائج حساب معامل الفرق بين الجنسين في الرضا الوظيفي	14
53	الجدول رقم (15): يبين تحليل التباين "ف" لحساب الفرق في الالتزام التنظيمي تعزى الى متغير المؤهل العلمي لدى اداريين مؤسسة سونلغاز	15

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال
15	شكل رقم(01): نظرية هرم ماسلو
17	جدول رقم(02): نظرية هرزبيرغ

المقدمة

المقدمة :

تعيش المؤسسات المعاصرة في ظل بيئة تنافسية متسارعة التغير، ما جعلها تسعى بكل السبل إلى تحسين أدائها وتحقيق التميز المستدام. ومن أهم العناصر التي تعتمد عليها لتحقيق هذا الهدف هو المورد البشري، الذي أصبح يُنظر إليه اليوم كأصل استراتيجي لا يمكن الاستغناء عنه. إذ لم تعد الآلات أو التكنولوجيا المتطورة وحدها كافية لضمان النجاح، بل أصبح التركيز موجهاً نحو خلق بيئة عمل محفزة ومرضية للعاملين، تنعكس إيجاباً على مردودهم وسلوكهم التنظيمي.

في هذا السياق، يُعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم المفاهيم التي حظيت باهتمام واسع في مجالات علم النفس الصناعي والتنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، نظراً لكونه عاملاً محورياً في تشكيل سلوكيات الأفراد داخل بيئة العمل. فالرضا الوظيفي لا يعني فقط شعور الموظف بالارتياح تجاه وظيفته، بل يتعدى ذلك ليعبر عن مدى قبوله لمختلف جوانب العمل من ظروف مادية، علاقات اجتماعية، فرص الترقية، نظام الأجور، أساليب القيادة وغيرها. وكلما زاد رضا الفرد عن وظيفته، كلما زاد اندماجه في عمله واستعداده لبذل مجهود إضافي في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة.

من جهة أخرى، برز مفهوم الالتزام التنظيمي كعامل جوهري يحدد مدى ارتباط الفرد بمنظّمته، واستعداده للبقاء فيها، والمساهمة الفاعلة في نجاحها. ويأخذ الالتزام التنظيمي عدة أبعاد، من أبرزها: الالتزام العاطفي الذي يعكس شعور الانتماء والولاء، والالتزام المستمر المرتبط بتكلفة مغادرة المنظمة، إضافة إلى الالتزام المعياري الذي ينبع من الشعور بالواجب والمسؤولية. فالموظف الملتزم لا يقتصر على أداء المهام الموكلة إليه فقط، بل يظهر سلوكيات تنظيمية إيجابية مثل المبادرة، وتحمل المسؤولية، والدفاع عن صورة المؤسسة. وقد أظهرت أدبيات علم النفس التنظيمي أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، حيث أن الشعور بالرضا عن العمل يمكن أن يعزز من ارتباط الفرد بالمنظمة، والعكس صحيح، فكلما زاد التزام الفرد، كلما زادت قدرته على التكيف مع بيئة العمل والشعور بالرضا عنها. وتبرز أهمية فهم هذه العلاقة في

كونها توفر للمؤسسات إمكانية التدخل بشكل فعال لتحسين أداء الموظفين من خلال تحسين ظروف العمل وتعزيز شعورهم بالانتماء.

انطلاقاً من هذه المعطيات، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي داخل بيئة العمل، وذلك من خلال دراسة ميدانية على عينة من العاملين. وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان مستوى رضا الموظفين عن وظائفهم له أثر فعلي على مدى التزامهم تجاه مؤسساتهم، وتحديد طبيعة هذه العلاقة واتجاهها، مما قد يسهم في تقديم توصيات عملية تساعد في بناء بيئة تنظيمية محفزة ومستقرة.

وتبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع حيوي ينعكس بشكل مباشر على أداء الأفراد والمؤسسات، كما تسعى إلى المساهمة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال علم النفس العمل والتنظيم، وتقديم إضافة معرفية قد تكون مرجعاً مفيداً للباحثين والممارسين في هذا المجال.

ومن هذا المنطلق قمنا في هذه الدراسة بالتعرف على العلاقة الكامنة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال إدارة مؤسسة الغاز والكهرباء بعين تموشنت. حيث تم تقسيم الدراسة إلى جانبين نظري وميداني. الجانب النظري ضم ثلاثة فصول كالآتي:

الفصل الأول : تطرقنا فيه إلى تقديم موضوع الدراسة تحديد مشكلة الدراسة تساؤلات الدراسة.

فرضياتها أهميتها أهدافها والتعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة، والدراسات السابقة.

الفصل الثاني : تم التطرق فيه إلى تمهيد للموضوع، تعريف الرضا الوظيفي، نظرياته، أهميته، مؤشرات، العوامل المؤثرة فيه، وأخيراً طرق قياس الرضا الوظيفي ، وخاتمة الفصل.

الفصل الثالث: تم التطرق إلى تمهيد للموضوع، تعريف الالتزام التنظيمي، أبعاده ، نظرياته ، أهميته ، العوامل المؤثرة فيه ، اثاره الوظيفية و أخيراً قياس الالتزام التنظيمي، وخاتمة للفصل.

أما الجانب الميداني فضم فصلين:

الفصل الرابع: حيث تناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية ذكر فيها أهداف الدراسة و منهج الدراسة ، حدودها المكانية و الزمنية، أداة الدراسة ، خصائصها السيكومترية ، عينة الدراسة ، خصائص العينة الاستطلاعية ، وتطرقنا إلى الدراسة الأساسية ، أهدافها ، منهج الدراسة، الحدود المكانية و الزمنية، أداة الدراسة ، عينة الدراسة و أخيرا إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية.

الفصل الخامس: وأما في هذا الفصل تطرقنا إلى عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم الدراسة

1- طرح إشكالية البحث

2- صياغة فرضيات البحث

3- أهمية البحث

4- أهداف البحث

5- التعاريف الإجرائية

6- الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة :

في عالم يشهد تحولات اقتصادية واجتماعية وتقنية متسارعة، أصبحت المنظمات - على اختلاف أنواعها وأحجامها - تواجه تحديات متزايدة في سبيل الحفاظ على استمراريته وتحقيق أهدافها. ولعلّ من أبرز هذه التحديات ما يتعلق بإدارة المورد البشري باعتباره الركيزة الأساسية في أي عملية تطوير أو تحسين تنظيمي. لم تعد الكفاءات البشرية اليوم مجرد منفذين للمهام، بل تحوّلوا إلى صُنَاع قيمة حقيقيين، يساهمون بدرجة كبيرة في نجاح المؤسسة أو تعثرها، وهو ما دفع المختصين والباحثين إلى تكثيف الجهود لفهم الظروف النفسية والاجتماعية التي تؤثر على سلوك الموظف داخل بيئة العمل.

وفي هذا السياق، برزت مجموعة من المفاهيم الجوهرية في علم النفس التنظيمي، من بينها مفهوم الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، واللذان يشكلان معًا حجر الأساس لفهم سلوك الأفراد في المنظمات. يعتبر الرضا الوظيفي أهم هدف تسعى المنظمة لتحقيقه سواء داخلها أو خارجها فتعمل على ان تجعل الموظف يعمل برضا وسعادة ويكون واثقا من إنتاجيته ونجاحه، فان الرضا الوظيفي ما هو الا رد فعل للظروف المحيطة بالموظف والتي تجعله يقول " انا سعيد بعلمي "، وهو انعكاس لمستوى الإشباع الذي يتحقق من خلال مختلف أبعاد العمل، كالأجور، ظروف العمل، فرص الترقية، العلاقات مع الزملاء والرؤساء، سياسات المؤسسة، الأمن الوظيفي وغيرها. وقد اكدت العديد من الدراسات ومن بينها دراسة " صرفاق عبد القادر (2016) " بأن الرضا الوظيفي هو مدى الشعور النفسي بالقناعة والارتياح نتيجة إشباع لحاجات والتوقعات مع العمل وبيئته ومع المتغيرات الأخرى ذات العلاقة ممثلة في الولاء والانتماء للعمل .

أما الالتزام التنظيمي، فيُعد من أبرز المؤشرات التي تقيس مدى ارتباط الفرد بالمؤسسة واستعداده للبقاء فيها والعمل على تحقيق أهدافها. ويتجلى هذا المفهوم في مشاعر الانتماء، والولاء، والاعتقاد بقيم المنظمة، كما يتضمن استعداد الفرد لبذل الجهد الإضافي من أجل المصلحة العامة للمؤسسة. كما اشارت دراسة " إيناس فؤاد نواوي فلمبان. " (1429هـ) أن الالتزام التنظيمي هو الشعور الإيجابي المتولد عند الموظف اتجاه منظمته

والارتباط بها والإخلاص لها والتوافق مع قيمها وأهدافها والحرص على البقاء بها من خلال بذل الجهد وتفضيلها على ما سواها مع الافتخار بمآثر المنظمة مما يعزز نجاحها.

ورغم اختلاف المفهومين من حيث الطبيعة، إلا أن الأبحاث النظرية والميدانية أثبتت وجود علاقة ترابطية قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، حيث يُعتبر الرضا عاملاً ممهّداً لتعزيز الالتزام. فكلما شعر العامل بالرضا عن ظروف عمله، كلما زاد ارتباطه العاطفي والتنظيمي بالمؤسسة، وارتفعت دافعيته للعمل، في حين أن انخفاض الرضا قد يؤدي إلى انخفاض الالتزام، وزيادة السلوكيات السلبية مثل التغيب، الانسحاب، أو حتى الاستقالة. بحيث أظهرت العديد من الدراسات والتي لها علاقة بدراستنا الحالية منها دراسة " " **خليفة يعقوبي وبومدين طيبي (2018)**، هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين الالتزام التنظيمي مما يفتح المجال لطرح التساؤل التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى عمال ادارة

مؤسسة سونلغاز بولاية عين تموشنت ؟

2. الأسئلة الفرعية :

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي عند عمال إدارة سونلغاز بعين تموشنت تعزى لمتغير الجنس؟

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي عند عمال إدارة سونلغاز بعين تموشنت تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

3. فرضية الدراسة :

— توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عمال ادارة مؤسسة سونلغاز بولاية عين تموشنت .

وقد تفرعت هذه الفرضية على الفرضيات الفرعية التالية :

✚ توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي عند عمال ادارة سونلغاز بعين تموشنت تعزى لمتغير الجنس.

✚ توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي عند عمال ادارة سونلغاز بعين تموشنت تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4. أسباب اختيار الموضوع :

- معرفة واقع كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في مؤسسة سونلغاز لولاية عين تموشنت .
- محاولة توضيح كل من مفهوم الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي .

5. أهمية الدراسة :

- المساهمة في إثراء الجانب النظري.
- معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي .
- تسعى دراستنا إلى التعرف على فعالية الرضا الوظيفي وبيان تأثيره على الالتزام التنظيمي لدى الموظفين الإداريين لدى عمال سونلغاز .

6. اهداف الدراسة :

- ابراز العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى اداريي مؤسسة سونلغاز .
- ابراز الفروق الفردية في الرضا الوظيفي لدى اداريي مؤسسة سونلغاز حسب جنسهم.
- ابراز الفروق الفردية في الالتزام التنظيمي لدى اداريي مؤسسة سونلغاز حسب مؤهلهم العلمي .

7. التعاريف الإجرائية :

الرضا الوظيفي : من وجهة نظر هوبوك هو : "عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية و المادية و بالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد".(البارودي،2015،ص:39).و يعرف اجرائيا بالدرجة التي يتحصل عليها افراد العينة في الاستبيان المستخدم في الدراسة .

الالتزام التنظيمي : تعرف بـراف : " الالتزام التنظيمي بأنه الحالة التي يكون فيها الموظف معروفاً من خلال منظمة معينة و أهدافها ، و يرغب بالاستمرار فيها". (براف ، 2007 ، ص: 256) و يعرف اجرائياً بالدرجة التي يتحصل عليها افراد العينة في الاستبيان المستخدم في الدراسة .

8. الدراسات السابقة :

-دراسة خليفة يعقوبي و بومدين طيبي (2018)، الموسومة الرضا الوظيفي أداة لحماية العامل من خلال تحقيق الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لدى عينة من موظفي إدارة الضرائب بولاية سعيدة ،استندت منهجية الدراسة منهجية الدراسة إلى منهج الإحصائي ،أجريت الدراسة على عينة قدرت 100 موظف ،قد تم جمع المعلومات بالإعتماد على استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الالتزام التنظيمي ،وقد توصلت ال إلى أن:

- هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين الالتزام التنظيمي.
- عدم وجود فروق معنوية في مستوى الرضا الوظيفي للموظفين تعزى إلى كل المتغيرات النوعية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية والراتب) .
- عدم وجود فروق معنوية في مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين تعزى إلى كل المتغيرات النوعية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية والراتب).

-دراسة أبو رحمة نبيل (2022)، الموسومة : الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية و الالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة، استندت منهجية الدراسة إلى منهج الوصفي التحليلي ، أجريت الدراسة على عينة بلغ حجمها 280 موظفاً ، و قد تم جمع المعلومات بالإعتماد على استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الالتزام التنظيمي و قد توصلت الدراسة إلى :

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال المسؤولية الاجتماعية بوزن نسبي 68.76% .
- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال الالتزام التنظيمي بوزن نسبي 75.98% .

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال الرضا الوظيفي بوزن نسبي 69.28% .

-دراسة زوخ فاطمة(2020)، الموسومة بالرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي دراسة ميدانية لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية ورقلة، استندت منهجية الدراسة إلى منهج الوصفي التحليلي، أجريت الدراسة على عينة بلغ حجمها 241 مفردة، قد تم جمع المعلومات بالاعتماد على استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الالتزام التنظيمي، و قد توصلت الدراسة إلى :

- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي يعزى لمتغير الجنس، المؤهل العلمي، مادة التدريس، التصنيف الإداري.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي يعزى لمتغير الأقدمية في مؤسسة العمل(قديم، جديد، متوسط).

-دراسة وحيد مصطفى كامل مختار (2019)، الموسومة بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى معلمي التربية الخاصة، استندت منهجية الدراسة إلى منهج الوصفي، أجريت الدراسة على عينة بلغ حجمها 285 معلم و معلمة، قد تم جمع المعلومات بالاعتماد على استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الالتزام التنظيمي، وقد توصلت الدراسة إلى :

- وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة .
- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور و درجات الإناث من عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي و ذلك لصالح الذكور .
- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي الذكور و الإناث من عينة الدراسة على مقياس الالتزام التنظيمي و ذلك لصالح الذكور .

- عدم وجود فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة على مقياسي الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

-دراسة لروية مشتبي و زهية خطار (2020)،الموسومة بالالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي (دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري)،استندت منهجية الدراسة إلى منهج الوصفي التحليلي ،أجريت الدراسة على عينة بلغ حجمها 139 أستاذ و أستاذة ،قد تم جمع المعلومات بالاعتماد على استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الالتزام التنظيمي ،و قد توصلت الدراسة إلى :

- توجد علاقة ارتباطيه ايجابية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام الوظيفي .
- وبينت أن هناك درجة متوسطة في الالتزام الوظيفي وفي مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام الوظيفي تعزى لمتغير الجنس و متغير الخبرة المهنية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس والخبرة، وعدم وجود فروق في متغير الدرجة العلمية.

-دراسة نوال لزرقي و زهور بن حواء (217)،الموسومة بالرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر،استندت منهجية الدراسة إلى منهج الوصفي ،أجريت الدراسة على عينة بلغ حجمها 129 عامل أستاذة ،قد تم جمع المعلومات بالاعتماد على استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الالتزام التنظيمي ،و قد توصلت الدراسة إلى :

- الرضا الوظيفي له تأثير ايجابي مباشر على الالتزام التنظيمي و يفسر %60 من التغير في هذا الأخير.

-دراسة سيفي يوسف و مزيان محمد (2019)،الموسومة ب عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي بتلمسان ،استندت منهجية الدراسة إلى منهج الوصفي ،أجريت الدراسة على عينة بلغ حجمها

95 أستاذ. قد تم جمع المعلومات بالاعتماد على استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الالتزام التنظيمي ، و قد توصلت الدراسة إلى :

• عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى أساتذة جامعة تلمسان بكلية العلوم.

التعليق على الدراسات السابقة :

بعد الاطلاع على هذه الدراسات لابد من مناقشتها و التعليق عليها :

• من حيث الموضوع:

ركزت معظم الدراسات السابقة على العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وقد أجمعت غالبية النتائج على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، مما يدعم الاتجاه القائل بأن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي.

• من حيث المنهج:

اعتمدت غالبية الدراسات السابقة على المنهج الوصفي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية، وهذا ما يتوافق مع طبيعة دراستنا الحالية.

• من حيث النتائج

اختلفت النتائج من دراسة الى أخرى فكل دراسة اسفرت الى عدة نتائج مختلفة وهذا حسب الهدف الذي سعت اليه كل دراسة .

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد

1. تعريف الرضا الوظيفي
2. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
3. أهمية الرضا الوظيفي
4. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
5. مؤشرات عدم الرضا الوظيفي
6. طرق قياس الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

لطالما كان الرضا الوظيفي محط أنظار الباحثين في مجال الإدارة، وذلك لما له من أهمية بالغة في فهم سلوك الموظفين وتحقيق النجاح المؤسسي. فمنذ نشأته في سياق الثورة الصناعية، أصبح الرضا الوظيفي مؤشراً دقيقاً لمدى ارتباط الموظفين بوظائفهم، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بدافعهم وإنتاجيتهم. وسنتطرق في هذا الفصل إلى التعرف على ماهية الرضا الوظيفي، أهميته، النظريات المفسرة لها، العوامل والمؤشرات المؤثرة فيه، إضافة إلى طرق قياسه.

1. تعريف الرضا الوظيفي:

تعددت وتنوعت تعريفات الرضا الوظيفي بتعدد الدراسات والأبحاث التي خاضت في غمار هذا المفهوم الحيوي من زوايا معرفية. سعى كل باحث، انطلاقاً من متطلبات وأهداف بحثه، إلى صياغة تعريف للرضا الوظيفي يعكس رؤيته الخاصة ويتناسب مع السياق الزمني والمكاني الذي أُجريت فيه الدراسة. وعلاوة على ذلك، يكتسي موضوع الرضا الوظيفي طابعاً نسبياً إلى حد كبير؛ فمن الممكن أن نجد فرداً يشعر بالرضا تجاه عمله في حين يفتقر آخر، يشغل ذات الوظيفة أو يعمل في نفس البيئة، إلى هذا الشعور. ويعزى هذا التباين في المقام الأول إلى الاختلافات الفردية في الرغبات والدوافع والتطلعات والحاجات التي يتمتع بها كل شخص. وعلى هذا الأساس سيتم التطرق لأهم التعاريف التي جاء بها الباحثون هذا ومن أجل الإلمام بهذا المفهوم سنتعرف على الرضا الوظيفي.

• الرضا لغة :

-الرضا في اللغة: هو السخط، وارتضاه يعني راه أهلاً، و رضى عنه ،أحبه و أقبل عليه.

(لكحل،2018،ص:54).

-كما عرف الرضا في "معجم منجد الطلاب": "رضي، رضى ورضى، رضوانا ورضوانا، ورضا عنه وعليه

فهو ضد سخط أي رضى بالشيء و قنع بيه". (لكحل،2018،ص:55).

• الرضا اصطلاحاً:

- حيث عرفه أحمد دانية و محمد الشيخ 1998: بأنه "المشاعر و الاتجاهات التي يحملها الفرد نحو وظيفته

التي يزاولها و تظهر خلال مجموعة من العوامل". (عبد الرؤوف و عسى المصري،2014،ص:24).

-تعريف حسب كون ، و ماكدونالد (mcdonald, koon) الرضا الوظيفي : "بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ، فيصبح الفرد بذلك إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو و التقدم وتحقيق الأهداف الاجتماعية ". (عبد الرؤوف و عسى المصرى، 2014، ص:21).

أما سترونج فيشير إليه بأنه: "حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أي غضاضة". (البارودي ، 2015 ، ص:39).

-و الرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك هو: "عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية و المادية و بالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد". (البارودي، 2015، ص:39).

- و يرى عوض (1985) أن "الرضا الوظيفي يتحقق عندما يكون الطموح و العائد من الوظيفة أقل من طموحات الفرد". (عبد الرؤوف و عيسى المصري ، 2014، ص:17).

-كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن: "شعور داخلي يحس به الفرد (عامل، موظف) اتجاه ما يقوم من عمل وذلك إشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله . (عبد اللطيف ، 2015، ص:11).

-كما أن مفهوم الرضا في علم النفس بأنه " الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائية من الشعور التي توافق بلوغ الغاية و تعقب إشباع الحاجات و الرغبات لدى الفرد ". (بهنسي، 2011، ص44).

II. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

تعدد نظريات التي حاولت تفسير أسباب الرضا الوظيفي ومن أبرز هذه النظريات:

▪ نظريات الحاجات:

✦ نظرية تدرج الحاجات "ابراهيم ماسلو":

نظرية أبرهام ماسلو: يرى أبرهام ماسلو (1954) أن إشباع الحاجة أو الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا أو سخط لدى العمال ،فما تم إشباعه من الحاجات يكون دافعا ، أما التي لم يتم اشباعها فهي تؤثر على السلوك سلبا .(زوخ،2020،ص:25).

وقد لخصها فيما يلي:

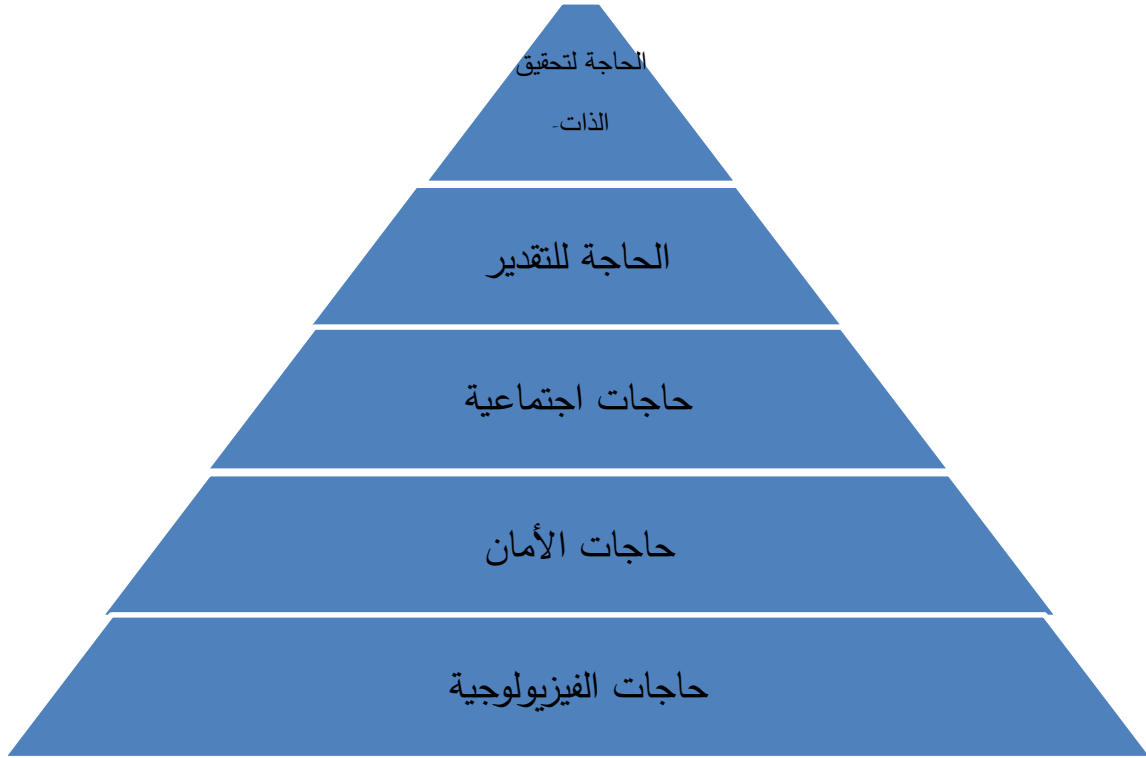
- **الحاجات الفيزيولوجية:** هي الحاجات الجسمانية والأساسية لتكوين الإنسانكالأكل والماء والهواء والنوم، وتعمل هذه الحاجات على حفظ التوازن الجسدي وصيانة الفرد لضمان بقاء العنصر البشري. (البارودي،2015،ص:27).

-**حاجات الأمن:** وهي الحاجات المتعلقة بتوفير الأمن والحماية للإنسان لذاتهمممتلكاته لبقائه واستمراره.

-**حاجات الاجتماعية:** وتتضمن الحاجات المرتبطة برغبة الفرد بالإنتماء وإقامة علاقة ودية مستمرة.

-**حاجات التقدير:** وهي التي تشمل على رغبة في الشعور بالأهمية و القدرة على الإنجاز و الإستقلالية و كذلك احترام الآخرين وتقديرهم .

-**حاجات تحقيق الذات:** تعبرهذه الحاجة في رغبة و هي لا شك تعني تعزيز الشعور و رغبته في الإنجاز لتحقيق الطموحات التي يسعى إليها و رسالته في الحياة .(بهنسي،2011،ص:51).



شكل رقم (01): يمثل هرم ماسلو للحاجات.

المصدر: (بوطابسو و زويتني، 2021، ص:48).

■ نظرية العاملين "هيرزبرغ":

تعود هذه النظرية إلى عام 1959، حيث ركزت على دراسة الخصائص الوظيفية التي تؤدي إلى رضا العاملين أو عدم رضاهم حيث توصل إلى تصنيف مجموعتين من العوامل وهما: العوامل الصحية و العوامل الدافعية.

- العوامل الصحية: يتمثل وجودها إلى الوقاية من عدم الرضا وهي متعلقة بمتغيرات خارجية أهمها:

○ الراتب والمكافآت: تشمل الأجور التي تدفعها الشركة للعاملين مقابل الجهود المبذولة.

○ توقيتات العمل: تتضمن الساعات الرسمية التي يقضيها الفرد في الشركة.

○ فرق العمل: طبيعة العلاقات القائمة بين أفرادها الرسمية والغير الرسمية.

○ ظروف العمل المادية: تتضمن مبادئ الأرغونوميا التصميمية (الإضاءة، التهوية... إلخ) لانخفاض حوادث العمل.

○ نمط الإشراف: القيادات العليا المسؤولة عن توجيه العمل واتخاذ القرارات الحاسمة في مواجهة التحديات.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- العوامل الدافعية: هي المحركات التي تدفع الفرد إلى بذل أقصى جهده في عمله، مما يساعده على تحقيق إمكاناته الكاملة وتطوير ذاته.
- المسؤولية والتقدير: هي حجم مسؤولية الفرد العامل في العمل، المبادرة في إتخاذ القرارات و تقديم اقتراحات لها علاقة بالعمل.
- الإنجاز والوظيفة ذاتها: يسعى الفرد جاهداً لإكمال المهام الموكلة إليه بنجاح، ويرغب في معرفة مدى تأثير نتائجه على الأداء العام للشركة. كما يحرص على أن يتمتع بمساحة من الحرية في اختيار الطرق التي ينجز بها عمله، ويقدر أهمية إنجازاته بالنسبة لتحقيق أهداف المنظمة.
- فرص الترقية والتقدم: سعي الفرد الدائم لتطوير مهاراته وقدراته وتحقيق تقدم في مسيرته المهنية.
- التدريب: تحسين أداء الفرد وزيادة كفاءته من خلال تطوير مهاراته ومعارفه.

العوامل الصحية (وقائية)

توافرها يؤدي
إلى حياد
الإستياء

عدم توافرها
يؤدي إلى
الإستياء, عدم
الرضا

أمثلة

_ ظروف العمل.
_ الإشراف.
_ سياسات المنظمة.
_ الأجر.
_ العلاقات.

العوامل الدافعية

عدم توفرها
يؤدي إلى
حياد الرضا

توفرها يؤدي
إلى الرضا

أمثلة

_ الإنجاز.
_ المسؤولية
_ التقدير.
_ التقدم و النمو.
_ أهمية العمل.

شكل رقم 02: يمثل محتوى نظرية هرزبرغ

المصدر: (بن يوب و لبيض، 2015، ص: 29_30).

III. أهمية الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالإرتياح و القناعة الذي يحمله الفرد اتجاه عمله و مكان عمله ، وهو يشمل مجموعة من العوامل النفسية و السلوكية التي تؤثر على أداء الفرد و إنتاجية، لأن رضا العاملين دور مهم في القطاعات و في تحسن صورة المؤسسة من خلال جودة المنتج أو تقديم خدمات أحسن عكس التي هي موجودة في المؤسسات المنافسة .

-تتجلى أهمية الرضا الوظيفي فيما يلي:

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

❖ بالنسبة للمنظمة (المؤسسة): المؤسسة التي تسعى إلى زيادة شعور عمالها بالرضا الوظيفي تتمتع بما

يلي :

- ارتفاع الإنتاجية .
- ارتفاع انتماء و ولاء العمال للمؤسسة .
- ارتفاع مستوى الكفاءة و فعالية أداء العمال.(شنوفي ،2005،ص:201).

❖ بالنسبة للعامل :

إن الرضا الوظيفي يحقق للعامل ما يلي:

- الرضا عن الحياة بصفة عامة .
- مستوى الطموح و التقدم .
- الرغبة في تحسين الأداء.(شنوفي ،2005،ص:201).

❖ بالنسبة للمجتمع :ينعكس ارتفاع شعور العمال بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورتين وهما:

- تحقيق مستويات إنتاج أعلى وكفاءة اقتصادية أكبر .
- تمهيد الطريق نحو نمو وتطور مجتمعي أسرع وأكثر شمولية.

IV. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يمكن تحديد أهم هذه العوامل فيما يلي:

❖ الأجر: الذي يسدّد الحاجات و يشعر بالأمن و المكانة الاجتماعية ،ورمز تقدير من المنظمة للفرد.

❖ محتوى العمل: الذي يحقق الإثراء الوظيفي و التنوع في إظهار المهارات من خلال :

- طبيعة أنشطة مهام العمل .
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد.

- استخدام الفرد لقدراته. (عبد اللطيف، 2015، ص: 25).

فرص الترقية: إن العامل المحدد لأثر الترقية على الرضا الوظيفي هو طموحات أو توقعات الفرد عن فرص الترقية، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل و العكس. بمعنى آخر، فإن تأثير الترقية على رضا الفرد يتوقف على مدى تطابق توقعاته مع الواقع. (عبد و السيد عبد المجيد، 2005، ص: 264)

جماعة العمل: يعرف توسي (TOSI) جماعة العمل: " بأنها تجمع لعدد صغير نسبيا من الأفراد بشكل يمكنهم من التفاعل الدائم خلال اللقاء والمواجهة المباشرة وجها لوجه ويشعرون فيما بينهم بالتجاوب النفسي من خلال إحساسهم بإنتماء لعضوية جماعة واحدة". (عدود، 2015، ص: 10).

ساعات العمل: إن إطالة وقت العمل يؤدي إلى الإجهاد و بالتالي انخفاض معنوي عن العمل و طبيعي أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما أثر وقت العمل على الإجهاد و على درجة الإستياء أكبر. (عبد و السيد عبد المجيد، 2005، ص: 266).

V. مؤشرات الرضا وعدم الرضا الوظيفي:

تشير مسألة مؤشرات الرضا وعدم الرضا الوظيفي جدلاً حول طبيعتها. فبعض الباحثين يرون أن هناك علاقة عكسية بين هذين المفهومين، وأن نفس المؤشرات يمكن أن تعكس كلا الطرفين بدرجات متفاوتة، بينما يرى آخرون أن هناك مؤشرات محددة لكل حالة على حدة و هي كمايلي:

✦ مؤشرات الرضا الوظيفي: تظهر من خلال:

- الأداء: هو قيام الفرد بالمهام المختلفة التي يتكون منها العمل كما ونوعا.
- الولاء للمنظمة: يُفسر طبيعة مشاعر الأفراد نحو منظماتهم وعمق ارتباطهم بها وتوجههم نحو خدمتها، ويتضح أن مستوى الرضا يؤثر بشكل كبير على هذا الولاء.

- **الصحة الجسمية والعقلية:** يرى الباحثون، مثل "ديبراي" و"بورك"، أن الصحة النفسية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالصحة الجسدية. فالحالة النفسية للإنسان، سواء كانت إيجابية أو سلبية، تؤثر بشكل مباشر على وظائف أعضاء الجسم. وقد أظهرت الدراسات أن الرضا النفسي يرتبط بانخفاض حدة الأعراض الجسدية مثل التعب وصعوبة التنفس والصداع، بينما يرتبط عدم الرضا بزيادة هذه الأعراض. (صحور و عبادلة، 2022، ص: 05).

✦ مؤشرات عدم الرضا الوظيفي: تظهر من خلال:

- **التغيب:** يعد مؤشراً يستخدم للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فالتغيب عبارة عن سلوك يتخذه العامل و يتجسد في عدم الحضور لمزاولة المهام الموكلة إليه دون سبب، نعني بذلك غياب غير مبرر لا كتابيا و لا شفاهيا ،و يعرف كذلك لم يحضر العامل إلى مكان العمل في وضع كان فيه الأمر بيده .(بن يوب و لبيض، 2019، ص: 36).

عند تكرار حالات الغياب في العمل، من الضروري تحديد الأسباب الدقيقة وراء هذه الحالات. هل ترجع هذه الأسباب إلى طبيعة العمل داخل المنظمة نفسها، مثل الضغط الوظيفي أو عدم الرضا عن بيئة العمل؟ أم أنها مرتبطة بظروف الحياة الشخصية للموظف، مثل مشاكل عائلية أو صحية؟ الإجابة على هذه الأسئلة تساعدنا في فهم مستوى رضا الموظف عن عمله واتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلة.

- **التمارض:** تعد العطل الرضية المقدمة من طرف العمال و هي من الوسائل الأكثر شيوعا بين العمال غير الراضين عن وظائفهم، لأنها تتيح لهم الابتعاد المؤقت عن بيئة العمل عندما يستفدون جميع الوسائل و أدوات المواجهة .(عميور، 2017، ص: 177).

وعليه عندما يشعر الموظف بعدم الرضا عن عمله، قد يلجأ إلى التغيب المتكرر بحجة المرض. وهذا السلوك غالباً ما يكون تعبيراً عن احتجاج ضمني على ظروف العمل السائدة. قد يبالغ الموظف في وصف حالته الصحية، أو يربطها بطلبات لتحسين ظروف العمل، وذلك بهدف لفت الانتباه إلى مشكلاته، وبالتالي فإن

التمارض المتكرر يعد مؤشراً واضحاً على وجود حالة من عدم الرضا لدى الموظفين، خاصة عندما يتجاوز هذا السلوك الحدود المعقولة، مما يؤثر سلباً على أداء العمل والإنتاجية. (بن يوب ولبيض، 2019، ص: 37).

● **الإضراب:** يعتبر الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا حدة، حيث يعبر عن حالة من التذمر والإحباط عميق الجذور، حيث يشعر العمال بأن حقوقهم وأهدافهم لا تُحقق. وعادة ما يلجأ العمال إلى الإضراب، سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة، للمطالبة بتحسين أجورهم، أو تغيير سياسات الإدارة، أو تحسين ظروف العمل. وبالتالي، فإن الإضراب هو وسيلة ضغط قوية تستخدمها النقابات العمالية لتحقيق مطالبها، ولكنها قد تؤدي إلى خسائر اقتصادية كبيرة للمنظمة و في عدم استقرار لاقتصاديات البلدان. (عدودة، 2015، ص: 16)

● **التخريب واللامبالاة:** تولي معظم المؤسسات أهمية قصوى لصيانة معداتها وآلاتها للحفاظ على جودة الإنتاج، لكنها كثيراً ما تتجاهل العامل الأهم: الموظف. عندما ينخفض مستوى الرضا لدى الموظفين، ينعكس ذلك سلباً على أدائهم وحماسهم تجاه العمل. هذا النقص في الاهتمام والدافعية يمكن أن يتجلى في صورة إهمال وتقصير، مما قد يسفر عن تلف في المعدات أو تدهور في جودة المنتجات. بعبارة أخرى، يمثل العنصر البشري الدعامة الجوهرية لأي منظمة تسعى للنجاح، وإهمال احتياجات ورضا الموظفين يؤدي حتماً إلى نتائج سلبية تؤثر على المنظمة بأكملها.

VI. طرق قياس الرضا الوظيفي:

إن قياس الرضا الوظيفي أحد الأساليب الضرورية لتقييم البرامج و تحقيق الهدف و من أهمها:

■ **طريقة تحليل الظواهر:** و هي أشهر طرق القياس تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف و مشاعره اتجاه عمله، و من بين هذه الظواهر معدل درجات العمل، التغيب و التمارض و دوران العمل فقد اظهر تحليل الظواهر أن الأفراد الراضين عن وظائفهم يميلون إلى تسجيل معدلات غياب وتغيب

مرضي أقل، فضلاً عن استمرارية أطول في العمل مقارنة بزملائهم غير الراضين ،و من مزايا هذه الطريقة سهولة لجمع البيانات و دقتها ،سهولة تصنيفها و الإبتعاد عن التحيز.(بن يوب و لبيض،2019،ص:39).

▪ **معدلات القياس والرد على الأسئلة:** وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل ، وفيها يقوم الأفراد بإجابة عن الأسئلة التي تسمح بتسجيل ردود فعلهم عن العمل، ومن أشهر المعدلات :

الأجنحة الوصفية للعمل(jdm) :

الأسئلة بيها تتناول خمسة جوانب مختلفة هي: العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الناس .

▪ **طريقة (MSQ) قائمة استقصاء جامعة مينوسوتا لقياس الرضا:** و هي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكون إما راضيين أو غير راضيين عنجوانب مختلفة عن عملهم (أجهم- فرص التقدم فيه).(بولحفان و شبوتي،2018،ص:76).

▪ **طريقة مقياس ليكرث أو طريقة التدرج التجمعي:** تعتمد الطريقة المقترحة، والتي نشرت في أرشيف علم النفس عام(1932) على مقياس الفئات المتساوية لتقييم الاتجاهات.والتي يسأل المبحوث بخصوصها وهذا لمعرفة درجة موافقته عليها يتم في هذا المقياس عرض مجموعة من العبارات التي تصف جوانب مختلفة مرتبطة بالعمل، ويطلب من المشاركين التعبير عن رأيهم تجاه كل عبارة من خلال اختيار أحد الخيارات الخمسة التالية: أوافق بشدة، أوافق، محايد، أعارض، أعارض بشدة. ثم يتم حساب معامل الارتباط بين القيم التي حصلت عليها كل عبارة والقيم الكلية للمقياس.(عدودة،2015،ص:14).

خلاصة :

وفي الأخير يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو مفتاح لتحقيق النجاح المؤسسي. فهو يعكس مدى إشباع الموظفين لاحتياجاتهم المتعددة في العمل، بدءاً من العوامل المادية مثل الأجور والترقيات وصولاً إلى العوامل المعنوية مثل الاعتراف بالجهود وتوفير بيئة عمل داعمة. إن الرضا الوظيفي المرتفع يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والابتكار والولاء المؤسسي، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

تمهيد

1. تعريف الإلتزام التنظيمي
2. المداخل النظرية للإلتزام التنظيمي
3. أبعاد الإلتزام التنظيمي
4. أهمية الإلتزام التنظيمي
5. خصائص الالتزام التنظيمي
6. العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
7. الآثار الوظيفية للإلتزام التنظيمي
8. قياس الإلتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد :

لقد حظي موضوع الإلتزام التنظيمي في الثلاثين سنة الأخيرة باهتمام الكثير من الباحثين الغربيين والعرب في مجال السلوك التنظيمي، وعلم النفس الصناعي. و ركزت الأبحاث بصفة عامة حول مسببات و محددات الإلتزام التنظيمي و ما قد يترتب عليه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المنظمة و العاملين فيه،لماله من الأثر الكبير على تحقيق الأهداف المخطط لها للمنظمة بكفاءة وفاعليته،وخير الأمثلة على ذلك التجربة اليابانية حيث يعتبر الإلتزام التنظيمي للأفراد العاملين في اليابان شيء مقدس بالنسبة لهم،ويليهم الألمان الذين يلتزمون بالعمل في مؤسساتهم إلى التقاعد و يحرصون على تقديم أفضل منتج و خدمة لمنظماتهم .

i. مفهوم الإلتزام التنظيمي :

مفهوم الإلتزام في القرآن الكريم:

- لقد حث الدين الإسلامي على الإلتزام بأوامر ونواهي الله عز وجل وذكرت كلمة الإلتزام في القرآن الكريم في أكثر من موقع دليلاً على أهميته.

- فقال سبحانه وتعالى ﴿وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَلَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَنْ سَبِيلِهِ ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾ (سورة الانعام ، الآية: 153)

- قول الحق تبارك وتعالى: ﴿حَافِظُوا عَلَى الصَّلَوَاتِ وَالصَّلَاةِ الْوُسْطَىٰ وَقُومُوا لِلَّهِ قَانِتِينَ﴾ (سورة البقرة، الآية: 238) .

■ مفهوم الإلتزام لغة:

لقد ورد مفهوم الإلتزام في اللغة نحو كلمة لَزِمَ ولَزِمَ الشيء لزوماً أي ثبت ودام، والزمه الشيء فالنترمه والإلتزام هو الاعتناق.

بعد المراجعة لأدبيات الموضوع بأن كل الباحث قد تناول موضوع الإلتزام التنظيمي بمنظور يختلف عن الآخر ويمكن تلمس الاختلافات في وجهات النظر المختلفة لباحثين حول تحديد مفهوم محدد.

■ مفهوم الإلتزام التنظيمي اصطلاحاً:

- " ان الإلتزام التنظيمي هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيه." (ابتسام ، 2015 ، ص: 53)

- كما يعرف الإلتزام التنظيمي بأنه : "الايان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه لأجلها و بالأهداف التي يتخذها و الاستعداد الكامل للانضمام الى التنظيم " .

- الإلتزام التنظيمي : " هو درجة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها ، فالإلتزام يمثل اعتقاداً قوياً و قبولاً من طرف الفرد لأهداف المنظمة ، و رغبته في بذل مجهودات لصالح المنظمة " .

(غزالي ، عبون ، 2020 ، ص: 53)

- كما يعرف " الإلتزام التنظيمي بأنه الحالة التي يكون فيها الموظف معروفاً من خلال منظمة معينة و أهدافها ، و يرغب بالاستمرار فيها". (خيرة ، 2007 ، ص: 256)

- إذا الإلتزام التنظيمي هو عملية تقوم على تبادل منافع بين الفرد والمنظمة، أي انها الإيمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها وبالأهداف التي يتخذها وهو أيضاً القيام بكافة المهامات والواجبات المطلوبة والنقيد بالمواقف السياسية والنظام الأساسي والقرارات المتخذة حسب الأصول لدى المنظمة.

ii. المداخل النظرية للإلتزام التنظيمي

• المدخل السلوكي :

هذه العملية تمثل من ناحية السلوك الماضي للفرد العامل الذي يؤديه في مكان عمله ومدى ارتباطه بالمنظمة من خلال المجهودات التي أبدلها سابقاً و الاستثمارات المادية و المعنوية التي يستثمرها في المنظمة .

فالإلتزام هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف انه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة، أو التكاليف التي تكبدها نتيجة تركه لها " (عبادو ، 2015 ، ص: 53) .

وبذلك فهو يريد الحفاظ على كل شيء تعتبر ذي قيمة له مثل : الوقت ، النفوذ ، المكافآت و الامتيازات و بتركه للمنظمة يعود بالخسارة له فالأخير ويقوم بالحفاظ على هذه التصرفات و السلوكيات لخوفه من فقدان هذه المزايا و لكي يضمن استمرارية هذه الأشياء الثمينة و القيمة و استمراره من خلال القيام بالعطاء لهذه المؤسسة و النجاح فيها .

وهذا النوع من الإلتزام يمثل وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي، وتقوم فكرة هذا على أساس العمليات التي من خلالها يعمل سلوك الفردي و بالتحديد الخبرات الماضية على تطوير عالقة الفرد بمنظّمته، ويوضح ذلك نظرية الأخذ و العطاء (لبيكر)، حيث أن الأفراد يصبحون مقيدين بأنواعا خاصة من السلوك أو التصرف داخل المنظمات ، ذلك أنهم خبروا في الماضي بعض المزايا والمكافآت التي تترتب عن هذا السلوك. (زيتوني ، 2016 ، ص: 15) .

وبالتالي " فالجهد الذي بذله الفرد والوقت الذي قضاه في المنظمة يجعلانه يمسك بكونه عضوا فيها". (معراجي ، 2017 ، ص: 32) .

• مدخل الاتجاهات :

وفقا لمدخل الاتجاهات فانه ينظر إلى الإلتزام التنظيمي على أنه يتمثل في طبيعة العالقة بين الموظف ومنظّمته ، فعندما تصبح قيم الموظف ومعتقداته وأهدافه متطابقة مع أهداف المنظمة و القيم السائد فيها فان هذا الموظف سوف يبذل جهود إضافية في عمله للرقى بمنظّمته ، و التفكير في تركها و الانتقال الى منظمة أخرى، ويرى أنصار هذا المدخل أن هناك ارتباطا قويا للأفراد بمنظّماتهم بغض النظر عن المصالح المادية أو المكاسب التي يمكن أن يحصلوا عليها مقابل عملهم ، ومن هذا المنطلق فان هؤلاء الموظفين يفعلون ذلك لأنهم يشعرون انه يجب عليهم ان يقوموا بذلك . (أبو العال ، 2009 ، ص: 38) .

" ويسميه البعض المدخل النفسي ، كما ينظر المخل الاتجاهي إلى الإلتزام على انه اتجاه يعاكس الارتباط بين الفرد و المنظمة من حيث طبيعته ونوعيته " . (بن زيادي ، 2019 ، ص: 44) .

والذي ننظر إلى الإلتزام التنظيمي المرتفع هو الذي:

- لديه الإيمان العميق بأهداف وقيم المنظمة.

- لديه الاستعداد لبذل الجهد الكبير في سبيل هذه المنظمة.

- لديه الرغبة الصادق في البقاء في هذه المنظمة" (فاضل، 2016 ، ص: 23) .

iii. أبعاد الإلتزام التنظيمي:

يتميز الباحثون في السلوك التنظيمي بين ثلاثة أبعاد من الإلتزام التنظيمي لدى الموظفين في مختلف المنظمات الاجتماعية وذلك على النحو التالي:

▪ الإلتزام العاطفي :

"ويشير إلى درجة ارتباط العامل عاطفياً بالمنظمة التي يعمل بها ، ويتأثر بإدراكه للخصائص المميزة لعمله من حيث درجة الاستقلالية ، وقرب المشرفين وتوجيههم له وكذلك المهارات المطلوبة بالإضافة للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة به و بأمور العمل والتنظيم " . (شلابي ، 2016 ، ص:45) .

وقد أثبت العديد من الدراسات أن المتغيرات المشار إليها سابقاً تعمل على إيجاد مناخ تنظيمي ايجابي يكافئ العاملين في المنظمة مما يؤثر بدوره بصورة ايجابية على مستوى الولاء التنظيمي ، مع وجود علاقة ايجابية بين السن و العمر الوظيفي من جهة ودرجة الإلتزام العاطفي لدى الموظف من جهة أخرى . (حسان ، 2008 ، ص:30) .

يعرفه (Allan oreger) على أنه ارتباط الفرد بالمنظمة وأهدافها وجدانيا ويرى الباحث أبو بكر بوسالمان الإلتزام العاطفي يشير إلى البقاء في المنظمة عن اقتناع مما يدل على تطابقاً أهداف المنظمة لاقتترانه بها واندماجه فيها ورغبته القوية في البقاء فيها. (بوسالم ، 2010 ، ص:40_41) .

▪ الإلتزام الأخلاقي:

ويقصد به الإحساس الذي يتولد لدى الفرد العامل بالإلتزام نحو البقاء في المنظمة . (بن حفيظ، 2014، ص: 197) .

"علاوة على تحديد كيفية الإجراء اتو تنفيذ العمل وبتعزيز هذا الشعور عن طريق الدعم الجيد الذي يتلقاه الأفراد في التنظيم كإسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم". (الحمداني ، 2009 ، ص:21) .

" أيضا يعزز هذا الشعور بالقيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة وعند التحاقه بها وهو ما يسمى بالتطبيع التنظيمي". (حسن ، 2016 ، ص: 387).

▪ الإلتزام المستمر :

" يتأثر هذا البعد من أبعاد الإلتزام التنظيمي بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في العمل مع المنظمة مقابل ما سوف يفقده لو اتخذ قرارات بالعمل لدى جهات أخرى". (الحسيني الشريف، 2010 ، ص: 11)

وقد أشار (Allen وmeyer) إلأن الموظفين ذوي الإلتزام العاطفي القوي يظلون في عملهم لأنهم يريدون ذلك ، بينما في الإلتزام المعياري و القوي فالموظفون يظلون في عملهم لأنهم يشعرون أن عليهم التزاما بذلك ، أما ذوي الإلتزام المستمر العالي يظلون في عملهم لانهم يحتاجون ذلك (بوعظي، 2017 ، ص: 317). وقد قسم كل من (Allen وmeyer) أسباب الإلتزام المستمر إلى سببين هما:

" قلة الفرص الأخرى المتاحة كبديل للمؤسسة ، الاستثمارات المفقودة و المترتبة على ترك العامل للمؤسسة." (دغفل و آخرون ، 2017 ، ص: 76) .

iv. أهمية الإلتزام التنظيمي:

تسعى الإدارات إلى تحقيق أهداف المنظمة من خلال الجهود البشرية لموظفيها بأقل تكلفة ووقت وجهد ومن أجل تحقيق هذه الأهداف لا بد من التركيز على الموظفين أي خلل في المحصلة سينعكس على انجاز أهداف المنظمة، وعدم الإلتزام التنظيمي أو ضعفه يؤدي إلى كلفة عالية وخدمة سيئة في المنظمة وعدم الوصول إلى أهدافها.

وتظهر أهمية الإلتزام التنظيمي في مايلي:

- " يمثل الإلتزام التنظيمي عنصرا في الربط بين المنظمة والعاملين فيها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات إن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الانجاز إن ولاء الأفراد

الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي

للنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ بقائهم في عملهم أو تركهم العمل في منظمات أخرى". (بوعزة ، بلعربي ، 2022 ، ص:17) .

- الأداء المتميز للعمل.

- "الرغبة والميل للبقاء في المنظمة مما يخفق الآثار التي تتجج عن دوران العمل . " (فاضل ، 2016 ، ص: 23).

- "يؤدي الإلتزام التنظيمي إلى تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد في المنظمة".

- يعتبر الإلتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة و بين المنظمات من جهة أخرى.

- يساهم الإلتزام التنظيمي في احترام العمال الأنظمة وقوانين العمل.

- تظهر أهمية الإلتزام التنظيمي بالنسبة " البورتر " إن الفرد عندما يظهر مستوى عال من الولاء التنظيمي تجاه المؤسسة فهو لديه اعتقاد قوي بقبول أهداف وقيم المنظمة واستعدا لبذل أقصى جهد نيابة عن المنظمة ورغبته القوية في المحافظة على استمرار عضويتهم في المنظمة.(بوعطيط، 2017 ، ص: 315 _ 316).

كما أعد الكاتب الأمريكي " روبرت والتون Robert W " في بداية الأمر يمكن تحقيق التطوير في الأداء إذا تخلت المؤسسة عن أسلوبها التقليدي في توجيه الأفراد والسيطرة عليهم وأشارالي أنه يجب استبدال هذا الأسلوب بإستراتيجية الولاء حيث وجد أنا الأفراد يتفاعلون بمزيد من الفاعلية وبقدرة أكبر على خلق الإبداع إذا منحوا مسؤوليات أكثر وإذا تم تشجيعهم على المشاركة ومساعدتهم على الإقناع بالعمل الذين يقومون به.(بن دحو ، 2018 ، ص: 126).

v. خصائص الإلتزام التنظيمي :

- يعتبر الإلتزام التنظيمي عن حالة غير ملموسة والتي يستدل عليها من ظواهر التنظيمية في سلوك العامل.

- الإلتزام التنظيمي يعبر عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممتن لصالح المنظمة ، وقبوله بأهدافها و قيمها.

الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي

- الإلتزام التنظيمي هي حصيلة تفاعل مختلف العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر ادارية داخل المؤسسة. ان الإلتزام التنظيمي لن يصل الى مستوى الثبات المطلق الى ان درجة التغيير التي فيه تكون أقل نسبيا من درجة التغيير التي تتمثل بالظواهر الادارية الأخرى.(بوزنيطو اخرون، 2022، ص : 42) .
- ان الإلتزام التنظيمي بناء متعدد الابعاد و ليس بعدا واحدا ورغم اتفاق اغلب الباحثين على تعدد ابعاده ، الى انهم يختلفون في تحديد هذه الابعاد ولكن الابعاد تؤثر في بعضها البعض " .

(بوعزة ، بلعربي ، 2022، ص : 16 .)

vi. العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي:

هناك العديد من الآراء و التوجيهات في طرح و حصر العوامل التي تساعد في بناء و تدعيم الإلتزام التنظيمي ،أشارت (ابتسام،2015) إلى بعض العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام التنظيمي وتتمثل هذه العوامل فيما يأتي:

- أ- السياسات: من المهم أن تتبنى المنظمة سياسات تهدف إلى تلبية احتياجات الموظفين. فعندما يشعر الأفراد بأن احتياجاتهم تُلبى من خلال بيئة العمل، فإنهم يميلون إلى تبني سلوك إيجابي ومتوازن، مما يعزز شعورهم بالرضا والاطمئنان والانتماء، وبالتالي يتولد لديهم التزام وولاء أكبر للمنظمة.
- ب- وضوح الأهداف:كلما كانت أهداف المؤسسة واضحة ومحددة، ساهم ذلك في رفع مستوى فهم الموظفين لها، مما يعزز إدراكهم لمعنى الإلتزام والولاء تجاهها.
- ت- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم: مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والأنشطة التنظيمية يساهم في رفع مستوى ارتباطهم بالعمل ويزيد من ولائهم والتزامهم تجاه المؤسسة.
- ث- العمل على تحسين المناخ التنظيمي:وجود بيئة عمل إيجابية يدعم استقرار الموظفين ويشجع على الإبداع والانخراط في العمل. المناخ الجيد يعزز من شعور الموظفين بأهميتهم ويقوي الثقة المتبادلة بينهم وبين الإدارة.

ج- تطبيق أنظمة حوافز مناسبة: الحوافز المناسبة تؤدي إلى رضا وظيفي أعلى، مما ينعكس على ارتفاع مستوى الأداء والإنتاج وتقليل التكاليف.

ح- العمل على بناء ثقافة مؤسسية: الاهتمام بإشباع احتياجات الموظفين وتعزيز الإحساس بالانتماء يرسخ قيم الأداء المتميز. كما أن احترام الإدارة للموظفين وإشراكهم في القرارات يعزز تماسك المنظمة ويزيد من الإلتزام.

خ- نمط القيادة: القيادة الجيدة تساهم في تنمية مهارات الأفراد وتوظيف الحوافز المناسبة. القائد الناجح هو من يستطيع تحفيز الموظفين وزيادة مستوى التزامهم نحو أهداف المؤسسة.

د- الرضا الوظيفي : ويقصد به مشاعر الفرد نحو المؤسسة التي يعمل فيها ، أي ان زيادة الشعور بالرضا تؤدي تلقائيا الى زيادة التزام الموظفين . (ابتسام ، 2015)

vii. الآثار الوظيفية للإلتزام التنظيمي:

إن الموظف الملتزم تنظيمياً إذا حقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة الموظف الأقل التزاماً.

فالموظف الأكبر التزاماً لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به مما يكون لديه إحساس بأن التنظيم يكافئه على ولائه مستقبلاً عن طريق المزيد من التقدم في وظيفته، ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد، وتتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء، والرضا عن العمل وانخفاض الغياب ودورات العمل، وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي. ومن بين تأثيرات الإلتزام التنظيمي على المتغيرات التنظيمية:

✚ الروح المعنوية: يلعب الإلتزام دوراً محورياً في رفع الروح المعنوية لدى الموظفين. هذا الشعور الإيجابي تجاه العمل والمنظمة يعزز الحماس والرغبة في أداء المهام المطلوبة. وعلى النقيض، يؤدي ضعف السياسات الداخلية أو سوء بيئة العمل إلى انخفاض الروح المعنوية وبالتالي تدني مستوى الإلتزام التنظيمي.

✚ **الأداء المتميز:** يتميز الموظفون ذوو الإلتزام التنظيمي العالي بأداء متميز. ينبع هذا من حبهم وولائهم لعملهم، بالإضافة إلى شعورهم بالانتماء وتوافق أهدافهم الشخصية مع أهداف المنظمة.

✚ **تسرب العاملين:** يعرف "مولى": (التسرب بأنه توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضًا نقديًا)، ويرجع هذا غالبًا إلى ضعف الولاء والانتماء، مما يؤثر سلبًا على الإلتزام التنظيمي ويعيق تقدم المنظمات. فالتسرب يؤدي إلى تدهور الأداء والروح المعنوية وزيادة الأعباء على المتبقين.

✚ **الآثار الجبائية للإلتزام التنظيمي:** تشير غالبية الأبحاث إلى وجود علاقة وثيقة بين اتجاهات الفرد نحو عمله واتجاهاته نحو جوانب حياته الأخرى خارج العمل. وتوضح بعض الدراسات أن الموظف قادر على تحقيق مستوى عالٍ من التوافق النفسي مع وظيفته بالتوازي مع تحقيق مستوى مماثل من الانسجام مع أسرته. (غزالي ، عبون ، 2019 ، ص : 48_49)

viii. قياس الإلتزام التنظيمي:

بالرغم من أن قياس الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد والجماعات العمل في المنظمة يعمل على تحميل المنظمة تكاليف وجهودهم الشاقة إلا أنه يحقق فوائد كثيرة للمنظمة تساعد على تصحيح الانحرافات والأخطاء في الممارسات الإدارية وهناك الكثير من الفوائد ما يعود إلى الأفراد ومنها ما يعود على المنظمة بالدرجة الأولى، ومنها ما يعود على المجتمع بشكل عام.

حسب (Lebrun 2007) يوجد عدد مختلف من المقاييس للإلتزام التنظيمي، ونظراً للصعوبة استعراض كل المقاييس التي تستخدم في قياس الإلتزام التنظيمي، سوف نذكر بعضاً منها بصفة مختصرة:

1_مقياس ثورنتن: يحتوي هذا المقياس على ثمانية بنود استجابة مكونة من ست نقاط لقياس الإلتزام التنظيمي. ويتضمن المقياس أيضًا ثمانية بنود إجابة أخرى مكونة من أربع وخمس نقاط لقياس الإلتزام المهني.

2_مقياس بورتر وزملائه: ويسمى استبيان المنظمات (QCCQ). يتكون هذا المقياس من 15 بندًا وهو مصمم لقياس مستوى التزام الفرد تجاه المنظمة. تم استخدام مقياس ليكرت المكون من سبع نقاط لتحديد درجة الاستجابة.

3_مقياس مارش ومافري: اقترحا مقياسًا للالتزام مدى الحياة يتكون من أربعة عناصر لاستخدامه كأداة لقياس تصورات كيفية تعميق الالتزام مدى الحياة وتشجيع الأفراد على الالتزام بقيم عملهم، وأخيرًا إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة.

4_مقياس جورج وزملائه: يحاول قياس التنظيم من خلال 6 فقرات، كل منها يعبر عن قيمة وهي: تطبيق المعرفة والمهارات، زيادة المعرفة في المجال المهني، العمل بفعالية مع الزملاء، بناء سمعة طيبة بين الموظفين، والعمل الجاد لمواجهة الصعوبات والتحديات، المساهمة بأفكار جديدة للمهنة.

5_مقياس آلان ماير وسميث: وهو مقياس ثلاثي الأبعاد (البعد المستمر، والبعد المعياري، والبعد العاطفي). ويحتوي على 18 بندًا على شكل مقياس ليكرت من 5 نقاط، حيث تتراوح الدرجات من موافق جدا إلى غير موافق جدا. (لعراب ، 2016 ، ص: 162)

خلاصة:

في هذا الفصل قمت بالدراسة و التفصيل مجموعة من النقاط سوف أحاول تلخيص أهمها فيما يلي :

من خلال الفصل وجد عدم اتفاق بين الباحثين حول مفهوم الإلتزام التنظيمي ، حيث من خلال مجموعة من التعاريف نستنتج ان الإلتزام التنظيمي هو مدى اقتناع الفرد بالمنظمة ، و بقيمتها و أهدافها إلى درجة التوافق معها بشكل جيد ، و يشعر بأنه جزء من هذه المنظمة مما يدفعه إلى بدل مجهودات من شأنها تساهم في إنجاح المنظمة و تقدمها و رفاهيتها . كما تعرفنا على أهمية الإلتزام التنظيمي ، إذ أن الرفع من مستوى الإلتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه الرفع انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية و في مقدمتها ظاهرتي الغياب و التهرب عن العمل.

و لقد تناول الفصل كذلك خصائص الإلتزام و أبعاد الإلتزام التنظيمي ، و المراحل التي مر بها و كذا قياس الإلتزام التنظيمي و نتائجه السلبية و الايجابية و في الأخير تعرفنا على علاقة الإلتزام بالمتغيرات الأخرى.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً : الدراسة الاستطلاعية

تمهيد:

بعد أن تمّ التطرق إلى الإطار النظري لموضوعي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، من حيث المفاهيم، الأبعاد، النظريات المفسّرة، بات من الضروري الانتقال إلى الجانب التطبيقي من البحث، قصد التحقق ميدانياً من طبيعة العلاقة بين المتغيرين ضمن بيئة تنظيمية واقعية، وذلك من خلال إجراء دراسة استطلاعية على عينة من الموظفين في مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت .

وتأتي هذه الدراسة الاستطلاعية كمرحلة تمهيدية ضرورية تهدف إلى اختبار صلاحية الاستبيان والتأكد من صحت العبارات.

1. اهداف الدراسة الاستطلاعية :

- التأكد من مدى صدق وثبات أداة الدراسة .
- التعرف على مكان ومجتمع عينة الدراسة والتأكد من خصائصها السيكوميتريّة .

2. منهج الدراسة الاستطلاعية :

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع .

3. حدود الدراسة الاستطلاعية :

المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية :

أجريت الدراسة الاستطلاعية من 09 فبراير 2025 الى 16 فبراير 2025 .

المجال الجغرافي للدراسة الاستطلاعية :

أجريت هذه الدراسة بمؤسسة سونلغاز _عين تموشنت_ .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

التعريف بالمؤسسة :

سونلغاز هو المتعامل التاريخي في ميدان الاسناد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر ومهامها الرئيسية في انتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر قنوات، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة الى المؤسسة ولا سيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج .

منذ صدور القانون حول الكهرباء و توزيع الغاز عن طريق قنوات قامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحها لكي تتكيف مع السياق الجديد اذ أضحت اليوم مجمعا صناعيا يتألف من 40 شركة فرعية و تشمل 6000 عامل.

4. أدوات الدراسة الاستطلاعية :

من أجل قياس متغيرات الدراسة استخدمنا مقياسيين وهما: استبيان الرضا الوظيفي، واستبيان الالتزام التنظيمي، هذا إضافة إلى استبيان الخلفية الفردية:

• استبيان الخلفية الفردية:

يشتمل استبيان الخلفية الفردية على المتغيرات التالية : الجنس ، المؤهل العلمي .

❖ طريقة ترميز الأوزان لمتغيرات إستبيان الخلفية الفردية :

✦ متغير الجنس:

الجدول رقم (01) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير الجنس

ذكور	أنثى
1	2

✦ متغير المؤهل العلمي :

الجدول رقم (02) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير المؤهل العلمي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

شهادة ماستر	شهادة ليسانس	شهادة تقني سامي
3	2	1

• استبيان الرضا الوظيفي :

قمنا باستخدام استبيان للرضا الوظيفي من مذكرة ماستر لوسام صحور و دنيازاد عبادلة (2022) الموسومة باثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي . حيث تم الاعتماد فيه على مقياس ليكارت خماسي و الذي يتكون من 16 فقرة وتكون الاجابة وفق خمسة بدائل كما هو موضح في الجدول الاتي :

الجدول رقم (03) يبين البدائل والاوزان لفقرات استبيان الرضا الوظيفي .

البدائل	موافق بدرجة	موافق بدرجة	موافق بدرجة	غير موافق	غير موافق
الاوزان	عالية جدا	عالية	متوسطة	بشدة	بشدة
	5	4	3	2	1

• استبيان الالتزام التنظيمي :

قمنا باستخدام استبيان الالتزام التنظيمي من مذكرة ماستر لوسام صحور و دنيازاد عبادلة (2022) الموسومة باثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي حيث تم الاعتماد فيه على مقياس ليكارت خماسي و الذي يتكون من 10 فقرة ويتكون من خمسة بدائل كما هو موضح في الجدول الاتي :

الجدول رقم (04) يبين البدائل والاوزان لفقرات استبيان بالالتزام التنظيمي .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة عالية جدا	البدائل
1	2	3	4	5	الاوزان

5. الخصائص السيكومترية للاستبيان :

✦ الخصائص السيكومترية لاستبيان الرضا الوظيفي .

• الصدق :

تم حساب صدق الاتساق الداخلي معامل الارتباط بيرسون باستعمال برنامج SPSS و اظهرت النتائج ان

قيمه كالتالي :

الجدول رقم (05) يبين معامل ارتباط فقرات استبيان الرضا الوظيفي بالدرجة الكلية .

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة	الاستبيان
0,01	0,788**	1	الرضا الوظيفي
	0,785**	2	
	0,812**	3	
	0,807**	4	
	0,717**	5	
	0,728**	6	
	0,660**	7	
	0,604**	8	
	0,521**	9	
	0,618**	10	
	0,797**	11	
	0,584**	12	
	0,749**	13	
0,05	0,409*	14	
0,01	0,795**	15	
	0,753**	16	

** دالة عند مستوى الدلالة 0,01

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

* دالة عند مستوى الدلالة 0,05

يتبين من خلال الجدول رقم (05) ان جميع الفقرات دالة احصائيا ، و لها ارتباط قوي بالدرجة الكلية.

• الثبات :

تم حساب معامل الثبات " الفا كرومباخ " باستعمال برنامج SPSS و اظهرت النتائج ان قيمة الثبات كالتالي:

الجدول رقم (06) يبين نتائج ثبات استبيان الرضا الوظيفي .

معامل (الفا كرومباخ)	استبيان
0,929	الرضا الوظيفي

يتبين من خلال الجدول (06) ان قيمة معامل الثبات الفا كرومباخ لاستبيان الرضا الوظيفي (0,929)

هو ثبات مرتفع.

✦ الخصائص السيكومترية لاستبيان الالتزام التنظيمي :

✦ الصدق :

تم حساب صدق الاتساق الداخلي معامل الارتباط بيرسون باستعمال برنامج SPSS و اظهرت النتائج ان

قيمه كالتالي :

الجدول رقم (07) يبين معامل ارتباط فقرات استبيان الالتزام التنظيمي بالدرجة الكلية .

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة	استبيان
0,01	0,595**	17	الالتزام التنظيمي
	0,647**	18	
	0,494**	19	
	0,834**	20	
	0,734**	21	

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

	0,752**	22	
	0,532**	23	
	0,701**	24	
	0,731**	25	
0,05	0,412*	26	

** دالة عند مستوى الدلالة 0,01

* دالة عند مستوى الدلالة 0,05

يتبين من خلال الجدول رقم (07) ان جميع الفقرات دالة احصائيا و لها ارتباط قوي بالدرجة الكلية .

- تباث الفا كرومباخ للالتزام التنظيمي .

الجدول رقم (08) يبين نتائج ثبات استبيان الالتزام التنظيمي .

معامل (الفا كرومباخ)	استبيان
0,833	الالتزام التنظيمي

يتبين من خلال الجدول (08) ان قيمة معامل الثبات الفا كرومباخ للالتزام التنظيمي قد بلغت (0,833) و

هو ثبات مرتفع .

6. عينة الدراسة الاستطلاعية :

أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة من اداريين مؤسسة سونلغاز - عين تموشنت -، بلغ حجمها (30)

اداريا و إدارية تم اختيارهم بطريقة قصدية من مجتمع بلغ حجمه (80) اداريا و إدارية.

خصائص العينة الاستطلاعية :

- الجنس

الجدول رقم (09) يبين توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
60%	18	ذكر
40%	12	انثى
100%	30	المجموع

يبين الجدول رقم (09) توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس ، حيث تمثل نسبة الذكور 60% و نسبة الاناث ب 40% . نلاحظ ان نسبة الذكور الاداريين اكبر من نسبة الاناث .

• المؤهل العلمي

الجدول رقم (10) يبين توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب متغير المؤهل العلمي .

النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى العلمي
23,3%	7	شهادة تقني سامي
33,3%	10	شهادة ليسانس
43,3%	13	شهادة ماستر
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) ان المؤهل العلمي الغالب في الدراسة هو " شهادة الماستر " بنسبة 43,3% ما يعادل 13 فرد ، ويليه في المرتبة الثانية " شهادة ليسانس " بنسبة 33,3% أي 10 افراد ، و أخيرا " شهادة تقني سامي " بنسبة 23,3% أي 07 افراد ، نلاحظ ان الإداريين حاملين شهادة الماستر هم أكبر نسبة .

ثانيا: الدراسة الأساسية:

7. أهداف الدراسة الأساسية:

✓ تطبيق الاستبيان على عينة الدراسة الأساسية بعدما تم التأكد من خصائصها السيكو مترية .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

✓ جمع المعطيات وتحليلها احصائياً.

✓ اختبار فرضيات الدراسة و بالتالي تأكيدها أو نفيها .

8. منهج الدراسة الأساسية:

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع .

9. حدود الزمانية والجغرافية للدراسة الأساسية:

_المجال الزمني للدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية من 16 فبراير إلى 09 مارس 2025.

_المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

تمت الدراسة الأساسية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية عين تموشنت.

10. أدوات الدراسة الأساسية:

تم استخدام نفس الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية.

11. عينة الدراسة الأساسية :

أجريت الدراسة الأساسية على عينة من اداريين مؤسسة توزيع الغاز و الكهرباء بعين تموشنت، وشملت العينة

على (80) اداري و ادارية تم اختيارهم بطريقة قصدية .

خصائص الدراسة الأساسية :

• الجنس :

الجدول رقم (11) يبين توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير الجنس .

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
62,5%	50	ذكر

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

انثى	30	%37,5
المجموع	80	%100

يبين الجدول رقم (11) توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الجنس ، حيث تمثل نسبة الذكور %62,5 و نسبة الاناث ب %37,5 ، نلاحظ ان نسبة الذكور اكبر من نسبة الاناث .

• المؤهل العلمي :

الجدول رقم (12) توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير المؤهل العلمي.

النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى العلمي
%22,5	18	شهادة تقني سامي
%41,3	33	شهادة ليسانس
%36,3	29	شهادة ماستر
%100	80	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) ان المؤهل العلمي في الدراسة هو " شهادة ليسانس " قدر بنسبة % 41,3 ، ويليه في المرتبة الثانية " شهادة ماستر " بنسبة % 36,3 ، اي 29 فرد و أخيرا " شهادة تقني سامي " أي بنسبة %22,5 18 افراد و عليه نستنتج ان اغلبية عمال مؤسسة سونلغاز يحملون شهادة ليسانس .

12. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة الأساسية:

للتعامل مع نتائج الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

_ معامل ارتباط بيرسون: لحساب ثبات أدوات الدراسة ثم حساب العلاقة بين متغيرات الدراسة.

_ معادلة ألفا كرومباخ : لحساب ثبات الأداة.

_ اختبار t-test

_ اختبار ANOVA

الفصل الخامس

عرض نتائج الفرضيات

الفصل الخامس: عرض نتائج البحث ومناقشة الفرضيات

عرض نتائج الفرضيات:

✦ عرض نتائج الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى اداريين مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت .

الجدول رقم (13) يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

المتغير المستقل	المتغير التابع
الرضا الوظيفي	الالتزام التنظيمي
0,594 *	

*دالة عند مستوى الدلالة 0,05.

من خلال الجدول رقم (13) ، يتبين لنا بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي ، حيث بلغت قيمة "ر" المحسوبة 0,594 عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq r$) و منه نقبل فرضية الدراسة القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى اداريين مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت .

✦ عرض نتائج الفرضيات الفرعية :

- عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى الى متغير الجنس لدى اداريين مؤسسة سونلغاز .

الجدول رقم(14) يبين اختبار t-test لدراسة الفروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس .

المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط	الانحراف	(ت)	مستوى
			الحسابي	المعياري	المحسوبة	الدلالة

الفصل الخامس: عرض نتائج البحث ومناقشة الفرضيات

غير دال	-0,594	0,61771	2,7838	50	ذكر	الرضا الوظيفي
		0,80942	2,8792	30	أنثى	

يبين الجدول رقم (14) الفرق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي أن قيمة " ت " المحسوبة تساوي -0,594 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0,05 وعليه فإن الفرضية لم تتحقق.

✦ عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى اداريين مؤسسة سونلغاز .

الجدول رقم (15) يبين إختبار ANOVA لدراسة الفروق في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل

العلمي .

المتغير	مصادر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
الالتزام التنظيمي	التباين بين المجموعات	0,894	0,447	2	0,957	غير دال
	التباين داخل المجموعات	35,953	0,467	77		
	التباين الكلي	36,847		79		

الفصل الخامس: عرض نتائج البحث ومناقشة الفرضيات

يبين الجدول رقم (15) بأن الفرق من حيث الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي أن قيمة "ف" المحسوبة تساوي $0,957$ وهي غير دالة عند مستوى الدلالة $0,05$ أي لا يوجد فروق في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، وهو ما يؤكد عدم تحقق الفرضية.

الفصل السادس

مناقشة الفرضيات

✦ مناقشة الفرضية الرئيسية :

يتبين لنا بأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي ، حيث بلغت قيمة "ر" المحسوبة 0,594 عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) ، اتفقت نتيجة دراستنا مع نتيجة دراسة (يعقوبي خليفة، 2018) حيث اكد انه توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى عينة من موظفي إدارة الضرائب بولاية سعيدة ، و كذلك دراسة (أبو رحمة، 2022) التي توصلت لوجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة ، وأيضا دراسة (كامل مختار، 2019)) دلت نتائجها على انه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة وهناك أيضا دراسة (زوخ فاطمة ، 2020) اشارت الى وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية ورقلة .

بينما اختلفت نتائج فرضيتنا مع نتائج دراسة (سيفي يوسف ، 2019) التي اشارت الى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي .

من خلال قراءتنا لنتائج الفرضية الرئيسية يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي لدى اداريي مؤسسة سونلغاز بعين تموشنت الى أن الموظف صاحب الالتزام التنظيمي المرتفع يشعر بدرجة عالية من الرضا والسعادة والارتباط العائلي العملي ، ظروف العمل ، الأجور و التحفيزات ، علاقات العمل...الخ، كل هذه العوامل تؤثر نفسيا ومهنيا في ارتفاع أو انخفاض مستويات الرضا ومن ثم الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، فزيادة الرضا الوظيفي يزداد الالتزام التنظيمي .

– مناقشة الفرضية الفرعية الأولى.

تشير الفرضية الى الفرق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي $0,594$ وهي غير دالة عند مستوى الدلالة $0,05$ وعليه فإن الفرضية لم تتحقق ، حسب هوبوك فإن الرضا الوظيفي عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية و بالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. (البارودي، 2015) ، فإن نتائج الفرضية الفرعية أثبتت بأنها لا يوجد فرق بين الذكور و الإناث و يمكن تفسير ذلك على أن الجنسين لديهم نفس تصورات نحو الرضا الوظيفي نظرا لإشباع حاجاتهم و شعورهم بالإنتماء و الرغبة في تقديم الخدمات و رفع الإنتاجية و هذا ما جاءت به دراسة (حيدرة و قيدوم، 2016) التي اتفقت مع دراستنا ، و دراسة (أ.درويش ، 2017) التي هدفت دراستها على الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي :دراسة ميدانية بولاية تزي و زو حيث توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في الرضا الوظيفي وفق متغيرالجنس ، نظرا على أنهم يتلقون معاملة واحدة من طرفا المدير ويسيرون بأسلوب قيادي واحد، ويعملون في ظروف عملية واحدة، وتطبق عليهم جميعا نفس القوانين، ويعملون بحجم ساعي متساوي. و أيضا دراسة (سيفي و مزيان 2019) الذي توصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الجنس قد يرجع عدم وجود الفروق في الرضا الوظيفي فيما يخص متغير الجنس إلى تشابه المهام و المكانة الاجتماعية و الوظيفية فضلا على ممارسة الوظائف تحت نفس الظروف. و هناك دراسات التي عارضت دراستنا كادراسة (بوراس و بن بردي ، 2023) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا نظرا لإختلاف جنسهم أي أن الذكور درجة رضاهم تختلف عن الإناث. و دراسة (لروية و خطار ، 2020) توصلت أيضا إلى ع وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الجنس حيث نجد الفروق في الرضا الوظيفي بين الجنسين لصالح الذكور، فالذكور أكثر رضا من الإناث وهذا راجع إلى التزامات المرأة الأسرية والمنزلية يتسبب في نقص رضاه الوظيفي تجاه عمله.

— مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

تشير الفرضية على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى اداريين مؤسسة سونلغاز، أي أنه ليس للالتزام الاداريين داخل المؤسسة دخل في مستواهم التعليمي ومهم اختلف مستواهم التعليمي فانهم ملتزمين في عملهم وداخل مؤسستهم .وهذا ما توصلت إليه دراستنا حيث اتفقت مع دراسة (بوسعدية فريد ، 2018) التي ترى بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي يعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى عينة من عمال مطاحن الحظنة بمدينة المسيلة ، واتفقت نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (سنقاري و بقادير ، 2023) التي توصلت الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي يعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى عمال الدوريات بمؤسسة صنع الانابيب الفا بايب بغرداية. بينما اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة (الزهراني ، 2025) التي كان مفادها وجود فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي يعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى معلمي المدارس .

و اختلفت ايضا مع دراسة (عسلى نور الدين) التي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مستشفيات عين الملح مسيلة .

حسب نتائج هذه الفرضية يمكننا تفسير عدم وجود فروق فردية في الالتزام التنظيمي تعزى للمؤهل العلمي لدى الموظفون الاداريون بمؤسسة سونلغاز بعين تموشنت بأنه ليس بالضرورة ان يكون الموظفون مؤهلون علميا لكي يكون لديهم التزام تنظيمي نحو مؤسساتهم فالولاء و الالتزام ليسا متعلقان بالمستوى التعليمي او الشهادات المتحصل عليها .

الخاتمة

خاتمة

في خضم التحوّلات المتسارعة التي تشهدها بيئة العمل المعاصرة، باتت المؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتبني سياسات تنظيمية فعّالة تضمن الاستقرار والفعالية في الأداء، وفي هذا الإطار تبرز أهمية العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر في سلوك الفرد داخل المؤسسة، وعلى رأسها مفهومي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، لما لهما من دور محوري في تعزيز الإنتاجية، والحد من السلوكيات السلبية، وتحقيق الاستمرارية.

ومن خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز بولاية عين تموشنت، تبين أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، وهو ما يتماشى مع ما ذهبت إليه العديد من الدراسات السابقة. حيث كشفت النتائج أن ارتفاع مستوى الرضا بمختلف أبعاده (ظروف العمل، الأجور، العلاقات، فرص الترقية...) ينعكس إيجاباً على التزام الأفراد، سواء من الناحية العاطفية، أو المستمرة، أو المعيارية.

وبذلك، فإن المؤسسات لا بد أن تجعل الرضا الوظيفي على رأس أولوياتها، باعتباره مفتاحاً أساسياً في بناء الالتزام التنظيمي، كما يمكن القول بأن بناء منظمة ناجحة يبدأ من الاستثمار في الرأس المال البشري، فكلما زاد رضاه، زاد التزامه، وكلما زاد التزامه، اقتربت المنظمة أكثر من تحقيق التميز والاستدامة.

❖ توصيات الدراسة العلمية و العملية

❖ التوصيات العلمية :

- إجراء المزيد من الدراسات وربطها بمتغيرات أخرى نظراً لأهمية الموضوع .
- إجراء دراسات تكشف عن المصادر الحقيقية للرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى هذه الفئة.
- تشجيع الأبحاث الميدانية الموسعة التي تربط بين الرضا الوظيفي وسلوكيات تنظيمية أخرى مثل الانخراط، الدافعية، والاحترق النفسي.

✦ التوصيات العملية :

- تدريب القادة والمديرين على أساليب القيادة التحفيزية التي ترفع من معنويات الموظفين وتزيد من التزامهم.
- إشراك الموظفين في اتخاذ القرار وإعطائهم مساحة للتعبير عن آرائهم مما يعزز من شعورهم بالانتماء والمسؤولية .
- العمل على تحسين بيئة العمل من حيث ظروف الأداء، والعلاقات المهنية، وأسلوب القيادة، بما يعزز شعور الموظف بالانتماء .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

القرآن الكريم :

أبو العال، محمد صالح الدين. (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة. رصدت من :

<http://library.iugaza.edu.ps/thesis/86834pdf>

أبو رحمة، نبيل. (2022). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة. مجلة السياسة العالمية، 6(1)، 11-33. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/191469>

أحمد البارودي، منال. (2015). الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين (ط1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر. رصدت من :

<https://www.noor-book.com/-pdf>

بوعطيط، سفيان. (2018)، الولاء التنظيمي: تنمية استراتيجية هادفة للتأثير في أداء الأفراد والمنظمات. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 15، 315-316. رصدت من :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/65/11/1/59413>

بوعمامة، بن زيادي. (2019)، القيم التنظيمية وتأثيرها في الولاء التنظيمي. رسالة ماستر منشورة، جامعة غرداية. رصدت من :

<http://dspace.univ ghardaia.dz:8080/jspui/bitstream> :

بوعمامة، سنقاري و بقادير، عبد الرحمان. (2023). تحليل مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال الدوريات: دراسة ميدانية بمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب ألفا بايب بغرداية. *مجلة روافد للبحوث والدراسات*، 8(1)، 120-143. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/227662>

براف، خيرة. (2007)، التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

بهنسي، محمد رجب فايزة. (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الإجتماعية. (ط1). الإسكندرية: دار الوفاء لدينا للطباعة و النشر . رصدت من :

<https://www.noor-book.com/-pdf>

بن حدو، سمية. (2018)، الارتياح النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي في ضوء متغير الخلفية الفردية للعمال. أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة وهران. رصدت من :

<https://ds.univ-oran2.dz:8443/jspui/handle/123456789/1660>

بن حفيظ، شافية. (2014)، مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 17، 197. رصدت من :

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/8364/1/S1715.pdf>

بن يوب، دلال وليبيض، خيرة. (2019)، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر. مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة. رصدت من :

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/.pdf>

بنت سالم بن حمدان الحمداني، مريم. (2009)، الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة، سلطنة عمان. رصدت من :

<https://elibrary.mediun.edu.my/books/2014/MEDIU4659.pdf>

بوزنيط، كنزة و مبروك، محمد بشير و بلجازية، عمر. (2022)، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، 5(1)، 42. رصدت من :

: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/623/5/1/184322>

بوراس، أسية و بن بردي، مليكة. (2023)، درجة الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، 6(2)، 150-171. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/241221>

بولحفان، فتيحة و شبوتي، مريم. (2018)، القيادة والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في الشركة الإفريقية للزجاج أولاد صالح - الطاهير. مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل. رصدت من :

<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/3113>

بوطابسو، سمية و زويتني، سهام. (2021)، الترقية وتحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية. مذكرة ماستر، جامعة جيجل. رصدت من :

<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10827>

بوسعدية ، فريد. (2018). الالتزام التنظيمي و علاقته بالثقافة التنظيمية لدى عينة من عمال مطاحن الحنونة بالمسيلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر منشورة ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة . رصدت من :

<https://repository.univ-msila.dz/bitstreams/6933a106-7243-410e-bbee-a20b0f1fc224/download>

الحسيني الشريف، محمد عبد الله. (2010)، الولاء التنظيمي لدى العاملين في المكتبات العامة في دولة الكويت. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن. رصدت من :

<https://ia903003.us.archive.org/2/items/ktp2019-tra9837/ktp2019->

حسان ، بسام و محمد ، ظاهر (2008) . واقع العلاقة العوامل التنظيمية و الولاء التنظيمي وسبلتنميتها لدى العاملين في كليات فلسطين التقنية . رسالة ماجستير منشورة ، جامعة القدس ، فلسطين . رصدت من

<https://dspace.alquds.edu/server/api/core/bitstreams/3d454e89-d781>

دغفل، فاطمة و بن رجم، عبد الغفار و منصورى، حمزة. (2017)، أثر استخدام الاتصال الإداري على الولاء التنظيمي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة .مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 76. رصدت من :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/604/3/1/133049>

دريوش، راضية و صرداوي، نزييم. (2017)، الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي: دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو .مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 13. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/74578>

زيتوني، ياسين. (2016) .أهمية الولاء التنظيمي في خلق الإبداع الإداري داخل الإدارات الرياضية .رسالة ماستر منشورة، جامعة المسيلة. رصدت من :

<http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/72>

زوخ، فاطمة. (2020)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية لأستاذة التعليم المتوسط . مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة. رصدت من :

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/24552/1/zoukh->

[fatima.pdf](#)

الزهواني، فهد محمد سعيد. (2024)، ممارسة قادة المدارس الثانوية بمحافظة المخواة للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظر المعلمين. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 6(01). رصدت من :

<https://doi.org/10.53796/hnsj61/9>

سيفي، يوسف و مزيان، محمد. (2019). عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي. *مجلة التنمية البشرية*، (11). رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/83476>

شلابي، وليد. (2016)، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة. رصدت من :

<https://core.ac.uk/download/pdf/78194863.pdf>

شؤفي، نور الدين. (2005)، تفعيل نظام تقييم أداء العمال في المؤسسة العمومية الاقتصادية. أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر. رصدت من :

<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/2023/1/%d8%b3.60.33.pdf>

صرفاق، عبد القادر. (2016). الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات دائرة عمي موسى ، ولاية غليزان .مذكرة ماستر منشورة ، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد ، وهران . رصدت من :

<https://bucket.theses-algerie.com/files/repositories->

<dz/2630183051713712.pdf>

صحور، وسام و عبادلة، دنيا زاد. (2022). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي: دراسة حالة الإقامة الجامعية بوخرص حسين بجيجل. مذكرة ماستر ،جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل . رصدت من :

<file:///C:/Users/dell/OneDrive/Bureau/MM22.15%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%81%D8%B6%D9%84.pdf>

عبد فلية، فاروق و عبد المجيد، السيد محمد. (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. رصدت من

<https://www.noor-book.com/-pdf>

عباد، خديجة. (2015). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (18)، 53. رصدت من :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/119/7/18/37346>

عبد اللطيف، عمر عصام. (2015)، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل (ط1). القاهرة: نيو لينك للنشر والتوزيع. رصدت من :

<https://www.noor-book.com/-pdf>

عدودة، زين الدين. (2015)، علاقة الرضا بالالتزام التنظيمي: دراسة حالة ملبنة الأوراس باتنة. مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة. رصدت من :

<http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/.pdf>

عاشوري، ابتسام. (2019)، القيادة لتطوير وتنمية المؤسسات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، (4)11، 30. رصدت من :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/119/11/4/103147>

عسلي، نور الدين. (2012). دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، (1)27. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/86389>

عميور، سفيان. (2017)، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية. مذكرة ماستر، جامعة جيجل. رصدت من :

<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1851?show=full>

عيسى المصري، إيهاب و عبد الرؤوف، عامر طارق. (2014) الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني (ط1). القاهرة: المؤسسة العربية للعلوم الثقافية. رصدت من :

<https://www.noor-book.com/-pdf>

غزالي حليلة ، عبون مبروكة .(2020).الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي . مذكرة ماستر منشورة ، جامعة احمد دراية ، ادرار . رصدت من :

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/4533>

فاضل، سمية. (2016)، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين .مذكرة ماستر منشورة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي. رصدت من :

<http://bib.univ-ueb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/3124/1/20>

قيدوم، أحمد و حيدرة، وحيدة. (2016)، محددات الرضا الوظيفي وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية: دراسة ميدانية لدى مستشاري التوجيه .مجلة الحوار الثقافي، 247-253. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/102138>

لكحل، منيف. (1439/2014هـ)، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي (ط1). دار المثقف للنشر والتوزيع. رصدت من :

<https://www.noor-book.com/-pdf>

مشتي، لروية و خطار، زهية. (2020) .الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي .مجلة العلوم النفسية والتربوية، 6(2)، 134-150. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/113839>

معراجي، سالم. (2017)، جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي .رسالة ماستر منشورة، جامعة مستغانم. رصدت من :

<http://e-biblio.univ->

[mosta.dz/bitstream/handle/123456789/2882/286.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://asjp.cerist.dz/en/article/113839)

[y](#)

مروان صباح حسن. (2016). الولاء التنظيمي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية في الشركة العربية للمشروبات الغازية .مجلة الجامعة العراقية، 32(3)، 387. رصدت من :

<https://www.iasj.net/iasj/download/9694b3bfe0261697>

مختار كمال، وحيد مصطفى. (2019) دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى معلمي التربية الخاصة .مجلة كلية التربية بينها، 1(118). رصدت من :

https://jfeb.journals.ekb.eg/article_61163_1952f0f63664101bfeecd135a6cffa2

[f.pdf](#)

نوال، لزرقي و بن حواء، زهور. (2017)، الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في مؤسسة صنع قارورات الغاز بمعسكر .مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 135-149. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/313/3/1/20663>

نواوي فلمبان ، إيناس فؤاد.(1429). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة .مذكرة ماستر منشورة ،جامعة القرى بمكة ،المملكة العربية السعودية . رصدت من :

https://drive.google.com/file/d/1vaQmuaQ2h4xbD4t_Ygocu_9YFXEtuvBZ/view

يعقوبي، خليفة و طيبي، بومدين. (2018)، الرضا الوظيفي أداة لحماية العامل من خلال تحقيق الالتزام

التنظيمي. مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، 3، 271-288. رصدت من :

<https://asjp.cerist.dz/en/article/106043>

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب _ عين تموشنت _

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية.

فرع: علم النفس

قسم: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

سيدي / سيديتي الموظف (ة) تحية طيبة

بهدف التعرف على "الرضا الوظيفي وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال سونلغازيين تموشنت" نرجو منكم الإجابة عن عبارات هذه الاستبانة، وذلك لاستكمال الحصول على شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بجامعة عين تموشنت.

نفيذكم علما بأن ما ستدلون به من إجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وشاكرين لكم على حسن تعاونكم.

البيانات الشخصية:

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

انثى

ذكر

الجنس:

شهادة ماستر

شهادة ليسانس

شهادة تقني سامي

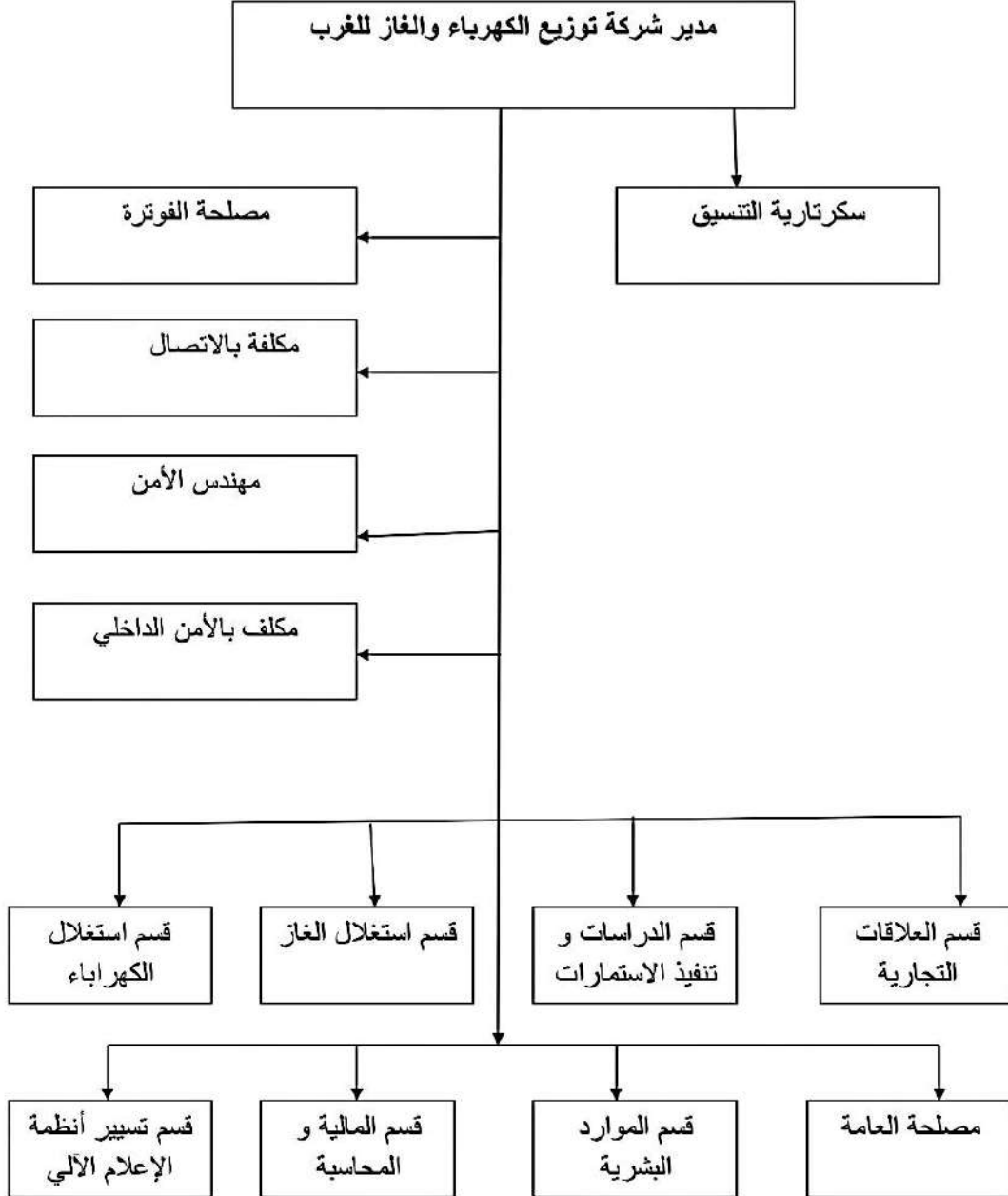
المؤهل العلمي :

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة :

درجة الموافقة					العبارات
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة عالية جدا	
					تشعر بأنك في الوظيفة التي تتناسب مع مؤهلك العلمي.
					أنت راضي عن الحجم الساعي لعملك.
					تشعر بالفخر والاعتزاز في مكان عملك.
					تشعر بالمتعة خلال أدائك لعملك.
					أشعر بالرضا عن الراتب الذي أتقاضاه.
					يتناسب راتبك مع الجهد الذي تبذله في العمل.
					تتم الترقية وفق أسس عادلة وموضوعية.
					سياسة الأجور والمكافآت المتبعة عادلة.
					يتم توزيع المهام بين الموظفين بشكل عادل.
					تحفزك إدارتك لتقديم أفضل ما عندك.
					يتعامل معك المسؤولون بشكل ودي.
					لا تتعرض لضغوطات أثناء أداء المهام الموكلة إليك من طرف الإدارة.
					يتم العمل بينك وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل.
					لا تؤثر ضغوطات العمل على حياتك الشخصية.
					أشعر بتعاون الإدارة معي في أصعب الظروف.
					تربطني علاقات جيدة مع المسؤولين في العمل.
					أنا مستعد لتقديم مجهودات كبيرة لتحقيق النجاح في العمل.

					لدي الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في الوظيفة التي أعمل بها.
					أنظر الى مشكلات العمل على انها جزء من مشاكلي الشخصية.
					أبذل جهد إضافيا عند الضرورة لإنجاز العمل المطلوب.
					لديك استعداد لزيادة أدائك المهني وتطويره.
					ترك العمل دون إعلام مسبق غير مقبول قانونيا وأخلاقيا.
					شعوري بالانتماء يمنعني من البحث عن بدائل لعملي.
					تشعر بأن هناك واجب أخلاقي مهني يلزمك بالبقاء في مقر عملك.
					أشعر بالأمان الوظيفي في مقر عملي.
					مستعد للعمل خارج أوقات العمل.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز - عين تموشنت -



Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الوظيفي_الرضا	ذكر	50	2,7838	,61771	,08736
	أنثى	30	2,8792	,80942	,14778

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
Hypothèse de variances égales	3,626	,061	-,594	78	,554	-,09542	,16055	-,41504	,22421
Hypothèse de variances inégales			-,556	49,250	,581	-,09542	,17167	-,44035	,24952

ANOVA à 1 facteur

التنظيمي_الالتزام

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,894	2	,447	,957	,389
Intra-groupes	35,953	77	,467		
Total	36,847	79			

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,929	16

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,833	10



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Université Aïn Témouchent Belhadj Bouchaib
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
Faculté des lettres et des langues et sciences humaines
كلية الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

عين تموشنت في 2025 / 01 / 29

رقم: 16... / ك.ا.ل.ع / ج.ب.ب.ع.ع / 2025

رخصة تربص

المؤسسة/الهيئة: ...

الطالب (ة): ...

تاريخ ومكان الميلاد: ...

المسجل في: السنة الثانية ماستر تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

وذلك لإجراء تربص ميداني داخل مصالحكم الخاصة، والتي تهدف إلى افتراض تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل المؤسسة الجامعية، وهذا في إطار تحضير مذكرة تخرج، خلال السنة الجامعية 2025/2024.

تاريخ فترة التربص: لـ

خلال هذا التدريب، الطالب ملزم بتقديم كل المساعدة اللازمة لتنفيذ السليم للبرنامج الموكل إليه.

كما أن الطالب مدعو للامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسستكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

نعتد على تعاونكم، ونرجو أن تتقبلوا، سيدي، خالص شكرنا وتحياتنا.

المسؤول البيداغوجي

المؤسسة المستقبلة



سنني احمد
رئيس قسم
العلوم الاجتماعية





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Université Aïn Témouchent Belhadj Bouchaib
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت
Faculté des lettres et des langues et sciences humaines
كلية الآداب و اللغات و العلوم الاجتماعية

عين تموشنت في 2025 / 01 / 29

رقم: 18... / ك.أ.ل.ع / ج.ب.ب.ع.ع / 2025

رخصة تربص

المؤسسة/الهيئة: ... جمو... بسبب... سونلخان... عين تموشنت

الطالب (ة): ... صلاح عفاف أسواق

تاريخ ومكان الميلاد: 05 / سبتمبر 2002 عين تموشنت

المسجل في: السنة الثانية ماستر تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

وذلك لإجراء تربص ميداني داخل مصالحكم الخاصة، والتي تهدف إلى افتراض تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل المؤسسة الجامعية، وهذا في إطار تحضير مذكرة تخرج، خلال السنة الجامعية 2025/2024.

تاريخ فترة التربص:

خلال هذا التدريب، الطالب ملزم بتقديم كل المساعدة اللازمة للتنفيذ السليم للبرنامج المذكور إليه.

كما أن الطالب مدعو للامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسستكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

نعتد على تعاونكم، ونرجو أن تتقبلوا، سيدتي، سيدي، خالص شكرنا وتحياتنا.

المسؤول البيداغوجي

المؤسسة المستقبلة



سني أحمد
رئيس قسم
العلوم الاجتماعية

AVIS FAVORABLE
AVIS LE PARRAIN
التوزيع
Abderrc
مديريت
عين تموشنت DD
قسم الموارد البشرية

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب / طريق سدي بلعيس. ص.ب 284 عين تموشنت - الجزائر
UNIVERSITY AIN TEMOUCHENT BELHADJ BOUCHAIB
BP 284 Route de SIDI BELABBES - AIN TEMOUCHENT-46000 - ALGERIE