

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم اجتماع



عنوان المذكرة:

دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي

"دراسة ميدانية في المديرية الولائية للحماية المدنية لولاية بسكرة"

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل

إشراف الدكتورة:

د.خينش دليلة

إعداد الطالب:

رشيد يوسف إسلام

السنة الجامعية : 2019-2020م

الإيماء

بسم الله الرحمن الرحيم

والحمد لله والصلاة والسلام على خير البرية أجمعين محمد رسول الله صلي الله عليه وسلم وعلى صحبه ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين وبعد.

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا:

إلى من كلله الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون الله انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

..... والدي العزيز.....

إلى ملاكي في الحياة.. إلى بسمة الحياة وسر الوجود... إلى معنى الحب والحنان والتفاني..

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب..

..... "أمي الحبيبة".....

إلى أحب الناس إلي قلبي..... أخواني وأخواتي حفظهم الله.... إلى كل الأصدقاء ورفقاء الدرب....

إلى كل من ساعد للهي بالقول والفعل وكان سندا لي في انجاز هذا العمل

فאלلهم وفقتي بإذنك يارب .

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات ، الحمد لله
الذي وفقنا في طلب العلم وبلغنا ما يحب ويرضى
نسأل الله العلي القدير التوفيق والإخلاص في أعمالنا
كلها.

فشكرا للأساتذة والمعلمين إبتداءا ممن علمونا حمل القلم وخط أول حرف إلى من
أعطونا وأمدونا من مجامعي العلوم قدر المستطاع...

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتي الكرام أساتذة قسم العلوم الإجتماعية.

الذين لم يبخلوا علي بكرمهم ودعمهم و اخص بالذكر المشرفة" د.خينش دليلة"
التي سددت خطي هذه المذكرة بالتوجيهات الصائبة

وجزيل عطائهم و الى جميع أصدقائي و احبائي داخل الجامعة وخارجها

كما أتقدم بباقة مكللة بالشكر والعرفان إلى

جميع من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا

العمل

شكرا لمن أعانني بالكلمة الطيبة... بالدعاء الجميل... بالإحساس الصادق... شكرا
للجميع.

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

2 مقدمة

الفصل الأول : موضوع الدراسة

5 أولا : إشكالية البحث :

6 ثانيا : فرضيات الدراسة :

7 ثالثا : أسباب اختيار الموضوع :

7 رابعا : أهمية الموضوع :

7 خامسا : أهداف الدراسة :

8 سادسا : مفاهيم الدراسة :

10 سابعا : الدراسات السابقة :

الفصل الثاني : الرضا الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه

17 تمهيد :

18 أولا : مفهوم الرضا الوظيفي :

20 ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي :

22 ثالثا : عناصر الرضا الوظيفي :

25 رابعا : خصائص الرضا الوظيفي :

26 خامسا : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

سادسا: طرق قياس الرضا الوظيفي : 29.....

خلاصة: 36.....

الفصل الثالث : ماهية الالتزام التنظيمي

تمهيد : 39.....

أولا: مفهوم الالتزام التنظيمي : 40.....

ثانيا: أهمية الالتزام التنظيمي : 42.....

ثالثا: خصائص الالتزام التنظيمي : 43.....

رابعا: أبعاد الالتزام التنظيمي : 44.....

خامسا: مراحل تطور الالتزام التنظيمي : 47.....

سادسا: طرق قياس الالتزام التنظيمي. 48.....

سابعا: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي : 49.....

ثامنا: العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي : 52.....

خلاصة: 54.....

الفصل الرابع : الاجراءات الميدانية للدراسة

أولا: مجالات الدراسة : 57.....

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة : 63.....

ثالثا: عينة الدراسة : 63.....

رابعا: أدوات جمع البيانات : 65.....

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة : 66.....

سادسا: عرض وتحليل البيانات : 67.....

سابعا: عرض تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة. 94.....

ثامنا: نتائج الدراسة. 96.....

100	خاتمة
102	قائمة المراجع
108	الملاحق
	فهرس الجداول
62	جدول رقم 1: إحصاء العمال في مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة
67	جدول رقم 2: جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس :
68	جدول رقم 3: جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير السن :
69	جدول رقم 4: جدول يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية:
70	جدول رقم 5: جدول يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي :
71	جدول رقم 6: جدول يوضح توزيع العينة الصفة المهنية :
72	جدول رقم 7: جدول يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية :
73	جدول رقم 8: دول يوضح مدى حرص العمال على الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب:.....
74	جدول رقم 9: جدول يوضح مدى قيام العمال بمهامهم الموكلة في وقتها:
75	جدول رقم 10: جدول يوضح مدى رؤية العمال لملائمة أوقات عملهم طويلة أو مناسبة:.....
76	جدول رقم 11: جدول يوضح مدى توفير المؤسسة لوسائل النقل للعمال لتسهيل عملية وصولهم في الوقت المناسب:
77	جدول رقم 12: جدول يوضح مدى رضا العمال عن ساعات عملهم:
78	جدول رقم 13: جدول يوضح إمكانية عمل العمال لساعات إضافية دون مقابل:
79	جدول رقم 14: جدول يوضح مدى قناعة العمال التي تجعلهم يلتزمون بالبقاء في المنظمة رغم الصعوبات:
80	جدول رقم 15: جدول يوضح جودة العلاقة بين زملاء العمل التي تشجعهم على الاستمرار في المنظمة:
81	جدول رقم 16: جدول يوضح مدى قبول العمال بأي مهمة يكلفون بها مقابل الاستمرار بالمنظمة:

- جدول رقم 17: جدول يوضح مدى سعادة العامل بعمله و يجعله يستمر فيه: 82
- جدول رقم 18: جدول يوضح مدى إمكانية ترك العامل العمل في مؤسسته إذا عرض عليه عمل آخر باجر أعلى: 83
- جدول رقم 19: جدول يوضح مدى ملائمة الأجر الذي يتقاضاه العامل مع المجهودات التي يبذلها في العمل : 84
- جدول رقم 20: جدول يوضح مدى توفير المؤسسة للإمكانيات الملائمة لإثارة دافعية انجاز العمل بأفضل الطرق: 85
- جدول رقم 21: جدول يوضح مدى رضا العامل في مكان العمل له دور في الالتزام و انضباطه : 86
- جدول رقم 22: جدول يوضح مدى اخذ العامل مسؤولية عمله مأخذ الجد : 87
- جدول رقم 23: جدول يوضح مدى بذل العامل لقصار جهده لتحقيق أهداف المؤسسة : 88
- جدول رقم 24: جدول يوضح مدى إستعداد العمال لتحمل العقاب عند مخالفة أوامر و تعليمات العمل : 89
- جدول رقم 25: جدول يوضح مدى تقديم العامل الدعم و المساندة لزملائه في العمل : 90
- جدول رقم 26: جدول يوضح مدى تشدد الرئيس فيما يتعلق باخطاء العمال نحوى العمل : 91
- جدول رقم 27: جدول يوضح مدى رغبة العمال في تولي مسؤوليات أخرى غير المسؤوليات المعتادة : . 92
- جدول رقم 28: جدول يوضح مدى جاهزية العمال لمساعدة مؤسستهم في حالة وقوعها في ازمة : 93

فهرس الأشكال

- شكل رقم 1: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي 29
- شكل رقم 2: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي. 52
- شكل رقم 3: يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة 61
- شكل رقم 4: توزيع العينة حسب متغير الجنس..... 67
- شكل رقم 5: توزيع العينة حسب متغير السن 68
- شكل رقم 6: توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية..... 69
- شكل رقم 7: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي 70

- شكل رقم 8: توزيع العينة الصفة المهنية..... 71
- شكل رقم 9 : توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية 72
- شكل رقم 10: مدى حرص العمال على الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب 73
- شكل رقم 11: مدى قيام العمال بمهامهم الموكلة في وقتها 74
- شكل رقم 12: مدى رؤية العمال لملائمة أوقات عملهم طويلة أو مناسبة 75
- شكل رقم 13: مدى توفير المؤسسة لوسائل النقل للعمال لتسهيل عملية وصولهم في الوقت المناسب.... 76
- شكل رقم 14: مدى رضا العمال عن ساعات عملهم..... 77
- شكل رقم 15: إمكانية عمل العمال لساعات إضافية دون مقابل 78
- شكل رقم 16: مدى قناعة العمال التي تجعلهم يلتزمون بالبقاء في المنظمة رغم الصعوبات..... 79
- شكل رقم 17: جودة العلاقة بين زملاء العمل التي تشجعهم على الاستمرار في المنظمة 80
- شكل رقم 18: مدى قبول العمال بأي مهمة يكلفون بها مقابل الاستمرار بالمنظمة..... 81
- شكل رقم 19: يوضح مدى سعادة العامل بعمله و يجعله يستمر فيه..... 82
- شكل رقم 20: يوضح مدى إمكانية ترك العامل العمل في مؤسسته إذا عرض عليه عمل آخر باجر أعلى..... 83
- شكل رقم 21: مدى ملائمة الأجر الذي يتقاضاه العامل مع المجهودات التي يبذلها في العمل 84
- شكل رقم 22: يوضح مدى توفير المؤسسة للإمكانيات الملائمة لإثارة دافعية انجاز العمل بأفضل الطرق..... 85
- شكل رقم 23: مدى رضا العامل في مكان العمل له دور في الالتزام و انضباطه 86
- شكل رقم 24: مدى اخذ العامل مسؤولية عمله مأخذ الجد..... 87
- شكل رقم 25: مدى بذل العامل لقصار جهده لتحقيق أهداف المؤسسة..... 88
- شكل رقم 26: مدى إستعداد العمال لتحمل العقاب عند مخالفة أوامر و تعليمات العمل..... 89
- شكل رقم 27: مدى تقديم العامل الدعم و المساندة لزملائه في العمل..... 90
- شكل رقم 28: مدى تشدد الرئيس فيما يتعلق ياخطاء العمال نحوى العمل..... 91
- شكل رقم 29: مدى رغبة العمال في تولي مسؤوليات أخرى غير المسؤوليات المعتادة..... 92

شكل رقم 30: مدى جاهزية العمال لمساعدة مؤسساتهم في حالة وقوعها في ازمة..... 93

مفتحة

يعد العنصر البشري أهم موارد المؤسسة ، و بالرغم من تطور التكنولوجيات، إلا أن العقل البشري هو الذي يديرها و يحركها، بحيث أصبح لزاما على المنظمات تقديم خدمات تعود بالنفع عليه.

و يلعب العنصر البشري دورا كبيرا في إنجاح المنظمات من خلال المشاركة في تنفيذ سياساتها وخططها ، ولا يتحقق هذا دون إتاحة فرصة لإشباع حاجاته وتحقيق رضا موظفيها من أجور و رواتب وفرص للترقية و نمط الإشراف... وذلك لمواصلة مسيرة التنمية والوصول إلى الأهداف المنشودة.

فالرضا هو مجموعة من الأحاسيس و المشاعر التي تتشكل للفرد تجاه مؤسسته بحيث يميل الفرد تجاه عمله ويظهر ذلك في سلوكياته و خاصة في طريقة تعامله مع زملائه و كذا احترامه لرئيسه و لأنظمة الشركة ، ونستنتج من ذلك أن الرضا الوظيفي ظاهرة متعددة الأبعاد وهو أحد المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل و الإنتاج. ويعتقد الكثير من الباحثين وكتاب السلوك التنظيمي أن الرضا الوظيفي يحدد نجاح المنظمة بشكل كبير، وهم يرون أن المنظمة التي لا يتمتع العاملون فيها بالرضا الوظيفي يكون مصيرها الفشل.

و لا بد للمنظمات أن تسعى إلى رضا عمالها من اجل قيام العامل بواجباته و الالتزام بها ،ومن أجل تحقيق الالتزام التنظيمي ،هذا الأخير الذي بات عنصرا أساسيا و مهما لضمان نجاح واستمرارية أي منظمة. ذلك أن الشخص الملتزم يتصف بالانضباط والأداء المتميز والاستعداد لبذل مجهودات مضاعفة وطاقات إضافية لتحقيق أهداف المنظمة.

كما أن الالتزام التنظيمي من المواضيع الهامة التي تناولتها البحوث و الدراسات كونه من السلوكيات المرغوبة التي تسعى المؤسسة إلى تعزيزها لدى أعضاءها ، فالالتزام التنظيمي يؤثر بلا شك في أداء وفعالية العاملين للعمل، ومن ثم في أداء المؤسسة ونجاحها في تحقيق أهدافها. يصفه البعض على أنه نوع من الارتباط التنظيمي الذي يشعر به الفرد اتجاه المنظمة التي يعمل فيها؛ .حيث أنه كلما تطابقت أهداف الفرد مع أهداف المنظمة تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله وبذل قصار جهده للبقاء فيها. فالالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله، و يقلل من السلوك السلبي كالإهمال، و التسبب في العمل، أو الغياب و ترك العمل .

إن للرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي أهمية بالغة في قدرة المنظمة على البقاء والاستمرار و تحقيق الجودة و الأهداف المنشودة . ونضرا لأهمية هذين المتغيرين بالنسبة للفرد و المنظمة على حد سواء، و من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى كشف دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي وقد تم تسليط الضوء عليه من خلال إجراء دراسة بجانبها النظري من خلال جمع المادة العلمية المتخصصة والإجراء الميداني طبق في مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة .

وقد جاءت دراستنا هاته تحت عنوان " دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي " في مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة".

و قد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول, حيث أن **الفصل الأول** الموسوم بموضوع الدراسة اشتمل على إشكالية البحث وفرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع ، أهمية وأهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، و أخيرا بالدراسات السابقة.

أما **الفصل الثاني** موسوم بالرضا الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه و قد احتوى على مفهوم و أهمية و عناصر وخصائص الرضا الوظيفي، وكذا العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، طرق قياس الرضا الوظيفي.

أما **الفصل الثالث** عنون ب ماهية الالتزام التنظيمي تضمن مفهوم و أهمية و خصائص و أبعاد الالتزام التنظيمي و كذا مراحل تطور الالتزام التنظيمي و طرق قياس الالتزام التنظيمي، والعوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي و أخيرا العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي .

أما **الفصل الرابع** يكمن في الإجراءات الميدانية للدراسة واحتوى على مجالات الدراسة، والمنهج المستخدم في الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة، عرض و تحليل البيانات،، وكذا عرض وتفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة و استخلاص نتائج الدراسة.

و في الختام تنتهي هذه الدراسة بخاتمة، وقائمة المراجع التي تم اعتمادها في إنجاز الدراسة و كذا إرفاقها بالملاحق المساعدة للدراسة وتشمل الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية والاستمارة والترخيص الزيارة الميدانية

الفصل الأول

أولا: إشكالية البحث :

يعتبر الفرد المورد البشري والدعامة الأساسية لنجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها، وترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل، ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الموارد المادية المتاحة، من خلال ما يملكه من قدرات فكرية و مهارات شخصية. و يبقى بلوغ النجاح مطمح كل منظمة و الذي لا يتم الا برضا العاملين. لقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي من ضمن المواضيع الهامة التي شغلت اهتمام الباحثين والمفكرين، وذلك لأهميته البالغة في المؤسسات، حيث تسعى غالبيتها إلى كسب رضا موظفيها وتلبية مختلف متطلباتهم من أجور ورواتب وفرص للترقية ونمط الإشراف... بغية تحسين الأداء وزيادة الإنتاج. ولعل الوصول إلى ذلك لا يتم إلا من خلال إشباع حاجياته المادية والمعنوية.

يرى البعض أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديدا، ويعبر عن عناصر الرضا الوظيفي في المعادلة التالية ، الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل ، يلاحظ أن الرضا عن العمل يمثل الاشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع أو منافع كبيرة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها. وحتى تستطيع المنظمة ضمان رضا العاملين فهي تسعى إلى تحقيق المستوى الذي ينمي لديهم مشاعر الانتماء والالتزام التنظيمي ويعبر عن قوة إيمان الفرد وقبوله لأهداف المنظمة وقيمها.

ومن السلوكيات التي قد تتأثر بقيم الرضا الوظيفي في المنظمة الالتزام التنظيمي فهو من المواضيع التي حظيت باهتمام كبير في أدبيات السلوك التنظيمي ليس لأهميته في المنظمات فحسب؛ بل لانعكاسه على أداء المنظمة. ويؤكد الباحثين والممارسين على أن الفرد يلعب دور مهم في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الالتزام التنظيمي.

يعتبر الالتزام التنظيمي أحد الأهداف التي تسعى جميع المؤسسات لبلوغه لما له من أثر فعال في استمرارية العاملين واستقرار العمل، فضلا عن تنمية الدوافع الايجابية لدى العاملين، حيث أن نجاح أي مؤسسة يرتبط بزيادة إنتاجيتها وقدرتها على تحقيق أهدافها أولا؛ وعلى مدى قدرة أفرادها على تحقيق هذه الأهداف. وكلما كان الفرد على مستوى عالي من الالتزام والانضباط بعمله، كلما استطاعت هذه المؤسسة القيام بدورها. بينما إذا ضعف مستوى الالتزام لدى الفرد يؤدي ذلك إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل والتسرب من المؤسسة.

على الرغم من الاختلاف والتباين في تحديد وبلورة مفهوم للالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية، إلا أن هذه التعاريف في معظمها يسودها اتفاق عام يبرز الالتزام التنظيمي على انه عملية الإيمان بأهداف المنظمة و قيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم. وهذا الاتفاق يؤكد أيضا أن الالتزام التنظيمي ينبع عن إرادة الفرد وباختياره، وليس التزاما قسريا يفرض عليه عن طريق قوى خارجية.

أمام تعدد الأبعاد والتصنيفات المختلفة للالتزام التنظيمي فإنه يمكن أن يمثل بالفعل مؤشرات كافية للاستدلال على درجة الالتزام التنظيمي ومستواه، إذ تقتصر على ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي هي : الولاء للمنظمة، والمسؤولية تجاه المنظمة، والرغبة في العمل و البقاء في المنظمة .

يعد الالتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ويسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار، لذا نال اهتمام الكثير من الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، ويؤدي الالتزام التنظيمي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كانهخفاض معدل دوران العمل، وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، بينما ضعف مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات، ولمعرفة العوامل التي قد تسهم في تحديد مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين داخل المنظمة، حاولنا دراسة دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين وجاء التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين ؟

التساؤلات الفرعية :

- 1 - هل الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الانضباط بالوقت لدى العاملين؟
- 2- هل الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة ؟
- 3- هل الرضا الوظيفي له دور في تحقيق المسؤولية اتجاه المنظمة؟

ثانيا :فرضيات الدراسة :

يساهم الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

الفرضيات الجزئية

- 1- الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الانضباط بالوقت.
- 2- الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة.
- 3- الرضا الوظيفي له دور في تحقيق المسؤولية اتجاه للمنظمة .

ثالثا :أسباب اختيار الموضوع :

- لا شك أن أي عمل منهجي علمي لا بد أن يكون مسبقا منطقيا بجملة من الدواعي والأهداف التي دفعت الباحث للاهتمام به ودراسته، وقد تبلورت أسباب اختياري لهذا الموضوع فيما يلي:
- إبراز أهمية الرضا الوظيفي و تأثيره على أداء العاملين من جهة و التزامهم في مهامهم من جهة أخرى
 - الحاجة المسبقة للبحث والاستقصاء في موضوع الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي وذلك من خلال تسليط الضوء على ما هو مدروس وما هو معاش في الواقع.
 - الرغبة في دراسة الموضوع كون الالتزام التنظيمي من الظواهر الحديثة التي أصبحت المؤسسات الكبرى تعتمد عليه في تحقيق أهدافها.
 - الرغبة في محاولة إثراء التراث العلمي السوسيولوجي ومكتبة الجامعة بهذا الموضوع والوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها.
 - التعرف على درجة رضا و التزام العاملين داخل الإدارة.

رابعا : أهمية الموضوع:

ترتبط أهمية الدراسة بأهمية الموضوع نفسه، فهي تعالج ظاهرتين من أهم ظواهر السلوك التنظيمي ، ويمكن أن نبرزها فيما يلي:

- فهم دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين .
- معرفة مدى مساهمة الرضا الوظيفي للعاملين في زيادة التزامهم التنظيمي .
- كون الالتزام التنظيمي ذو دور فعال يؤثر في أداء العاملين ورفع الإنتاجية.
- يعتر الالتزام التنظيمي ذو أهمية، فهو من المواضيع الحديثة في السلوك التنظيمي الذي بدأ الباحثون الاجتماعيون بدراستها داخل المؤسسات.
- توضيح العلاقة بين الرضا والالتزام التنظيمي للأفراد العاملين.

خامسا: أهداف الدراسة:

- 1- معرفة دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- 2- معرفة دور الرضا الوظيفي في تحقيق الانضباط بالوقت.
- 3- دور الرضا الوظيفي في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة.

4- دور الرضا الوظيفي في تحقيق المسؤولية اتجاه للمنظمة .

سادسا : مفاهيم الدراسة :

1- الرضا الوظيفي :

هو درجة إشباع حاجات الفرد ، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة ، منها عوامل خارجية (كبيئة العمل) و عوامل داخلية (العمل ذاته) الذي يقوم به الفرد ، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه مقبلا عليه دون تذمر ، ومحققا لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ، ومتناسبة مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه.

ويرى العديلي (1989) : أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ، ومحتوى بيئة العمل ، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ، ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة.

ويرى عبد الخالق (1983) أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مفهوم متعدد الأبعاد ، ويتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها ، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم ، وكذلك من المنشأة والبيئة اللتين يعمل فيهما ، وبالنمط التكويني لشخصيته . (ايهاب و طارق، 2014، صفحة 17)

اما "باكيناز حسن حبيب" فترى أن الرضا الوظيفي هو درجة إشباع حاجات الفرد و يتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة ،هذه العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله و محققا لطموحاته و متناسبا مع ما يريده الفرد من عمله ن و بين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته (طويل كريمة، 2008، صفحة 17)

أما هاني بن ناصر بن حمد الراجحي يرى أن الرضا الوظيفي هو: الشعور بالقناعة و الارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات ،و الرغبات ، و التوقعات مع العمل نفسه ، و بيئة العمل ، و المؤثرات الأخرى ذات العلاقة (زرفاوي امال، 2014، صفحة 21)

أما "ستون" فيعرفه أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله ، و يصبح انسانا تستغرقه الوظيفة ، و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ، و رغبته في النمو ، و التقدم ، و تحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (محمد سعيد، 2003، صفحة 196)

و يدل الرضا على توافق الفرد مع وظيفته ، كما يدل عدم الرضا على عدم التوافق ، حيث تقوم بعض المؤسسات بإجراء بعض البحوث و الاستطلاعات حول درجة رضا العاملين عن عملهم ، و أوجه الرضا، و من أهم نواتج هذه البحوث هي التعرف على الأسباب الوظيفية لعدم الرضا. (أحمد ماهر، 2004، صفحة 380)

ومما سبق يمكن النظر على أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور اتجاه ظروف العمل ، وما يحققه له عمله من إشباع حاجاته المادية و المعنوية ، و تحقيق أهدافه، ومدى الثقة والولاء والانتماء للعمل.

أما التعريف الإجرائي :

الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالارتياح وقناعاته وسعادته و تحقيق طموحاته و تطلعاته نحو وظيفته وفي البيئة التي يعمل فيها

2- الالتزام التنظيمي :

- يعرفها (Weibo et al ;2010) بأنها : "الرغبة التي يبديها الفرد في التفاعل الاجتماعي من أجل تحقيق أهداف المنظمة ". (فارس محمد، 2014، صفحة 170)

- يعرف الالتزام التنظيمي بأنه : " ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد اتجاه منظمته و يعكس درجة تبنية لاتجاهات و قيم المنظمة ". (المصاروة، و الخفاجي، 2014، صفحة 48)

- هو عبارة عن حالة نفسية تصف علاقات العمل بالمنظمة و تقلل احتمالات قيام العامل بترك العمل لدى المنظمة ".

- يعرف كل من (Joo et Shin ;2010) بأنها : " انتماء الفرد و تعلقه الفعال بأهداف و قيم المنظمة بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة ".

- كما يعرف الالتزام التنظيمي بأنه : " مدى اعتزاز الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها ورغبته في استمراره بالعمل فيها ".

- و يقصد بالالتزام التنظيمي العام بالشعور الايجابي المتولد عند الموظف تجاه منظمته و الارتباط بها و الإخلاص لها مع التوافق مع قيمها و أهدافها و الحرص على البقاء بها، من خلال بذل أقصى الجهد ، و تفضيلها على ما سواها مع الافتخار بمآثر المنظمة مما يعزز نجاحها. (صرفاق عبد القادر، 2016، صفحة

ويتضح من كل ما سبق أن التعاريف في معظمها يسودها اتفاق عام يبرز الالتزام التنظيمي على أنه عملية الإيمان بأهداف المنظمة و قيمها ، والرغبة في الاستمرار بالعمل فيها و العمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف و تجسيد تلك القيم.

أما التعريف الإجرائي :

هو رغبة العمال الذاتية التي تعبر عن حالتهم النفسية و الاجتماعية في الحرص على الحضور في الأوقات المحددة للعمل و الالتزام بالوقت المحدد له، و الذي يعكس رغبتهم في العمل و الاستمرار في المؤسسة في إطار قيم المسؤولية التي يحملونها تجاه المؤسسة حيث يشعر كل فرد بواجباته نحو الآخرين لتحقيق أهداف المؤسسة.

سابعا : الدراسات السابقة :

من بين الدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية مايلي:

❖ الدراسة الأولى : دراسة "يناس فؤاد نواوي فلبمان " بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام

التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة"

رسالة ماجستير كلية التربية ،قسم الإدارة التربوية والتخطيط ،جامعة أم القرى بمكة ، المملكة العربية السعودية ،1428هـ/1429هـ ، 2008/2007

-تمحور سؤال الإشكالية في التساؤل التالي :

ما مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة ؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة والتعرف على العلاقة بينهما بالإضافة إلى الوقوف على علاقة كل من الالتزام والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية ، وتشمل (الجنس ، المؤهل التعليمي ، الحالة الاجتماعية) للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة قامت منهجية الدراسة على المنهج الوصفي المسحي ، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة فكانت 103 مشرفا تربويا و 175 مشرفة تربوية

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا ومن الالتزام، بالإضافة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور

❖ الدراسة الثانية : دراسة "عاشوري ابتسام" بعنوان : " الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة و علاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة" رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل.

رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015.

-تمحور سؤال الإشكالية في التساؤل التالي :

ماهي علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة) ؟

هدفت الدراسة الى :

- التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على الاستفادة من نتائج الدراسة

لقد تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي لأنه يتفق مع خصائص موضوع الدراسة حيث يركز على دراسة الظواهر الموجودة في الواقع و يصفها وصفا دقيقا . كما استخدمت الاستمارة و المقابلة كأداة لجمع البيانات في الدراسة فكانت على 70 عامل وتمت الدراسة على أساس المسح الشامل .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق المسؤولية اتجاه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,01$.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.01)$ الدلالة في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزي لمتغير المستوى التعليمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الفئة المهنية .
- ❖ الدراسة الثالثة : دراسة "إيهاب أحمد عويضة" بعنوان : " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية العلوم التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2008،

-تمحور سؤال الإشكالية في التساؤل التالي :

ما أثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة ؟
هدفت هذه الدراسة الى :

- تحديد أثر العلاقة بين الولاء التنظيمي و الرضا الوظيفي و تحديد مستوى و تحليل و تقييم الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي .
- معرفة المشاكل والعوامل التي تعيق وجود ولاء تنظيمي في المنظمات الأهلية في محافظات غزة

لقد تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كونه يناسب الظاهرة محل الدراسة ، وكذا العينة التطبيقية . كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة فكانت 360 موظفا و موظفة من العاملين في المنظمات الاهلية بمعدل 4 موظفين من كل منظمة و أحيانا 6 موظفين حسب حجم المنظمة .
وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- هناك مستوى علي من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة تقدر 81.76%.
- هناك مستوى جيد نسبيا لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة يقدر 72.65%.
- وجود علاقة إيجابية بين عوامل الرضا الوظيفي المتعلقة بالعمل و المنظمة و بين العوامل المؤثرة في هؤلاء الموظفين في أعمالهم و منظماتهم الأخرى.
- ❖ الدراسة الرابعة : دراسة " صرفاق عبد القادر "بعنوان: " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي بلديات دائرة عمي موسى، ولاية غليزان "

رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، كلية العلوم الاجتماعية ، قسم علم النفس ، جامعة وهران 2 ، وهران ، 2016.

- تمحورت أسئلة الإشكالية في التساؤل التالي :

ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى ولاية غليزان؟

هدفت هذه الدراسة الى :

- التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بأبعاده (الرضا عن الراتب والحوافز، الرضا عن الترقية ، الرضا عن قيمة الإنجاز ، الرضا عن طبيعة العلاقات ، الرضا عن محتوى العمل) بالالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي ، المستمر ، الأخلاقي) لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى ، ولاية غليزان .
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى ، ولاية غليزان .
- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي من جهة أخرى لدى الموظفين ببلديات دائرة عمي موسى ، ولاية غليزان .

أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (162) موظفا وموظفة ينتمون إلى بلديات تابعة إداريا لدائرة عمي موسى، بولاية غليزان ، مستخدما الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، بالاعتماد . كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- هناك علاقة ايجابية ضعيفة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة ، وأن قيمة هذا الارتباط تعود لبعد قيمة الإنجاز، بينما الأبعاد الأخرى لم تكن لها دلالة إحصائية.
- تتمتع عينة الدراسة المبحوثة بمستوى متوسط من الرضا الوظيفي.
- تتمتع عينة الدراسة المبحوثة بمستوى متوسط من الالتزام التنظيمي.
- عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تبعا لمتغيرات (الجنس ، الخبرة ، المهنة ، المستوى التعليمي) بينما توجد فروق تبعا لمتغير المستوى التعليمي في مستوى الالتزام التنظيمي و لصالح المستوى الجامعي .

التعليق على الدراسات السابقة:

إن أغلبية هذه الدراسات أتبعَت المنهج الوصفي وهي خاصة مشتركة بينهم وبين هذا البحث وذلك أنه ملائم لجميع البيانات الواقعة كل هذه الدراسات استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الرضا الوظيفي من الجانب النظري
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الالتزام التنظيمي من الجانب النظري
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطارين الزمني و المكاني للدراسة.
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في حجم العينة وكذا الاختلاف في النتائج

كانت لهذه الدراسات فائدة أضافتها على هذه الدراسة وهي :

- الاستفادة في تفكيك المتغيرات أيضا في اختيار أداة جمع البيانات و ضبط أسئلة الاستمارة.
- الاستفادة في ضبط الفرضيات وبناء الإشكالية.
- المساعدة في تحليل الجداول والتأويل السوسولوجي.

الفصل الثاني

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي
- 2- أهمية الرضا الوظيفي
- 3- عناصر الرضا الوظيفي
- 4- خصائص الرضا الوظيفي
- 5- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
- 6- طرق قياس الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد :

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها لذلك لابد من زيادة الاهتمام والعمل على استخدامه استخداما فعالا، وكسب رضاه .

ويعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم العلمية غموضا، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات المتناولة له ، ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع أيضا عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا عن العمل

فلا يكاد يخلو مؤلفا في هذه المجالات من فصل أو أكثر عن هذا الموضوع وذلك نظرا لارتباطه بأهم مورد تملكه المؤسسات ألا وهو "المورد البشري" المؤسسات ألا وهو "المورد البشري" باعتباره مورد يلعب دورا كبيرا في نجاح المؤسسات و استمرارها ، لذا فإن الاهتمام بمشاعره أمر تستهدفه المؤسسات جميعا بغرض الرفع من مستوى الأداء وتخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل وغيرها من نواتج العمل .

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي :

لقد تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي وهذا لعدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف دقيق له، نظراً لكونه ظاهرة نفسية مرتبطة بالإنسان الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على ظهور العديد من التعريفات التي أعطيت للرضا الوظيفي .

-يعرف إيدوين لوك "الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة ، نلاحظ أنا هذا التعريف يرى بأن الرضا الوظيفي يتحقق في الحالة التي يخرج فيها الفرد بتقييم إيجابي ، وما يعاب عليه هو أنه لم يحدد لنا ما هو الشيء الذي يتم تقييمه. (صلاح الدين، 2001، صفحة 211)

-يقول "الخمري" إن الرضا الوظيفي ينظر إليه من جانب الكثيرين على أنه أمر يرتبط أساساً بالعناصر التالية : - الحاجات المشاعر التوقعات.

-يرى "العديلي" أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل ومع الثقة و الولاء والانتماء للعمل والعوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة. (باجة حميد، 2014 ، صفحة 50)

- حيث يعرفه ستون" (Stone) بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها". (سلطان سعيد، 2004، صفحة 196)

- أما ميدل ميست و هيت (Middlemist et Hitt 198) فيرون أن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين (سلطان سعيد، 2004، صفحة 195)

- وهناك من يعتقد أن الرضا الوظيفي والاندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعين كافة الصفات والجوانب الإيجابية وغير الإيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون. (سعيد السالم، 2001، صفحة 354)

- ويرى "هويك" أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راضي عن وظيفتي. (محمد الصريفي، 2008، صفحة 131)

- أما القاموس الكندي لعلاقات العمل فعرف الرضا المهني بأنه "الحالة الوجدانية الناتجة عن التوافق بين ما ينتظره الفرد من عمله ومن محتوى المهنة وعلاقات العمل والأجر وإمكانية الترقية وبين تقييمه لما يحصل عليه فعليا".

. (Gérard dion, 1986., p. 433)

- ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

- كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

- ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير. (عبد اللطيف عصام، 2015، صفحة 09)

ويعبر عن الرضا الوظيفي بالمعادل التالية: الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل. (عبد الباقي صلاح الدين، 2004، صفحة 171)

ومما سبق يمكن النظر للرضا الوظيفي على انه رد فعل شعوري اتجاه الظروف المحيطة بالعامل ، بمقدار ما يحققه له عمله من إشباع حاجاته المادية و المعنوية و مدى انتمائه للعمل الذي يؤديه ضمن بيئة عمله ، وقد يكون هذا الشعور ظاهرا في سلوكه و قد يكون مستتر في نفسه و لكل فرد درجة من الرضا تميزه عن غيره.

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي من الموضوعات التي حظيت باهتمام العلماء وتكمن أهميته في :

- ✓ إشباع حاجات الفرد إشباعا كاملا في العمل.
- ✓ تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكانات و قدرات الفرد و طاقاته الكامنة في محيط العمل.
- ✓ خلق التوازن بين قدرات الفرد الخاصة و المهنة للوصول إلى قمة الإبداع التي تريد المنظمة تحقيقها .
- فبقدر ما تمثل وظيفته مصدر إشباع و منافع متعددة بقدر ما يزيد رضاه عن الوظيفة و يزداد

إرتباطه بها . (أحمد إبراهيم، 2000، الصفحات 249-250)

- ✓ تتسم المنظمة بالتماسك و التفاعل الاجتماعي البناء في ميدان العمل و هذا ما يعزز الدور الفعال في تحقيق الانجاز الكفؤ في مجالات العمل كافة
- ✓ يتمتع العاملون الراضون عن العمل بصحة نفسية و ذهنية و جسدية عالية المعنوية ،مما ينعكس أثره على زيادة الإنتاجية و تحسين جودة المنتجات و الخدمات المقدمة للمستهلكين و العكس صحيح.
- ✓ انخفاض واضح و ملموس في مستوى الغايات و دوران العمل و الحوادث و تحقيق مستوى أمان عالي و انخفاض في السرقة و الغدر و الضياع و توقف العمل و غيرها من السلبيات المرافقة للأداء الإنساني في العمل.
- ✓ انخفاض واضح و ملموس في الشكاوي و التظلم و الإحباط في العمل مما يعكس أثره إيجابا بخلق درجة عالية من الولاء و الانتماء للمنظمة و السعي الحثيث لتحقيق أهدافها.
- ✓ يستمر الأفراد فيما يتحقق لديهم الرضا الوظيفي بدرجة عالية من الانجاز و التعلم للمهارات الجديدة و استثمار طاقاتهم الفكرية و الذهنية و البدنية في تطوير مجالات العمل و تحسين البيئة الملائمة للإنجاز الهادف.
- ✓ سيادة روح الثقة و المودة و التعاون بين الإدارة و المرؤوسين و بين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الانجاز الفعال في هذا المجال. (الفريجات و اخرون، 2009، صفحة 119)
- ✓ إن الرضا المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد من الإنتاجية و يخفض نسبة الغياب و يرفع معنويات العاملين فالموظفون الذين يستمتعون بالرضا الوظيفي ينعمون بصحة بدنية و نفسية سليمة ،كما أنهم يتعلمون الواجبات الجديدة بسرعة إلى جانب ذلك فإن نسبة الحوادث و التظلمات تقل و تشيع بينهم روح التكامل الاجتماعي مثل مساعدة زملائهم و التعاون فيما بينهم ،في حين أن شعور السخط و

الاستياء يتبلور في السلوك العام و من بعض دلالاته عدم التعاون حيث يطلب بذل المزيد من الجهد و التردد في التطوع بالإعمال الإضافية و وصول متأخر أو المغادرة المبكرة و تعطيل العمل و الإهمال الناتج عن عدم الامتثال للإرشادات و الأوامر.

ثالثا: عناصر الرضا الوظيفي :

قد حظي موضوع الرضا الوظيفي بكثير من الاهتمام من طرف الباحثين و علماء الإدارة و هذا راجع إلى ارتباطه بجملة من العوامل و المؤثرات التي تمس وظيفة الفرد وكذا لاحتوائه على العديد من العناصر نذكر منها :

أ- الأجر:

هو المقابل المادي الذي يحصل عليه الفرد لقاء تقديم خدمة معينة و يشترط هذا المقابل أن يكون نقديا ، فالأجر هو من أولويات العمل ، حيث يسعى الفرد إلى بذل جهوده من أجل الحصول على مقابل لتلبية حاجياته و تقدير جهوده إذ لا بد من :

- أن يتناسب الأجر مع العمل : حيث لا يرضى الموظف بالحصول على أجر أقل من الجهود التي يبذلها كزيادة ساعات العمل دون زيادة في الأجر فهذا يسبب الإحباط و قد يؤدي إلى عواقب أخرى تمس بالدرجة الأولى الإنتاجية.

- أن يتناسب الأجر مع تكلفة العيش : أي أن يكون الأجر الذي يتلقاه الموظف من خلال تأديته لوظائفه يتناسب مع قدرته الشرائية. (الشلبي هيثم حمود، 2009، صفحة 213)

وتوجد هناك عدة طرق لدفع الأجور في المؤسسات، أكثرها شيوعا طريقة الأجر الزمني والأجر بالقطعة.

ويقصد بالأجر الزمني ذلك الأجر الذي يحسب بالساعة أو اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة، حيث يتم دفع الأجر للمورد البشري بناء على الوقت الذي يقضيه في عمله، بغض النظر عن الكمية أو النوعية المنتجة. ولهذه الطريقة عيب أساسي يتمثل في كبح المبادرة والأداء المتميز، فهي لا تأخذ بعين الاعتبار مبدأ الكفاءة. في حين يقصد بالأجر بالقطعة ذلك الأجر الذي يكون تابع لكمية الإنتاج، فكلما زادت الكمية المنتجة زاد معها الأجر والعكس صحيح. ولهذه الطريقة عيب أساسي يتمثل في إمكانية تغليب الجانب الكمي على الجانب النوعي للإنتاج.

ب- محتوى العمل:

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد :

- السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل
- طبيعة أنشطة العمل؛
- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل
- فرص النمو التي يوفرها العمل

ج- فرص الترقية :

يقصد بالترقية نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى، وغالبا ما تتم الترقية نتيجة لتقييم الوظائف أو تصنيف المهام

ولكي تعطي برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبنى على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية وتتقبلها. تنحصر هذه المعايير أو الأسس في :

- الأقدمية: حيث يتم ترقية المورد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة (الخبرة).

- الكفاءة: حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية على إنجاز العمل مقارنة مع غيره.

د- نمط الإشراف :

تشير البحوث التي أجريت إلى أن هناك علاقة بين نمط الإشراف و رضا المرؤوسين عن العمل ، ففي الدرجة التي يكون المشرف حساسا لحاجات مرؤوسيه و مشاعرهم فإنه يكسب ولائهم و رضاهم عن العمل ، و ذلك من خلال :

- إظهار روح الصداقة في العمل.

- مساندة الرئيس مرؤوسيه عند طلب المعونة.

- العدالة في معاملة المرؤوسين.

هـ- جماعة العمل :

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تشمله كمصدر منفعة للعمل أو مصدر توتر له ، فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل المنافع بينه و بينهم ،كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن العمل و العكس. (إيمان محمد، 2010، صفحة 12)

و- ظروف العمل المادية :

وهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء الحرارة، الإضاءة، ترتيب المكاتب... الخ. وكلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداءه.

رابعاً: خصائص الرضا الوظيفي :

من خلال التعاريف السابقة والمفاهيم المقدمة مسبقاً، يمكننا ان نستخلص الخصائص التالية :

أ- تعدد المفاهيم وطرق القياس :

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي حيث لا يوجد اتفاق بين الباحثين بالنسبة للمكونات الأساسية التي تسبب الرضا لشخص ما عن عمله وذلك لاختلاف وجهات نظر العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضيتهم التي يتفقون عليها. (مصطفى نجيب، 2005، صفحة 47)

ب- الرضا الوظيفي هو موضوع فردي :

غالباً ما ينظر إلى الرضا الوظيفي انه موقف شخصي يعبر عن حالة مستقرة نسبياً بالنسبة للشخص، فما يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وهذا انعكاس على تنوع طرق القياس . (رفاعي محمد و بسيوني، 2004، صفحة 205)

ج - الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول :

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن قدرة عمل الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والانجاز والإبداع واحترام

الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بنفس العمل. (فاروق فلييه و السيد محمد، 2005، صفحة 259)

د- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المختلفة لسلوك الإنساني :

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني وتبيان أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، لذلك تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لأنها تصور الظروف المتباينة و المختلفة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات .

خامسا: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

هناك عدد من العوامل المؤثرة بدرجة الرضا الوظيفي و التي لا بد للإدارة من أن تركز عليها لتحقيق الرضا للعاملين و أهم هذه العوامل:

أ- الأجور و الرواتب :

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية و الاجتماعية للأفراد و قد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل و كلما زاد دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل و العكس ، و من الجدير ذكره ان "هرزبرغ" خالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا و إنما فقط تمنع عدم الرضا و هذا الرأي عليه بعض الملاحظات منها :

- يختلف الأفراد في درجة تفصيلاتهم للحاجات.

- تعد الأجور إحدى المشبعت لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة

للتميز و التفوق و النجاح .

ب- محتوى العمل و تنوع المهام :

يمثل محتوى العمل و ما يتضمنه من مسؤولية و صلاحية و درجة التنوع في المهام مهمة للفرد ، حيث يشعر بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله لذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل .

ج- إمكانية الفرد و قدراته و معرفته بالعمل:

يتوقف الأداء على الرغبة في العمل و القدرة و المعرفة ، إن إناطة العمل او مهام تتناسب مع قدرة و معرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم و هذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.

- لذلك فان تهيئة البرامج التدريسية و التطويرية لرفع قدرات و إمكانيات و معرفة العاملين تساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة و يترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

د- فرص التطور و الترقية المتاحة للفرد :

ان المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي ، إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور و النمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

هـ- نمط القيادة :

توجد علاقة بين نمط القيادة و رضا العاملين ، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الايجابية نحو المنظمة لدى الأفراد العاملين ، حيث يشعروا بأنهم مركز اهتمام القائد و العكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي الى تبلور مشاعر الاستياء و عدم الرضا.

و- عدالة العائد:

أوضح "آدمز" أنه كلما أشرنا في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسيا بمداخلاته (مهاراته ، قابليته ، خبراته ، مستوى تعليمه ،...) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمداخلاتهم

و أن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعر بعدم العدالة و تكون النتيجة هي عدم الرضا . (سهيلة عباس، 2006، صفحة 178)

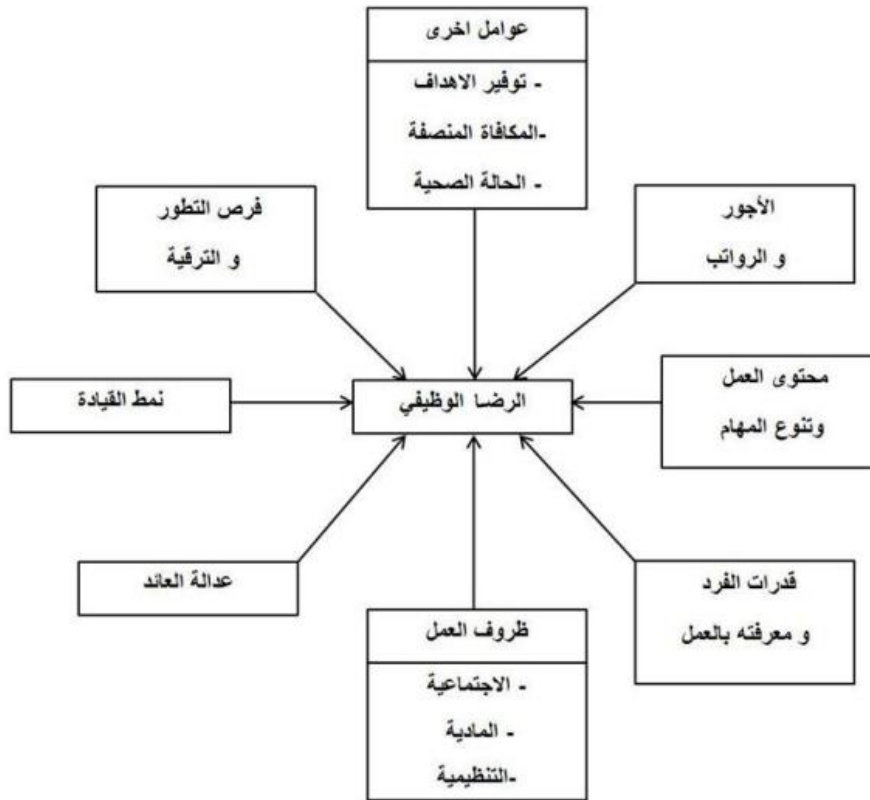
ي- ظروف العمل:

تعرف ظروف العمل بأنها العوامل التي تحيط بالموظف في عمله و تؤثر في سير العمل فإما أن تساعد أو تعرقل نشاط الموظف و نذكر منها :

-**الظروف الاجتماعية** : وهي مجموعة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة لموظفيها (كالتغذية و الإسكان ، النقل ..). إن هذا النوع من الخدمات أوسع أنواع الخدمات المقدمة من قبل المنظمة لأفرادها العاملين و عائلاتهم و الخدمات الاجتماعية هي تلك التي تشبع حاجات ذاتية لدى العاملين ، و تشعرهم أن الإدارة ترحى مصالحهم الشخصية و تساعدهم على حل مشاكلهم.

- **الظروف المادية**: تمثل الظروف التي تواجه الموظف أثناء تواجده في مكان العمل, أي البيئة التي تحيط بالعمل داخل المؤسسة (كالإضاءة و الحرارة و الرطوبة) لأنها تؤثر على نفسية الموظف و منه اتجاهاته و مواقفه نحو العمل و تشير نتائج الدراسات الى درجة جودة او سوء ظروف العمل المادية تأثر على قوة الجذب الذي يربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل حيث يرتفع معدل دوران العمل و معدل الغياب .

- **الظروف التنظيمية**: تتمثل في ساعات العمل و الإجراءات التنظيمية ،فكلما زادت ساعات العمل زاد إجهاد العامل و بالتالي يقل رضاه ، في المقابل إعطاء الموظف حرية التصرف في فترات راحته تساهم في زيادة رضاه ، أما الإجراءات و قواعد التنظيم فيها توضح التصرفات و تسلسلها بالشكل الذي يساعد في أداء العمل ، فوجوده يسهل على الموظف عمله و تمكنه من الرجوع إليها وقت الحاجة لتسيير عمله و بالتالي يتحقق رضاه. (مباركي صابرين،، 2014، الصفحات 61-62)



شكل رقم 1: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

سادسا: طرق قياس الرضا الوظيفي :

إن معرفة اتجاهات الناس نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، كذلك فإن سؤال الناس بشكل مباشر عن حقيقة اتجاهاتهم قد لا يعطي نتائج مفيدة، فإن الناس غالباً لا تريد الإفصاح عن ذلك، وحتى وإن كانوا يريدون الإفصاح فإن الموقف قد يكون معقداً بالشكل الذي لا يستطيعون التعبير عنه ، ولقد بذل علماء الاجتماع جهوداً مضمناً لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتا الثبات والصدق .

ويرى البعض إلى أنه بالرغم من وجود اتجاهات متعددة لدى الفرد تجاه الجوانب المختلفة لعمله، إلا أنه من الصعب تقييمها وقياسها، ويرجع هذا إلى صعوبة الملاحظة المباشرة للاتجاه، وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير نعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح الفرد بصورة صادقة عما بداخله. (مروان حويحي، 2008، صفحة 26)

ويرى آخرون أنه يمكن قياس الرضا الوظيفي الإجمالي كمتوسط للرضا عن كل بعد من الأبعاد التي اشتملت عليها الأسئلة السابقة، وباستخدام هذا الأسلوب تمكنت إحدى الدراسات الحديثة من التوصل إلى دليل الرضا الوظيفي الذي يضم 72 عبارة أو كلمة يمكن استخدامها في عملية القياس، وتُعتبر عملية قياس وتحليل الرضا الوظيفي في المنظمات من العمليات الهامة والمطلوبة لتغيير الاتجاهات، حيث أنها تُوفر للمديرين الأفكار والمجالات الممكنة لتغيير هذه الاتجاهات، ففي حالة معرفة وجود اتجاهات سلبية للعاملين نحو الأجور أو الترقيّة، يمكن تطوير سياسة الأجور والترقيات بالمنظمة لتغيير هذه الاتجاهات . (المرسي و إدريس، 2005م، صفحة 295)

وتشير الأبحاث العلمية إلى وجود طريقتين أساسيتين لقياس الرضا الوظيفي هما الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة.

أولاً: الطريقة المباشرة في قياس الرضا الوظيفي:

تقوم الطريقة المباشرة على تصميم قائمة استقصاء تتضمن أسئلة توجه للموارد البشرية بالمؤسسة، وهذا من أجل الحصول على تقرير مباشر منها عن درجة رضاها الوظيفي. ونميز هنا بين طريقتين رئيسيتين تستعملان في تحديد محتوى أسئلة قوائم الاستقصاء هما:

1- طريقة تقسيم الحاجات:

وفق طريقة تقسيم الحاجات يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقسيم الذي قدمه ماسلو للحاجات الإنسانية وهي الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير والاحترام، حاجات تحقيق الذات.

وتصمم الأسئلة بطريقة تسمح للموارد البشرية بالتعبير عن مدى ما تتيحه لها وظائفها من إشباع للحاجات المختلفة.

2- طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي :

وفق طريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي من أجر، ترقية، محتوى العمل، جماعات العمل، الإشراف، ظروف العمل المادية.

ويمكن قياس ما تحتويه الطريقتين السابقتين - طريقة تقسيم الحاجات وطريقة تقسيم عناصر الرضا الوظيفي - من خصائص وظيفته باستخدام عدة أساليب نذكر من أهمها ما يلي:

أ- طريقة التدرج التجميعي لليكارت :

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة ليكارت من خلال طرح مجموعة من العبارات على المورد البشري، بحيث تشير هذه العبارات إلى خصائص معينة للوظيفة. ويكون مطلوبا من المورد البشري أن يقرر درجة موافقته بالنسبة لكل عبارة من العبارات المطروحة. مثال ذلك :

إنني أستمتع بعملتي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

أوافق بشد أوافق غير متأكد لا أوافق لا أوافق أبدا

وتعطى للإجابات التي يقدمها المورد البشري درجات تتراوح بين 1 و 5 كما هو موضح في المثال أعلاه، وبتجميع الدرجات التي حصل عليها المورد البشري في العبارات المختلفة يمكن حساب القيمة الكلية لدرجة رضاه الوظيفي.

ب- طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوزجود وزملائه :

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة الفروق الفردية من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من الجوانب التي تحتويها الوظيفة، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين متعارضين بينهما عدد من الدرجات. ويطلب من المورد البشري قياس مستوى رضاه الوظيفي وهذا باختياره للدرجة التي تمثل مشاعره. مثال ذلك :

ما رأيك في العمل اليومي الذي تؤديه؟

مثير 1 2 3 4 5 6 7 ممل

وبجمع الدرجات التي أعطاها المورد البشري لكل مجموعة من المقاييس الجزئية، يكون هذا المجموع ممثلا لدرجة رضاه الوظيفي العام أو عن جانب من جوانبه .

ثانيا: الطريقة غير المباشرة في قياس الرضا الوظيفي

تعتمد الطريقة غير المباشرة في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها معدل دوران العمل، معدل التغيب عن العمل ومعدل الإنتاج المرفوض .

وفيما يلي شرح لهذه المعدلات:

1- معدل دوران العمل:

يقدر معدل دوران العمل في مؤسسة ما بعدد تاركي العمل باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما .

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل إختياريا}}{\text{متوسط عدد الموارد البشرية}}$$

ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية على النحو الآتي :

$$\text{متوسط عدد الموارد البشرية} = \frac{\text{عدد الموارد البشرية في أول المدة} + \text{عدد الموارد البشرية في آخر المدة}}{2}$$

ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي يكون فيها معدل دوران العمل مرتفع (أكثر 5 %) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل.

2- معدل التغيب عن العمل :

يقدر معدل تغيب الموارد البشرية عن العمل في مؤسسة ما بالمعادلة التالية :

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

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباينة تحددها المؤسسة (كل شهر، كل سنة...الخ...) ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات التغيب مرتفعة (أكثر 5%) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل.

3- معدل الإنتاج المرفوض :

يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة ما من خلال المعادلة التالية:

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \frac{\text{عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها}}{\text{عدد الوحدات المنتجة}}$$

ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي تكون فيها معدلات الإنتاج المرفوض مرتفعة (أكثر 5 %) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا، والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل .

(شاطر شفيق، 2010، الصفحات 12-13)

ولقد بذل علماء الاجتماع جهوداً مضيئة لتنمية بعض المقاييس التي يتوافر لها خاصيتا الثبات والصدق من بينها ما يأتي :

1- الاستبيانات ذات المقاييس المقننة:

وهي من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل، وهناك نوعيات عديدة منها مقياس (Job Description Index (JDI ، وهذا المقياس يتعامل مع خمسة مفاهيم للعمل هي العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، والزملاء، وهناك نوع آخر شائع الاستخدام وهو مقياس 28 مينيسوتا (MSQ) Minnesota وفي هذا المقياس يعبر الفرد عن مدى رضاه عن بعض النواحي المتعلقة بالعمل مثل الأجر وفرص الترقية، وهناك مقاييس أخرى تركز على عنصر معين من عناصر الرضا عن العمل مثل، مستوى الأجر، الزيادات في الأجر، المزايا الإضافية، إدارة نظم الأجور.

2- المقابلة :

تستخدم المقابلات في قياس اتجاهات الناس في العمل ، اتجاهاتهم إزاء نظام الحوافز مثلا أو أساليب الإشراف أو تحديث التجهيزات المستخدمة في العمل، أو استخدام الحاسب الآلي، لكن هذا يتطلب توافر عنصرين هامين، أما الأول فهو توافر مدراء مدربين علي إجراء المقابلات، وأما الثاني فهو التخطيط المسبق

الجيد للمقابلة من حيث أسلوب بدئها وأساليب صياغة الأسئلة وتوجيهها، وأسلوب إنهاء المقابلة، والمهم هنا أن تتجح المقابلة فعلاً في قياس صحيح وموضوعي لاتجاهات العاملين.

ويرى البعض انه يوجد نوعين من المقابلات :

أ- **المقابلات المتعمقة:** والتي تستخدم في دراسة وتفسير السلوك الإنساني في جميع البيانات اللازمة حول هذا السلوك ومظاهره المختلفة، سواء كانت مقابلات فردية أو مقابلات جماعية وهي ممكن أن تتكون من فرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد ويطلق على هذه المقابلات الطريقة النوعية في جمع البيانات.

ب- **المقابلة الجماعية المتعمقة:** وتعتمد هذه الطريقة علي التفاعل بين أفراد الجماعة الذي قد يصل عددهم من 10 - 5 والمناقشة الجماعية حول موضوع معين هو محل اهتمام كل فرد في الجماعة، يتم تشجيعه للمناقشة والتعبير عن رأيه أو التفاعل مع الآخرين وهي تشبه المقابلة الفردية غير الموجهة ولكن هنا يلعب رئيس الجلسة دور أكثر ايجابية من المقابل . (مروان حويحي،

2008، الصفحات 27-28)

خلاصة:

من خلال دراستنا لهذا الفصل توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي هو مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله المعلم لوظيفته وللعناصر المتعلقة به هذه الأخيرة تضم كل من الأجر ، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعات العمل، ظروف العمل، كما تبين لنا أيضا من خلال دراستنا لهذا الفصل المنظرين لم يتفقوا تفسير على محدد للرضا الوظيفي ، وهذا بسبب اختلاف الزوايا التي ينظر منها إليه

وتوصلنا أيضا في هذا الفصل إلى أن الرضا الوظيفي تؤثر فيه مجموعتين أساسيتين من العوامل الأولى مرتبطة بالموارد البشري و الثانية مرتبطة بالتنظيم

وقد رأينا أيضا في هذا الفصل أن الرضا الوظيفي له علاقة قوية ببعض نواتج العمل فهو يرتبط طرديا مع الأداء، وعكسيا مع التغيب عن العمل، دوران العمل وحوادث العمل .

فالرضا الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة فكّما ارتفع ارتفعت معه الإنتاجية، وهناك عدة معايير شخصية وموضوعية تؤثر في الرضا داخل المؤسسة .

فإذا تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا للعمال وإشباع حاجاتهم التي يسعون إلى تحقيقها، فإنها تضمن تحقيق أهدافها وتضمن استقرارها وتطورها.

الفصل الثالث

تمهيد

- 1- مفهوم الالتزام التنظيمي
- 2- أهمية الالتزام التنظيمي
- 3- خصائص الالتزام التنظيمي
- 4- أبعاد الالتزام التنظيمي
- 5- مراحل تطور الالتزام التنظيمي
- 6- طرق قياس الالتزام التنظيمي
- 7- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
- 8- العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد :

يعد الالتزام التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة، بما لها من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة انجاز العمل فيها، إذ يعبر ا ا لالتزم التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة في البقاء عضو فيها ويظهر ا الالتزام في بذل العامل جهودا إضافية في العمل، ويعد ا الأفراد الملزمون تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى. ومن خلال هذا الطرح ارتأينا إلى تقسيم الفصل كالأتي :

مفهوم الالتزام التنظيمي ، خصائص الالتزام التنظيمي ، أبعاد الالتزام التنظيمي ، أهمية الالتزام التنظيمي ، مراحل تطور الالتزام التنظيمي ، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي ، الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي

أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي :

يعد مفهوم الالتزام التنظيمي من أكثر المفاهيم صعوبة، حيث تعددت مفاهيمه وتباينت فيمن بينها نظراً لتعدد العوامل المؤثرة فيه، واختلاف مداخل دراسته ونتائج الدراسات التي تناولته

لغة : هو العهد، و يلزم الشيء لا يفارقه، و الملازم للشيء المداوم عليه (ابن منظور، 2004، صفحة

(103)

-كما يدل مفهوم الالتزام في اللغة على الاندماج أو الرغبة أو القبول أو الاستعداد

(bou hadida, 2001, p. 103)

- الدين الإسلامي حث على الالتزام بأمر الله عزوجل فقال جل من قائل "حافظوا على الصلوات و الصلاة الوسطى و قوموا لله قانتين" الآية -238 سورة البقرة.

وبالرجوع إلى تفسير القرآن الكريم لابن كثير القرشي في تفسير هذه الآية الكريمة نجد أن الله عزوجل يأمر بالمحافظة على الصلاة وحفظ حدودها وأدائها في أوقاتها، ومن هنا نجد ضرورة الالتزام بأمر الله عزوجل في القيام بالصلاة التي هي عماد للدين ،بحيث أن مداومة الفرد على أداء فريضة الصلاة لها ثواب عظيم للفرد الملتزم بأداء هذه الفريضة دنيا وآخرة، وهذا يجسد أن الاهتمام الأول بالالتزام كان في الرسائل الربانية للبشرية جمعاء ومنها القرآن الكريم مرصد الإعجاز العلمي على عكس الأقاويل التي ترجع بدايات الاهتمام بالالتزام إلى الجذور الغربية في دراستهم (بن كثير، 2014، صفحة 284)

ونظر لتعدد الأدبيات في النظر إلى الالتزام التنظيمي من زوايا مختلفة وفضلاً عن كون الالتزام من الأوجه المعقدة للسلوك التنظيمي، فقد برزت تعريفات عديدة للالتزام التنظيمي منها :

- 1- يعرف الالتزام التنظيمي بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة أكثر من ارتباطها بها لأسباب نفعية مادية. (فاروق عبده فيله، 2005، صفحة 285)
 - 2- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.
 - 3- يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
 - 4- يمثل الالتزام التنظيمي التطابق مع المنظمة والارتباط بها من جانب الفرد.
 - 5- يعرف الالتزام التنظيمي بالشعور الداخلي الذي يضغط على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح وأهداف المنظمة.
 - 6- يتمثل الالتزام التنظيمي في الاعتقاد القوي بأهداف المنظمة وقيمتها والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها، والرغبة القوية في الاستمرار بها وعدم تركها .
 - 7- يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي: الرباط العاطفي أو الوجداني بين الفرد و المنظمة ، الاستمرار والبقاء في العمل، والشعور بالواجب تجاه المنظمة.
- يتضح مما سبق أنه على الرغم من الاختلاف والتباين في تحديد وبلورة معنى الالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية إلا أن هذه التعاريف في معظمها يسودها اتفاق عام مشترك وهو أن:
- الالتزام التنظيمي عملية الإيمان بأهداف المنظمة و قيمها .و العمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف و تجسيد تلك القيم و هذا الاتفاق يؤكد أيضا أن الالتزام التنظيمي ينبع عن إرادة الفرد و باختياره و ليس التزاما قسريا يفرض عليه عن طريق قوى خارجية. (فاروق عبده فيله، 2005، صفحة 286)

ثانيا: أهمية الالتزام التنظيمي :

يتميز الالتزام التنظيمي بأهمية بالغة للمنظمة لما له من انعكاسات ايجابية على بقاء المنظمة واستمرارها وتحقيق أهدافها وتتجلى أهميته في :

✓ يمثل الالتزام التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لا سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمة ان تقدم الحوافز الملائمة بموظفيها ، ودفعهم لتحقيق أعلى مستوى من الانجاز

✓ التزام الأفراد لمنظماتهم يعد عاملا أساسيا في زيادة الإنتاج (محمد الصيرفي، 2005، صفحة 23)

✓ الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التي أخذت تشغل بال إدارة المنظمات كونها أصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة في حالة صحية و سليمة تمكنها من الاستمرار و البقاء

✓ تكمن أهمية الالتزام التنظيمي في ترجمة الرغبات والميول والاعتقادات التي تكون داخل الفرد تجاه منظمته إلى سلوك ايجابي يدفع بالمنظمة إلى التقدم والبقاء

✓ انخفاض المشكلات و الخلافات التي تحصل بين العاملين و الإدارة (فارس محمد جودة، 2014، صفحة 171)

✓ أن الالتزام التنظيمي يمثل احد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعبء من النواحي السلوكية ، وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة ، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة .

كما تعود أهمية الالتزام التنظيمي لعدة أسباب منها:

1) إن مجاله قد جلب كل من المدربين و علماء السلوك الإنساني نظرا لكونه سلوك مرغوب به من قبل المنظمات.

(2) انه يمثل عنصرا هاما في الربط بين المنظمة و الأفراد العاملين فيها ، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات إن تنظم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل و تحقيق مستويات عالية من الأداء .

(3) يعتبر الالتزام التنظيمي تجاه المنظمات مؤشر أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار و بقاء العاملين في أماكن عملهم .

(4) كما يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملا هاما للتنبؤ بفعالية المنظمة (عبد الباقي صلاح الدين، 2005، صفحة 168)

ثالثا: خصائص الالتزام التنظيمي :

يمكن استعراض جملة خصائص الالتزام التنظيمي و هي كالتالي :

✓ يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ، و رغبته الشديدة في البقاء بها ، و من ثم قبوله و إيمانه بأهدافها و قيمها .

✓ إن الالتزام التنظيمي ينتج عنه حجم عمل وإنجاز أكبر نابع من القناعة المتولدة لدى الفرد بأنه جزء أساسي من المنظمة، وهو أداة للتماسك و حفظ النظام داخل المنظمة إذ أنه الركيزة التي يستند عليها البعد الأخلاقي لممارسات الموظف

✓ يمثل الالتزام التنظيمي التزام من قبل الفرد بأهداف و قيم المنظمة والاستعداد للقيام بمجهود كبير في سبيل تحقيق تلك الأهداف والسعي الدائم للحفاظ على مصالح المنظمة والبقاء فيها (ماجد

قاسم السياني، 2015، صفحة 124)

✓ يتأثر بمجموعة الصفات الشخصية و العوامل التنظيمية و الظروف الخارجية المحيطة بالعمل

✓ يستغرق وقت طويل في تحقيقه لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية ضاغطة.

✓ يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد و تصرفاتهم و تجسد مدى ولائهم لمنظماتهم

✓ تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في بقاء الفرد داخل المنظمة وعدم تركها؛ ودرجة انتظام وحضور العاملين؛ و الأداء الوظيفي الجيد؛ و الحماس للعمل؛ و الإخلاص للمنظمة (غانم البقمي تراحيب، 2012، صفحة 19)

✓ يجب أن يكون سلوك الالتزام التنظيمي مستمر ومتواصل مصحوباً برغبة البقاء في المنظمة، وكذلك عضويتها.

✓ الرغبة القوية في التضحية من أجل المنظمة ببذل مزيد من الجهود في سبيل تحقيق أهدافها

✓ يتّصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد

و يتضح من كل ما سبق أن الالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية له العديد من المميزات كالتوعية حيث لا يمكن فرضه قصراً فهو يحدث نتيجة للتوافق و التطابق بين أهداف ومصالح كلا الطرفين (المؤسسة، العامل) بالإضافة إلى أنه يتأثر بجملة من العوامل التنظيمية و الاجتماعية الخارجية المحيطة بالعمل. (اوغديني احلام، 2016، صفحة 58)

رابعا: أبعاد الالتزام التنظيمي :

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الأبعاد للاستدلال بها على مستوى الالتزام التنظيمي، وتحديد طبيعة تأثيره في المتغيرات التنظيمية و السلوكية .

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

✓ **الولاء التنظيمي** : يرى بورتر و زملاؤه أن الولاء التنظيمي يعرف بأنه "قوة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها"

ويعرفه "بوكانن" بأنه عدم رغبة العاملين في ترك المنظمة التي يعملون فيها لحصولهم على المكاسب المختلفة من حوافز ومكانة اجتماعية (جواد شوقي ناجم، 2005، صفحة 253)

-الولاء التنظيمي: يعبر عن ولاء الفرد كونه شعورا ينمو داخل الفرد بالانتماء للمنظمة؛ وان هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل بها؛ وان أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهدافها. ومن هنا يتولد لدى الفرد الرغبة القوية في بذل المزيد من الجهد لتحقيق نجاح المنظمة.

ومما سبق نجد ان مفهوم الولاء التنظيمي هو أحد أبعاد الالتزام التنظيمي حيث أن كلاهما يمثل الرغبة الشديدة في البقاء و تبني قيم و أهداف المنظمة و العمل على تحقيق أهدافها .

✓ **المسؤولية اتجاه المنظمة:**

يزداد الدور الذي تلعبه الوظيفة في مختلف دول العالم، نظرا لزيادة التخصصات في الدول الحديثة؛ وتؤدي الوظيفة على القائمين عليها التزامات وتحملهم مسؤوليات إدارية (قانونية و أخلاقية)؛ لا بد أن يعيها الموظف حتى يستطيع القيام بدوره دون أن يقع تحت طائلة هذه المسؤوليات. والمسؤولية في معناها العام هي المؤاخذه أو التبعية وقد يكون من الصعب تحيد مفهوم المسؤولية الإدارية أو قياسها بسبب تعارض الآراء حول هذا المفهوم إلا أنه يمكن حصر معناها في معنيين رئيسيين هما، المسؤولية القانونية، والأخلاقية، أما المسؤولية القانونية فهي شبيهة في معناها للمسائلة وتعني "محاسبة العامل المقصر من قبل رؤسائه الإداريين والسياسيين الذين يمكنهم توقيع العقوبة عليه"، أما المسؤولية الأخلاقية فهي شبيهة

في معناها للولاء أو الانتماء ويقظة الضمير، وتعني "المسؤولية التي يشعر بها العاملون تجاه الفعاليات التي يتصل بها عملها.

فالمسؤولية اتجاه المنظمة تعني إحساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الجيد الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في تحديد الإجراءات وكيفية تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة لكونه 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.

(اوغديني احلام، 2016، صفحة 72_73)

✓ الإيمان بالمنظمة :

ويعني مدى إيمان الأفراد بالمنظمة التي يعملون بها ومدى افتخارهم بعضويتها؛ ويتكون هذا البعد لدى الفرد بمدى معرفته للخصائص المميزة لعمله ودرجة الاستقلالية وأهميته وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين و توجيههم له؛ كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد بان البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء فيما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو، وكل هذا يجعله يفتخر بانتمائه لمنظمتة و عرض نشاطها بشكل ايجابي عند حديثه للآخرين عنها ويتبنى مشاكلها كما لو كانت مشاكله الخاصة الشعور بوجود جو اخوي يربطه بعمله (الخشالي شاكر جادالله، 2003، صفحة 217)

✓ الرغبة في الاستمرار بالعمل في المنظمة : و يتمثل بعد الالتزام بالاستمرار بالعمل في المنظمة

ببعد الالتزام التنظيمي المستمر، وان درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر في المنظمة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى

،حيث أن تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل منها التقدم في السن و طول مدة الخدمة التي تعتبر من المؤشرات الرئيسية لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله (حنونة ابراهيم سامي، 2006، صفحة 18)

خامسا: مراحل تطور الالتزام التنظيمي :

أشار " العتيبي والسواط "إلى أن هناك ثلاث مراحل للالتزام التنظيمي :

- **مرحلة الإذعان والالتزام** :حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة ،وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه
- **مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة** :حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة ،لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها
- **مرحلة التبني** :اعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له ،وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف و القيم (عاشوري ابتسام، 2015، صفحة 60)

و عموما نجد أن الالتزام التنظيمي يمر بثلاث مراحل رئيسية وهي:

- ✓ **مرحلة التجربة** :تبدأ هذه المرحلة من تاريخ مباشرة الموظف لعمله في المنظمة و تمتد لمدة سنة واحدة،يخضع الموظف خلالها للإعداد و الترتيب و التجربة و ينسب محور اهتمامه خلال هذه المرحلة على ترسيخ وجوده في المنظمة و محاولة التكيف مع الوضع الجديد و البيئة التي يعمل فيها و السعي للتوفيق بين اهتماماته و ميوله و أهدافه مع أهداف المنظمة لإثبات ذاته و جدارته بالعمل فيها .

✓ **مرحلة العمل و الانجاز**: تتراوح مدة هذه المرحلة من سنتين إلى أربع سنوات، يحاول الفرد خلالها تأكيد مفهوم الانجاز و إثبات ذاته و جدارته في العمل بالمنظمة و يسعى خلال هذه المرحلة لإبداء التزامه وولائه الشديد للمنظمة، و يكتسب الفرد خلال هذه الفترة مهارات و قدرات و معارف متنوعة، مما تساعد بشكل كبير على رسم مساره الوظيفي في ضوء إمكانياته وقدراته التي تضعه في بداية الطريق لرسم حياته الوظيفية المستقبلية.

✓ **مرحلة الثقة بالتنظيم**: يهتم الفرد خلال هذه المرحلة بتطوير مهاراته و معلوماته الوظيفية، و المحافظة على إدراك الآخرين لقدراته على الانجاز و المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة، ويمتلك الموظف خلال هذه الفترة رصيد كبير من الخبرة و المعرفة و الإلمام الوظيفي (عايد رحيل، 2013، صفحة 32_33)

سادسا: طرق قياس الالتزام التنظيمي.

من اجل تحقيق كل هذا طور بعض المهتمين بدراسة الالتزام التنظيمي و تحليله عددا من المقاييس بهدف قياس مستويات التزام الفرد بالمنظمة، و قد تباينت تلك المقاييس من ناحية طبيعتها و كذا مكوناتها بحيث يمكن تحديد بعض هذه المقاييس كمايلي:

- **مقياس بورتير و زملاؤه (1969)**: أطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي و يتكون من 15 فقرة تستهدف قياس : درجة التزام الأفراد بالمنظمة، ولاء و إخلاص الأفراد، الرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهداف المنظمة و قبولهم لقيامها.

وقد استعان بمقياس (likert) السباعي لتحديد درجة الاستجابة، و يستخدم هذا المقياس لوصف الالتزام بشكل عام. (الحناوي محمد، 2003،، صفحة 22)

-مقياس مارش ومانري 1977 : قدما مقياسا للالتزام مدى الحياة متمثلة بالأعراف والقيم، ويتكون من عدة فقرات وهي إدراك الفرد لكيفية تعمق الالتزام مدى الحياة وتعزيز استحسان المنظمة وحث الفرد على الالتزام يقيم العمل والولاء للمنظمة حتى إحالة العامل للتقاعد بالإضافة إلى إبراز قيمة الفرد للبقاء في المنظمة.

-مقياس جوش وزملائه 1978: يهدف لقياس القيم القيمي من خلال التعرف على قيم التالية : استخدام المعرفة والمهارة، زيادة المعرفة في مجال التخصص، العمل مع الزملاء بكفاءة عالية، بناء سمعة جيدة له، العمل على مواجهة الصعوبات والتحديات، والمساهمة بأفكار جديدة في مجال التخصص. (الشمري عيادة رحيل، 2013، صفحة 40)

-مقياس ثور نتن (1981): والذي تضمن 8 فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي ، كما تضمن 7 فقرات أخرى خماسية الاستجابة بقياس الالتزام المهني.

مقياس كوردين و زملاؤه (1980): ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر لتحديد خصائص المشاعر و القيم والأعمال المتعلقة بالانتماء للنقابة ، وتم ذلك من خلال 22فقرة خماسية الاستجابة مراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الالتزام و الخروج منها ب20فقرة ، واستهدفت الاستدلال على التزام الأفراد بالمنظمة ، في حين ضم المصدر الثالث 48فقرة منها 45فقرة ذات مؤشرات ايجابية و23فقرة ذات مؤشرات سلبية (خضير واخرون، 1996، صفحة 79)

سابعا: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الالتزام التنظيمي بعضها عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة ، و بعضها يتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة و أخرى تتعلق بخصائص الفرد و أخرى بخصائص الوظيفة و هي كالتالي :

1- **العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية** : تؤثر العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية كظروف سوق العمل و فرص الاختيار على اتجاهات الأفراد و بالتالي تؤثر على درجة الالتزام التنظيمي خاصة في الأيام و الشهور الأولى لبدء العمل ، و قد سمي هذا بالمسبق في عملية الالتزام ، فكلما كان هناك رواج في الظروف الاقتصادية و تعددت فرص العمل المتاحة ، و كان قرار الاختيار بين البدائل المتاحة، و بأقل ضغوط خارجية و يمثل أفضل فرصة اختيار بالنسبة للفرد كما أدى ذلك الى ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بدء العمل.

ومن جهة أخرى تؤثر أحوال الكساد و ارتفاع البطالة و انخفاض الفرص الوظيفية المتاحة على مستوى الالتزام التنظيمي بالارتفاع خاصة في بدء العمل.

2- **العوامل المتعلقة بالبيئة الداخلية** : مثل السياسات ، وضوح الأهداف ، العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم ، المناخ التنظيمي ، نمط القيادة ، و نمط الحوافز المتبعة العمل على بناء ثقافة مؤسسية وهي كالتالي :

- السياسات : ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم ، و من المعروف أن لدى أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد.

- وضوح الأهداف : يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين ، فكلما كانت الأهداف واضحة و محددة كلما كانت عملية الإدراك و فهم الأفراد للالتزام التنظيمي و المنظمة أكبر .

- العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم : تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة ايجابية في تحقيق أهداف التنظيم ، فالمشاركة كما يراها "دايفن" هي الاشتراك الفعلي و العقلي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة و المساهمة لتحقيق الأهداف الجماعية ، و يشترك في المسؤولية لتحقيق تلك الأهداف ، وقد أوضحت الدراسات أن المشاركة تعمل على زيادة الالتزام التنظيمي.

- العمل على تحسين المناخ التنظيمي : فالمناخ هو ذلك المجال المتضمن للطرق و الأساليب و الأدوات و العناصر و العلاقات المتفاعلة داخل بيئة العمل بين الأفراد ، و بناء على ذلك يمكن النظر للمناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة ، و أن نجاحها يعتمد على جو العمل السائد ، فالمناخ التنظيمي

الجيد يشجع على خلق جو عمل إيجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد و التنظيم ، و يجعل العاملون يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات و رسم السياسات و الشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة و بزيد من درجة الرضا الوظيفي و يدعم الشعور بالالتزام التنظيمي. (العوفي محمد، 2005، الصفحات 38-39)

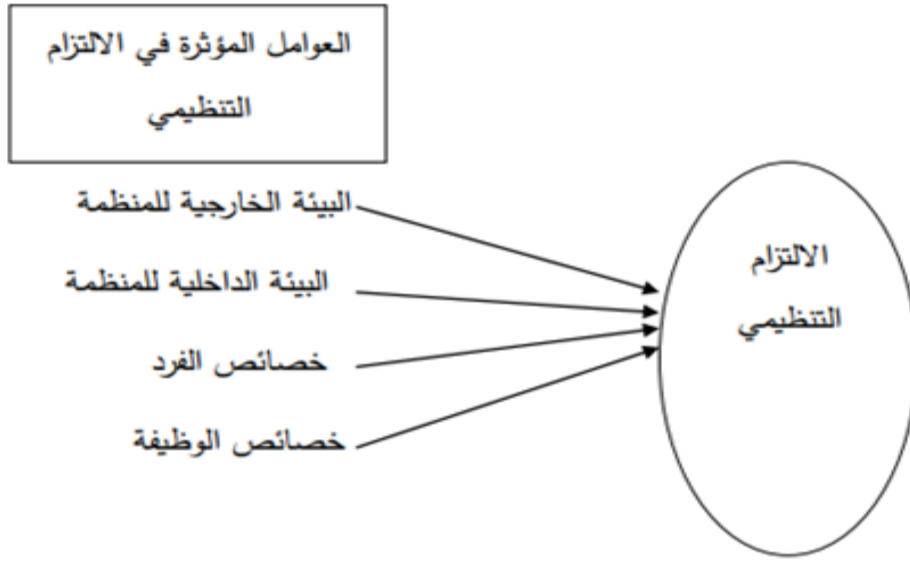
- تطبيق أنظمة حوافز مناسبة : يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية و مادية مناسبة ، يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي و عن المنظمة ككل ، و بالتالي زيادة الالتزام التنظيمي و ارتفاع معدلات عمال الإنتاج و تقليل التكاليف، و اتفق الباحثون عن أن المنظمات العامة في القطاع العام أقل المنظمات استخداما و تطبيقا لأنظمة الحوافز الجديدة.

- العمل على بناء ثقافة مؤسسية : أن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين و النظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترشح معايير أداء مميز لأفرادها و تعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة و الأفراد العاملين و إعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات ، سترتب عليه زيادة قوة تماسك المنظمة و زيادة الالتزام لها.

- نمط القيادة : أن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين وفي جو عمل مناسب بضرورة انجاز الأعمال بدقة و فعالية ، فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على كسب التأييد الجماعي. انجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام الحوافز المناسبة ، فالفائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد. (العوفي محمد، 2005، صفحة 40)

3- **عوامل متعلقة بخصائص الفرد** : تتناول العديد من الدراسات خصائص الفرد من حيث : السن، طول مدة الخدمة ، مستوى التعليم ، الجنس ، دوافع و قيم الأفراد وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

4- **عوامل متعلقة بخصائص الوظيفة** : تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها ، و درجة التوتر بها على مستوى الالتزام التنظيمي ، فتنوع مجال الوظيفة و الاستقلالية و التحدي و التغذية المرتدة و الشعور بالأهمية و الشعور بالمسؤولية كل هذا يرتبط ايجابيا بالالتزام التنظيمي. (خالد الوزان، 2006، الصفحات 42-45)



شكل رقم 2: العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي.

ثامنا: العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي :

يتضح مما سبق أن مفهوم الالتزام التنظيمي أكثر عمومية من مفهوم الرضا الوظيفي ، الذي يمثل مفهوما اقل استقرارا وأسرع تشكيلا من الالتزام التنظيمي ، إذ يرتبط ارتباطا مباشرا بدرجة إشباع الفرد لحاجاته من خلال التنظيم الذي ينتمي إليه.

وعلى الرغم من هذا الاختلاف فإن ثمة علاقة ارتباطيه تجمع بين المفهومين ، تقود إلى الاعتقاد القوي في أهداف التنظيم وقيمه والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحه والرغبة الشديدة في الاحتفاظ بعضويته . (فاروق عبده فيله، 2005، صفحة 286)

إذا كان الرضا الوظيفي يعني مشاعر الفرد واتجاهاته ، نحو المهنة التي يزاولها ،فالالتزام المهني يعني مشاعر ذلك الفرد نحو المؤسسة التي يعمل فيها ، و اتجاهاته و ترتبط هذه المشاعر بقبول الفرد لأهداف المؤسسة و قيمها ، و استعداده لبذل مجهود نيابة عنها و رغبة في البقاء عضوا فيها ،و الإخلاص للمؤسسة ،لأنهما يتضمنان مشاعر و اتجاهات نحو بيئة العمل غير أن هذا الجانب قد يكون مرتبطا أكثر من غيره بسلوك العمل غير أن هذا الجانب

قد يكون مرتبطا أكثر من غيره بسلوك التغيب و الاستقالة نظرا لارتباطه مباشرة باتجاهات الفرد نحو المؤسسة ككل،إما أكثر مقاييس الالتزام التنظيمي شيوعا فهو استبيان الإخلاص للمؤسسة و على الرغم من اختلاف مشاعر الرضا المهني عن مشاعر الإخلاص للمؤسسة إلا أنهما مترابطان إلى حد كبير ، و هذا ما أشارت إليه البحوث ، و يمكن توقع وجود أفراد يتمتعون بمستويات عالية من الرضا المهني في الوقت ذاته الذي يحملون فيه قليل من الإخلاص للمؤسسة ككل و العكس، هذا على الرغم من حقيقة أن الارتباط بين هذين النوعين من المشاعر يميل إلى أن يكون موجبا و فكلاهما يتأثر بعوامل نوع العمل، و تنوعه و مستويات المسؤولية المرتبطة بالعمل ، و التعويض و العلاقات الاجتماعية السائدة في بيئة العمل و احتمالات الترقية و التقدم في المؤسسة و نلاحظ أن الالتزام التنظيمي قد يتضاءل عند ازدياد احتمالات الحصول على عمل لدى مؤسسات أخرى. (فارس حلمي، 2013، الصفحات 276-277).

خلاصة:

وفي الأخير نستطيع القول بأن الالتزام التنظيمي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المنظمات، والذي يعتبر حالة ايجابية محسوسة يشعر بها الفرد اتجاه منظمته التي يعمل بها. فمن المفيد النظر إلى الالتزام التنظيمي أنه اتجاه تستطيع الإدارة التأثير عليه، لذا عليها استخدام العديد من الاستراتيجيات التي تحسنه من خلال تحقق الرضا الوظيفي وهذا سبيل لتحقيق أهداف الفرد أولاً والمنظمة ثانياً ثم المجتمع ككل.

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

- 1- مجالات الدراسة
- 2- المنهج المستخدم في الدراسة
- 3- عينة الدراسة
- 4- أدوات جمع البيانات
- 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة
- 6- عرض وتحليل البيانات
- 7- عرض تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
- 8- نتائج الدراسة

أولاً: مجالات الدراسة :

1- المجال المكاني:

ونقصد به المكان الذي أجريت فيه الدراسة، والذي وزعت فيه استمارة ، وقد تم إجراء دراستنا بمديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة

مفهوم الحماية المدنية : هي مرفق عمومي مهامه حماية الأشخاص والممتلكات وطبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات العصرية والتقنية وهي مرفق موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية تتمتع بهيكل خاص وميزانية مستقلة كما انها تتمتع بتنظيم اداري تقني وعملي ضمانات للتكفل بالمهام الانسانية المنوطة بها

يتسم نشاط مؤسسة الحماية المدنية بالطابع الإداري المحلي المتمثل في دور المصالح الخارجية، طبقا للمرسوم 54/92 المؤرخ في 12/02/1992 والمتعلق بتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية ،أين تم تحويل مصلحة الحماية المدنية من الولاية الى مديرية الحماية المدنية ،ويقصد بالمصالح الخارجية للحماية المدنية الهياكل الإدارية التي تنشط في هذا الإطار على مستوى الولاية.

تنقسم المصالح الخارجية للحماية المدنية على مستوى المديرية لولاية بسكرة الى ثلاث مصالح:

- مصلحة الإدارة والامداد
- مصلحة الوقاية
- مصلحة الحماية العامة

ويتولى مدير الحماية المدنية في الولاية زيادة على التنسيق لنشاط المصالح، تنسيق الإسعافات عند وقوع الكوارث وفقا للأحكام التنظيمية المعمول بها، حيث تعد وظيفة المدير الولائي للحماية المدنية وظيفه عليا في الدولة. وعلى ذلك فهو مسؤول أمام كل من وزير الداخلية، المدير العام للحماية المدنية ووالي الولاية. على كل نشاطات الحماية المدنية بالولاية لا سيما مخطط تسيير الوسائل، التكوين المتواصل للمستخدمين، الوقاية وكل التدخلات.

الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية:أولاً/ مصلحة الإدارة و الإمداد:

يتولى رئيس مصلحة الإدارة والإمداد بالتكفل بما يلي:

1- التسيير الغير ممرکز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية للولاية.

- 2- يتابع انجاز برامج التجهيز والمنشآت ويتولى صيانتها
 - 3- يتابع وينسق أعمال التكوين ويسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية
 - 4- يتولى تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول الإمدادات والمعدات وخروجها، ويتابع نشاط الحظائر و ورشات الصيانة
 - 5- يتولى متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية
- وعلى هذا فإن هذه المصلحة تقسم إلى مكاتب تساهم في ضمان السير الحسن لنشاطات المصلحة من 02 مكتبين إلى 04 مكاتب حسب الخريطة الجغرافية المتواجدة بها الولاية.
- إن مصلحة الإدارة والإمداد لولاية بسكرة تنقسم الى مكتبين، ونظرا لتواجدها بالمنطقة 03، مقسمة إلى:

-مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي

-مكتب المحاسبة والأموال

1-مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي :

يتولى تسيير الحياة المهنية للمستخدمين على عدة مراحل وهي:

1- التوظيف: وهو يجري حسب كفاءات مختلفة وهي:

المسابقة على أساس الاختبارات

المسابقة على أساس الشهادات

امتحانات المهنية

2 -مكتب المحاسبة والإموال

يتولى هذا المكتب مسك الإعتمادات وتسيير الميزانية وتنفيذها حسب الأبواب ويقسمها على عدة مواد، كما يقوم بتسيير الميزانية و بإحصاء ومتابعة العتاد والأموال والمنشآت المتواجدة بمختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية

كما تتوفر مختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية على عتاد متنوع ، وهو إما أن يكون تخصيص من المديرية العامة لفائدة المديرية الولائية أو عبارة عن إقتناء من ميزانية المديرية الولائية

ثانيا/مصلحة الحماية العامة:

يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار، ويراقب صلاحية استعمالها وفي مجال التدخل يتابع استخدام الوسائل وذلك في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار.

ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات، كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني.

ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية:

أ- مكتب المخططات والأجهزة الأمنية:

- يتابع إحداث مختلف مخططات التدخل
- ينسق العمل مع المصالح المعنية لانجاز المخططات.
- يسهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدة الحماية المدنية
- يسطر برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية، ويسهر على ضمان تطبيقها ميدانيا
- يناقش ويدرس احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية.
- ومن مهامه تحضير تغطية امن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية، بالإضافة إلى امتحانات الباكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.

ب- مكتب المواصلات العملية:

- يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة
- المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة
- مختلف مخططات التدخلات والإسعافات:

1-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للولاية.

2-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية

3-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

ثالثا/مصلحة الوقاية:

مهام مصلحة الوقاية:

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية
- تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها
- تبادر بحملات الإعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها
- تتكون مصلحة الوقاية لولاية بسكرة من مكتبين

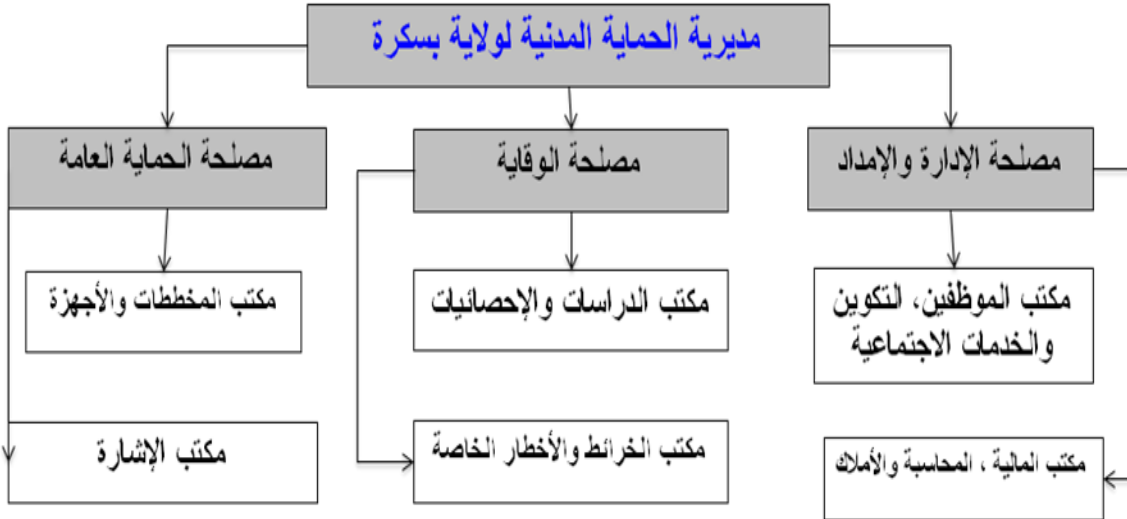
1- مكتب الدراسات والإحصائيات:

يقوم بدراسة الأخطار على المخططات والزيارات الوقائية وزيارات المراقبة وزيارات المطابقة بالنسبة لزيارات المراقبة والمطابقة للمؤسسات المستقبلية للجمهور تقوم بها لجنة الوقاية والحماية المدنية للولاية أما المنشآت المصنفة تقوم بزيارتها لجنة المراقبة والحراسة كذلك يقوم هذا المكتب بالمشاركة في اللجان المختلفة والتي منها لجنة اختيار الأراضي ولجنة حماية المنشآت الطاقوية ولجنة مراقبة النشاط غير القار

أما الإحصائيات فالهدف منها الخروج بتوصيات وقائية للحد أو التقليل من الحوادث ويقوم بإعداد الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، السداسية، السنوية، والموسمية

2- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة:

يكلف هذا المكتب بإعداد مخططات الوقاية من الكوارث، وكذلك الخرائط الخاصة بالأخطار.



شكل رقم 3: يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي.

2- المجال الزمني :

المجال الزمني يتمثل في المدة التي استغرقتها الدراسة النظرية والميدانية ، فالدراسة النظرية بدأت منذ بداية شهر أكتوبر الى شهر 15 مارس، والدراسة الميدانية فكانت منذ 16 أوت أين تم الاتفاق مع المشرفة على اختيار المجال المكاني ومن ثم توزيع استمارات البحث واسترجاعها من 30 / 08 / 2020 الى 08 / 09 / 2020.

ج- المجال البشري :

ويتمثل المجال البشري للدراسة في الموظفين الذين يعملون بالمديرية الولائية للحماية المدنية لولاية بسكرة في ثلاثة مصالح مختلفة وهي مصلحة الإدارة و الإمداد و مصلحة الوقاية و مصلحة الحماية العامة ،حيث يبلغ عدد الموظفين الإجمالي بالمديرية 81 عامل بإختلاف التدرج الهرمي للسلطة.

إطارات	رتب الأعوان	العدد
	عقيد	01
	مقدم	01
	رائد	01
	رائد طبيب	01
	نقيب	03
	ملازم أول	11
	ملازم	13
	مساعد	01
أعوان تحكم	رقيب	07
	عريف	15
	عون	11
أعوان تنفيذ	الشبيهيين	16
	المجموع	81

جدول رقم 1: إحصاء العمال في مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة

المصدر: من إعداد الطالب انطلاقا من وثائق مقدمة من طرف مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي.

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة :

إن المنهج هو الطريق الذي يوصل إلى الأهداف التي يتبناها الباحث و يعرف أنه مجموعة من الإجراءات و انطلاقات محددة يتبناها الباحث للوصول إلى نتيجة (Maurice Angers, 1997, p. 6)

فطبيعة الظاهرة موضوع الدراسة هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب ، و حسب أحد الباحثين فإن الدراسات الوصفية تتميز بأنها وصفية أو كمية أو كيفية لإحدى الظواهر المختلفة و ذلك بهدف التعرف على خصائصها ، أنها تهتم بالتدقيق بالعوامل المختلفة المؤثرة في الظاهرة ، و يمكن أن تتضمن فروضا مبدئية ترتبط بين بعض المتغيرات ، إلا أن هذه العلاقة ليست نسبية لأن هذا النوع مرتبط بالبحوث التجريبية . ويعرف بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث ،بغية تحقيق بحثه. (رشيد زرواتي، 2008، صفحة 176)

ومن المناهج المستخدمة فقد تم استخدام المنهج الوصفي لأنه يتفق مع خصائص موضوع الدراسة حيث يبحث في دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي و ذلك على أرض الواقع و يصفها وصفا دقيقا . إذ يقوم المنهج الوصفي على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينها ،بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها ،كما لا يقتصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها ،وإنما يشمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها . (خالد حامد، 2007،، صفحة 43)

ثالثا: عينة الدراسة :

تعريف عينة البحث : يعتبر اختيار الباحث للعينة من خطوات البحث ، ويعتمد بتحديد جمهور البحث حسب الظاهرة والموضوع ، أو المشكلة التي يختارها ، ولما كانت المجتمعات الدراسية كبيرة الحجم في الغالب ، بحيث تمثل تمثيلا صادقا .

عينة الدراسة تمثل ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفي قواعد وطرق عليه بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا. (مغربي كامل، 2011، صفحة 139)

أما عن نوع العينة فكانت العينة عشوائية طبقية لأنها الأكثر ملائمة لدراستنا ذلك أنها تعتبر أصدق تمثيل لأفراد العينة . وتعريف العينة الطبقية أنها صنف من المعاينة الاحتمالية الذي ينطلق من فكرة أن هناك

خاصية أو عدة خصائص تميز عناصر مجتمع البحث و التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار قبل الانتقاء بحيث سيكون بعض الانسجام لأن العناصر المكونة لكل طبقة تتميز بالتشابه في الخصائص. (أنجرس موريس، 2004، صفحة 304)

و نظرا لصعوبة تغطية جميع مفردات الدراسة للكلفة المادية و ضيق الوقت قمنا بسحب نسبة (20%) من مجتمع الدراسة الإجمالي من المستخدمين للحصول على 16 فرد يمثلون عينة الدراسة. حيث يبلغ عدد مستخدمي مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة 81 موظفا موزعين على ثلاثة مصالح إدارية مختلفة وهي مصلحة الإدارة و الإمداد و مصلحة الوقاية و مصلحة الحماية العامة من إطارات و أعوان تحكم و أعوان تنفيذ كما هو موضح في الجدول رقم 1 . حيث أن مصلحة الإدارة و الإمداد فيها 12 موظفا و مصلحة الوقاية 57 موظفا و مصلحة الحماية العامة 11 موظفا

ويمكن حساب عينة الدراسة بتطبيق الطريقة الثلاثية بعد ما قمنا بسحب 20 % من مجتمع الدراسة المتكون من 81 موظفا :

$$20\% \times 81 / 100\% = 16 \text{ فرد}$$

و يمكن حساب حجم العينة من كل طبقة و ذلك باعتماد العلاقة التالية:

$$\text{حجم الطبقة} \times \text{حجم العينة} / 100$$

-حساب حجم العينة من مصلحة الوقاية التي يوجد فيها 12 موظفا :

$$3 = 100 / 20 \times 12$$

• وزعت استمارة الاستبيان في هذه المصلحة على 3 أفراد "إطارين و عون تنفيذ"

-حساب حجم العينة من مصلحة الإدارة و الإمداد التي يوجد فيها 57 موظفا :

$$11 = 100 / 20 \times 57$$

• وزعت استمارة الاستبيان في هذه المصلحة على 11 فرد " 6 إطارات و 3 أعوان تحكم و 2 أعوان

تنفيذ"

-حساب حجم العينة من مصلحة الحماية العامة التي يوجد فيها 11 موظفا :

$$2=100/20 \times 11$$

- وزعت استمارة الاستبيان في هذه المصلحة على 2 أفراد " إطار و عون تحكم"

رابعا: أدوات جمع البيانات :

نهدف من خلال إجراء البحث العلمي للإجابة عن التساؤلات المطروحة في مشكلة البحث أو إختبار صحة الفروض ، ومن بين الأدوات التي اعتمدنا عليها في دراستنا ما يلي :

*الإستمارة (الإستبيان) :

- يعتبر الاستبيان من الوسائل المهمة للمتخصصين في البحوث الاجتماعية فهو وسيلة لجمع البيانات اللازمة للبحث من خلال مجموعة من الأسئلة المطبوعة في استمارة خاصة يطلب من المبحوث الإجابة عليها . (عبد الله محمد و علي بدوي، 2000، صفحة 79)

- يمثل أيضا بمفهومه العام قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث. (إبراهيم مروان، 2000، صفحة 165)

- وعرفت بأنها وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المستجوبين، وهم أفراد العينة التي إستخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث و ينتظر من هؤلاء المستجوبين أن يقدوا إجابات في مسائل أو نقاط معينة مرتبطة بأهداف الدراسة. (اوغديني احلام مرجع سابق، 2016، صفحة 135)

و هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقننة (مغلقة أو مفتوحة) التي توجه إلى المبحوثين و ذلك من اجل الحصول على بيانات و معلومات حول قضية معينة أو اتجاه معين أو موقف معين.

كذلك تعتبر وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة متمثلة من أفراد و يسمى الشخص الذي يقوم بملء الاستمارة بالمستجيب.

لقد قام الباحث بتوزيع الاستبيان على 16 موظف في مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة من (إطارات وأعوان تحكم ، و أعوان تنفيذ) الذين يمثلون مجتمع الدراسة، يحتوي الاستبيان على 3 محاور رئيسية مقسمة على حسب فرضيات الدراسة.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة :

النسبة المئوية: استخدمنا في بحثنا هذا الجداول كوسيلة إحصائية لتحليل نتائج الاستمارة الاستبيان في جميع الأسئلة بعد حساب النسب المئوية لكل منها وفق القاعدة التالية:

$$\frac{100 \times \text{ت}}{\text{ع}} = \text{س} \quad \begin{array}{l} \text{ع} \leftarrow \%100 \\ \text{ت} \leftarrow \text{س} \end{array}$$

ع: عدد العينة.

ت: عدد التكرارات.

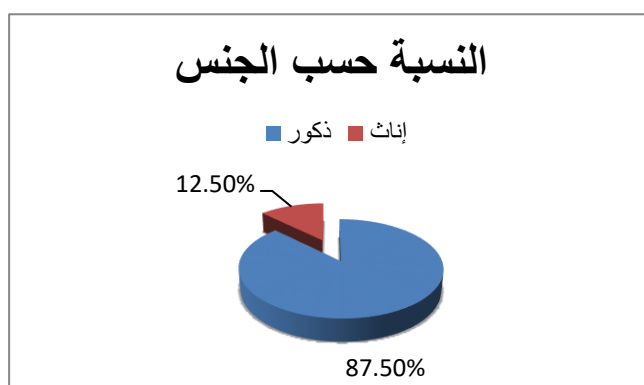
س: النسبة المئوية.

سادسا: عرض وتحليل البيانات :

عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور البيانات الشخصية

جدول رقم 2: جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس :

الفئات	التكرارات	النسب المئوية%
ذكور	14	87,5%
إناث	2	12,5%
المجموع	16,00	100%

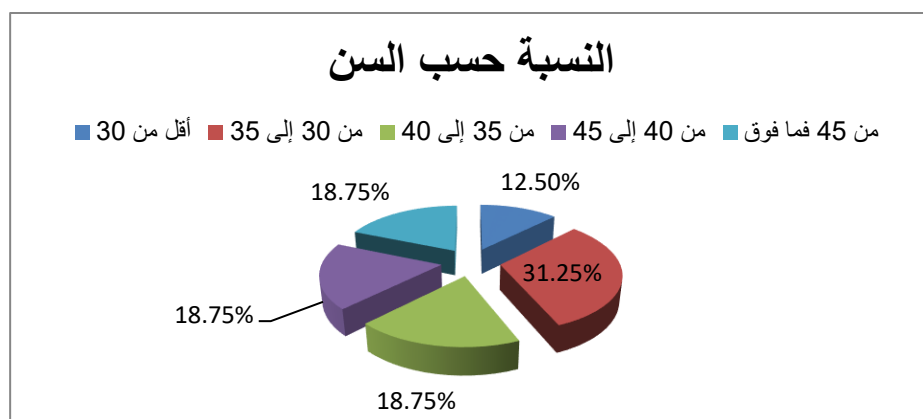


شكل رقم 4: توزيع العينة حسب متغير الجنس

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه اللذان يمثلان فئة الجنس فنجد أن غالبية المبحوثين من العنصر الذكري والذي بلغ عددهم (87.5%) في حين بلغت نسبة الإناث (12.5%) من مجموع أفراد العينة وهذه النتائج تتفق مع طبيعة عمل المنظمة.

جدول رقم 3: جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير السن :

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية%
أقل من 30	2	12,5%
من 30 إلى 35	5	31,25%
من 35 إلى 40	3	18,75%
من 40 إلى 45	3	18,75%
من 45 فما فوق	3	18,75%
المجموع	16	100%

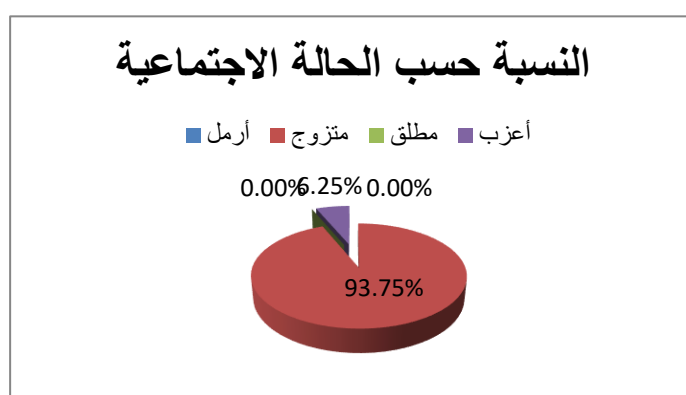


شكل رقم 5: توزيع العينة حسب متغير السن

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه اللذان يمثلان متغير السن فنجد أن الفئة من 30-35 احتلت أعلى نسبة بواقع أعلى نسبة بواقع 31.25% في حين نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية من 35-40 و 40-45 و من 45 فما فوق كان هناك تساوي في النسب و احتلت هذه الفئات السنية المرتبة الثانية بنسبة 18.75% أما بالنسبة للفئة العمرية أقل من 30 فهي في ذيل الترتيب بنسبة 12.5% .

جدول رقم 4: جدول يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية%
أعزب	1	6,25%
متزوج	15	93,75%
مطلق	0	0%
أرمل	0	0%
المجموع	16	100%



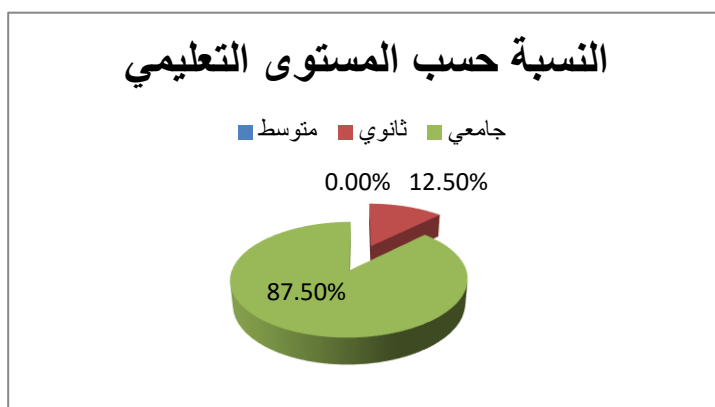
شكل رقم 6: توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه اللذان يمثلان الحالة الاجتماعية للمبحوثين فنجد أن نسبة المبحوثين المتزوجين أخذت أعلى نسبة قدرت ب 93.75% في حين نسبة العزاب قدرت ب 6.25% ، في حين نجد انعدام في فئتي المطلق و الأرمل .

ويرجع السبب في ذلك أن المتزوجين لديهم مسؤولية كبيرة اتجاه حياتهم العملية والشخصية، وذلك من أجل تلبية حاجياتهم اليومية ومتطلباتهم وبالتالي تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة معا.

جدول رقم 5: جدول يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية%
متوسط	0	%0
ثانوي	2	%12,5
جامعي	14	%87,5
المجموع	16	%100



شكل رقم 7: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه اللذان يمثلان المستوى التعليمي للمبحوثين فنجد أن أعلى نسبة قدرت ب 87.5% و هي نسبة المستوى لفئة الجامعيين ، تليها نسبة 12.5% للمستوى الثانوي ، في حين نجد انعدام في مستوى المتوسط .

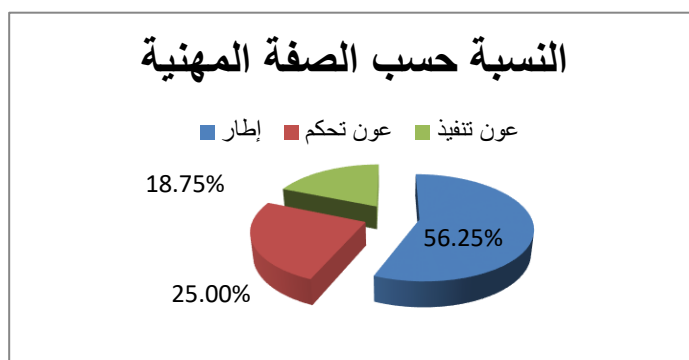
نلاحظ من خلال البيانات أن أكبر نسبة للمستوى التعليمي هي الجامعي والتي تلقت تكويننا عاليا في الإشراف في تسيير المؤسسة .

ومن خلال هذا نستنتج أن العمل داخل المؤسسة يتطلب الكفاءة والشهادة كما أن متطلبات التوظيف في هذا النوع من المناصب تفرض مستوى تعليمي معين، وكذا للدور الذي تلعبه هذه الفئة من تسيير وتخطيط وتوجيه ومتابعة.

في المقابل نجد فئة ذو مستوى تعليمي ثانوي، وهذا راجع إلى طبيعة العمل ونشاط المؤسسة الذي يتطلب مستوى تعليمي معين.

جدول رقم 6: جدول يوضح توزيع العينة الصفة المهنية :

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية%
إطار	9	56,25%
عون تحكم	4	25%
عون تنفيذ	3	18,75%
المجموع	16	100%



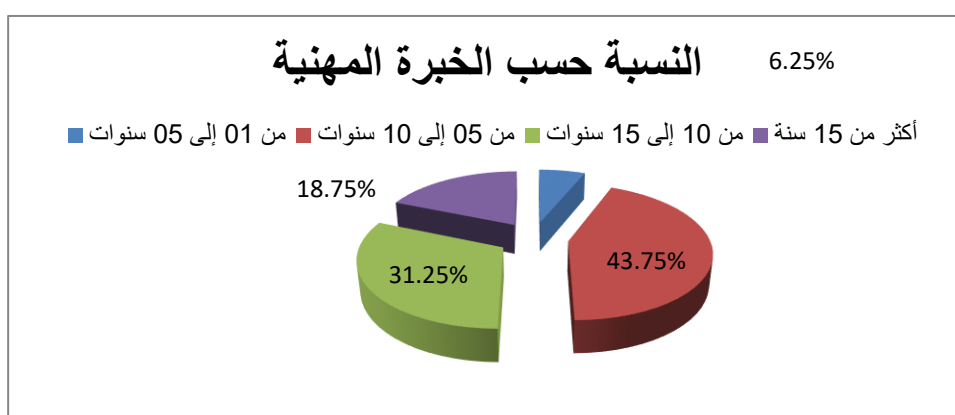
شكل رقم 8: توزيع العينة الصفة المهنية

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه اللذان يمثلان الصفة المهنية للمبحوثين نجد ان نسبة الإطارات اعلى نسبة و قدرت ب 56.25% تليها نسبة 25% أعوان تحكم اما المتبقية هي فئة أعوان التنفيذ التي قدرت نسبتهم ب 18.75% .

ونستنتج من ذلك أن المؤسسة تملك يد عاملة معتبرة المتمثلة في الإطارات، وعمال تحكم وعمال تنفيذ فهي إذن تعتمد على طاقة ذات مستوى تعليمي عالي ويرجع السبب إلى أن العصر الحالي أصبحت المؤسسات تعتمد كثيرا على التقنيات الحديثة والأجهزة الالكترونية والتكنولوجيا الحديثة كأجهزة الحاسوب إذ أن كل مصلحة مزودة بأجهزة حاسوب وهذا من أجل تسهيل العمل بشكل أسرع وريح الوقت.

جدول رقم 7: جدول يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية :

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية%
من 01 إلى 05 سنوات	1	6,25%
من 05 إلى 10 سنوات	7	43,75%
من 10 إلى 15 سنوات	5	31,25%
أكثر من 15 سنة	3	18,75%
المجموع	16	100%



شكل رقم 9 : توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه اللذان يمثلان سنوات الخبرة للمبحوثين نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت لدى المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم بين من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 43.75 % ، وتليها نسبة 31.25% لدى المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم ما بين 10 إلى 15 سنة ، وتليها نسبة 18.75% لدى المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم أكثر من 15 سنة ، أما فئة من 1 إلى 5 سنوات تقع في ذيل الترتيب بنسبة 6.25% .

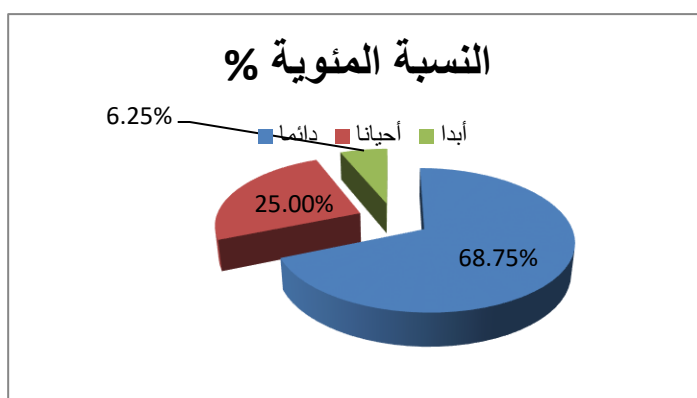
من خلال المعطيات الإحصائية يتبين لنا أن المؤسسة تركز على تطبيق سياسة الاحتفاظ بعمالها من أجل استغلال قدراتهم وخبراتهم الممكنة

ونستنتج من كل ذلك أن الخبرة في العمل تعتبر نقطة مهمة في المسار المهني للعامل داخل المؤسسة ولهذا نقول أن المؤسسة لا تهتم بالعمال الجدد أكثر من اهتمامها بالعمال ذوي الخبرة

المحور الأول : دور الرضا الوظيفي في تحقيق الانضباط بالوقت :

جدول رقم 8: يوضح مدى حرص العمال على الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب:

النسبة المئوية %	التكرارات	إجابات المبحوثين
68,75%	11	دائما
25%	4	أحيانا
6,25%	1	أبدا
100%	16	المجموع



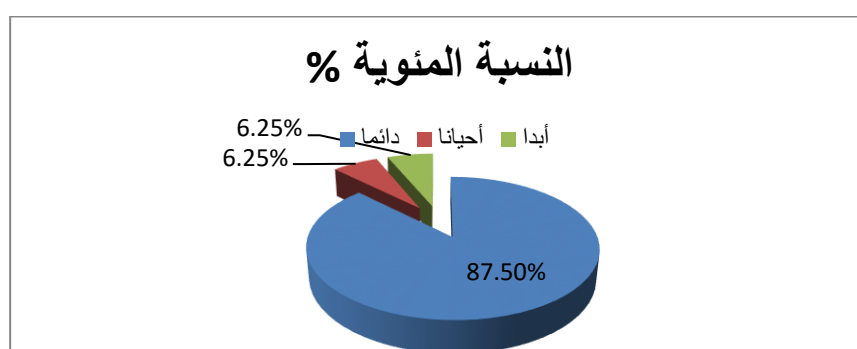
شكل رقم 10: مدى حرص العمال على الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 68.75% من العينة المدروسة أنها دائما تحرص على الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب في حين أن نسبة 25% من مجتمع الدراسة أنها لا تصل إلى مكان عملهم إلا أحيانا ، أما النسبة المتبقية و التي بلغت 6.25% من عينة البحث أنها لا تصل إلى مكان عملهم أبدا.

و نستنتج مما سبق ان العمال في المؤسسة أنهم يحرصون على الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب و احترامهم لقوانين المؤسسة وتطبيقها و التزامهم بالوصول في الوقت المناسب

جدول رقم 9: جدول يوضح مدى قيام العمال بمهامهم الموكلة في وقتها:

النسبة المئوية%	التكرارات	إجابات المبحوثين
87,5%	14	دائما
6,25%	1	أحيانا
6,25%	1	أبدا
100%	16	المجموع



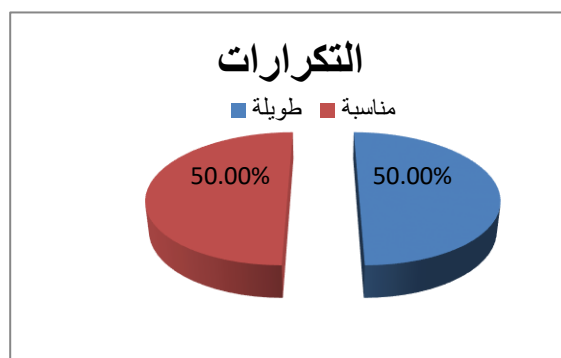
شكل رقم 11: مدى قيام العمال بمهامهم الموكلة في وقتها

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 87.5% من العينة المدروسة أنها دائما تحرص على قيام المهام الموكلة لهم في وقتها في حين أن نسبة 6.25% من مجتمع الدراسة أنها تقوم بمهامها الموكلة في وقتها إلا أحيانا و نفس النسبة لا تقوم بمهامها الموكلة إليها أبدا.

وبالتالي نقول ان العمال يحبون عملهم ودائما يسعون الى إتمام أعمالهم و مهامهم الموكلة اليهم في وقتها المناسب و التزامهم بتطبيق القوانين التي تدير بها المؤسسة .

جدول رقم 10: جدول يوضح مدى رؤية العمال لملائمة أوقات عملهم طويلة أو مناسبة:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
طويلة	8	50%
مناسبة	8	50%
المجموع	16	100%



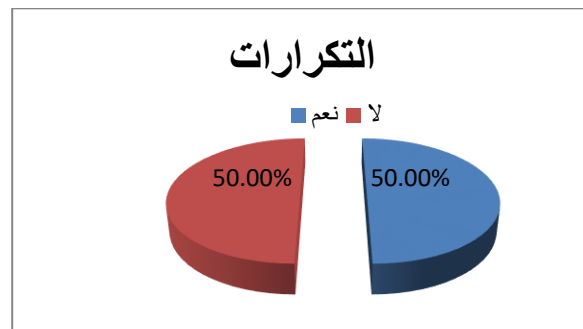
شكل رقم 12: مدى رؤية العمال لملائمة أوقات عملهم طويلة أو مناسبة

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 50% من العينة المدروسة ترى ان أوقات عملها طويلة و 50% ترى بان أوقات عملها مناسبة .

هناك توافق نسبي بين رضا العمال في نظرتهم لمدى ملائمة أوقات عملهم حيث يرى 50% من المستخدمين ان أوقات العمل طويلة و غير مناسبة بينما باقي افراد العينة يرون ان أوقات العمل مناسبة و معقولة ومنه فان العمال منقسمين في رضاهم عن أوقات عملهم في المؤسسة فهناك من يرى بأن أوقات عملهم طويلة و هذا يبين عدم رضاهم عن أوقات العمل و نفس النسبة يرون بأنها مناسبة لهم وراضون عن أوقات عملهم في المؤسسة .

جدول رقم 11: جدول يوضح مدى توفير المؤسسة لوسائل النقل للعمال لتسهيل عملية وصولهم في الوقت المناسب:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	8	50%
لا	8	50%
المجموع	16	100%

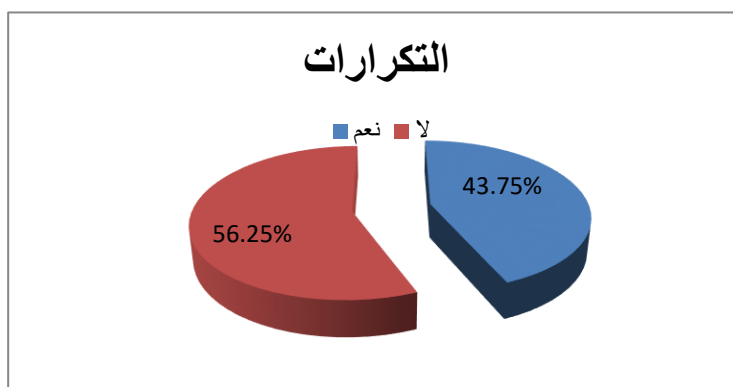


شكل رقم 13: مدى توفير المؤسسة لوسائل النقل للعمال لتسهيل عملية وصولهم في الوقت المناسب

من خلال كل من الجدول والدائرة النسيية أعلاه أن نسبة 50% من العينة المدروسة ترى ان المؤسسة توفر وسائل النقل لهم لتسهيل عملية وصولهم في الوقت المناسب ونفس النسبة بالنسبة للنصف المتبقي والذين يرون عكس ذلك ، أي ان المؤسسة لا توفر وسائل النقل لتسهيل عملية وصولهم في الوقت المناسب . فكلما وفرت المؤسسة وسائل نقل للعمال تسهل على العامل الالتزام بالوصول في الوقت المناسب لمكان عمله ويكون هناك التزام في الوصول الى مكان عملهم في الوقت المناسب و قلت الغيابات و التأخر .

جدول رقم 12: جدول يوضح مدى رضا العمال عن ساعات عملهم:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	7	43,75%
لا	9	56,25%
المجموع	16	100%

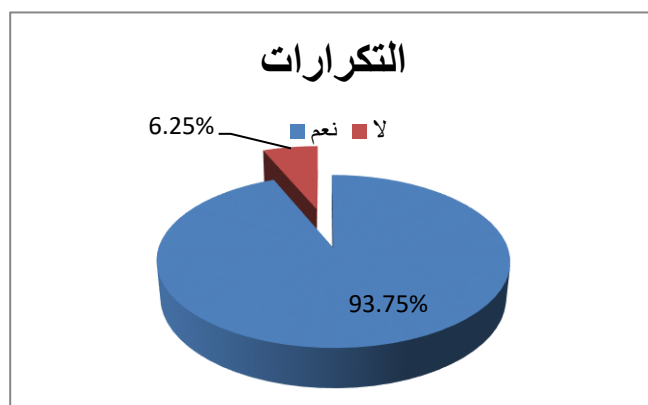


شكل رقم 14: مدى رضا العمال عن ساعات عملهم

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 56.25% من العينة المدروسة غير راضون عن ساعات عملهم في حين ان 43.75% من مجتمع الدراسة غير راضون عن ساعات عملهم وعليه يمكن القول أنه لا بد لأي عامل بالمؤسسة الالتزام و احترام ساعات العمل. لأن العدد مَحَدَد قانونياً، ولا يمكن التغيير فيه (08 ساعات يوميا للجميع).

جدول رقم 13: جدول يوضح إمكانية عمل العمال لساعات إضافية دون مقابل:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	15	93,75%
لا	1	6,25%
المجموع	16	100%



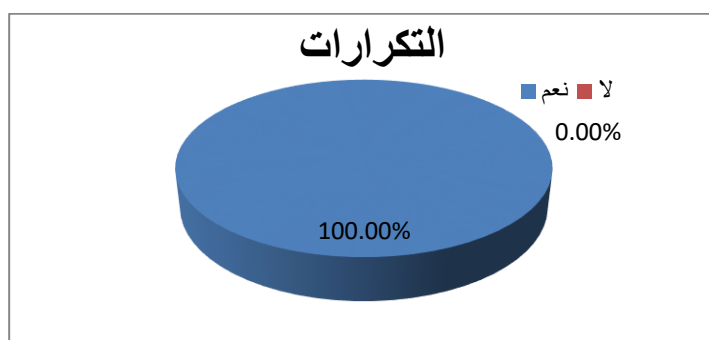
شكل رقم 15: إمكانية عمل العمال لساعات إضافية دون مقابل

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 93.75% من العينة المدروسة عبرو بنعم عن إمكانية العمل لساعات إضافية دون مقابل في حين ان نسبة 6.25% كانت بالمتغير لا. ونستنتج مما سبق ان اكبر نسبة من مفردات عينة البحث تعمل لساعات إضافية دون مقابل من اجل حفاظ على سمعة المؤسسة التي يعملون بها و التزامهم بإتمام أعمالهم و الذي يعرف بالولاء التنظيمي

المحور الثاني : دور الرضا الوظيفي في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة.

جدول رقم 14: جدول يوضح مدى قناعة العمال التي تجعلهم يلتزمون بالبقاء في المنظمة رغم الصعوبات:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	16	100%
لا	0	0%
المجموع	16	100%

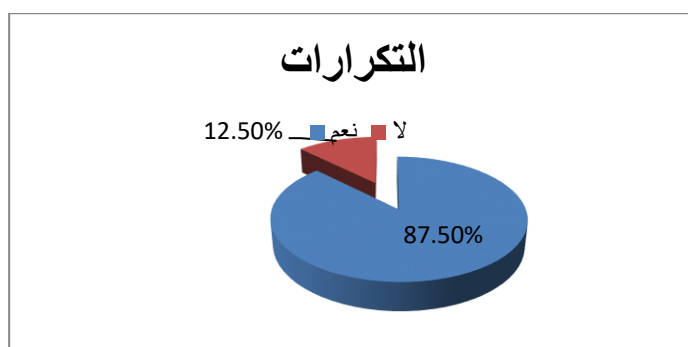


شكل رقم 16: مدى قناعة العمال التي تجعلهم يلتزمون بالبقاء في المنظمة رغم الصعوبات

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 100% من العمال قناعتهم وحبهم لعملهم في المؤسسة جعلهم ملتزمين بالبقاء في المنظمة رغم الصعوبات ومنه فان قناعة و رضا العمال بعملهم في المؤسسة جعلهم يلتزمون بالبقاء في المؤسسة وهذا راجع إلى التزامهم بالعمل وشعورهم بالانتماء للمديرية وعملهم على تنفيذ الخطط والبرامج المحددة .

جدول رقم 15: جدول يوضح جودة العلاقة بين زملاء العمل التي تشجعهم على الاستمرار في المنظمة:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	14	87,5%
لا	2	12,5%
المجموع	16	100%



شكل رقم 17: جودة العلاقة بين زملاء العمل التي تشجعهم على الاستمرار في المنظمة

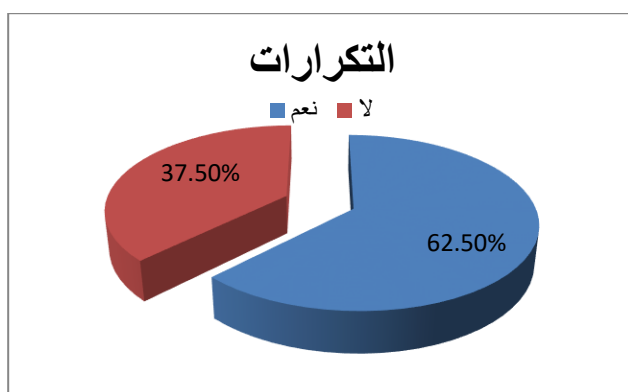
من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 87.5% من العينة المدروسة يقرون بجودة العلاقة بين زملاء العمل التي تشجعهم على الاستمرار في المنظمة ، فيما أن نسبة 12.5% لا يعتبرون جودة العلاقة بين زملائهم في العمل تشجعهم على الاستمرار في المنظمة .

ويمكن أن نرجع ذلك إلى الاحترام والتقدير المتبادل فيما بينهم. حيث أن العلاقة الجيدة مع الزملاء في العمل لها تأثير كبير على تحسين الأداء وهذا باعتبارها إحدى محددات الرضا الوظيفي

ومنه فإن أغلبية العمال يرون أن العلاقات الإنسانية التي تربط الموظفين فيما بينهم قد زادتهم حبا و تعلقا بالمؤسسة نظرا للعلاقات الودية التي تربطهم تشجعهم على الاستمرار في المؤسسة .

جدول رقم 16: جدول يوضح مدى قبول العمال بأي مهمة يكلفون بها مقابل الاستمرار بالمنظمة:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	10	62,5%
لا	6	37,5%
المجموع	16	100%

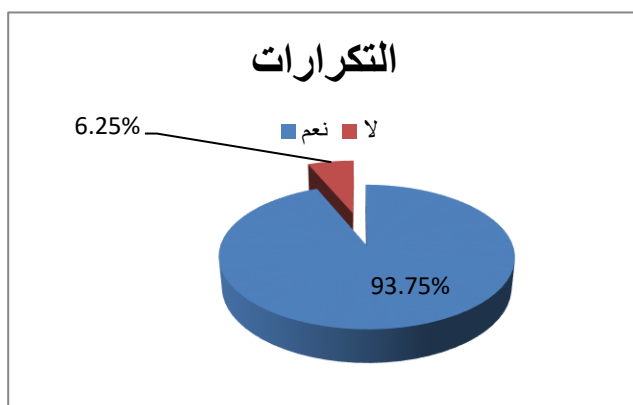


شكل رقم 18: مدى قبول العمال بأي مهمة يكلفون بها مقابل الاستمرار بالمنظمة

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 62.5% من العينة المدروسة يقبلون بأي مهمة مقابل الاستمرار في المنظمة، أما نسبة 37.5% لا يتقبلون أن يقوموا بمهام غير مهامهم المحددة لهم . وعليه يمكن القول بان موظفي مديرية الحماية المدنية لديهم ارتباط وحب لمؤسستهم ، و رضاهم عند تكليفهم بتأدية مهام غير مهامهم الموكلة إليهم من اجل الاستمرار في المؤسسة التي ينتمون إليها ونجاحها .

جدول رقم 17: جدول يوضح مدى سعادة العامل بعمله و يجعله يستمر فيه:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	93,75%
لا	1	6,25%
المجموع	16	100%



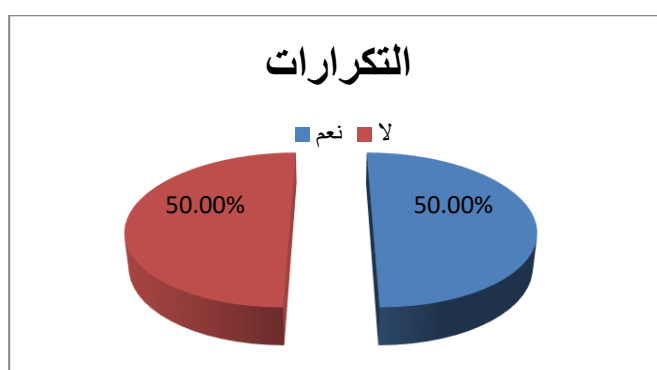
شكل رقم 19: يوضح مدى سعادة العامل بعمله و يجعله يستمر فيه

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 93.75% من العينة المدروسة عبروا عن سعادتهم و تجعلهم يستمرون فيه ، في حين أن 6.25% من مجتمع الدراسة كانت بالمتغير لا.

ومنه فان أغلبية العمال بمدرية الحماية المدنية يقرون بسعادتهم في مكان عملهم مما يدفعهم إلى تحسين أدائهم و حبهم للمؤسسة التي يعملون فيها و تجعلهم يستمرون فيها و هذا ما يعكس وجود الرضا الوظيفي بالمؤسسة

جدول رقم 18: جدول يوضح مدى إمكانية ترك العامل العمل في مؤسسته إذا عرض عليه عمل آخر باجر أعلى:

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	8	50%
لا	8	50%
المجموع	16	100%

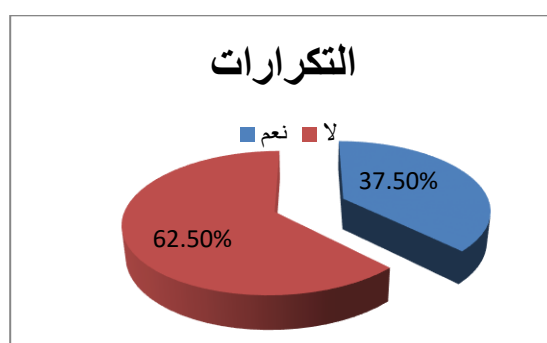


شكل رقم 20: يوضح مدى إمكانية ترك العامل العمل في مؤسسته إذا عرض عليه عمل آخر باجر أعلى من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 50% من العينة المدروسة تقر بترك العمل في مؤسستهم إذا عرض عليهم عمل آخر باجر أعلى ، ونفس النسبة بالنسبة للنصف المتبقي والذين يرون عكس ذلك .

و منه فان الأجر له دور كبير في تحفيز الموظفين من اجل البقاء و الاستمرار في المؤسسة أما إذا كان العمال غير راضون عن الأجر في المؤسسة قد ينعكس ذلك على التزامهم بالمهام الموكلون بها في المؤسسة وقد يتطور الامر إلى الرغبة في ترك المؤسسة و عدم مزاولة العمل فيها و البحث عن عمل اخر

جدول رقم 19: جدول يوضح مدى ملائمة الأجر الذي يتقاضاه العامل مع المجهودات التي يبذلها في العمل :

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	6	37,5%
لا	10	62,5%
المجموع	16	100%



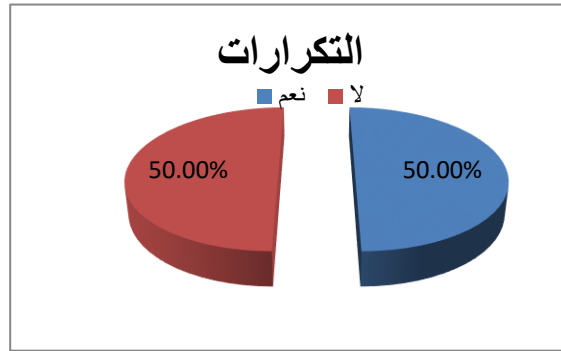
شكل رقم 21: مدى ملائمة الأجر الذي يتقاضاه العامل مع المجهودات التي يبذلها في العمل

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 62.5% لا يرون أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب و جهودهم المبذولة في العمل ، فيما أن نسبة 37.5 يرون أن الأجر الذي ملائم و المجهودات التي يبذلونها في العمل

ومنه نرى ان نسبة الأكبر من العمال غير راضين عن الأجر الذي يناقضونه و ذلك يؤثر على جودة العمل فالراتب هو الحافز المادي الذي يزيد من دافعية الفرد نحو عمله . و منه يمكن القول أن نسبة الأفراد غير الراضون عن عملهم أكبر من نسبة الأفراد الراضون ، مما قد يؤثر على التزامهم التنظيمي و يظهر في شكله السلبي.

جدول رقم 20: جدول يوضح مدى توفير المؤسسة للإمكانيات الملائمة لإثارة دافعية انجاز العمل بأفضل الطرق:

النسبة المئوية%	التكرارات	إجابات المبحوثين
50%	8	نعم
50%	8	لا
100%	16	المجموع

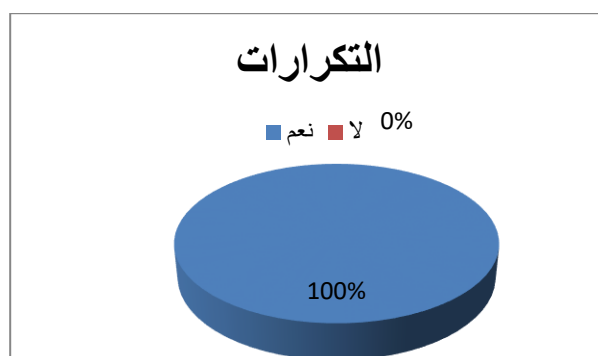


شكل رقم 22: يوضح مدى توفير المؤسسة للإمكانيات الملائمة لإثارة دافعية انجاز العمل بأفضل الطرق من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 50% من العينة المدروسة تقر ان المؤسسة توفر الإمكانيات الملائمة لإثارة الدافعية لإنجاز عملهم بأفضل الطرق ، ونفس النسبة بالنسبة للنصف المتبقي والذين يرون عكس ذلك .

وجود توافق نسبي بين آراء العمال فمنهم من يرى، أن كلما وفرت المؤسسة الإمكانيات و الوسائل تكون هناك دافعية و رغبة في انجاز العمل و إتقانه وبأفضل الطرق و الالتزام بالعمل الموكل لهم ، و هناك من يرى انه كلما كن هناك نقص في الإمكانيات و الوسائل يكون هناك ضعف في دافعية انجاز العمل لغياب الإمكانيات الملائمة .

جدول رقم 21: جدول يوضح مدى رضا العامل في مكان العمل له دور في الالتزام و انضباطه :

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	16	100%
لا	0	0%
المجموع	16	100%



شكل رقم 23: مدى رضا العامل في مكان العمل له دور في الالتزام و انضباطه

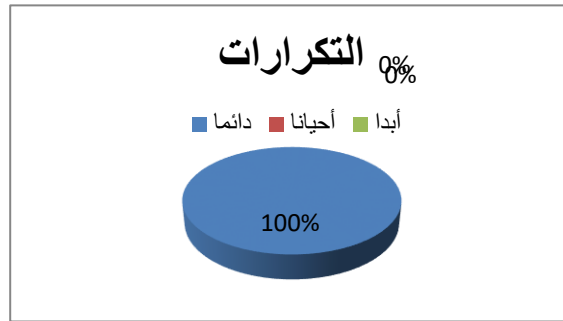
من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 100% من العمال أن رضاه في العمل له دور في التزامه و انضباطه داخل المؤسسة

ومنه فانه كلما كان العمال راضي عن عمله يقوم بمهامهم و التزاماتهم الوظيفية و انضباطهم مما قد يكون ذلا في صالح المؤسسة و تحقيق أهدافها.

المحور الثالث : الرضا الوظيفي له دور في تحقيق المسؤولية اتجاه للمنظمة.

جدول رقم 22: جدول يوضح مدى اخذ العامل مسؤولية عمله مأخذ الجد :

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
دائماً	16	100%
أحياناً	0	0%
أبداً	0	0%
المجموع	16	100%



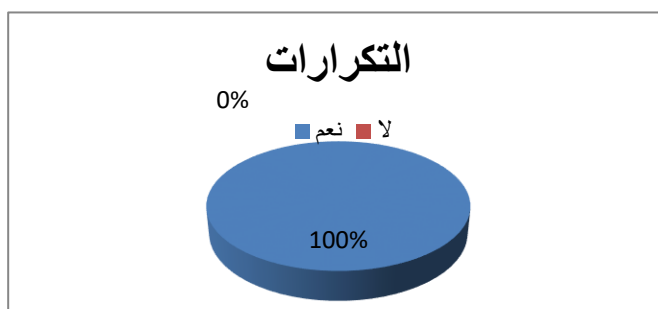
شكل رقم 24: مدى اخذ العامل مسؤولية عمله مأخذ الجد

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 100% من عمال مديرية الحماية المدنية يأخذون مسؤولية عملهم مأخذ الجد .

ومنه نستنتج أن كل عمال مديرية الحماية المدنية يأخذون مسؤولية عملهم مأخذ الجد و هذا يدل على التزامهم التنظيمي و إخلاصهم و ولائهم للمنظمة و لعملهم وتحقيق المسؤولية اتجاه المنظمة و الذي تركز عليه وتكرسه مؤسسة الحماية المدنية في مواجهة التحديات و الاخطار.

جدول رقم 23: جدول يوضح مدى بذل العامل لقصار جهده لتحقيق أهداف المؤسسة :

النسبة المئوية%	التكرارات	إجابات المبحوثين
100%	16	نعم
0%	0	لا
100%	16	المجموع



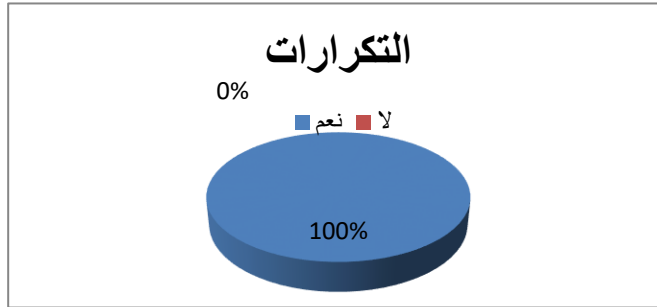
شكل رقم 25: مدى بذل العامل لقصار جهده لتحقيق أهداف المؤسسة

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 100% من عمال مديرية الحماية المدنية يبذلون قصار جهدهم لتحقيق أهداف المنظمة .

ومنه فإننا العمال لهم قوة رغبة في بذل قصار جهدهم بالعمل في مؤسستهم لأنهم موافقون على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف والذي يعكس التزامهم العاطفي اتجاه المؤسسة.

جدول رقم 24: جدول يوضح مدى إستعداد العمال لتحمل العقاب عند مخالفة أوامر و تعليمات العمل :

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	16	100%
لا	0	0%
المجموع	16	100%

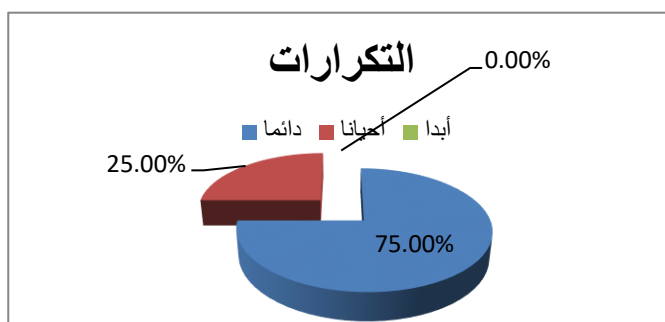


شكل رقم 26: مدى إستعداد العمال لتحمل العقاب عند مخالفة أوامر و تعليمات العمل

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 100% من عمال مديرية الحماية المدنية على استعداد لتحمل العقاب عند مخالفة أوامر و تعليمات العمل و هذا يدل على وعي العمال لي ما لهم من قوانين داخلية يجب تطبيقها احترامها و الالتزام بالأوامر المنوطة لهم و رضاهم بتقبل العقاب عند مخالفة الأوامر التي تصدر في حقهم و الالتزام بها وتحمل المسؤولية كاملة .

جدول رقم 25: جدول يوضح مدى تقديم العامل الدعم و المساعدة لزملائه في العمل :

النسبة المئوية%	التكرارات	إجابات المبحوثين
75%	12	دائما
25%	4	أحيانا
0%	0	أبدا
100%	16	المجموع

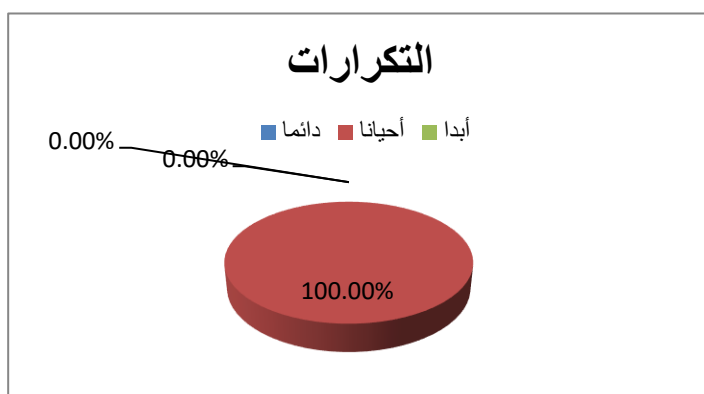


شكل رقم 27: مدى تقديم العامل الدعم و المساعدة لزملائه في العمل

أوضحت النتائج التي توصلنا إليها بأنه دائما هناك دعم و مساعدة بين العمال لإنجاز الأعمال داخل المؤسسة وقد ذلك بنسبة 75% من أفراد العينة و نظرا إلى أن التعاون و دعم و مساعدة الزملاء سمة أخلاقية تزيد من قوة العلاقات التي من شأنها أن تزيد حب الفرد لعمله و بالتالي للمنظمة ، فقد عبر العمال بقوة عن رضاهم على هذا الجانب ، و بالتأكيد أن ذلك له تأثير كبير على تحقيق المسؤولية تجاه منظماتهم ونجاحاتها ، في حين تشكل نسبة 25% الأفراد اللذين أحيانا ما يقومون بالدعم و المساعدة لزملائهم في العمل وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالنسبة الأولى.

جدول رقم 26: جدول يوضح مدى تشدد الرئيس فيما يتعلق ياخطاء العمال نحوى العمل :

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
دائما	0	0%
أحيانا	16	100%
أبدا	0	0%
المجموع	16	100%

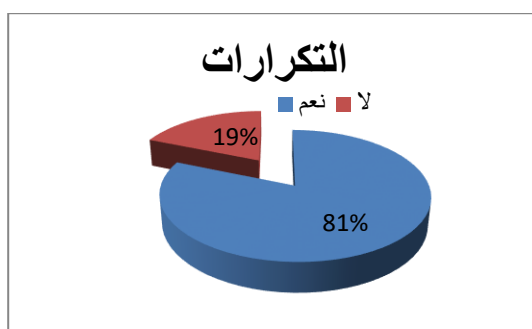


شكل رقم 28: مدى تشدد الرئيس فيما يتعلق ياخطاء العمال نحوى العمل

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 100% من عمال مديرية الحماية المدنية أوضحوا بأنهم في بعض الأحيان يكون رئيسهم متشدد وذلك بحسب الخطأ المرتكب من طرف الموظف وتكراره ويمكن القول ان هناك علاقة طبيعية بين المستخدمين اللذين يشغلون مستويات وظيفية اعلى و المستويات الأقل منها إذن فهي قيادة تشاركية تحرص على جودة العلاقات العمالية للوصول الى اهداف المنظمة.

جدول رقم 27: جدول يوضح مدى رغبة العمال في تولي مسؤوليات أخرى غير المسؤوليات المعتادة :

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	13	81,25%
لا	3	18,75%
المجموع	16	100%



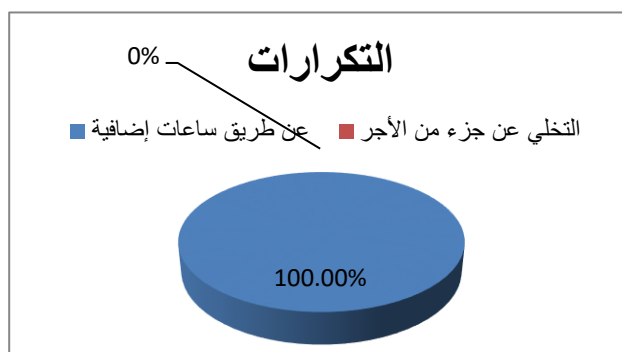
شكل رقم 29: مدى رغبة العمال في تولي مسؤوليات أخرى غير المسؤوليات المعتادة

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 81.25% من العينة المدروسة في رغبتهم في تولي مسؤوليات غير مسؤولياتهم و هذا ما يدل على أن الموظفين ملتزمين ويردون تحقيق المسؤولية تجاه المنظمة ، أما نسبة 18.75% كانت إجاباتهم غير ذلك .

هذا ما يعكس وجود قيم العمل الجماعي و مبدأ التعاون بين الأفراد و هذا المبدأ ترسخه مديرية الحماية المدنية و تحرص على تعليمه للأفراد الجدد في إطار تعليم الثقافة التنظيمية.

جدول رقم 28: جدول يوضح مدى جاهزية العمال لمساعدة مؤسستهم في حالة وقوعها في أزمة :

إجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية%
عن طريق ساعات إضافية	16	100%
التخلي عن جزء من الأجر	0	0%
المجموع	16	100%



شكل رقم 30: مدى جاهزية العمال لمساعدة مؤسستهم في حالة وقوعها في أزمة

من خلال كل من الجدول والدائرة النسبية أعلاه أن نسبة 100% من عمال مديرية الحماية المدنية عبروا عن جاهزيتهم لمساعدة مؤسستهم في حالة وقوعها في أزمة عن طريق ساعات إضافية وهذا يدل رضا العاملين على وظيفتهم و مؤسستهم و على الولاء للمنظمة و التزامهم بمساعدتها عن طريق ساعات إضافية و تحقيق المسؤولية تجاه المنظمة التي ينتمون إليها .

سابعاً: عرض تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الأولى: الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الانضباط بالوقت:

إن الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الانضباط بالوقت ، فالرضا الوظيفي في المؤسسة يؤدي إلى جعل الأفراد ينضبطون بوقتهم وبالتالي للالتزام بأهداف المؤسسة ، وارتياحهم في عملهم يجعلهم يحرصون على الوصول في الوقت المحدد لمكان عملهم، بالإضافة لحبهم لعملهم وقيامهم بالمهام الموكلة إليهم في وقتها المحدد. و قد كان هناك تباين و تساوي في النسب بخصوص رضاهم عن ساعات العمل ان كانت طويلة او مناسبة. و بالنسبة لتوفير المؤسسة لوسائل النقل من اجل تسهيل وصولهم في الوقت المناسب لمكان عملهم ويكون هناك التزام في الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب و قلة العيابات و التأخر، فيما ان نسبة 56.25% غير راضون عن عدد ساعات عملهم و 43.75 راضون عن عدد ساعات عملهم وعليه يمكن القول أنه لا بد لأي عامل بالمؤسسة الالتزام و احترام ساعات العمل. لأن العدد مَحَدَد قانونياً، ولا يمكن التغيير فيه (08 ساعات يوميا للجميع) بالإضافة إلى أن أغلبية أفراد عينة البحث أنهم مستعدون للعمل لساعات إضافية دون مقابل من اجل المؤسسة التي يعملون فيها و التزامهم بإتمام أعمالهم.

وقد أكدت دراسة "اوغديني أحلام" التزام الموظفين بالأوقات المحددة للعمل و الذي يعكس إلتزامهم بالمسؤولية و تقادي المشاكل، وأن إحترام الوقت من مبادئهم و كذلك قرب المسافة بين السكن و موقع العمل وكذا وجود آلة خاصة لتسجيل أوقات دخول وخروج الموظفين والتي تعمل ببصمة اليد أو عن طريق البطاقة الإلكترونية مع وجود كامرات مراقبة، الأمر الذي يجعل الموظفين ملزمين بالحضور في الوقت المناسب ليس بسبب قناعتهم إنما تقاديا للعقوبات و المشاكل.من خلال النتائج المتحصل عليها فيما يتعلق بهذه الفرضية يتضح لنا أن الفرضية الأولى تحققت بصفة نسبية.

عرض وتحليل النتائج الخاصة بفرضية الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة: و التي يدور محورها حول دور الرضا الوظيفي في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة

وبالتالي ان الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الرغبة في العمل والاستمرار بالمؤسسة ،فقد أكد العاملون في مديرية الحماية المدنية ولاية بسكرة استعدادهم لقبوا أي مهام يكلفون بها مقابل استمرارهم بالعمل بالإضافة إلى قناعتهم بعملهم التي تجعلهم يلتزمون بالبقاء في المنظمة بالرغم من كل الصعوبات. فجودة العلاقة بينهم تشجع على الاستمرار في المنظمة بالإضافة؛ إلى شعورهم بالسعادة لقاء بقائهم في المؤسسة . كما انا هناك توافق نسبي فيما يخص السؤال القائل إذا عرض عليهم عمل في مكان آخر باجر أعلى يقررون ترك المؤسسة وعدم الاستمرار؟، و منه فان الأجر له دور كبير في تحفيز الموظفين من اجل البقاء و الاستمرار في المؤسسة، أما إذا كان العمال غير راضون عن الأجر في المؤسسة قد ينعكس ذلك على التزامهم بالمهام الموكلون بها في المؤسسة وقد يتطور الأمر إلى الرغبة في ترك المؤسسة و عدم مزاولة العمل فيها و البحث عن عمل اخر. ولقد بينت النتائج المتحصل عليها أن نسبة كبيرة من عمال مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة غير راضية عن عن الأجر الذي يتقاضونه والذي لا يتناسب و مجهوداتهم في العمل ،مما يؤثر على جودة العمل. فالراتب هو الحافز المادي الذي يزيد من دافعية الفرد نحو عمله، مما قد يؤثر على التزامهم التنظيمي و يظهر في شكله السلبي. بالإضافة إلى وجود توافق نسبي بين آراء العمال فمنهم من يرى، أن كلما وفرت المؤسسة الإمكانيات و الوسائل تكون هناك دافعية و رغبة في انجاز العمل و إتقانه وبأفضل الطرق و الالتزام بالعمل الموكل لهم ، و هناك من يرى انه كلما كن هناك نقص في الإمكانيات و الوسائل يكون هناك ضعف في دافعية انجاز العمل لغياب الإمكانيات الملائمة .

كما أن حب العاملين بالعمل وشعورهم بالرضا والانتماء في المؤسسة و شعورهم بالاستقرار و علمهم بأن رضا العامل في مكان عمله له دور في التزامه و انضباطه ، وهذا يؤدي إلى الرغبة في العمل بالمؤسسة وحبهم بالاستمرار والبقاء للعمل بها، وهذا ما يتفق مع دراسة "عاشوري ابتسام" انظر الدراسات السابقة.

من خلال النتائج المتحصل عليها فيما يتعلق بهذه الفرضية يتضح لنا أن الفرضية الأولى تحققت بصفة مطلقة.

عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة الرضا الوظيفي له دور في تحقيق المسؤولية اتجاه للمنظمة:

وبالتالي فالرضا الوظيفي له دور في تحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة ، إن الرضا الوظيفي في المؤسسة يؤدي إلى جعل الأفراد مستعدين لتحمل المسؤولية اتجاه عملهم بالمؤسسة وبالتالي للالتزام بأهداف المؤسسة، حيث أن العاملين بمديرية الحماية المدنية بولاية بسكرة يقومون بتأدية عملهم كاملا ولا يشعرون بالتهاون والإهمال في انجازهم مهام العمل .

وحسب النتائج المتوصل إليها فإنهم يأخذون بالمسؤوليات مأخذ الجد ، وأن من واجبهم أن يبذلوا قصار جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة؛ بالإضافة إلى أنهم مستعدون لتحمل العقاب على مخالفة أوامر وتعليمات العمل، تفسر هذه النتيجة بان هناك درجة من الاهتمام و الاستيعاب للعاملين بأهمية تحمل المسؤولية اتجاه المؤسسة من خلال حبهم للعمل بها وإيمانهم بمؤسستهم، و تقديم الدعم و المساندة لزملائهم في العمل و احترام أوامر رئيسهم إن كان هناك أخطاء في العمل و مساعدة مؤسستهم في حالة وقوعها في أزمة ، مما يسمح بتحقيق الالتزام التنظيمي و تحقق بذلك أهداف التنظيم .ويتوافق ذلك مع ما جاء في دراسة "عاشوري ابتسام "

من خلال النتائج المتحصل عليها فيما يتعلق بهذه الفرضية يتضح لنا أن الفرضية الأولى تحققت بصفة مطلقة.

ثامنا: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة التي أجريناها والمتمثلة في " دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي "

توصلنا إلى مجموعة من النتائج حسب اجابة المبحوثين ، ونلخص أهمها فيما يلي:

أن فئة الذكور أكبر من فئة الإناث لكون العمال في مديرية الحماية المدنية بولاية بسكرة أكثر من الإناث باعتبارها مؤسسة تتطلب الجهد البدني. أما فيما يخص الفئة العمرية نسبة كبيرة من الأفراد العاملين تقع أعمارهم في فئة من 35 الى 40 وهو السن الطبيعي الذي يمثل سن الأفراد العاملين، و أن معظم الأفراد العاملين متزوجين و مستواهم التعليمي جامعي و تحتوي المديرية على نسبة كبيرة من الإطارات بما ان مستواهم و أغلبيتهم جامعيين و ذو خبرة التي كانت أعلى نسبة من 10 إلى 15 سنة.

وكذلك أن نسبة كبيرة من أفراد العينة عبروا عن ارتياحهم في عملهم يجعلهم يحرصون على الوصول في الوقت المحدد لمكان عملهم بالإضافة لحبهم لى عملهم وقيامهم بالمهام الموكلة إليهم في وقتها المحدد في فئة "دائماً" و قد كان هناك تباين و تساوي في النسب بخصوص رضاهم عن ساعات العمل إن كانت طويلة أو مناسبة و بالنسبة لتوفير المؤسسة لوسائل النقل من اجل تسهيل وصولهم في الوقت المناسب لمكان عملهم ويكون هناك التزام في الوصول إلى مكان عملهم في الوقت المناسب ، فيما ان نسبة 56.25% غير راضون عن عدد ساعات عملهم و 43.75 راضون عن عدد ساعات عملهم ، بالإضافة إلى أن أغلبية أفراد عينة البحث أنهم مستعدون للعمل لساعات إضافية دون مقابل .

أغلبية أفراد العينة قناعتهم بعملهم تجعلهم يلتزمون بالبقاء في المنظمة بالرغم من كل الصعوبات .و كذلك جودة العلاقة بينهم تشجعهم على الاستمرار في المنظمة بالإضافة إلى شعورهم بالسعادة لقاء بقائهم في المؤسسة وعلمهم بأن رضا العامل في مكان عمله له دور في التزامه و انضباطه . من اجل تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة.

أما فيما يخص تحقيق المسؤولية تجاه المنظمة فأغلبية أفراد العينة فإنهم يأخذون بالمسؤوليات مأخذ الجد ، وأن من واجبهم أن يبذلوا قصار جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة بالإضافة إلى أنهم مستعدون لتحمل العقاب على مخالفة أوامر وتعليمات العمل، تفسر هذه النتيجة بان هناك درجة من الاهتمام و الاستيعاب للعاملين بأهمية تحمل المسؤولية اتجاه المؤسسة من خلال حبهم للعمل بها وإيمانهم بمؤسستهم.

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 فلبمان "

وقد توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى مجموعة نتائج أهمها :

- ✓ أن الرضا الوظيفي له دور ايجابي في تحقيق الالتزام التنظيمي
- ✓ يعد الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي من المتطلبات الأساسية لاستمرار المنظمات في مواجهة التحديات التي تواجهها هذه المنظمات
- ✓ الرضا الوظيفي له دور في تحقيق الانضباط بالوقت حيث يجعل الأفراد يلتزمون بأهداف المؤسسة و يشعرون بالارتياح بالعمل.

- ✓ وجود رضا وظيفي تام بالمؤسسة يعكس التزام العمال بدوام العمل ووصولهم في الوقت المناسب و تقادي الغيابات و الإهمال الوظيفي.
- ✓ التحديات و الأخطار التي تواجهها مديرية الحماية المدنية تجعل الأفراد مستعدين للعمل لساعات إضافية دون مقابل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .
- ✓ للرضا الوظيفي دور في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة و الذي يؤكد قناعتهم و حبهم و انتمائهم للمؤسسة حيث يشجع ذلك جودة العلاقة بين العمال و الذي يؤكد عدم رغبة المستخدمين عن التخلي عن مؤسستهم حتى لو عرض عليهم عمل آخر .
- ✓ الراتب هو الحافز المادي الذي يزيد من دافعية الفرد نحو عمله، مما قد يؤثر على التزامهم التنظيمي و يظهر في شكله السلبي.
- ✓ الأجر له دور كبير في تحفيز الموظفين من اجل البقاء و الاستمرار في المؤسسة.
- ✓ الرضا الوظيفي له دور في تحقيق المسؤولية اتجاه المؤسسة حيث يقوم العمال بتأدية عملهم كاملا و لا يشعرون بالتهاون و الإهمال في إنجاز أعمالهم
- ✓ يقوم العمال بأخذ مسؤولياتهم مأخذ الجد و أن من واجبهم بذل قصار جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة و الذي يؤكد ذلك استعدادهم لتحمل الإجراءات العقابية المترتبة عن مخالفتهم أوامر العمل.

حافظ

خاتمة

و في الأخير و بعد هذه الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها في مقر مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة يمكن القول أن الرضا الوظيفي له دور ايجابي في تحقيق الالتزام التنظيمي وانه كلما تحقق الرضا عن العمل تحقق معه الالتزام التنظيمي وهذا لأنه بتحقيق الرضا عن العمل يشعر العامل أو الموظف بالسعادة والارتياح تجاه العمل ، مما يؤدي به إلى بذل المزيد من الجهد تجاه عمله والحرص على القيام بكل واجبات المتعلقة به بهدف تحقيق غايات العمل ، وزيادة تمسكه به .

وأن الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي من المتطلبات الأساسية لاستمرار المنظمات في مواجهة التحديات التي تواجهها هذه المنظمات ، و أن الرضا الوظيفي له دور في إنضباط العمال بالوقت حيث يجعل الأفراد يلتزمون بأهداف المؤسسة و يشعرون بالارتياح بالعمل و التزام العمال بدوام العمل ووصولهم في الوقت المناسب و تقادي الغيابات ، و تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة و الذي يؤكد قناعتهم و حبهم و انتمائهم للمؤسسة ، و أن للرواتب و الأجور دور كبير في تحفيز الموظفين من اجل البقاء و الاستمرار في المؤسسة و يقوم العمال بأخذ مسؤولياتهم مأخذ الجد و أن من واجبهم بذل قصار جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

العلاج

قائمة المراجع المعتمدة

-الكتب:

- 1- إبراهيم مروان عبد المجيد ،"أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية"، مؤسسة الوراق ، عمان،2000.
- 2- أحمد إبراهيم أحمد ، "الجوانب السلوكية في الادارة المدرسية" ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر 2000.
- 3- أحمد ماهر ، "إدارة الموارد البشرية" ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ،2004 .
- 4- إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي الدمشقي ، "تفسير القرآن العظيم" ، ج1، دار الكتاب الحديث،2014.
- 5- الحناوي محمد،"السلوك التنظيمي" ،المكتب العربي الحديث،الإسكندرية،2003.
- 6- الشلبي ، هيثم حمود،" إدارة المنشأة المعاصرة " . دار الصفاء، الطبعة 1 ، عمان، 2009.
- 7- الصيرفي ،محمد،"السلوك التنظيمي" ،مورس،الإسكندرية،.2005
- 8- الفريجات ، خضير كاضم حمود ،"السلوك التنظيمي" ، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية ،2009
- 9- المرسي جمال، إدريس ثابت، "السلوك التنظيمي - نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمات"، الدار الجامعية، القاهرة، 2005م.
- 10- أنجرس موريس،" منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية"، ترجمة: صحراوي بوزيد، و آخرون ،دار القصبه،الجزائر،2004.
- 11- أنس عبد الباسط عباس،" السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال (العلوم السلوكية)"، دار المسيرة، الأردن،2011.
- 12- إيهاب عيسى المصري ، طارق عبد الرؤوف عامر، "الولاء المؤسسي و الرضا الوظيفي و المهني"، المؤسسة العربية للعلوم و الثقافة، القاهرة،2014.
- 13- جواد شوقي ناجي ، "المرجع المتكامل في الادارة الاستراتيجية" ،دار حامد ، الاردن ، 2005.
- 14- جي ارلد جرينبرج، روبرت بارون،" ادارة السلوك في المنظمات"، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، اسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية،2004
- 15- خالد حامد، "منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية" دار الجسور ،الجزائر،2007.
- 16- رشيد زرواتي ، "تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية"، ديوان المطبوعات الجامعية ،قسنطينة ، الجزائر ، 2008

- 17- سهيلة ,محمد عباس ،"إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي" ، دار وائل .طبعة 2 . الأردن، 2006.
- 18- صلاح الدين ، "السلوك التنظيمي" ، دار الجامعية ، بدون بلد ، 2001 .
- 19- صلاح الدين عبد الباقي،"مبادئ السلوك التنظيمي"،الدار الجامعية،الاسكندرية2005.
- 20- عبد الباقي، صلاح الدين محمد،" السلوك الفعال في المنظمات"، الدار الجامعية ، ،الاسكندرية مصر، 2004،
- 21- عبد الله محمد عبد الرحمن ، محمد علي بدوي ، "مناهج و طرق البحث الاجتماعي" ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2000 .
- 22- عصام عبد اللطيف ،"الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل"، نيو لينك ،القاهرة ،2015.
- 23- علي محمد أحمد المصاروة، نعمة عباس الخفاجي،" إدارة التنوع : منظور الالتزام التنظيمي"، دار الأيام،عمان، الأردن،2014
- 24- فارس حلمي ،"المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي" ، دار الشروق ،عمان ، 2013.
- 25- فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد ،"السلوك التنظيمي في إدارة مؤسسات التعليمية"،المسيرة ،عمان،2005.
- 26- محمد الصريفي،" السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية"، دار الوفاء ،الإسكندرية، 2008
- 27- محمد سعيد أنور سلطان ، "السلوك التنظيمي"، دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية ، مصر ،2003.
- 28- محمد سعيد سلطان، "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2004.
- 29- مروان طاهر الزعبي ،" الرضا الوظيفي" ،دار المسيرة ، عمان ، 2011.
- 30- مصطفى نجيب شاويش،" إدارة الموارد البشرية" ، دار الشروق ، عمان، الاردن،2005.
- 31- مغربي كامل محمد ،" أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية"، دار الثقافة، عمان ،2011،
- 32- مؤيد سعيد السالم،" إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)"، إثراء ، الأردن،2001.

المجلات:

- 1- الخشالي شاكر جاد الله . "اثر الانماط القيادية لرؤساء الاقسام العلمية على الالتزام التنظيمي لاعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الاردنية الخاصة" ، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية ،الاردن، المجلد6،العددالاول،2003.

- 2- إبراهيم ،سامي،حماد ،حنونة:قياس الالتزام التنظيمي لدى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة،منشورات الجامعة الإسلامية،2006.
- 3- جعفر فارس الرجعان ، ميرفت عاهد ذيب ، " الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بمدارس العاصمة عمان في ضوء بعض المتغيرات " ، مجلة العلوم التربوية ، المجلد 25، العدد 1، ص ص 151-177 ، الرياض، 2013.
- 4- خيضر و آخرون:"الالتزام التنظيمي و فاعلية العمل"،مجلة اتحاد الجامعات العربية،عدد(31)،1996.
- 5- فارس ، محمد جودت محمد . "العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي" . مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الادارية ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية جامعة الأزهر غزة . المجلد 22 (العدد2) . ص 170 . 2014.
- 6- ماجد قاسم السيانى . " قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية الخاصة". مجلة علوم الإدارية ، كلية العلوم الإدارية - جامعة عدن . المجلد 11 (العدد 5).ص 109-143، 2015.

المذكرات:

- 1- عيادة رحيل الشمري ،"دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية" . رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية.جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،2013 .
- 2- العوفي محمد بن غالب : "الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي"،دراسة ميدانية على العاملين بهيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض ،رسالة ماجستير في العلوم الادارية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،2005.
- 3- اوغديني احلام: " القيم الإجتماعية و المحلية و تأثيرها على الالتزام التنظيمي" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة

- 4- عبد الرضا محمد إيمان ، "أثر الرضا الوظيفي في الإبداع و علاقتهما بالمؤهل العلمي". رسالة ماجستير. معهد الإدارة. الرصافة، العراق. 2010.
- 5- تراحيب غنام البقمي: "الالتزام التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي للعاملين "بجوازات منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ،قسم العلوم الإدارية ،كلية الدراسات العليا،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،السعودية،2012.
- 6- محمد احمد خالد الوزان : "المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي"، رسالة ماجستير ،دراسة غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،البحرين،2006.
- 7- زرفاوي امال ، " اثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين " ، شهادة الماجستير ، في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التنظيم ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، 2014 ،
- 8- شاطر شفيق ، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية"، رسالة ماجستير في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية- التجارية ، جامعة احمد بوقرة ، بومرداس ، 2010 .
- 9- صرفاق عبد القادر ،"الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي"، شهادة الماجستير، في علم الاجتماع تخصص علم النفس العمل و التنظيم ،كلية علوم الاجتماعية،قسم علم النفس،جامعة وهران 2،وهران،2016
- 10- طويل كريمة " الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على الأداء". شهادة ماجستير. في علم النفس تنظيم و عمل. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة الجزائر 2 ،الجزائر 2008
- 11- عاشوري ابتسام : "الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة 2015
- 12- عايد رحيل عيادة الشمري: "دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي" لدى قيادة حرس الحدود بالمنطقة الشمالية ،رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ،قسم العلوم الإدارية،كلية الدراسات العليا،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض،السعودية،2013.

13- مباركى صابرين، "دور إدارة الأداء البشرى فى تحقيق الرضا الوظيفى بالمنظمة"، شهادة ماجستير

فى علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014.

14- حويحى مروان أحمد، "أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفى على رغبة العاملين فى الاستمرار

بالعمل"، رسالة ماجستير فى إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة،

2008.

15- نواوى فلبمان ايناس فؤاد ، "الرضا الوظيفى وعلاقته بالالتزام التنظيمى لدى المشرفين التربويين

والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير كلية التربية، قسم الإدارة

التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة ، المملكة العربية السعودية ، 2008.

المراجع الأجنبية:

1- Dion ,G. « **Dictionnaire canadien des relations du travail** », (2éme édition), Québec :les presses du l'université LAVAL. 1986.

2- Maurice Angers : « **collection technique des recherches initiation à la méthodologie des science s humaines** », casbah université, Algérie, 1997.

3- Mohamed Bou hadida, **dictionnaire de finance et des affaires de management** ;casbah édition, 2001.

العلماء



ملحق رقم (1):

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

استبانة حول:



دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي

"دراسة ميدانية بالمديرية الولائية للحماية المدنية لولاية بسكرة"

عمال و عاملات مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة المحترمين

يقوم الطالب بإعداد دراسة علمية ضمن مؤسستكم المحترمة استكمالاً للحصول على شهادة الماستر "ل م د" في تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل والموسومة بالعنوان التالي :

دور الرضا الوظيفي في تحقيق الالتزام التنظيمي

فبما يعهده الباحث فيكم من دراية وخبرة مهنية تأمل تكرمكم بالتعاون معه في إجراء الدراسة الحالية ،وذلك من خلال إعطائه فرصة من وقتكم للإجابة على فقرات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة ،وذلك لما لرأيكم من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة علما بان المعلومات التي سيحصل عليها الطالب بفضلكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

في الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير على حسن المبادرة والتعاون.

إشراف الأستاذة: د. خينش دليلة

الطالب: رشيد يوسف إسلام

السنة الجامعية : 2019-2020م

الملاحق

أرجو تعبئة ما يلي بوضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة، وملء الفراغات بما يناسب.

البيانات العامة

-الجنس:

..... ذكر -

..... أنثى

- السن :

..... 30 من اقل من 30-35.....

..... 40-35 من من 40-45.....

..... 45 فما فوق.....

-الحالة الاجتماعية:

.....أعزب

.....متزوج

.....مطلق

.....أرمل

-المستوى التعليمي:

.....متوسط

.....ثانوي

.....جامعي

-الفئة المهنية:

.....إطار

.....عون تحكم

.....عون تنفيذ

-سنوات الخبرة:

..... 1 - 5سنوات 5-10 سنوات

..... 15-10 سنة أكثر من 15

الملاحق

المحور الأول : دور الرضا الوظيفي في تحقيق الانضباط بالوقت :

1- ارتياحي في عملي يجعلني أحرص على الوصول في الوقت المحدد الى مكان عملي ؟

دائما أحيانا أبدا

2- لأنني أحب عملي أقوم بالمهام الموكلة الي في وقتها ؟

دائما أحيانا نادرا

3- هل ترى أن أوقات عملك طويلة أم مناسبة؟

طويلة مناسبة

4- توفير مؤسسة العمل لوسائل النقل يسهل علي الوصول الى مكان العمل في الوقت المناسب ؟

- نعم - لا

5- هل أنت راض عن عدد ساعات العمل؟

- نعم - لا

6- هل تعمل لساعات إضافية دون مقابل؟

- نعم - لا

المحور الثاني : دور الرضا الوظيفي في تحقيق الرغبة في العمل و الاستمرار في المنظمة.

7- قناعتي بعملي تجعلني التزم بالبقاء في المنظمة بالرغم من كل الصعوبات ؟

نعم لا

8- جودة العلاقة بين زملائي تشجعني على الاستمرار في المنظمة؟

نعم لا

9- اقبل أي مهام أكلف بها في المؤسسة مقابل الاستمرار ؟

نعم لا

10-لأنني سعيد بعملي أتمنى الاستمرار فيه ؟

نعم لا

11- إذا عرض عليك العمل في مكان آخر بأجر أعلى تقرر ترك العمل بالمؤسسة ؟

نعم لا

12- هل ترى بان الأجر الذي تتقاضاه يتناسب و مجهوداتك في العمل ؟

نعم لا

الملاحق

13- هل توفر المؤسسة الوسائل و الإمكانيات الملائمة لإثارة دافعيتك لإنجاز العمل بأفضل الطرق

نعم لا

14- في رأيك رضا العامل في مكان العمل له دور في التزامه وانضباطه؟

نعم لا

المحور الثالث : الرضا الوظيفي له دور في تحقيق المسؤولية اتجاه للمنظمة.

15- هل تأخذ مسؤوليات العمل مأخذ الجد؟

دائما أحيانا أبدا

16- هل تشعر انه من واجبك أن تبذل قصار جهدك لتحقيق أهداف المؤسسة؟

نعم لا

17- هل أنت مستعد لتحمل العقاب عند مخالفة أوامر وتعليمات العمل؟

نعم لا

18- هل تقديم الدعم والمساندة لزملائك في العمل؟

دائما أحيانا أبدا

19- هل ترى بان رئيسك متشدد فيما يتعلق بأخطائكم في العمل؟

دائما أحيانا أبدا

20- هل ترغب تولى مسؤوليات أخرى غير مسؤولياتك المعتادة؟

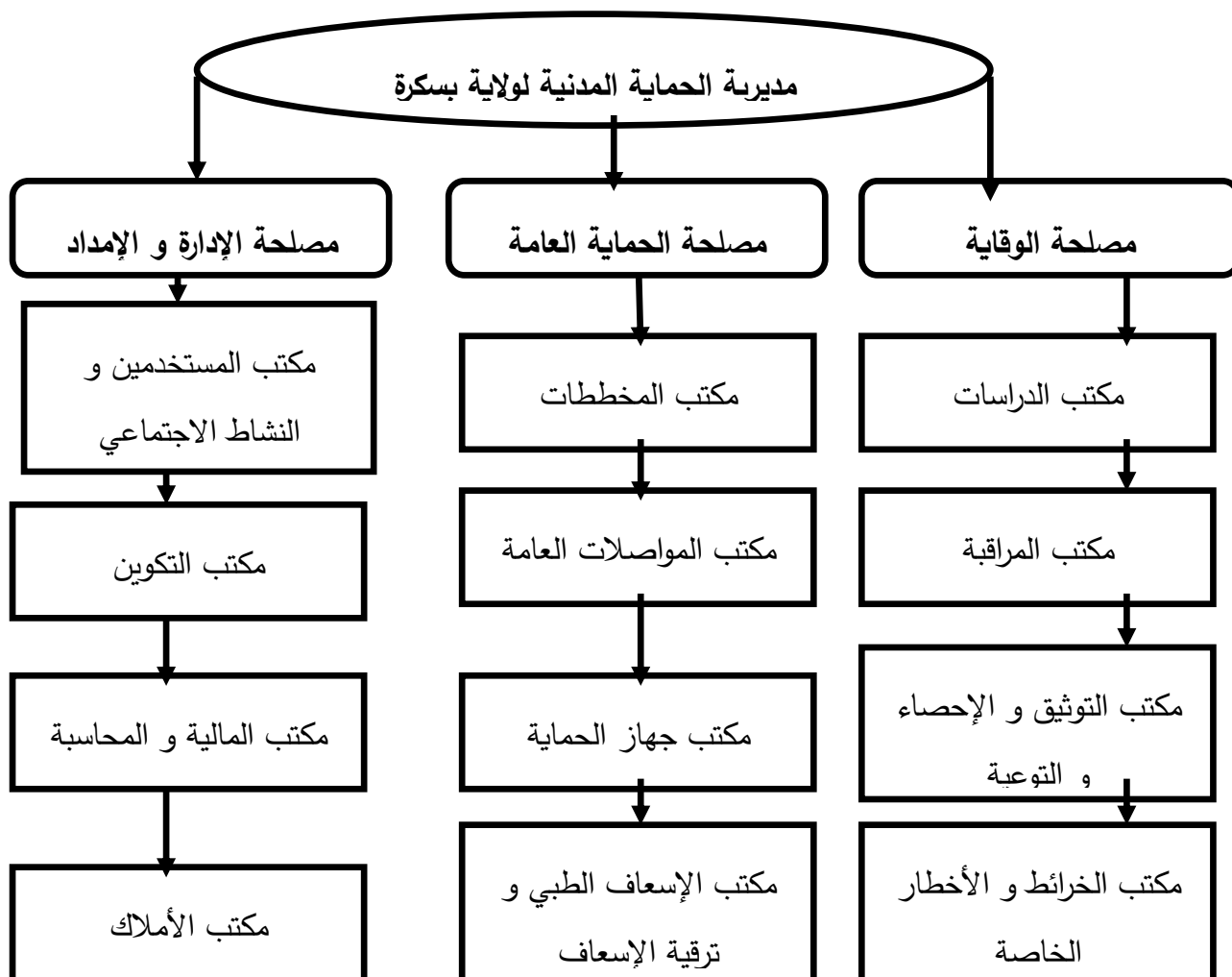
نعم لا

21- في حالة وقوع المؤسسة في أزمة هل تقوم بمساعدتها؟

- عن طريق ساعات إضافية - التخلي عن جزء من الأجر

ملحق رقم (2): الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة

حسب المرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 02 فيفري 1992 يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية و عملها



أرقام هواتف وحدة الحماية المدنية لولاية بسكرة

الوحدة الرئيسية 033.65.74.47

الوحدة الثانوية 033.65.61.70

الرقم الأخضر 1021

