

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار \_ الجزائر.

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية .

قسم العلوم الإجتماعية .



## عنوان المذكرة

ندرة الوظائف وأثرها على الالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية بالوكالة  
التجارية لتوزيع الغاز والكهرباء بعين صالح \_ تمناست

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع تنظيم وعمل

تخصص: علم الإجتماع تنظيم وعمل.

من إعداد الطالبة: عزاوي ريجان

يوم التقييم: 2020\10\13

أعضاء لجنة التقييم:

دالعريبي أحمد	مشرفا	جامعة ادرار
داين سيجمو محمد	الممتحن الاول	جامعة ادرار
داالصادق عثمان	الممتحن الثاني	جامعة ادرار

الموسم الجامعي: 2019\_2020



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

A decorative calligraphic artwork in black ink on a white background. The central focus is the Basmala (Bismillah) in a highly stylized, cursive script. The letters are thick and interconnected, with long, sweeping flourishes that extend downwards and outwards. The text is arranged in a roughly triangular shape, pointing towards the top left. Below the main text, there are three solid black diamond shapes: two on the left side, one above the other, and one on the right side. The entire composition is enclosed within a double-line black border.

# الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك , ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك , ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك , فالحمد لله عز وجل الذي وفقني لبلوغ هذا الدرجة , إنما هذا العمل الذي أهدي ثمرته إلى :

إلى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها , أولى الناس بصحبتني إلى نبع الحنان الصافي تلك النعمة الغالية التي مهما فعلت قلت كتبت لن أوفى حقها ولن ارد فضلها ابدا , أمي الغالية صنديد رقية حفظها الله واطال في عمرها .

إلى اطيب قلب وأرجح عقل واعز مخلوق مثلي الأعلى وفخري الأكبر الذي تعب من اجل تربيتي وغرس القيم والاخلاق في قلبي واحمل لقبه بكل فخر وإعتزاز إلى ابي الغالي عزاوي عبد الله اطل الله في عمره .

إلى إخواني سندي في الحياة ولا احصي لهم الفضل : محمد سعيد و احمد الياس وعلي عبد السميع .

إلى شمعة حياتي التي بنور دعائها كان توفيقني جدتي : الحاجة فاطمة بوكركر اطل الله في عمرها .

إلى عمدة العائلة وبركتها التي تجمعننا جدي: الحاج عبد القادر عزاوي اطل الله في عمره

إلى رفيق دربي المستقبلي : إهينان طماط حفظه الله ورعاه

إلى صديقاتي بنكهة الأخوات : شيماء بلحمود , داندان وهيبه , ببوش وهيبه حفظهما الله

إلى جميع عائلتي وكل من ساعدني من قريب او بعيد ولو بكلمة طيبة أو دعوة صادقة

# ريحان

# شكر و عرفان

احمد واشكر الله عز وجل شكرا لائقا بمقامه الذي وفقني إلى تمام هذا العمل .

اشكر الله عز وجل الذي نور عقلي بالعلم والمعرفة وأنار دربي واعانني على ما فيه الخير والصلاح .

يسعدني ان اتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى كل من اعانني في إنجاز هذه المذكرة ,وأخص بالذكر الأستاذ المشرف :

أحمد لعربي على ما اولاني به من نصح وتوجيه كما اشكره على صبره علي

كما اتقدم بالشكر والعرفان الى مدير الوكالة التجارية لتوزيع اللغاز والكهرباء بعين صالح الذي كان له الفضل في

إجراء هاته الدراسة

وبالغ شكري وفائق تقديري الى أساتذة في كلية العلوم الاجتماعية الذين لم يخلو علي بنصائحهم وارشاداتهم لي.

وإلى جميع زملائي وهم اسرتي التي اكتسبتها في مساري التعليمي دفعة 2019\2020

# فهرس المحتويات

الإهداء.....

الشكر والتقدير.....

قائمة الجداول والأشكال.....

مقدمة.....

## الفهرس

12.....	الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة.....
13.....	أولا : إشكالية الدراسة.....
15.....	ثانيا: تساؤلات وفرضيات الدراسة.....
15.....	ثالثا: الأهمية من الدراسة:.....
16.....	رابعا: أهداف الدراسة:.....
16.....	خامسا: أسباب إختيار الموضوع:.....
17.....	سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة :.....
17.....	سابعا: الدراسات السابقة:.....
24.....	ثامنا: تقييم الدراسات السابقة:.....
25.....	تاسعا: نموذج الدراسة.....
26.....	الفصل الثاني:.....
27.....	إشكالية المفهوم بين الوظيفة والعمل.....
28.....	تمهيد:.....
29.....	1: مفهوم العمل.....
30.....	2 : ظروف العمل.....
32.....	3: حقوق وواجبات العاملين.....
37.....	2: مفهوم الوظيفة.....
39.....	2: شروط الوظيفة العامة.....
41.....	3: مكونات الوظيفة.....

43	..... خلاصة الفصل :
44	..... الفصل الثالث:
44	..... الإلتزام التنظيمي.
46	..... تمهيد:
47	..... 1: تعريف الإلتزام التنظيمي
48	..... 2 : خصائص الإلتزام التنظيمي وأبعاده:
49	..... 3 – أهمية الإلتزام التنظيمي :
50	..... 4_ الآثار المترتبة عن الإلتزام التنظيمي:
53	..... 5: العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام التنظيمي:
56	..... خلاصة:
57	..... الفصل الرابع:
57	..... الجانب الميداني
58	..... تمهيد:
60	..... 1 _ منهج الدراسة:
60	..... 2_ التعريف بميدان الدراسة:
63	..... 3_ عينة الدراسة:
64	..... 4_ ادوات جمع البيانات:
65	..... الفصل الخامس: تحليل وعرض النتائج
67	..... تمهيد: في هذا الفصل سوف اقوم بقراءة الجداول الاحصائية وتحليل النتائج بالنسبة للفرضيات وصولا لاستنتاج عام
68	..... تحليل نتائج الفرضية الاولى :البيانات الشخصية
70	..... الفرضية الثانية: سأحاول تحليل جداول المحور الثاني الخاص بندرة الوظائف
78	..... الفرضية الثالثة : سأحاول تحليل جداول المحور الثالث الخاص بالالتزام التنظيمي
91	..... الاستنتاج العام :
93	..... خاتمة



فائِزَةُ الجِزْرِ

- الجدول 1 : الاحصائيات الخاصة بالاستثمارات ..... الجدول 65
- الجدول 2: جنس المبحوثين ..... الجدول 68
- الجدول 3: سن المبحوثين ..... الجدول 68
- الجدول 4: الحالة العائلية للمبحوثين** ..... الجدول 69
- الجدول 5: المستوى التعليمي للمبحوثين ..... الجدول 69
- الجدول 6: الوظيفة سوسيو مهنية للمبحوثين ..... الجدول 70
- الجدول 7: مدة الخبرة للمبحوثين ..... الجدول 70
- الجدول 8: إختيار المبحوثين للوظيفة ..... الجدول 71
- جدول 9: وجود مشكل الاستقطاب في المؤسسات ..... الجدول 71
- جدول 10: سبب مشكل غياب الاستقطاب ..... الجدول 71
- الجدول 11: وجود المحفزات في الوظيفة** ..... الجدول 72
- الجدول 12: فيما تتمثل الحوافز بالنسبة للمبحوثين الذين اجابو ب نعم ..... الجدول 72
- جدول 13: اذا تحصل المبحوثين على محفزات ..... الجدول 72
- الجدول 14: نوع الحافز الذي تحصل عليه المبحوثين الذين اجابو بنعم ..... الجدول 73
- الجدول 15: اذا كانت كافية مقارنة في الوظيفة التي يؤديها ..... الجدول 73
- الجدول 16: اذا كانت الحوافز التي تحصل عليها تدفعهم لبذل جهد اكبر في العمل** ..... الجدول 73
- الجدول 17: علاقة المبحوثين مع مسؤولهم ..... الجدول 74
- الجدول 18: مدى اخذ المسؤول باقتراحات المبحوثين في مجال العمل** ..... الجدول 74
- الجدول 19: اذا كان المبحوثين يتلقون الاوامر من عدة اشخاص داخل العمل** ..... الجدول 75
- الجدول 20: اذا كان اتصال بين المدير والمبحوثين** ..... الجدول 75
- الجدول 21: طبيعة اتصال المبحوثين الذين اجابوا بنعم ..... الجدول 75
- الجدول 22: ممن يستفسر المبحوثين في عدم فهمهم لتعليمية ..... الجدول 76
- الجدول 23: علاقة المبحوثين فيما بينهم ..... الجدول 76
- الجدول 24: استراتيجية الانسجام العمال فيما بينهم ..... الجدول 76
- الجدول 25: تأثير جماعة العمل ففي قرارات المبحوثين ..... الجدول 76
- الجدول 26: نمط القيادة الذي تسيير وفقه المؤسسة ..... الجدول 77
- الجدول 27: اذا كان النمط يخدم المؤسسة** ..... الجدول 77
- الجدول 28: الحل لمشكل البطالة المقننة ..... الجدول 78
- الجدول 29: احترام المبحوثين لتوقيت المحدد للدخول ..... الجدول 78
- الجدول 30: احترام المبحوثين للوقت المحدد للخروج ..... الجدول 78
- الجدول 31: وجود اجراءات عقابية في حالة عدم الالتزام بالوقت ..... الجدول 79
- الجدول 32: احترام مختلف القوانين والضوابط ..... الجدول 79
- الجدول 33: حرص المبحوثين على اتقان عملهم ..... الجدول 79
- الجدول 34: قدرة المبحوثين على بذل اكبر جهد ممكن ..... الجدول 80
- الجدول 35: رغبة المبحوثين في البقاء بالعمل باستمرار ..... الجدول 80
- الجدول 36: استعداد المبحوثين للقيام بأي مهمة من اجل عملهم ..... الجدول 80
- الجدول 37: رضا المبحوثين عن العمل** ..... الجدول 81
- الجدول 38: مدى شعور المبحوثين بالفخر والاعتزاز بالانتماء للعمل ..... الجدول 81
- الجدول 39: الشعور بالاستقرار والارتياح بالعمل ..... الجدول 81
- الجدول 40: رغبات وطموح المبحوثين ..... الجدول 82
- الجدول 41: رغبات المبحوثين الذين اجابو بنعم ..... الجدول 82
- الجدول 42: تعليل الذين اجابو ب لا ..... الجدول 82
- جدول 43: رغبة المبحوثين في البقاء داخل المؤسسة ..... الجدول 83
- الجدول 44: في حالة وجود مهنة اخرى افضل اذا يقومون المبحوثين بتغيير ..... الجدول 83
- الجدول 45: تعليل المبحوثين الذين اجابو بنعم وب لا ..... الجدول 83

- الجدول 46: اقتراحات المبحوثين لزيادة الالتزام التنظيمي..... 84
- الجدول 47: العلاقة بين اختيار المبحوثين الوظيفة عن حب ام ناتج عن قلة العروض واحترامهم لتوقيت المحدد للدخول..... 85
- الجدول 48: مشكل غياب الاستقطاب وصعوبة المشاركة وعلاقته بنمط القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة..... 86
- الجدول 49: وجود محفزات في الوظيفة وعلاقته في بذل العمال اكبر جهد في العمل..... 87
- الجدول 50: العلاقة بين العمال مع مسؤولهم ورضا المبحوثين عن العمل..... 88
- الجدول 51: رغبة المبحوثين في البقاء داخل مؤسستهم وعلاقتهم فيما بينهم..... 89
- الجدول 52: احترام المبحوثين لمختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة وعلاقته بتأثير جماعة العمل في قراراتهم..... 90

مقدمة

تعتبر الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي بدورها تغير في طبيعة العمل وعلاقاته , كان لابد من وجود قانون ونظام يحمي العمال ويحدد حقوق وواجبات كلا الطرفين, لهذا فعلى المسؤول أن يكون لديه اختيار دقيق للعمال ,اي بمعنى اخر يتوجب عليه إتباع إستراتيجية معينة يمكن من خلالها وضع الفرد المناسب في المكان المناسب وخاصة في ظل غياب توفر الوظائف في وقتنا الراهن .حيث ركز الباحثون على الفرد في التنظيم بوصفه عنصرا اساسيا يساعد على تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة وعلى دراسة سلوكه ومحاولة التأثير في هذا السلوك ليتوافق مع سلوك التنظيم ,وثمة متغيرات متعددة تؤثر على سلوك الفرد والالتزام التنظيمي احد هذه المتغيرات.

يعد الالتزام التنظيمي عنصرا حيويا في بلوغ الاهداف التنظيمية وتعزيز الثقة والاستمرار بين الإدارة والعاملين فيها ويساهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار ,ويصفه البعض أنه العملية التي تصبح فيها أهداف وقيم المؤسسة أكثر اندماجا مع أهداف وقيم العاملين ,وعليه فإن الفرد في المؤسسة كلما تطابقت أهدافه مع اهدافها كلما تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله ,ويظهر ذلك في اداء المهام الموكلة إليه .

ونظرا لاهمية الوظيفة بالنسبة للعامل وتأثيرها على الالتزام التنظيمي في المؤسسة فقد تناولت دراستي موضوع ندرة الوظائف واثرها على الالتزام التنظيمي لدى الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح .ولتناول هذا الموضوع فقد اشتملت خطة دراستي خمسة فصول:

**الفصل الأول:** الاطار المنهجي للدراسة إشكالية وأسباب اختيار الموضوع وأهداف واهمية وفرضيات الدراسة ومفاهيمها والدراسات السابقة ونموذج الدراسة

**الفصل الثاني:** مفهوم العمل وظروفه ,حقوق العاملين وواجباتهم ومفهوم الوظيفة وشروطها ومكوناتها.

**الفصل الثالث :** مفهوم الالتزام التنظيمي و خصائصه واهميته ,الاثار المترتبة على الالتزام التنظيمي والعوامل المساعدة في تكوينه

**الفصل الرابع :** الجانب الميداني :منهج الدراسة والتعريف بميدان البحث وعينة الدراسة وادوات جمع البيانات

**الفصل الخامس:** تحليل وعرض النتائج :تحليل نتائج الفرضية الاولى وتحليل نتائج الفرضية الثانية وتحليل نتائج الفرضية الثالثة ثم الاستنتاج العام ومتممنا بخلاصة .

# الفصل الأول : الاطار المنهجي للدراسة

\_ الإشكالية

\_2 أسباب إختيار الموضوع

\_3 أهداف وأهمية وفرضيات الدراسة

\_4 مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة

\_5 نموذج الدراس

أولا : إشكالية الدراسة

تعد المنظمة تجمع إنساني أي مجموعة من الناس علاقات رسمية لتحقيق الأهداف التي من أجلها أنشأت المنظمة وهي شخصية إعتبارية لها كيانها المستقل عن الأفراد المكونين لها وهي تربط أفرادها بعلاقات محددة بواسطة قانون معين.<sup>1</sup>

والمنظمة نظام متكامل هادفا ومتفاعل من العلاقات المترابطة مع بعضها البعض تؤثر وتتأثر بالبيئة الي تعمل فيها وفي إطار مختلف متغيراتها الإقتصادية و الإجتماعية والسياسية والتكنولوجية .

كما أن للمنظمة أهمية كبيرة في التنمية بحيث إختيار المنظمة كنظام مفتوح على بيئتها تتلقى من البيئة المحيطة المدخلات المختلفة من قوى عاملة ومواد خام ومعلومات وتمويل وغيرها.وتقدم إليها مخرجاتها من منتجات وخدمات وغيرها .

كما تلعب تنمية الموارد البشرية دورا كبيرا على مستوى المنظمة بحيث يساعد نجاحها في أحد أجزاء المنظمة على تطبيقها على ما تبقى من الأجزاء الأخرى في المنظمة كما أنها تساعد على زيادة فاعلية المنظمة وقدرتها على مواجهة المنافسات التي حولها.

ومن أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة إهتمامها بالموارد البشري ,وعمدى تحقيق رغباته و آماله في المؤسسة وإستمرارها في ظل المنافسة الشديدة لا يكفي جلب عاملين أكفاء فقط بل يجب الإهتمام بهم وتحسين مستوياتهم وذلك عن طريق تحفيزهم لأجل الوصول للآداء المطلوب

<sup>1</sup> رحاب حسين جواد كاظم :محاضرة بعنوان ماهي المنظمة ؟, شبكة جامعة بابل ,كلية الادارة والاقتصاد ,قسم علوم مالية ومصرفية نشرت ف 2013\11\10 على الساعة 15:25:19 .



\_\_ كما نجد أن تشريعات العمل بما فيها من الإتفاقيات الجماعية و الأنظمة الداخلية , قد أهتمت بالعامل ووضعت مجموعة الإلتزامات والحقوق لصالحه والعمل على التعديلات لتكيف مع الواقع الإجتماعي .  
ولكن رغم كل هاته الجهود إلا أن إلتزام الأفراد في عملهم وتقبلهم لقيم و أهداف المنظمة التي يعملون بها , يبقى مفتاحا مهما في تحديد توافق العمال مع مؤسساتهم أم لا ومنه تنبع أهمية هذه الدراسة كونها تعالج موضوع كونه يدرس كيفية تأثير ندرة الوظائف على الإلتزام التنظيمي بالنسبة للعامل .

\_\_وعليه تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده :

كيف تؤثر ندرة الوظائف على الإلتزام التنظيمي ؟

ثانياً: تساؤلات وفرضيات الدراسة

تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي: كيف تؤثر ندرة الوظائف على الإلتزام التنظيمي؟

تساؤلات فرعية:

هل لعروض العمل تأثير على الإلتزام التنظيمي؟

هل لعملية الإستقطاب تأثير على الإلتزام التنظيمي؟

هل لعملية تعيين العمل تأثير على الإلتزام التنظيمي؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

لندرة الوظائف تأثير على الإلتزام التنظيمي

الفرضيات الفرعية:

لعروض العمل تأثير على الإلتزام التنظيمي

لعملية الإستقطاب تأثير على الإلتزام التنظيمي

لعملية التعيين العمل تأثير على الإلتزام التنظيمي

ثالثاً: الأهمية من الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة في ضرورة التوصل إلى معرفة طبيعة العلاقة بين ندرة الوظائف واثرها على الإلتزام التنظيمي بحيث هاته العلاقة بمثابة مؤشر فعال في إزدهار او تدهور المنظمة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

لكل موضوع بحث أهداف بحث يسعى الباحث إلى تحقيقها:

\_\_ تعميق مستوى فهم موضوع ندرة الوظائف واثرها على الالتزام التنظيمي

\_\_ معرفة هل لندرة الوظائف تأثير على الالتزام التنظيمي

\_\_ العمل على ربط بين العالم النظري والواقع العملي

\_\_ محاولة إبراز الأهمية الكبيرة للوظيفة والالتزام التنظيمي

\_\_ إثراء البحث العلمي

**خامسا: أسباب إختيار الموضوع:**

لابد من وجود أسباب تدفعني إلى إختيار الموضوع , وتنقسم هاته الاسباب الى قسمين ذاتية وموضوعية:

### 1\_ أسباب ذاتية

\_\_ إنجذابي وميولي وفضولي في البحث والاستطلاع في موضوع ندرة الوظائف واثرها على الالتزام التنظيمي

\_\_ كوني مقبلة على عالم التشغيل دفعني للتعرف على أهم الجوانب المتعلقة بهذا الموضوع

\_\_ الموضوع يندرج ضمن تخصصي

\_\_ قلة الأبحاث والدراسات في هذا المجال رغم أهميته (في حدود اطلاعي)

### 2\_ أسباب موضوعية:

\_\_ الموضوع قابل للدراسة

\_\_ محاولة الكشف عن مدى وجود العلاقة بين ندرة الوظائف والالتزام التنظيمي

\_\_ الرغبة في الوصول إلى نتائج وتوصيات واقتراحات في هذا الموضوع والإستفادة منها في الجانب العلمي.

\_\_ إثراء مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية بدراسة موضوع ندرة الوظائف واثرها على الالتزام التنظيمي.

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة :

1\_ الوظيفة: هي رسالة وخدمة , والموظفون هم الذين يقومون بتقديم الخدمات إلى الشعب بإسم الدولة التي لا يقتصر دورها على القيام بدور الحكم بين المصالح الخاصة والعامة, وإنما يتمثل دورها في تحقيق النفع العام عن طريق سن القوانين التي تحقق رغبات الأفراد والجماعات.<sup>2</sup>

**المفهوم الإجرائي:** هي عبارة عن خدمة معينة التي يقوم بها الموظف بهدف تحقيق المنفعة العامة مع تمتعه بحقوق محددة مقابل الإلتزامات معينة.

2\_ الإلتزام التنظيمي: هو اعتقاد قوي وقبول من جانب افراد التنظيم بأهداف وقيم المنظمة التي يعملون بها, ورغبتهم في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع رغبة قوية في الإستمرار في عضويتها والدفاع عنها وتحسين سمعتها, فالإلتزام التنظيمي هو استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة بإستمرارية العلاقة التعاقدية بينهما, ويترتب عليه سلوك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه. ورغبة الفرد في إعطاء مزيدا من وقته وجهده من أجل الإسهام في نجاح واستمرار المنظمة.<sup>3</sup>

**المفهوم الإجرائي:** هو اندماج الفرد في المنظمة والاقتناع والايمان بقيمتها وأهدافها و بذل كل جهده لتطويرها وتحقيق الرفاهية وهذا ناتج عن شعوره بأنه جزء لا يتجزء منها.

سابعا: الدراسات السابقة:

1\_ قدم الباحث أدهم محمد أبو قرن 2012 دراسة بعنوان (مؤسسات التوظيف غير الحكومية ودورها في توفير إحتياجات فرص العمل للأفراد والمؤسسات العاملة في قطاع غزة ) تمحورت حول سؤال ماهو دور مؤسسات التوظيف غير الحكومية في توفير إحتياجات فرص العمل للأفراد والمؤسسات العاملة في القطاع غزة؟ وتساؤلات فرعية :

\_توفر الكادر المهني القائم على مؤسسات التوظيف.

<sup>2</sup> عبد الحميد كمال حشيش: دراسات الوظيفة العامة في النظام الفرنسي, دار النهضة العربية, القاهرة, بدون ط, 1977, ص99

<sup>3</sup> حمدان,دانا:العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية, رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة النجاح الوطنية, كلية الدراسات العليا فلسطين 2009 ص 8

- وجود علاقة الشراكة بين مؤسسات التوظيف .
- وجود نظام توظيف متكامل (الطرق والأساليب المتبعة).
- وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :
- الاطلاع على اهم الآليات التي تعمل من خلالها مؤسسات التوظيف في فلسطين.
- التعرف على فاعلية مؤسسات التوظيف في تلبية إحتياجات المؤسسات والشركات من القوى العاملة والكفاءات المتميزة , ومدى ملائمتها لشواغر الوظيفة المطلوبة.
- التعرف على العوامل التي قد تؤثر على مهنية أداء مؤسسات التوظيف في إختيار المرشحين للتوظيف.
- تعرف على درجة ثقة الجمهور في مؤسسات التوظيف.
- الخروج بتوصيات تعمل على الارتقاء بمستوى أداء مؤسسات التوظيف.
- كما أستخدم :المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها . حيث بلغ حجم العينة 100 , مستخدما الاستبانة كأداة لجمع المعلومات .
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:
- ان اراء المبحوثين اتفقت على ان الكادر المهني في المؤسسة يحمل مواصفات الموظف الدؤوب والملتزم بتطبيق وانجاح سياسات واستراتيجيات المؤسسة
- ان اراء العينة المبحوثة في داخل المؤسسات يتفوقون على ان طاقم العمل في المؤسسة يمتلك مؤهلات العلمية المطلوبة والمتخصصة في مجال الموارد البشرية
- عدم وجود فروق بين اراء الموظفين حول مؤسسات التوظيف ودورها في توفير احتياجات فرص العمل

2\_ قدم الباحث أجد علي ابراهيم نصار سنة 2016 دراسة بعنوان (دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية) تمحورت حول سؤال: مادور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الأقصى والاسلامية بغزة؟ وتساؤلات فرعية :

\_ماواقع بيئة العمل من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة

\_ما مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة

\_هل يوجد علاقة بين بيئة العمل والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بقطاع غزة؟

\_ما مستوى اثر بيئة العمل والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بقطاع غزة؟

\_الاهل يوجد فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى لمتغيرات: (الجنس, مكان العمل, المؤهل العلمي, العمر, المسمى الوظيفي, عدد سنوات الخدمة)

\_وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية:

\_التعرف على واقع بيئة العمل من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة

\_التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة

\_تحديد طبيعة العلاقة بين واقع بيئة العمل وبين مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة

\_ بيان اثر بيئة العمل على مستوى الالتزام التنظيمي ومعرفة نقاط القوة والضعف في بيئة الجامعات من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بقطاع غزة, ومعرفة نقاط القوة والضعف في الجامعات لأخذها بعين الاعتبار من اجل حسن استغلالها.

\_الكشف عن الفروق في اراء المبحوثين حول واقع بيئة العمل والمستوى الالتزام التنظيمي منوجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة تعزى لمتغيرات.

تزويد الجامعات الفلسطينية بالنتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بيها الدراسة من اجل الاستفادة منها في وضع خططها التنفيذية والتطويرية والاستراتيجية بما يساهم في الوصول لتحقيق اهدافها وغاياتها كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع , ويهتم بوصفها وصفا دقيقا , حيث بلغ حجم العينة 203 مستخدما الاستبانة كأداة للدراسة وجمع المعلومات وقد توصلت هذه الدراسة الى نتائج التالية:

1\_ نتائج المتعلقة بمحور بيئة العمل:

واقع بيئة العمل من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة جاء بوزن نسبي(58.551) وهو درجة متوسطة

\_ واقع علاقات العمل من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة جاء بوزن نسبي (62.800)وهو بدرجة متوسطة

\_ واقع التعاون بين الادارة ونقابة العاملين من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة جاء بوزن (48.989) وهو بدرجة قليلة

2\_ نتائج محور الالتزام التنظيمي:

\_ مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بقطاع غزة جاء بوزن نسبي (75.714) وهو بدرجة كبيرة

3\_ نتائج متعلقة بعلاقة بيئة العمل بالالتزام التنظيمي:

\_ وجود علاقة ايجابية قوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 < \alpha$ ) بين واقع بيئة العمل وبين مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة

4\_ نتائج متعلقة باثر بيئة العمل على الالتزام التنظيمي:

\_\_ يوجد اثر لبيئة العمل على مستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الاداريين في جامعتي الاقصى والاسلامية بغزة

3 \_\_ قدمت الباحثة سميرة بالاطرش سنة 2011 دراستها بعنوان (الالتزام التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي دراسة ميدانية لدى عينة من مربيات الاطفال ولاية ورقلة) تمحورت حول سؤال رئيسي: هل هناك علاقة بين الالتزام التنظيمي والاداء الوظيفي لدى مربيات الاطفال ؟ وتساؤلات فرعية :

\_\_ هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي عند مربيات رياض الاطفال باختلاف الخبرة؟

\_\_ هل هناك اختلاف دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي عند مربيات رياض الاطفال باختلاف الحالة الاجتماعية؟

\_\_ هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي باختلاف الراتب؟

\_\_ هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الخبرة؟

\_\_ هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الحالة الاجتماعية؟

\_\_ هناك فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الراتب؟

وقد هدفت الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية:

\_\_ التعرف على اثر الالتزام التنظيمي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الخبرة

\_\_ التعرف على اثر الالتزام التنظيمي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الراتب

\_\_ التعرف على اثر الالتزام التنظيمي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الحالة الاجتماعية

\_\_ التعرف على اثر الاداء الوظيفي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الخبرة

\_\_ التعرف على اثر الاداء الوظيفي لدى مربيات رياض الاطفال باختلاف الحالة الاجتماعية

\_\_ التعرف على اثر الاداء الوظيفي لدى مربيات الاطفال باختلاف الراتب



كما استخدمت المنهج الوصفي حيث يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع ومن ثم تحليلها وتفسيرها، حيث بلغ حجم العينة 94، مستخدمتا الاداتين مقياس الالتزام التنظيمي (اعداد الاحث حمد بن فرحان الشلوي) ومقياس الاداء الوظيفي (بورتير وليولر عام 1968)

وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

\_\_وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الالتزام التنظيمي والاداء الوظيفي لدى مربيات رياض الاطفال

\_\_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي باختلاف الخبرة

\_\_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي باختلاف الحالة الاجتماعية

\_\_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي باختلاف الراتب

\_\_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي باختلاف الخبرة

\_\_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي باختلاف الحالة الاجتماعية

\_\_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي باختلاف الراتب

4\_ قدمت الباحثة بكري احلام 2013 دراسة بعنوان (الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمطاحن الحزمة بالمسيلة)، تمحورت حول تبين كيف ان الالتزام التنظيمي يؤدي الى تحقيق الرضا وظيفي

وتساؤلات فرعية :

\_\_هل الالتزام التنظيمي يحقق الرضا الوظيفي داخل مؤسسة مطاحن الحزمة بالمسيلة ؟

\_\_هل هناك درجة عالية من الالتزام العاملين داخل مؤسسة مطاحن الحزمة؟

\_\_هل الرضا الوظيفي هو محصلة قيام العامل بواجباته اتجاه مؤسساته؟

وقد هدفت الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية:

الرغبة في دراسة الموضوع كون الالتزام التنظيمي من الظواهر الحديثة التي اصبحت المؤسسات الكبرى تعتمد عليه في تحقيق اهدافها

\_التعرف على درجة التزام العاملين داخل المؤسسة محل الدراسة

\_الرغبة في محاولة اثراء التراث العلمي السوسيولوجي ومكتبة الجامعة بهذا الموضوع للاستفادة من النتائج

كما استخدمت المنهج الوصفي ذلك لان طبيعتها تتفق مع خصائص هذا المنهج الذي يعمل على تتبع الظاهرة موضع الدراسة واسبابها والعوامل المؤثرة فيها , حيث بلغ حجم العينة عشوائية مكونة من 49 عامل مستخدمنا الاستمارة كادات لجمع المعلومات

وقد توصلت هذه الدراسة الى نتائج التالية:

الالتزام التنظيمي يحقق الرضا الوظيفي

هناك درجة عالية من الالتزام التنظيمي للعمال مطاحن الحضنة بالمسيلة

الرضا الوظيفي هو محصلة قيام العامل بواجباته اتجاه مؤسسته والتزامه داخلها

5\_ قدمت الباحثتان باعلي فتيحة وعصموني فاطمة 2018 دراسة (المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي ,دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء للولاية \_ادرار\_) تمحورت حول سؤال :هل يؤثر المناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي للعمال؟ وتساؤلات فؤعية:

\_هل تؤثر بيئة العمل على الالتزام التنظيمي للعمال؟

\_هل لجماعة العمل تأثير على الالتزام التنظيمي للعمال؟

\_هل لعلاقات العمل تأثير على الالتزام التنظيمي للعمال؟

\_ كما استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي وذلك لانه يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع , حيث بلغ حجم العينة

82 مستخدمتان الاستمارة كأداة لجمع المعلومات

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

كلما كان اهتمام المؤسسة بتحسين بيئة العمل أكثر كلما زادت رغبة العمال في البقاء فيها

ان العلاقات الجيدة في المؤسسة تساعد في الرضا وبالتالي تحقيق الالتزام التنظيمي

الافراد يشعرون باهميتهم في العمل وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ قرارات والاسهام في رسم سياسات والخطط

والشعور بالثقة بين المؤسسة والافراد وبالتالي تحقيق الالتزام التنظيمي

### ثامنا: تقييم الدراسات السابقة:

لقد تطرقت الى خمسة دراسات سابقة تدور حول موضوع البحث ,ومن الملاحظ انه في الدراسات السابقة قد

تغير الهدف من دراسة الى اخرى ,جميع هذه الدراسات تسعى لايجاد الاثر سواء فيما يخص متغير الوظيفة او

الالتزام التنظيمي

### مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

#### 1\_ اوجه التشابه :

جميع الدراسات تطرقت الى متغير من المتغيرات التي عالجتها في دراستي

كل الدراسات اعتمدت على نفس المنهج الذي اعتمدت عليه في دراستي وهو المنهج الوصفي

تشابه الدراسات السابقة مع دراستي في مجتمع الدراسة ونوعية العينات المتمثلة في المجال الوظيفي الاداري

تتفق الدراسة الحالية مع جل الدراسات السابقة في الاداة المستخدمة

#### 2\_ اوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسات السابقة مع دراستي في حجم العينة وهذا راجع لطبيعة الموضوع

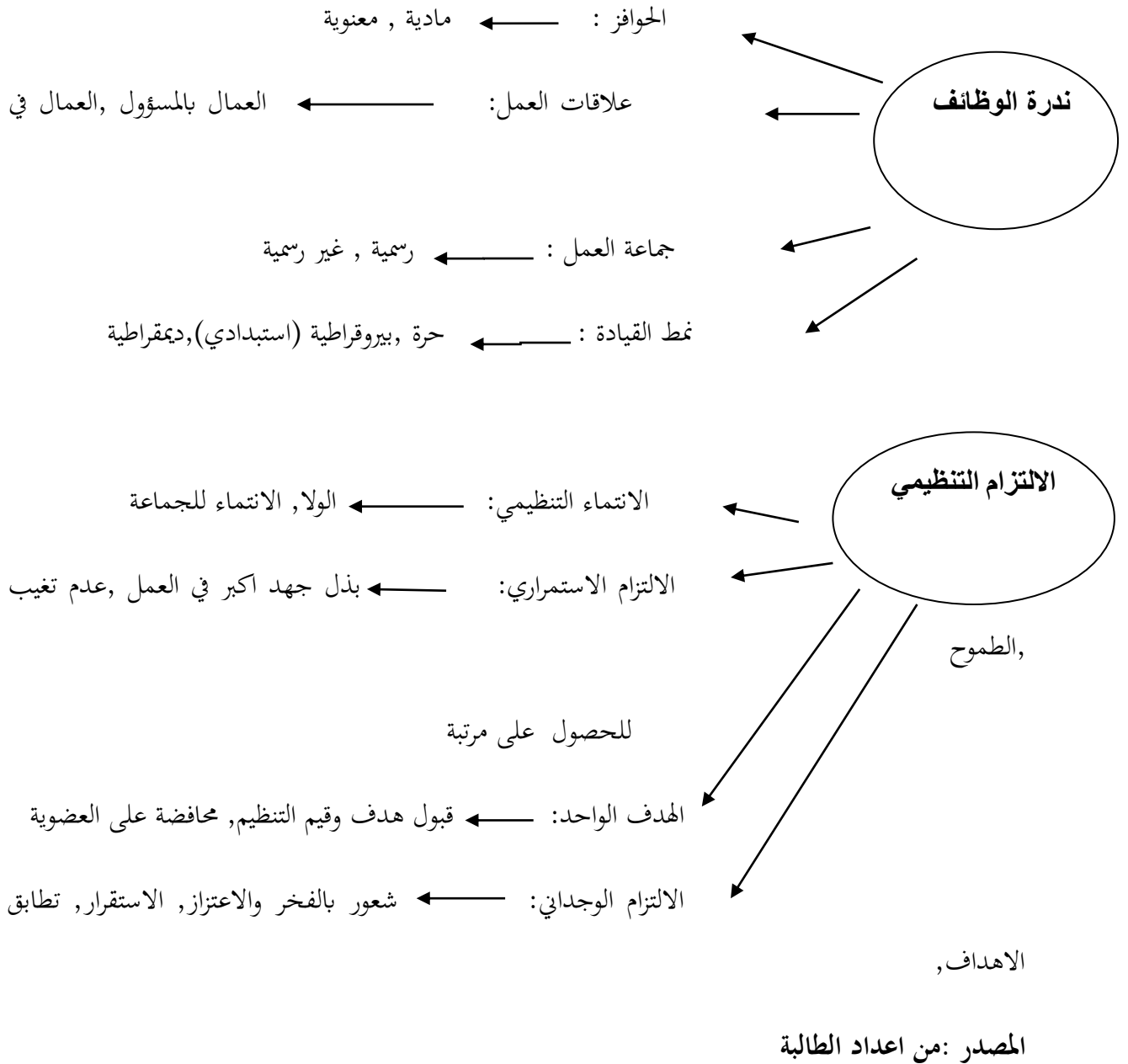
تختلف دراستي مع الدراسات السابقة في الاطار الوماني والمكاني حيث الدراسات محصورة في

الفترة(2011\_2018) بينما دراستي حديثة(2020)

\_\_ اختلفت دراستي مع الدراسات السابقة في طرح الفرضيات حيث يوجد دراسات لم يتطرقوا لها

\_\_ كذلك اختلف بين دراستي والدراسات السابقة في الأهداف العامة

تاسعا: نموذج الدراسة



## الفصل الثاني:

إشكالية المفهوم بين الوظيفة والعمل

## تمهيد

1\_ مفهوم العمل

2\_ ظروف العمل

3\_ حقوق وواجبات العاملين

4\_ مفهوم الوظيفة

5\_ شروط الوظيفة

6\_ مكونات الوظيف

تمهيد:

رغم بحوث المفكرين والمنظرين لمفهومي العمل والوظيفة والتعاريف الموجودة لهم ,إلا أنه لا بد من وجود اشكالية بينهم ,وهذا مادفع بي الى البحث عن هذه الإشكالية "إشكالية المفهوم بين العمل والوظيفة" ومحاولة الإلمام بجوانبهم المختلفة.

فحاولت في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم كل منهما ثم ظروف العمل وواجبات العاملين ,مع شروط الوظيفة ومكوناته

## 1: مفهوم العمل

## 2: تعريف العمل

ان لمفهوم العمل عدة تعريفات رغم اختلافها الى ان في جوهرها نفس المعنى ومن التعريفات لدينا:

تعريف العمل لغة: هو المهنة والفعل من عمل عملا, والجمع أعمال وأعماله وأستعمله غيره طلب إليه العمل , وأعتمل أي عمل واعمل رأيه .<sup>1</sup>

ويعرف المهنة:الفعل عن قصد<sup>2</sup>

تعريف العمل اصطلاحا: هو ظاهرة انسانية واجتماعية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع والأنثروبولوجيا مارسال موس ذات ابعاد متعددة منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل. ومنها النفسي ذو الصلة بالشبكة العلاقات التي تنسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل.<sup>3</sup>

ويعرف في معجم العلوم الإجتماعية : ان العمل مجهود إرادي ,عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف إقتصادي مفيد,وهذا النوع من التعاريف يركز على الطبيعة المنفعية للعمل التي يتبناها الطرح الاقتصادي . كما انه وظيفة إجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد.<sup>4</sup>

تعريف قاموس علم الاجتماع للعمل: يشير المصطلح بمعناه العام إلى أي نشاط او جهد موجه نحو إنجازهدف معين.

وقد يشير الى العمال البدويين بما في ذلك عمال المصنع او المؤسسة ,وعمال البناء,وجميع العمال الذين يعتبر عملهم فيزيقيا أكثر منه إجتماعيا أو عقليا, وهنا لايفرق بين العمال المهارين أو شبه الماهرين أو غير الماهرين.

يستخدم المصطلح في علم الإقتصاد للإشارة الى احد العوامل الاساسية في عملية الإنتاج , أما العاملان الآخران فهما الأرض ورأس المال ,وينطوي العمل في هذا الإستخدام على النشاط العقلي واليدوي معا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الكريم الخطيب:التعريف بالاسلام في مواجهة العصر الحديث وتحدياته,دار المعارف للطباعة والنشر, طبعة الأولى,بيروت, 1985 صفحة 185

<sup>2</sup> معجم الوسيط 2 صفحة628

<sup>3</sup> عائشة التايب :النوع وعلم الاجتماع العمل والمؤسسة , منظمة المرأة العربية, طبعة الاولى, القاهرة, سنة2011 صفحة15

<sup>4</sup> أحمد ذكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية, مكتبة لبنان ,الطبعة الثالثة,بيروت1982 صفحة 236



تعريف دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل: هو نشاط عضلي فكري يبذله الإنسان بطريقة واعية وهادفة لتحقيق اهداف عاجلة او آجلة تكون ذات محتوى فردي أو جماعي

وهو الجهد الابتكاري الذي يمزج بين المهارة العقلية والحركية والذي يبذله الإنسان لتلبية حاجاته المختلفة لتحسين وضعه المادي والإجتماعي.<sup>2</sup>

## 2 : ظروف العمل

هي مجموعة من العوامل التي تتواجد في بيئة عمل الافراد والتي يمكن ان ينتج عنها مجموعة من التأثيرات تظهر في سلوكهم في العمل وادائهم ,وهي كل مايحيط بالعاملين في التنظيم من متغيرات مادية ومعنوية واجتماعية رسمية وغير رسمية التي يمكن ان تؤثر في معنوياتهم وفي ادائهم ايجابا او سلبا وهي :<sup>3</sup>

اولا ظروف العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المادية من اضاءة وحرارة ورطوبة,ضوضاء ,ترتيب مكان العمل وغيرها من الظروف. يمكن ان يؤدي الى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع الى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية<sup>4</sup>

ثانيا الظروف الاجتماعية:تجهت معظم الأبحاث الخاصة بمعنوية الافراد منذ تجارب ودراسات هاوثورن في الثلاثينيات الى دراسة الظروف الاجتماعية في العمل وأثرها على الكفاية الانتاجية للافراد وقد اتضح من المناقشة السابقة ان تأثير الظروف المادية في العمل على الكفاية الانتاجية للأفراد أقل من تأثير الظروف الاجتماعية فبالرغم من أن أداء الفرد قد يتغير بتغير مقدرته أو بتغير عوامل خارجة عن إرادته,فالواضح أن معظم أسباب تغير أداء الأفراد يرجع إلى تغير في الظروف الاجتماعية في العمل هي التنظيمات الرسمية والتنظيمات غير الرسمية.<sup>5</sup>

اولا: التنظيم الرسمي وما يشمله من هيكل ووظائف منها:

<sup>1</sup> محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع ,دار المعرفة الجامعية ,بدون طبعة ,الاسكندرية,سنة2006 صفحة 15

<sup>2</sup> قاسمي:دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل , ديوان المطبوعات الجامعية, بدون طبعة, الجزائر,سنة2011 صفحة95

<sup>3</sup> ناصر قاسمي:دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل, ديوان المطبوعات الجامعية,بدون طبعة ,الجزائر,سنة2011 صفحة87

<sup>4</sup> محمد يوسف القاضي:السلوك التنظيمي,الاكاديميون للنشر والتوزيع,طبعة الاولى,عمان الاردن, سنة2015-1436 صفحة182

<sup>5</sup> عادل حسن: الافراد في الصناعة,دار النهضة العربية للطباعة والنشر, بدون طبعة, بدون سنة,صفحة25

قانون العمل ولوائحه ,تعليمات تحكم علاقات العاملين , قنوات الاتصال, السلطة والمستويات والادوار والخطط والاهداف.

ثانيا: التنظيم غير الرسمي ومايتضمنه من: <sup>1</sup>

شبكة علاقات الإجتماعية بين العاملين

شبكة علاقات الثقافية بين العاملين

يشكل ظروف العمل المناسبة حافزا يشجع العاملين على المزيد من العمل والرضا والانتاجية, وزيادة ولائهم واستمرارهم في هذه المنظمات , وتوفير الامن والاستقرار في بيئة العمل.

### 3: حقوق وواجبات العاملين

أ. تأميننا لفاعلية الوظيفة العامة ولتوفير الإطمأنان للموظف العام فقد حدد المشرع جملة من الحقوق التي يجب أن يتمتع بها الموظف منها ما هو ذي طبيعة أدبية تناولها تباعا:

المرتب وملحقاته

الترقية

الإجازات<sup>1</sup>

وقد تناول المشرع الجزائري أهم هذه الحقوق في الفصل الاول تحت عنوان "الضمانات وحقوق الموظف" في المواد من 26 الى 39 وتمثل اهمها في مايلي:<sup>2</sup>

الحق في الراتب

الحق في الترقية

الحق في التكوين وتحسين المستوى

الحق في العطل

الحق في الحماية

الحق في التقاعد

الحق في الاضراب

<sup>1</sup> مازن ليلو راضي: الوسيط في القانون الاداري, المؤسسة الحديثة للكتاب, الطبعة الاولى, لبنان, 2013, صفحة 181 .

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 46, امر رقم 03\_06 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427م الموافق 15 يوليو سنة 2006 يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية صفحة 06

اما بالنسبة للحقوق الاساسية التي بها:

المادة 5 :يتمتع ب: ممارسة الحق النقابي<sup>1</sup>

التفاوض الجماعي والمشاركة في الهيئة المستخدمة

الوقاية الاجتماعية والتقاعد والوقاية الصحية والامن وطب العمل

المساهمة في الوقاية من نزاعات العمل وتسويتها واللجوء للاضراب.

---

<sup>1</sup> صايغي عبد العزيز :قانون العمل,نوميديا للطباعة والنشر والتوزيع,بدون طبعة,قسنطينة,سنة 2011 ,صفحة 16

المادة6: كما يحق للعمال ايضا في إطار علاقة العمل ما يأتي:<sup>1</sup>

التشغيل الفعلي

إحترام السلامة البدنية والمعنوية وكرامتهم

الحماية من أي تمييز لشغل منصب عمل غير المنصب القائم في أهليتهم وإستحقاقهم

التكوين المهني والترقية في العمل

الدفع المنتظم للاجر المستحق

الخدمات الاجتماعية

كل المنافع المرتبطة بعقد العمل إرتباطا نوعيا

\_اما بالنسبة للحقوق المتعلقة بصفة المواطنة (الحقوق السياسية):<sup>2</sup>

حرية الراي وذلك في حدود احترام واجب التحفظ

حق الترشح الى عهدة انتخابية وطنية او محلية دون ان تتاثر حياته المهنية بأرائه المعبر عنها قبل أو اثناء تلك العهدة

<sup>1</sup> مازن ليلوراضي: مرجع سبق ذكره,صفحة 181

<sup>2</sup> يوسف دلاندة:القانون المتعلق بعلاقات العمل مدعم بأحدث مبادئ و اجتهاد المحكمة العليا,دار هومة للطباعة والنشر ووالتوزيع,ط الأولى الجزائر, 2014,ص11

حق الانتماء الى حزب سياسي دون ان يؤثر انتمائه او عدم انتمائه اليه على حياته المهنية مع مراعات حالات المنع المحددة في القانون

ب\_ في المقابل الحقوق التي يتمتع بها الموظف العام يجب أن يؤدي مهام معينة ضمانا لحسن سير الوظيفة العامة وقد تعرض المشرع لواجبات الموظفين.

ولابد من الاشارة الى ان هذه الواجبات ليست محددة على سبيل الحصر وإنما هي واجبات عامة ناتجة عن طبيعة الوظيفة العامة وقد نص المشرع على الاساسية منها:<sup>1</sup>

اداء العمل

طاعة الرؤساء

احترام القوانين والوائح

عدم إفشاء اسرار الوظيفة, عدم جواز الجمع بين الوظيفة وأي عمل آخر

عدم ممارسة الأعمال السياسية والمناهضة للدولة

\_ وكما جاء في واجبات في المواد من 40 الى غاية المادة 54:<sup>2</sup>

الالتزام بالقيام بالخدمة, الالتزام بواجب الطاعة, الالتزام بالمحافظة على السر المهني, الالتزام بالمحافظة على السر الارادي, واجب التحفظ.

\_ أما المادة 7: يخضع العمال في إطار علاقات العمل للواجبات الأساسية التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية \ العدد46, أمر رقم03\_06 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 م الموافق 15 يوليو سنة2006 يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية, ص 06

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية للدولة الجزائرية \ العدد46, أمر رقم03\_06 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 م الموافق 15 يوليو سنة 2006 يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية ص 06

- ان يساهمو في مجهودات الهيئة المستخدمة لتحسين التنظيم والانتاجية .
- ان ينفذوا تعليمات التي تصدرها الصحة.
- ان يراعوا تدابير الوقاية الصحية.
- ان يتقبلوا الرقابة الطبية الداخلية أو الخارجية.
- ان يشاركو في أعمال التكوين وتحسين المستوى.
- ان لاتكون لديهم مصالح مباشرة أو غير مباشرة.
- ان لايفشو المعلومات المهنية المتعلقة بالتقنيات و التكنولوجيا واساليب الصنع.
- ان يراعوا الالتزامات الناجمة عن عقد العمل .

<sup>1</sup> يوسف دلاندة :القانون المتعلق بعلاقات العمل مدعم بأحدث مبادئ واجتهاد المحكمة العليا ,دار حومة للطبعة والنشر والتوزيع ,ط الاولى,الجزائر  
2014, ص 12

### 2 :مفهوم الوظيفة

#### 1: تعريف الوظيفة

للوظيفة عدة تعريفات تختلف حسب مكان تموضعها الى انها في اساسها تهدف لنفس المضمون ومن تعريفاتها لدينا:

تعريف الوظيفة لغة: هي ما يقدر من عمل أو اطعام أو رزق وغير ذلك في زمن معين .

الوظيفة:هي العهد والشرط.

الوظيفة:المنصب والخدمة المعينة, والجمع وظف ووظائف<sup>1</sup>

اما الوظيفة اصطلاحا: فهي كيان قانوني قائم في ادارة الدولة, وهي تتالف من مجموعة اعمال متشابهة ومتجانسة, توجب على القائم بها التزامات معينة مقابل تمتعه بحقوق محددة .

ويطلق على شاغل الوظيفة العامة اسم "الموظف العام". والوظيفة هي جزء من عمل , ويعهد بها الى شخص معين , يتولى تأدية واجباتها وتحمل مسؤوليتها .وقد يتضمن العمل الواحد عدة وظائف,يرتبط بعضها ببعض الاخر ,ويتكون من مجموعها هذا العمل الواحد . فمدير إدارة شؤون الموظفين وظيفه ,اما إدارة شؤون الموظفين فعمل قد يضم وظائف كثيرة.<sup>2</sup>

يمكن ان ينصرف مصطلح "الوظيفة العامة" الى معنيين مختلفين وفقا لمعيار المعمول به:

المعنى المادي الموضوعي: يقترن بنشاط الادارة المؤدي بواسطة عمالها أي "مجموعة الاختصاصات والصلاحيات القانونية التي يجب ان يمارسها صاحبها لتحقيق الصالح العام".

المعنى العضوي الشكلي: وينصرف الى نظام قانون خاص يحكم كافة اعوان الدولة في مختلف<sup>3</sup> الادارات العمومي

مجمع اللغة العربية القاهرة : المعجم الوسيط ,مكتبة الشروق الدولية, الطبعة الخامسة,الجزء الاول<sup>1</sup>

فوزي حبيش :الوظيفة العامة وادارة شؤون الموظفين,دار النهضة العربية للطباعة والنشر , طبعة الاولى ,لبنان,سنة1991 ص 11<sup>2</sup>



فيمكننا تعريف الوظيفة العامة بالجمع بين المعنيين بأنها: مجموعة اختصاصات قانونية تعهد الى الموظف العام للممارستها طبقا للتنظيم القانوني والاداري الذي يحكم تلك التخصصات<sup>1</sup>

وتعرف الوظيفة بانها : منصب مدني أو عمل معين يقتضي من شاغله القيام بواجبات محددة وتحمل مسؤوليات معينة, سواء تفرغ لذلك كلية أم لم يتفرغ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بدري مباركة : مطبوعات داخلية بعنوان:محاضرات في الوظيفة العامة,جامعة الدكتور طاهر مولاي سعيد,كلية الحقوق والعلوم السياسية ,قسم الحقوق ,سنة2015\_2014, ص5

<sup>2</sup> مولود ديدان:مدونة الوظيفة العمومية والوظائف العليا,دار بلقيسر,دار البيضاء ,الجزائر, 2007 ص5

### 2: شروط الوظيفة العامة

تشتت أنظمة الخدمة المدنية في المرشحين لتولي الوظائف العامة توفر بعض الشروط. وإذا كانت أنظمة الخدمة المدنية تتباين وتختلف في بعض أحكامها من نظام إلى آخر, فإنها تتفق إلى حد بعيد على إلزامية توفر بعض الشروط العامة في الأشخاص المتقدمين لشغل الوظائف العامة في الدولة.

وتتمحور هذه الشروط حول الآتي:

#### الجنسية الجزائرية: -

يعتبر شرط الجنسية شرطا عاما من أهم شروط التوظيف تتطلبه مختلف الدول ويرجع سبب ذلك إلى رغبتها في حماية أمنها مما يستدعي توافر الولاء لها من طرف شاغلي الوظائف العامة, نظرا لأن المواطن وحده من يتوفر لديه الانتماء لبلده فيحرص على مصالحه, فضلا على اليد العاملة الوطنية من مناقشة الأجانب لها في مجال يتصل اتصالا وثيقا بمصالح الدولة و أمنها. كما ان بعض الوظائف العامة في الدولة تتيح لشاغليها الإطلاع على أسرار خطيرة قد لا يتوالى الاجنبي في إفشائها بسبب الضغوط أو الإجراءات المادية أو بعد مغادرته للدولة المعنية.<sup>1</sup>

#### السن:

تضع اغلبية أنظمة الخدمة المدنية حدين من السن أدنى وأعلى لدخول الوظيفة العامة ويستبعد تعيين من لا يكون عمره ما بين هذين الحدين . وتأخذ بهذا الشرط أنظمة الخدمة المدنية المغلقة التي كثيرا ما تشترط ان يسمح سن الموظف فترة طويلة في العمل حتى تاريخ الإحالة على التقاعد.<sup>2</sup>

وتحديد شرط السن يختلف من دولة إلى أخرى ومن وظيفة إلى أخرى, وقد تدخل الشرع الجزائري بموجب الأمر رقم 3/6 و يبين الحد الأدنى لسن المترشح كأصل عام في المادة 78 منه بنصها: "يحدد السن الدنيا للإلتحاق بوظيفة عمومية بثمانى عشرة سنة كاملة"<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بدري مباركة :مطبوعات داخلية بعنوان:محاضرات في الوظيفة لبعامة,جامعة الدكتور الطاهر مولاي بسعيدة,كلية الحقوق والعلوم السياسية, قسم الحقوق, 2014\2015 صفحة 56

<sup>2</sup> فوزي حبيش:الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين, دار النهضة للطباعة والنشر, الطبعة الاولى,بيروت, 1991, صفحة99

اللياقة الصحية والذهنية:

تتفق انظمة الخدمة المدنية في كافة الدول على إشتراط السلامة من الأمراض في كل مرشح لوظيفة عامة . ولهذا الشرط مايبرره, فهو يضمن وجود موظفين غير مصابين بأمراض مزمنة أو معدية, أوعاهات جسدية أو عقلية تعيق أداءهم للعمل وتعطل مصالح الجمهور بسبب غيابهم المتكرر أو الدائم نتيجة لمرضهم , أو تجعلهم عبئا على الدولة بالإضافة إلى مايمكن أن يتسببوا به من نقل أمراضهم إلى زملائهم الأصحاء. وتتولى عادة لجنة طبية معاينة المرشحين للوظائف العامة وإعطائهم الشهادة اللازمة بحيث أنه لايمكن تعيين من لا تتوفر فيه السلامة من الأمراض والعاهات التي تحول دون قيامه بأعباء وظيفته.<sup>2</sup>

التمتع بالحقوق المدنية :

يعتبر هذا الشرط شرطا ضروريا يجب توفره في كل مترشح لشغل الوظيفة العامة حتى يكون اهلا لإكتساب ثقة المواطنين ومؤتمنا وأهلا للمهام الموكولة إليه تحقيقا للمصلحة العامة, اذ لا يحق لأي شخص أن يوظف في إدارة عمومية مالم يكن متمتعا بحقوقه المدنية والتي يتم التحقق من ممارستها من خلال الإطلاع على صحيفة السوابق العدلية.<sup>3</sup>

المؤهلات العلمية:

يعتبر الحصول على مؤهل دراسي من الشروط الاساسية لتولي الوظيفة العامة في اغلبية أنظمة الخدمة المدنية في دول العالم . ويختلف مستوى هذا المؤهل باختلاف مستوى الوظيفة المراد إشغالها وكذلك باختلاف مستوى المجتمعات ومدى تطورها . فكلما كانت الوظيفة صعبة , أو كلما كانت من الوظائف التخصصية أو القيادية, كلما تطلبت من شاغلها حيازته لمؤهل علمي عال.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بوظراف علي:مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص قانون عام معمق تحت عنوان:مسار الموظف في التشريع الجزائري , جامعة عبد

الحميد ابن باديس مستغانم كلية الحقوق والعلوم السياسية,قسم الحقوق القانون العام,سنة 2017\2018 صفحة25

<sup>2</sup> إحسان محمد الحسن:مبادئ علم الاجتماع الحديث,دار وائل للنشر الطبعة الثانية,2009 صفحة173

<sup>3</sup> بدري مباركة:مطبوعات داخلية بعنوان:محاضرات في الوظيفة العامة,جامعة الدكتور الطاهر مولاي بسعيدة كلية الحقوق ,2014\2015 صفحة57

<sup>4</sup> فوزي حبيش :الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين, صفحة104

### 3: مكونات الوظيفة

**الاستقطاب:** هو عملية اكتشاف المرشحين المحتملين الراغبين والمؤهلين لشغل الشواغر الفعلية او المتوقعة بعبارة اخرى يمكن التعبير عن الاستقطاب بأنه حلقة الوصل بين من يرغب بملء الوظائف وبين من يبحث عن التوظيف

لكي تكون عملية الإستقطاب إقتصادية وفعالة ,لابد من توافر مجموعة كبيرة من المرشحين او المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة . لأختيار الأفضل من بينهم ,غير أن ذلك لا يعد أمرا ميسورا في سوق العمل , وعليه فإن عملية الإستقطاب تهدف إلى إيصال معلومات وافية عن الوظائف الشاغرة إلى سوق العمل (البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة) من أجل زيادة عدد المتقدمين المحتملين لشغل هذه الوظائف. إذ انه كلما ازداد عدد المتقدمين ,توافرة فرص أكبر لأختيار الموظفين الأكثر ملائمة وانسجاما مع متطلبات ملء الوظيفة أو الوظائف المطلوبة.<sup>1</sup>

وهو النشاط الذي تقوم به المؤسسة لترغيب أكبر عدد ممكن من الموارد البشرية المتوافرة في سوق العمل الداخلي والخارجي بالتقدم للعمل فيها يتم إختيار أفضل العناصر من هؤلاء المتقدمين بما يتناسب مع المواصفات المحددة للعمل والأشخاص.

كما انه يهدف الى تحقيق الأهداف التالية:<sup>2</sup>

\_\_ تحديد الأفراد الذين سيتم إستقطابهم حاضرا او مستقبلا وفق مؤهلاتهم العلمية وإختصاصاتهم وخبراتهم

\_\_ إستقطاب أكبر عدد من الأفراد للتقدم للعمل في المؤسسة بأقل تكلفة ممكنة في عملية الإستقطاب ولتتيح المؤسسة إمكانيات كبيرة في المفاضلة والإختيار.

**الإختيار:** إن المقصود بإختيار الموظفين هو إنتقاء الذين تتوفر فيهم المؤهلات المطلوبة لإنجاز مهام الوظائف المعنية أو المحددة بالشكل المطلوب.أي إعتداد سلسلة من الإجراءات أو الخطوات التي تبدأ بتقديم طلب الإستخدام من قبل

<sup>1</sup> نجم عبد الله العزاوي: الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية ,دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع طبعة العربية2016, عمان الأردن ,صفحة

<sup>2</sup> محمد مرعي مرعي:الموارد البشرية (النظرية والتطبيق),دار الرضا للنشر ,طبعة الاولى ,سوريا دمشق ,2006, ص 129-130

الفرد الذي يرغب بالتوظيف , وتنتهي بإنجاز القرار القاضي بالموافقة على إختيار موظف واحد لشغل كل وظيفة من الوظائف الشاغرة في المنظمة المعينة.

إن انظمة الإختيار تتباين من منظمة إلى أخرى بحسب طبيعة عملها ونوع الوظائف التي تريد شغلها وموقعها في المستوى الإداري فهناك من المنظمات ما يتبع انظمة بسيطة وسهلة تعتمد على المعلومات التي يقدمها المتقدمون في طلبات التعيين بعد دراسته والتأكد من صحتها ومصداقيتها إذ أن هذه الطريقة تمتاز مع سهولتها بالسرعة وقلة التكاليف وإختصارالوقت .

في حين تقوم منظمات أخرى بإنتهاج نظام معقد ومكلف لإختيار المتقدمين المناسبين لشغل وظائفها الشاغرة , قوامه أن يقوم المتقدم بإملاء طلبات التعيين وتزويد الجهة المسؤولة عن التعيين بمعلومات واسعة من مؤهلاته العلمية والعملية وتخضعه المنظمة بعد ذلك لإختبارات ومقابلات متعددة , قبل اتخاذ القرار بالأختبار والتعيين.<sup>1</sup>

**التعيين:** في الفقه الإداري يقول سعيد مقدم أن التعيين يعني:الالتحاق بوظيفة عمومية دائمة , وهو إجراء أساسي لإخفاء طابع الإستقرار والإستمراروالديمومة على المنصب الإداري.<sup>2</sup>

نجم عبد الله العزاوي:الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية نفس المرجع صفحة 160<sup>1</sup>

<sup>2</sup> سعيد مقدم:الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة ,ديوان المطبوعات الجامعية ,طبعة الأولى ,

الجزائر ,2010 صفحة 208

خلاصة الفصل:

بعد معرفة مفهوم العمل والوظيفة مرورا بمكونات الوظيفة وظروف العمل , وصلا الى شروط الوظيفة وحقوق وواجبات العاملين , يمكنني القول بأن العمل مكسب إنساني والعامل يعمل لتحقيق نفسه وبلوغ الإستقرار من جميع جوانبه النفسي والإجتماعي والإقتصادي .

كما انه يعمل لحبه للعمل , والراتب هوا بمثابة المقابل يتحصل عليه بعد العمل والتكيف مع ظروف العمل وشروط وظيفته , كما انه لا بد من الامام بحقوقه وواجباته.



الفصل الثالث:

الإلتزام التنظيمي



## تمهيد

1 \_ مفهوم الإلتزام التنظيمي

2 \_ خصائص الإلتزام التنظيمي

3 \_ أهمية الإلتزام التنظيمي

4 \_ الآثار المترتبة على الإلتزام التنظيمي

5 \_ العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام التنظيمي

خلاصة

تمهيد:

الإلتزام التنظيمي عبارة عن عنصرا ضروريا حيويا في تحقيق الأهداف التنظيمية، كما أنه عبارة عن حلقة وصل بين العاملين والإدارة ،يساهم في تعزيز الثقة والإستقرار داخل المنظمة.

ويعتبر موضوع الإلتزام التنظيمي من الموضوعات التي لاقى إهتماما كبيرا بين الباحثون في عدة مجالات .وهذا مادفع بي في هذا الفصل محاولة توضيح مفهوم الإلتزام التنظيمي وخصائصه وأهميته والآثار المترتبة عنه . والعوامل المساعدة في تكوين

**1:تعريف الالتزام التنظيمي**

الإلتزام لغة: يعني العهد ويلزم الشيء لايفارقه، والملازم للشيء المداوم عليه ويعني كذلك في اللغة العهد والقرب والنصرة والمحبة.<sup>1</sup>

ما اصطلاحا: يعرف بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الإلتزام التنظيمي يمثل إعتقادا قويا وقبولا من جانب الفرد للأهداف المنظمة وقيمها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها ، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضوية هذه المنظمة . حيث أن هذا المفهوم يتصف بالشمولية و الإيجابية ، فالعلاقة طبقا لهذا المفهوم يجب أن تكون قوية و إيجابية وديناميكية وتقوم على الإقناع الداخلي بأهداف أو غايات التنظيم ،ليس لمجرد تقييم لما يحصل عليه الفرد من مزايا ومنافع مختلفة ،والإرتباط الوجداني الذي يتمثل في ولاءه للمنظمة ويعزز رغبته في البقاء في العمل والإستمرار فيه .

أي ان هذا المفهوم يشمل على القناعة التامة بأهداف وقيم التنظيم والقوة للعمل وبذل الجهد والوقت من أجل تحقيق هذه الأهداف وأيضا الإرتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالبقاء بالمنظمة.<sup>2</sup>

ويعرف: في دليل المصطلحات علم إجتماع تنظيم وعمل على انه حالة إجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة و شعور كل طرف بواجباته إتجاه الطرف الآخر والتمسك بقيم وأهداف المنظمة.<sup>3</sup>

وهو شعور الداخلي الذي يضغظ على الفرد للعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة<sup>4</sup>

ويعرف بانه: الإيمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها ،وبالأهداف التي يتخذها ،وبتصورات الوصول إلى هذه الأهداف وهو الإستعداد الكامل للإنضمام إلى التنظيم وفقا لهذا الإيمان ،وتحمل كافة التبعات والمسؤوليات المترتبة عن ذلك.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> احمد محمد -ابو حمو الشباب، مفاهيم إدارية معاصرة ،دار النهل للنشر ،2014 ص 308

<sup>2</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات ،الدار الجامعية ،ط 1 ، القاهرة ،2004 ،صفحة181

<sup>3</sup>تالصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الإجتماع تنظيم وعمل،ديوان المطبوعات الجامعية2011 ،ص20

<sup>4</sup> فاروق عبده فليبه: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1 ،دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ،2005 ،ص208

<sup>5</sup> أحمد يوسف دودين : إدارة التغيير والتطوير التنظيمي ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ،ط1 ، عمان الأردن،2012 ص 180

## 2 : خصائص الإلتزام التنظيمي وأبعاده:

إن خصائص الإلتزام التنظيمي تستند الى ركائز عدة والتي من أهمها مايلي:<sup>6</sup>

1 - ان الإلتزام ينبع من إيمان الفرد بمبدأ الإلتزام القانوني الذي يلزمه من طاعة للسلطة التي ألزمته ، و إلتزامه الخلقى الذي إلتزم به نحو عمله طاعة لذاته وإرضاء لضميره ، ومدى إخلاصه تجاه تحمله مسؤولية العمل الذي ارتبط به بعقد ملزم به فهو يلزم نفسه بنمط محدد من السلوك . فالإلتزام رابطة قانونية رسمية بمقتضى العرف ، تلزم الفرد اتجاه فرد اخر للقيام بعمل معين أو عدم القيام به، وهو تعهد يلتزم به الفرد بمقتضاه أن يؤيد ويشارك في برنامج معين ، أو نشاط إنساني محدد وهناك الإلتزام الإجتماعي أي الإلتزام الفرد في أن يجعل سلوكه يتمثل للمعيير و القيم المقررة من المجتمع . او التزم خلقي ويقصد به ما يصدر عن طبيعة الإنسان حيث هو كائن قادر على الاختيار بين الخير والشر.

2 - إن حجم العمل و الإنجاز أكبر لدى العاملين الأكثر إلتزاما ، فالإلتزام اداة تؤدي إلى تماسك المجتمع وحفظ النظام لأنه يعتبر الأساس والركيزة الصلبة التي تركز عليها الأخلاق.

3 - يتصرف العاملون الذين يولون أهمية كبيرة لعملهم بطريقة أفضل تتفق ومصالح المؤسسة لشعورهم بأن الإلتزام رباط و أدلة تخبرهم على طاعتها وعدم عصيانها.

4 - يتأثر الإلتزام التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل .

5 - الإلتزام متعدد الأبعاد وليس بعدا واحد : الرباط العاطفي الوجداني ، الإستمرار والبقاء في العمل ، الشعور بالواجب اتجاه المنظمة ، وهاته الأبعاد تؤثر في بعضها البعض.

6 - الإلتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.

ام بالنسبة لأبعاده فأن مير وألن وسميث حددو ثلاثة أبعاد مكونات للإلتزام التنظيمي وهي كالتالي:<sup>7</sup>

<sup>6</sup> صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في التنظيمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2004 ،ص24

<sup>7</sup> سعيد بن محمد ال معتوق غامدي: النمط القيادي ة أثره على الإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التربية ،جامعة أم القرى

1 - الإلتزام المؤثر أو الوجداني أو العاطفي :والذي يتأثر بدرجة إدراك الفرد الخصائص المميزة للعمل من درجة إستقلالية وأهميته أو كيان وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف بالسماح له بالمشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات بالبيئة التنظيمية التي يعمل لها سواء ماتعلق منها بعملية أمر ما يخصه هو.

2 - الإلتزام الأخلاقي أو المعياري : والمقصود به الإحساس الذي يشعر به الموظف بالإلتزام والبقاء في المؤسسة ويعزز هذا الجانب الدعم الجديد من قبل المؤسسة لمنسوبيها وسماحها لهم بالمشاركة الفعالة الإيجابية ليس في كيفية إجراءات وتنفيذ العمل فقط ، بل بمساهماتهم في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم .

### 3 - الإلتزام المستمر

المقصود به ما يحققه الفرد من قيمة إستثمارية في حالة إستمرار مع التنظيم مقابل ما سيفقده عند التحاقه بجهات اخرى.

وقياس مستوى الإلتزام التنظيمي للعاملين بالمنظمات يعد بمثابة أداة تشخيصية جيدة تعتمد الإدارة الناجحة على إستخدامها لقياس ومعرفة مشكلات ومعوقات التي تواجه افراد التنظيم ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة .

### 3 - أهمية الإلتزام التنظيمي:

إن الإلتزام التنظيمي لا يضمن النجاح في العمل ،ولكن غيابه يضمن الفشل فكثير من المديرين أو العاملين يفتقدون الى صدق العزيمة ، فبينما هم خبراء في تحديد المشكلات إلا انهم لا يلتزمون بإيجاد حلول لهذه المشكلات ، فالإلتزام يحتاج الى شجاعة وخاطرة، وهذا يعني أن يعطى الفرد كل مالمديه للأخرين، كما انه لابد ان يتعرف على أهدافهم.<sup>8</sup>

<sup>8</sup>صلاح الدين محمد عبد الباقي :السلوك الفعال في المنظمات ،دار الجامعة،ط1، القاهرة، 2004، ص 182

— ان الإلتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبوء بعديد من النواحي السلوكية ، وخاصة معدل دوران العمل .فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة ،وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.

— أن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه

— أن الإلتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.<sup>9</sup>

— كما أكدت عدة دراسات على اهمية الالتمار التنظيمي ومدى تأثيره على المستوى الفردي والتنظيمي بل وتعدت بعض الدراسات إلى تأثير الإلتزام على المستوى القومي والإجتماعي ، ومن هذه الدراسات :<sup>10</sup>

1\_ دراسة ميرفس ولولر: والتي أكدت نتائجها على ارتفاع تكلفة التغيب والتأخر عن عمل وتسرب العمالة من المنظمة وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت ذات النتائج على أهمية البحث عن الأسباب المؤدية لخلق مثل تلك الظواهر السابقة والمكلفة والتي تستنزف جهد وإمكانات المنظمات .

2\_ دراسة هانجل وبيري والتي أكدت على الأهمية الواضحة للإلتزام التنظيمي خاصة فيما يتعلق بالتأثير الإيجابي للإلتزام التنظيمي على مجموعة الظواهر السلبية وخفض أثارها ، إذ أوضحت تلك الدراسات ان ارتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموعة الظواهر السلبية وفي مقدمتها تأتي ظاهرتا الغياب والتهرب من أداء العمل.

3\_ دراسة بلاو وبول التي أكدت على ان اهمية الالتمار التنظيمي بإعتباره احد المتغيرات المهمة التي يمكن الإعتماد عليها كمؤشر للتنبأ بمستويات معدل دوران العمل وتغيب العاملين .

#### 4\_ الآثار المترتبة عن الإلتزام التنظيمي:

ينجم عن الإلتزام العاملين لتنظيماتهم عدة مخرجات تكون في معظمها سلوكا ايجابيا يعود عليهم وعلى تنظيماتهم بالفوائد الكبرى .ومن ابرز هذه المخرجات وأكثرها تأثيرا في الحياة المنظمات مايلي:<sup>11</sup>

محمد صلاح الدين أبو العلا :ضغوط العمل وأثرها على الإلتزام التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الأعمال ، غزة ، 2009 ، ص 39  
سامي إبراهيم حماد حنون : قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، قدمت الدراسة استكمالا لمتطلبات  
<sup>10</sup>الحصول على درجة الماجستير (غير منشورة) في ادارة اعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية . غزة ، 2006 ص 14

1\_ شعور العاملين بالروح المعنوية عالية وتعتمد على :

ثقة اعضاء المجموعة في هدفها

ثقة اعضاء المجموعة في قيادتها

ثقة اعضاء المجموعة ببعضهم

الكفاءة التنظيمية للمجموعة

الحالة العاطفية والذهنية لأعضاء المجموعة

2\_ الحد من تسرب الموظفين :

ولهذا التسرب نتائج عديدة وهي :

التكاليف المرتفعة ، تعطيل الأداء ، ارتباك الأنماط الإجتماعية والإتصالات ، انخفاض المعنويات ، زيادة عبء العمل

على الموظفين في التنظيم، الانحياز المبدع... الخ

كما انه يوجد تأثير في المنظمة مثل: دوران العمل ، الاداء المتميز

أما على مستوى الفرد : تؤكد النتائج الاجابية أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي يرتبط بالعديد من النتائج الإيجابية للفرد مثل :زيادة مشاعر الانتماء ،الأمان ،التطور الذاتي الإيجابي ، القوة ووجود أهداف لحياة الفرد كما تؤدي زيادة الإلتزام الى زيادة المكافآت أكثر من الأفراد غير الملتزمين حتى يشجعهم ذلك بذل الجهد .

إن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الترابطية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته واتجاهاته نحو أبعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي .

وتشير بعض الدراسات إلى ان الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحققه فيه درجات متشابهة من التوافق والاندماج مع أسرته.

<sup>11</sup>إناس فؤاد نواوي فلمبان:الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيميلدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة،متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجستير(غير منشورة) في قسم الإدارة التربوية والتخطيط ،جامعة أم القرى بمكة ،كلية التربية ،قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية 1428\1429 ص 34

وعلى النقيض من الاتجاه السابق هناك مجموعات من الباحثين تشكك في وجود آثار إيجابية للالتزام التنظيمي على الحياة الخاصة للفرد. فمثلا يرى البعض ان الالتزام التنظيمي مردودات سلبية تتعكس في اضعاف قدرة الفرد على توفيق ادواره الوظيفية مع ادواره الحياتية ومن ثم فإن الموظف الأكثر التزاما أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة.<sup>12</sup>

بينما النتائج السلبية تتمثل فيما يلي:

ـ قلة الفرص المتاحة للتطور والنمو الذاتي

ـ زيادة الضغوط العائلية والإجتماعية فلنفردي يلتزم اتجاه منظمة معينة فإنه يبذل الوقت والجهد بها مما يؤثر على الإلتزامات الأخرى مما يؤدي إلى زيادة الضغوط على الفرد.

**وعلى مستوى الجماعة :** تتمثل النتائج الايجابية للالتزام الجماعات فيما يلي:

كلما زادت درجة الالتزام عند المجموعة زادت درجة التماسك بينهما .

في حين أن النتائج السلبية على مستوى جماعة العمل تتمثل فيما يلي:

انخفاض القدرة على الخلق والإبتكار والتكيف من خلال استقرار العمالة .

التفكير الجماعي يجعل مجموعة العمل أقل انفتاحا على الآراء والقيم الجديدة .

زيادة فرصة الصراع بين المجموعات .

**اما على مستوى المنظمات:** تتمثل النتائج الايجابية للالتزام في المنظمات فيما يلي:

زيادة فرص الفعالية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال : زيادة المبدول ، انخفاض نسبة الغياب و التأخر ، انخفاض معدل دوران العمل.

<sup>12</sup>إناس فؤاد نواوي فلمبان: نفس المرجع .ص 35



زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد الموجودين خارج التنظيم لأن الأفراد الأكثر التزاما يعطون صورة إيجابية وواضحة عن المنظمة مما يجعلها أكثر قدرة على جذب الأفراد ذوي المهارات العالية أما النتائج السلبية للالتزام التنظيمي على المنظمة يتمثل فيما يلي :

انخفاض القدرة على الإبتكار والتكيف إذ أن الفرد او الأفراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم يميلون عادة للمنافسة سياسات المنظمة مما يحد من قدرة المنظمة على الإبتكار .

بصفة عامة الموظف الملتزم تنظيميا إذا حدث وحقق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاما ، وكلما شعر الموظف بالالتزام أكبر نحو التنظيم الذي يعمل به كلما وحد وجهة نظره مع وجهة نظر التنظيم عند تحديد ما هو في صالح المنظمة ، وعليه هناك احتمال ضئيل بان تتعارض الأهداف لكلا الطرفين ، ويعني ان الموظف الأكثر التزاما لديه درجة أكبر من الثقة في التنظيم الذي يعمل به من الموظف الأقل التزاما فيتنامى لديه إحساس مستمر بأن المنظمة ان تكافئ ولاءه مستقبلا عن طريق مزيد من تقدمه في السلك الوظيفي.<sup>13</sup>

وعليه ومن ناحية المنطقية ومن الوجهة النظرية التي تنظر إلى الالتزام التنظيمي باعتباره ظاهرة إيجابية ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد وتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء والرضا عن العمل ، وانخفاض معدلات الغياب ودوران العمل وتحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي.<sup>14</sup>

### 5: العوامل المساعدة في تكوين الإلتزام التنظيمي:

توجد عدة دراسات اجريت وتوصلت في هذا المجال إلى مجموعة من العوامل التي تعمل على تنمية الالتزام التنظيمي للعاملين والتي يمكن تقسيمها إلى عوامل تنظيمية وأخرى شخصية:

#### أ\_ العوامل التنظيمية:

\_\_ المساعدة في اشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم : من الطبيعي أن يسعى اي عامل للبحث عن مجموعة من الحاجات التي تهمه في المنظمة التي يعمل فيها، ويحاول ان يحققها ، كالحاجة الى الأمن والطمأنينة داخل المؤسسة ، كما يسعى أن يكون مقدرًا ومحبوبًا، بالإضافة إلى الانتماء إلى الجماعة وتحقيق ذاته من خلالها ،

<sup>13</sup>إبناس فؤاد نواوي فلمبان: نفس المرجع .ص 36

<sup>14</sup>صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية،الإسكندرية ،2004 ص181

فالتنظيم الذي لا يعمل على إشباع هذه الحاجات عند العاملين يعتبر تنظيمًا فاشلاً ، لأن النتيجة الحتمية لذلك هي أن يترك العامل تلك المؤسسة سعياً إلى إشباع حاجاته في تنظيم آخر .

— وضوح الأهداف والأدوار: كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم كلما زادت درجة الإلتزام التنظيمي عند العاملين ، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها ، وكذا بالنسبة لتحديد الأدوار التي تعمل على خلق الإلتزام عند العاملين نظراً لما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع .

— مساهمة العاملين في التنظيم: المشاركة تزيد من ولاء والتزام العاملين ، حيث أن مساهمتهم وتشجيعهم لتحمل المسؤولية من شأنه تقوية الروابط ، حيث تعرف المشاركة أنها اندماج الفرد العقلي والعاطفي في عمل الجماعة بعد أن تتيح له الجماعة الفرصة في الإسهام في الأهداف ، والمشاركة في المسؤوليات .

— اي نظام مناسب للحوافز : تعتبر الحوافز الأسلوب أو الأداة التي تقدم للفرد الإشباع المطلوب بدرجات متفاوتة لحاجاته الناقصة ، وتركز نظرية حوافز العمل على الحوافز الداخلية وهي تتعامل اصلاً مع الأسباب التي تدفع الناس إلى العمل أو التي تدفعهم لترك العمل .

— الإهتمام بتحسين المناخ التنظيمي : يشير الى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة الثبات النسبي أو الإستقرار ، يفهمها العاملون ويدركونها فتعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم، لذا فإن التنظيمات والعاملين على حد سواء يسعون لإيجاد مناخ تنظيمي جيد لكليهما، فالتنظيمات ذات البيئة المتسلطة التي تتصف بعدم المسؤولية هي تنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة ولائهم، لذا على المؤسسات خلق مناخ تنظيمي جيد وتحقيق الأهداف والإهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين.

— العمل على ايجاد وبناء ثقافة مؤسسة : أي انه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيق إحتياجاتهم والعمل على إشباعها ثم التعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي التنظيم ، والتي يسعى المسؤول عنها إلى خلق وترسيخ مقاييس متميزة للأداء عن أعضائها من خلال التدريب الكافي والاحترام بين العمال.

ب\_ **العوامل الشخصية:** وتتمثل في العمر كأحد المتغيرات الشخصية فقد أثبت تايلور وجود علاقة موجبة بين العمر والالتزام التنظيمي ، كذلك الجنس والمستوى التعليمي فكلما ارتفع مستوى الفرد التعليمي كلما زادت طموحاته وتوقعاته، الحالة الإجتماعية التي يعيشها الفرد من الممكن ان تؤثر على التزام العامل الخبرة المهنية فزيادة

مدة عمل الفرد داخل المؤسسة يؤدي الى زيادة التزامه ذلك لانها تمكنه من الحصول على أعمال أكثر استقلالية وحرية في العمل والمجتمع الذي يعتبر المكان الذي ينتمي اليه العامل(الريف\_المدينة) من العوامل المؤثرة كثيرا على سلوك العامل.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> بكري احلام :الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بالمسيلة ،رسالة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ،(غير منشورة )،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة لمسيلة 2012\_2013 ص 26 الى 28

خلاصة: الإلتزام التنظيمي هو العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة وهو عنصرا مؤثر في نجاح او فشل المنظمات . حيث أنه حالة إيجابية محسوسة يشعر بها الفرد إتجاه المنظمة التي يعمل بها. فقامت في هذا الفصل بالتعرف عليه بعمق من خلال عرض مجموعة المفاهيم حوله ، وابرز أهميته على مستوى الفرد والجماعة العمل والمنظمة ، وتوضيح

الفصل الرابع:

الجانب الميداني

تمهيد

1\_ منهج الدراسة

2\_ التعريف بميدان البحث

3\_ عينة الدراسة

4\_ ادوات جمع البيانات

## تمهيد:

بعد تطرقي في الفصول السابقة الى المفاهيم المتعلقة بندرة الوظائف والالتزام التنظيمي بالاضافة الى الدراسات السابقة ولتوضيح الصورة اكثر فقد حاولت تطبيق الدراسة النظرية على الواقع العملي من خلال اسقاط ذلك على عمال الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز \_سونلغاز\_ بتمنراست , عين صالح بالتحديد.

حيث قمت باختيار هذه الاخيرة كميدان للدراسة وسأحاول معرفة مدى تأثير ندرة الوظائف على الالتزام التنظيمي

**1 \_ منهج الدراسة:**

يعرف المنهج على أنه مجموعة الخطوات والعمليات التي يتتبعها الباحث لأجل إنجاز بحثه , ولغرض معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي من خصائصه يعمل على تتبع الظاهرة موضع الدراسة وأسبابها والعوامل المؤثرة فيها وتفسير نتائجها دون تدخل الباحث في ذاته . و من اجلي الامام بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده و الإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمده على هذا المنهج قصد وصف وتقييم واقع "ندرة الوظائف وأثرها على الالتزام التنظيمي"

**2\_التعريف بميدان الدراسة:****تعريف مديرية توزيع الكهرباء والغاز لتمنراست :**

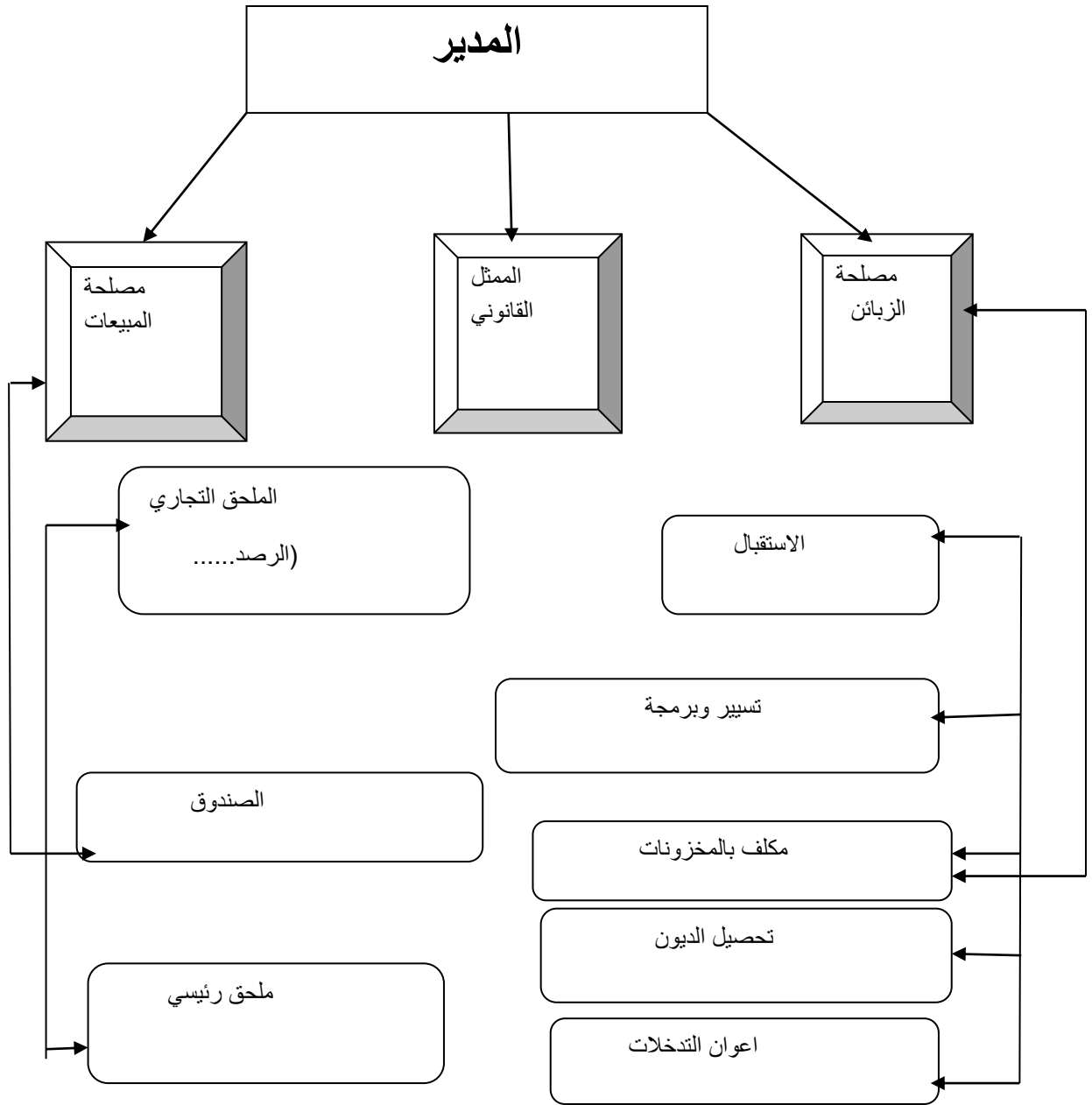
هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بولاية تمنراست , ومهامها الرئيسية هي انتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات وقانونها الاساسي الجديد يسمح لها بامكانية التدخل في قطاعات اخرى منقطاعات الانشطة ذات الاهمية بالنسبة الى المؤسسة ولا سيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز.

**تعريف الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح:**

هي مؤسسة عمومية انشئت في 1979 حيث تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية وتعتبر عاملا تاريخيا في مجال تمويل الطاقة الكهربائية والغازية , كما يمكن لها توسيع نشاطها نحو مجالات اخرى للنهوض بقطاع الطاقة مقدمة لفائدة المؤسسة في مجال تجارة الكهرباء والغاز وتعمل على ضمان نوعية واستمرارية الخدمة وضمان أمن وفعالية هذه الشبكات وتعمل على تسويق الكهرباء والغاز.



الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية سونلغاز بعين صالح



المصدر: من وثائق المؤسسة

1 مصلحة الزبائن:

\_الاستقبال: لابد ان تضم هذه المصلحة عناصر بشرية لها كفاءة مهنية ومزودين بمعلومات كافية تؤهلهم للاجابة والتوجيه على اي نوع من الاستفسارات أو اي طلب مساعدة , كما انها تكون في الواحدة وهي التي تعكس الصورة الحقيقية للمصلحة من حيث قياس درجة الخدمات التي توفرها من حسن استقبال وتوجيه.

\_\_تسيير وبرمجة المقاولين: هو الذي يقوم بالتخطيط وإدارة ومراقبة كل الاعمال الموكلة إليه واعمال فريقه العامل معه وتامين التعليمات والاشراف اللازم على المقاولين .

\_\_المكلف بتسيير المخزونات: استلام المواد من الموردين الاشراف اليومي على المخزن وضبطه من حيث المواد المصروفة والموارد كما يحرر إذن الصرف والاستلام لكل ماهو صادر ووارد , كما يسجل المواد في سجل بالكمية والنوعية.

\_\_تحصيل الديون: هي عملية متابعة مدفوعة الديون المستحقة على الافراد أو الشركات , ويعرف مكتب تحصيل الديون بأسم محصل الديون , ويجمع مكتب تحصيل الديون مقابل رسوم أو نسبة مؤية من المبلغ الإجمالي المستحق.

\_\_اعوان التدخلات (الكهرباء والغاز): هم اعوان تنفيذيين يقومون بعملية تركيب ونزع العدادات طبقا لقائمة التسديد .

2\_ممثل قانوني: هو الذي يقوم بفض النزاع بين الزبائن كما يقوم بصياغة العقود ومتابعة ما يتم ابرامه من عقود.

### 3\_ مصلحة المبيعات:

\_\_ الملحق التجاري: يقوم ببيع الكهرباء لزبائن العاديين والمؤسسات كما يقوم بمتابعة عدادات الزبائن وحساب استهلاكها وطباعة الفواتير .

\_\_الصندوق: يقوم بتحصيل الديون ومقارنة بين الديون المحصلة والواجب تحصيلها بعد غلق الصندوق.

\_\_ ملحق رئيسي : عبارة عن عون تسيير يقوم بتحرير تكلفة القطع واعادة التموين كما يحرر طلب احتياجات المؤسسة.

### المجال المكاني للدراسة:

الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز عين صالح تقع: يحدها شمالا القطاع العسكري بعين صالح , وجنوبا ثانوية علي بن ابي طالب , اما شرقا المجمع الرياضي وسط المدينة عين صالح , وغربا مسجد حي لفقيقية .

## المجال الزمني:

امتدت فترة دراستي الميدانية منذ أن توجهت الى المؤسسة في 5\05\2020 , حيث تم توزيع الاستثمارات يوم 13\05\2020 , وتم استرجاعها الى غاية يوم 20\07\2020 , لتأتي بعدها مرحلة التفريغ والتحليل واستخلاص النتائج.

## المجال البشري:

## 1\_ مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة الإداريين من الرؤساء والمرؤسين للوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح , البالغ عددهم 36 موظف.

## 3\_ عينة الدراسة:

تم تحديد عينة الدراسة انطلاقا من العدد الاجمالي لمجتمع الدراسة إذا بلغت 36 موظف , حيث تم توزيع 36 استمارة مسلمة بطريقة مباشرة , بواسطة مسؤول مصلحة الموارد البشرية , وقد تم استرجاع 28 استمارة من إجمالي عينة الدراسة , في حين 8 استمارات لم تسترجع.

الجدول 1 : الاحصائيات الخاصة بالاستثمارات

البيان	الاستمارة	النسبة المئوية %
عدد الاستثمارات الموزعة	العدد	100%
عدد الاستثمارات غير مسترجعة	08	22,22%
عدد الاستثمارات القابلة للدراسة	28	77,77%

المصدر : من اعداد الطالبة

## 4\_ ادوات جمع البيانات:

إن ادوات جمع البيانات متعددة ويتوقف اختيارها على حسب الدراسة ونوعيتها وقد لجأت في بحثي الى اختيار ادوات الاستمارة.

\_ الاستمارة : هي مجموعة من الاسئلة أو العبارات المبنية حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة استبيان ,توزع أو ترسل الى المبحوثين او تسلم لهم للحصول على اجوبة حول الأسئلة المطروحة بغية الوصول الى معلومات كيفية او كمية <sup>1</sup>.

أداة الاستمارة هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة المنظمة , يسوغها الباحث تعبر عن المؤشرات التي يبني عليها النموذج التحليلي.

لقد كانت استمارة هذه الدراسة مخصصة لعمال الوكالة التجارية لتوزيع الغاز والكهرباء بعين صالح , بحيث احتوت الاستمارة ثلاث أبواب رئيسية , الأول خاص بالبيانات الشخصية للعمال والثاني مخصص لندرة الوظائف ب20 سؤالاً , اما الأخير فهو مخصص لالتزام التنظيمي ب18 سؤالاً.

<sup>1</sup> رشوان ,حسن احمد :العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم ,المكتب الجامعي الحديث, الاسكندرية, بط,1998, ص77

# الفصل الخامس:

## عرض و تحليل النتائج

تمهيد :

تحليل نتائج الفرضية الاولى

تحليل نتائج الفرضية الثانية

تحليل نتائج الفرضية الثالثة

الاستنتاج العام

خلاصة

تمهيد:

في هذا الفصل سوف اقوم بقراءة الجداول الإحصائية وتحليل النتائج بالنسبة للفرضيات وصولا لاستنتاج عام وتوصيات متممنا بالاستخلاص.

تحليل نتائج الفرضية الاولى :البيانات الشخصية

ونقصد بما البيانات التي جمعت من عينة البحث لاجل التعرف على التركيبة العمالية الموجودة في الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح

الجدول 1: جنس المبحوثين

من الجدول السابق يتضح ان أعلى نسبة قدرت ب 92.9% وهي للذكور ثم تليها نسبة الإناث ب 7.1% , وهذا راجع الى بعض الالتزامات الأسرية للإناث وتجنبهم الأعمال الادارية وميلهم الى

الجنس		
النسبة المؤية%	تكرار	
92.90%	26	ذكر
7.10%	2	انثى
100%	28	المجموع
		العبارة

الأعمال في المجال التربوي اكثر وكذلك راجع لطبيعة العمل اذ انه يتطلب جهد كبير ,وبالاضافة الى ان الذكور يتحملون المسؤولية أكثر من الإناث. كما في دراسة الباحثة بكري احلام(الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي بمطاحن الحضنة) نجد ان اغلب المبحوثين ذكور وفسرت ذلك بانه راجع ايضا لطابع العمل في المؤسسة والذي يحتاج لجهد والقوة خاصة في قطاع الانتاج

الجدول 2: سن المبحوثين

من الجدول السابق يتضح ان فئة (29\_39) هي التي نالت أعلى نسبة وقدرت ب 60.7% ,تليها فئة (50\_40) بنسبة 25% , ثم تليها الفئتين (28\_18) و(50-فأكثر) بنسبة متساوية تقدر ب 7.1% .

السن		
النسبة المؤية%	تكرار	
7.10%	2	من 18_28
60.70%	17	من 29_39
25%	7	من 40_50
7.10%	2	من 50 فأكثر
100%	28	المجموع
		العبارة

فمن هذا نستنتج ان الفئة المسيطرة تعود الى طبيعة العمل وقدرات العامل ومهاراته.



الجدول3: الحالة العائلية للمبحوثين

الحالة العائلية			
النسبة المئوية%	تكرار		
35.70%	10	اعزب	العبرة
60.70%	17	متزوج	
3.60%	1	مطلق	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان نسبة المبحوثين المتزوجين أخذت أعلى نسبة قدرة ب60 % في حين نسبة العزاب قدرت ب35.7% وتليها نسبة المطلقين ب3.6% .

ويرجع سبب في ارتفاع نسبة المتزوجين الى انهم ذو مسؤولية كبيرة اتجاه حياتهم العملية والشخصية ,وذلك من اجل تلبية حاجاتهم ومتطلباتهم اليومية واذا بهم يحققون اهدافهم واهداف المؤسسة معا.

الجدول 4:المستوى التعليمي للمبحوثين

لمستوى التعليمي			
النسبة المئوية	تكرار		
14.30%	4	متوسط	%العبرة
32.10%	9	ثانوي	
50%	14	جامعي	
3.60%	1	شهادات اخرى	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح أن اعلى نسبة قدرت ب 50% وهي نسبة الجامعيين , تليها نسبة 32.1% للمستوى الثانوي ثم المستوى المتوسط بنسبة 14.3% في حين نجد 3.6% فقط ذو شهادات اخرى.

ومن هنا يمكنني ان استنتج ان العمل في وقتنا الراهن داخل المؤسسة وغيرها اصبح يتطلب الشهادة والكفاءة ,لذلك نجد أكثر الافراد اليوم يحرصون على الحصول على الشهادة الأكاديمية من الجامعات أو المعاهد أو الحصول على خبرة كافية للوصول لوظيفة مناسبة .

الجدول 5: الوظيفة سوسيو مهنية للمبحوثين

نوع الوظيفة		
النسبة المئوية	تكرار	
28.60%	8	إطار
7.10%	2	عون تحكم
42.90%	12	عون تنفيذ
17.90%	5	تقني رئيسي
3.60%	1	تقني
100%	28	المجموع

من الجدول يتضح ان اعلى نسبة للعمال هي من عون تنفيذ قدرت ب 42.9% وتاتي بعدها نسبة العمال من إطار قدرت ب 28.6 % ثم تقني رئيسي بنسبة 17.9% وعون تحكم بنسبة 7.1 % وفي الاخير تقني بنسبة 3.6%

ومنه يمكنني تفسير نسبة عون التنفيذ المرتفعة يرجع سببها لطبيعة عمل المؤسسة اذ انها تعتمد على اعمال ذات طابع حركي

الجدول 6: مدة الخبرة للمبحوثين

مدة الخبرة		
النسبة المئوية	تكرار	
42.90%	12	اقل من 5 سنوات
57.10%	16	من 6 الى 10 سنوات
100%	28	المجموع

من الجدول السابق يتضح لي ان معظم المبحوثين خبرتهم داخل المؤسسة كانت من 6 الى 10 سنوات بنسبة 57.1% تليها نسبة 42.9% لفئة اقل من 5 سنوات .

وهذا راجع الى نشأة المؤسسة . إذ يكون العمال قد اكتسبو خبرة مهنية جيدة ساعدتهم في مسيرة عملهم والتقدم في الوظيفة اكثر بالإضافة إلى أن المؤسسة تحاول المحافظة على عمالها وتشجيعهم على البقاء فيها.

الفرضية الثانية: سأحاول تحليل جداول المحور الثاني الخاص بندرة الوظائف

الجدول (8) يمثل: اذا قام المبحوثين باختيار وظيفتهم عن حب ام لا

## الفصل الخامس :

### عرض وتحليل و النتائج

الجدول 7: إختيار المبحوثين للوظيفة

هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل		
النسبة المئوية	تكرار	
78.60%	22	نعم
21.40%	6	لا
100%	28	المجموع

من الجدول السابق يتضح ان نسبة 78.6% من المبحوثين قامو بإختيار وظيفتهم عن حب بينما نسبة 21.4% لم يقومو بإختيار وظيفتهم عن حب .وهذا راجع لقلّة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل .

جدول 8: وجود مشكل الاستقطاب في المؤسسات

هل يوجد مشكل الاستقطاب في المؤسسات الاخرى		
النسبة المئوية	تكرار	
67.90%	19	نعم
25%	7	لا
92.90%	26	المجموع
7.10%	2	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

من الجدول السابق يتضح ان نسبة 67.9% من المبحوثين يجدون مشكل في الاستقطاب في المؤسسات الاخرى تليها نسبة 25% من المبحوثين لا يجدون هذا الاشكال في حين نسبة 7.1% من المبحوثين لم يقومو بالاجابة عن هذا السؤال. ونفسر النسبة المرتفعة راجع لنقص الخبرة في عملية الاستقطاب .

جدول 9: سبب مشكل غياب الاستقطاب

هل مشكل غياب الاستقطاب وصعوبة مشاركة بسبب		
النسبة المئوية	التكرار	
82.1%	23	الشروط
17.9%	5	عدم سماح المسؤول
100.0%	28	المجموع

من الجدول السابق يتضح ان نسبة 82.1% من المبحوثين يجدون مشكل غياب الاستقطاب بسبب الشروط في حين نسبة 17.9% من المبحوثين يرون عدم سماح المسؤول هو السبب اذ يمكنني قول ان هاته الشروط سببها الرئيسي هو التغيرات في سوق العمل وكذلك التغيرات على المستوى الاقتصادي وايضا مدى توفر المهارات وقوانين العمل .

الجدول10:وجود المحفزات في الوظيفة

هل في وظيفتك توجد محفزات			
النسبة المئوية	تكرار		
46.40%	13	نعم	العبارة
53.60%	15	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان نسبة 53.6% من المبحوثين يرون بأنه لا توجد محفزات داخل الوظيفة في حين 46.4% يرون بانها موجودة وهذا يفسر بانه اختلاف النسبة راجع لاختلاف طبيعة العمل بين المبحوثين.

الجدول11:فيما تتمثل الحوافز بالنسبة للمبحوثين الذين اجابو ب نعم

اذا كانت اجابتك بنعم اذكر فيما تتمثل هذه الحوافز			
النسبة المئوية	تكرار		
10.70%	3	مكافئة مادية	العبارة
21.40%	6	مكافئة مالية	
21.40%	6	الحصول على ترقية	
53.60%	15	المجموع	
46.40%	13	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجول يتضح ان نسبة 21.4% من المبحوثين الذين اجابو بنعم تمثلت في مكافئة مالية والحصول على ترقية بالتساوي ,ثم نسبة 10.7% تحصلو على مكافئة مادية ,في حين 46.4% من المبحوثين الذين اجابو بنعم لم يقومو بذكر نوع الحافز ويفسر هذا بتكتم المبحوثين او عدم مبالاتهم .

جدول 12:اذا تحصل المبحوثين على محفزات

هل سبق وتحصلت على حوافز داخل مؤسستك			
النسبة المئوية	تكرار		
32.10%	9	نعم	العبارة
67.90%	19	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول يتضح ان 67.9% من المبحوثين تحصلو على حوافز داخل المؤسسة في المقابل 32.1% من المبحوثين لم تحصلو على الحوافز ونستنتج ان النسبة الاكبر تحصلت على الحوافز وهذا يدل على اهتمام المؤسسة بالجانب المعنوي والمادي لدى عمالها

## الفصل الخامس :

## عرض وتحليل و النتائج

الجدول 13: نوع الحافز الذي تحصل عليه المبحوثين الذين اجابو بنعم

في حالة الاجابة بنعم فيما يتمثل هذا الحافز		
النسبة المئوية	تكرار	
17.9%	5	ترقية
3.6%	1	حافز معنوي
10.7%	3	حافز ملدي
32.10%	9	المجموع
67.90%	19	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

من الجدول السابق يتضح ان 17.9% من المبحوثين الذين اجابو بنعم تحصلو على ترقية ثم تليها 10.7% من المبحوثين الذين اجابو بنعم تحصلو على حافز مادي , و 3.6% من المبحوثين الذين اجابو بنعم تحصلو على حافز معنوي في حين نجد 67.9% من المبحوثين الذين اجابو بنعم لم يذكرن نوع الحافز الذي تحصلو عليه.

ومنه نستنتج ان اكبر نسبة تمثلت في حافز الترقية وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد هذا الحافز لانه يعود على العامل والمؤسسة بالمنفعة, حيث تساعد الترقية على سيادة روح الطاعة والنظام باعتبارها انما وسيلة يستعملها الرؤساء لترغيب الموظفين وكذلك تدفع الى جذب افراد جدد للعمل والاحتفاظ بهم وترغيبهم في البقاء في المؤسسة.

الجدول 14: اذا كانت كافية مقارنة في الوظيفة التي يودونها

في رأيك هل هي كافية مقارنة في الوظيفة التي تودونها		
النسبة المئوية	تكرار	
17.90%	5	نعم
50%	14	لا
67.90%	19	المجموع
32.10%	9	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

من الجدول السابق يتضح ان نسبة 50% من المبحوثين يرون بان الحوافز غير كافية مقارنة بالوظيفة التي يودونها, ونسبة 17.9% من المبحوثين يرون بان الحوافز كافية مقارنة بالوظيفة التي يودونها , في حين نجد 32.1% من المبحوثين لم يقوموا بالاجابة

ومنه نفسر نسبة المرتفعة ترجع لعدم رضا العمال على الحوافز اذ انهم يرون بانهم يبذلون جهد اكبر مقابل حافز اقل

الجدول 15: اذا كانت الحوافز التي تحصل عليها تدفعك الى بذل جهد اكبر في العمل

هل الحوافز التي تحصل عليها تدفعك الى بذل جهد اكبر في عملك		
النسبة المئوية	تكرار	
42.90%	12	نعم
46.40%	13	لا
89.30%	25	المجموع
10.70%	3	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

من الجدول نستنتج ان نسبة 46.4% من المبحوثين الحوافز التي يتحصلون عليها لاتدفعهم لبذل جهد اكبر في عملهم ونسبة 42.9% من المبحوثين الحوافز التي يتحصلون عليها تدفعهم لبذل جهد اكبر في عملهم وفي المقابل نجد نسبة 10.7% من المبحوثين لم يقوموا بالاجابة .

ونفسر ذلك بان الحوافز التي في المؤسسة غير كافية بالنسبة للمبحوثين لاجل بذل جهد اكبر بمؤسستهم .

الجدول 16:علاقة المبحوثين مع مسؤولهم

كي هي علاقتك مع مسؤولك		
النسبة المئوية	تكرار	
46.40%	13	رسمية
46.40%	13	ودية
3.60%	1	صراع
3.60%	1	تجاهل
100%	28	المجموع

من الجدول السابق نجد ان نسبة 46.4% تمثل المبحوثين الذين علاقتهم بالمسؤول رسمية و ودية بالتساوي ونسبة 3.6% تمثل المبحوثين الذين علاقتهم بالمسؤول صراع وتجاهل بالتساوي.

ومنه نفسر النسبة المرتفعة بان العلاقة داخل المؤسسة بين العمال والمسؤول جيدة ومعظم العمال متقبليينها وان الهناك تقدير واحترام بين العامل ومسؤوله بحيث ان كلا منهما في المؤسسة يتعامل مع الاخر في حدود رسمية وودية وفي اطار العمل وهذا دليل على ان العامل يحترم الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الجدول 17:مدى اخذ المسؤول باقتراحات المبحوثين في مجال العمل

هل يأخذ المسؤول ببعض اقتراحاتك وتدخلاتك في مجال العمل		
النسبة المئوية	تكرار	
7.10%	2	دائما
85.70%	24	احيانا
7.10%	2	ابدا
100%	28	المجموع

من الجدول السابق نجد ان نسبة 85.7% من المبحوثين يقوم المسؤول بلا خذ ببعض اقتراحاتهم احيانا و نسبة 7,1% هي للمبحوثين الذين ياخذ المسؤول باقتراحاتهم دائما و احيانا بالتساوي.

ومن هنا يمكنني القول بان لعلاقة المبحوثين بالمسؤول دور في الاخذ باقتراحاتهم داخل المؤسسة و احيانا تقوم باخذ اقتراحاتهم وافكارهم فيما يخص العمل وهذا مايساهم في تحفيز العامل اكثر وضمان استمراره وبقائه في المؤسسة.

الجدول 18: إذا كان المبحوثين يتلقون الأوامر من عدة اشخاص داخل العمل

هل تتلقى الأوامر من عدة اشخاص			
النسبة المئوية	تكرار		
50%	14	نعم	العبارة
50%	14	لا	
100%	28	المجموع	

نجد من الجدول ان عدد المبحوثين انقسم بالتساوي حول الذين يتلقون الاوامر من اشخاص داخل العمل والذين لا يتلقونها وبنسبة 50% اذ يعود ذلك لطبيعة العمل بحيث يوجد مهام في المؤسسة تحتاج لعدة مسيرين وبالتالي الموظف توجه له عدة اوامر من اشخاص مسؤولين عكس الاخر الذي يتلقى الاوامر من المسؤول المباشر فقط

الجدول 19: إذا كان اتصال بين المدير والمبحوثين

هل هناك اتصال بينك وبين مديرك اثناء العمل			
النسبة المئوية	تكرار		
78.60%	22	نعم	العبارة
21.40%	6	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان نسبة 78.6% من المبحوثين يوجد اتصال بينهم وبين المدير اثناء العمل و 21.4% من المبحوثين لا يوجد اتصال بينهم وبين المدير اثناء العمل

ونفسر ذلك بان معظم المبحوثين على اتصال بمديريهم اثناء العمل وهذا راجع لطابع العمل داخل المؤسسة اذ انه يتطلب تدخل المدير.

الجدول 20: طبيعة اتصال المبحوثين الذين اجابوا بنعم

في حالة الاجابة بنعم ماهي طبيعته			
النسبة المئوية	تكرار		
57.10%	16	رسمي	العبارة
21.40%	6	ودي	
78.60%	22	المجموع	
21.40%	6	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان نسبة 57.1% من المبحوثين الذين اجابوا بنعم طبيعة الاتصال رسمي و نسبة 21.4% من المبحوثين طبيعة الاتصال ودي , وفي المقابل نجد 21.4% من المبحوثين لم يقوموا بالاجابة على السؤال.

ونفسر هذا بان رسمية الاتصال داخل المؤسسة تعود لشخصية المدير والعمال.

## الفصل الخامس :

### عرض وتحليل و النتائج

الجدول 21: ممن يستفسر المبحوثين في عدم فهمهم لتعليمة

في حالة عدم فهمك لتعليمة هل تستفسر من			
النسبة المؤية	تكرار		
53.60%	15	المسؤال المباشر	العبارة
46.40%	13	الزملاء	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد 53.6% من المبحوثين يستفسرون من المسؤول المباشر في حين نجد 46.4% من المبحوثين يستفسرون من الزملاء وعليه نستنتج بانه يوجد تواصل بين المبحوثين فيما بينهم ومع المسؤول المباشر ايضا.

الجدول 22: علاقة المبحوثين فيما بينهم

كيف هي علاقتك بزملائك			
النسبة المؤية	تكرار		
28.60%	8	رسمية	العبارة
67.90%	19	ودية	
3.60%	1	صراع	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان نوع العلاقة بين العمال فيما بينهم ودية بنسبة 67.9% الذين بينهم رسمية بنسبة 28.6% في حين ان العمال الذين علاقتهم صراع قدرت بنسبة 3.6% وهذا يفسر بان العمال داخل

المؤسسة لهم مهامهم الخاصة ونشاطاتهم المختلفة, ولكن يحتاجون بعضهم البعض في اطار ودي من اجل التعاون والتشاور لاجل اتخاذ قرارات صائبة.

الجدول 23: استراتيجية الانسجام العمال فيما بينهم

ماهي استراتيجيتك في الانسجام مع جماعة عملك			
النسبة المؤية	تكرار		
42.90%	12	ابقاء العلاقة رسمية	العبارة
35.70%	10	تبادل الزيارات معهم	
10.70%	3	ليس لدي اي انسجام	
10.70%	3	لا اعتمد اي استراتيجية	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان نسبة 42.9% من المبحوثين يفضلون ابقاء العلاقة رسمية ونسبة 35.7% يقومون بتبادل الزيارات فيما بينهم. في حين نجد نسبة 10.7% من المبحوثين الذين ليس لديهم اي انسجام والمبحوثين الذين لا يعتمدون على اي استراتيجية.

وهذا يدل على ان جل العاملون يبقون العلاقات رسمية فيما بينهم وهذا لتجنب الشجارات والمشاكل داخل المؤسسة.

الجدول 24: تأثير جماعة العمل ففي قرارات المبحوثين

هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك			
النسبة المؤية	تكرار		
50%	14	نعم	العبارة
50%	14	لا	
100%	28	المجموع	



من الجدول نجد تأثير جماعة العمل على المبحوثين يقدر بنفس النسبة وهي 50% ونفسر ذلك بان المؤسسة تنقسم الى نصفين متساويين نصف كل عامل مستقل على نفسه والنصف الاخر يعملون بشكل جماعي. اذ يعود لطبيعة العلاقة بين المبحوثين وشكلية عملهم سواء كان عمل فردي او في جماعة يجمع بينهم رابط الرؤية الموحدة والاتجاه الموحد والرغبة في الوصول للهدف الواحد طبعا يكون ضمن اطار يخدم المؤسسة

الجدول 25: نمط القيادة الذي تدير وفقه المؤسسة

ماهو نمط القيادة الذي تدير وفقه المؤسسة		
النسبة المئوية	تكرار	
35.70%	10	بيروقراطي
46.40%	13	ديمقراطي
17.90%	5	فوضوي
100%	28	المجموع

من الجدول يتضح ان نمط الالديمقراطي هو الذي تدير وفقه المؤسسة بنسبة تقدر ب 46.4% ثم يليه النمط البيروقراطي بنسبة تقدر ب 35.7% والنمط الفوضوي بنسبة 17.9% ويفسر ذلك بان المؤسسة قائمة على نظام العدل وهو الديمقراطي وهذا مايجعل العامل يعمل بباريحية تامة ويزيد من رغبته في البقاء والولاء لمؤسسته.

الجدول 26: اذا كان النمط يخدم المؤسسة

برأيك هل هذا النمط يخدم المؤسسة و الوظيفة		
النسبة المئوية	تكرار	
39.30%	11	نعم
50%	14	لا
89.30%	25	المجموع
10.70%	3	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

من الجدول نجد ان نسبة 50% من المبحوثين لايجدون هذا النمط يخدم المؤسسة في حين نسبة 39.3% منهم يرون بانه يخدم المؤسسة ونسبة 10.7% من المبحوثين لم يجيبو على السؤال ويمكنني تفسير هذا بانه يوجد خلل في تطبيق الصحيح للنمط المعتمد داخل المؤسسة او انه لايتكيف مع العمل

الجدول 27:الحل لمشكل البطالة المقنتة

ماهو الحل لمشكل البطالة المقنتة في ظل محدودية الوظائف في وجهة نظرك			
النسبة المئوية	تكرار		
10.70%	3	سن التقاعد	العبارة
14.30%	4	الخصوصية(الشركات الخاصة)	
10.70%	3	فتح عروض التشغيل	
25%	7	الشفافية في الانتقاء	
60.70%	17	المجموع	
39.30%	11	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول نجد ان الشفافية في الانتقاء قدرة بنسبة 25% وتليها الخصوصية (الشركات الخاصة) بنسبة تقدر ب 14.3% اما سن التقاعد و فتح عروض التشغيل بنفس النسبة المقدرة ب 10.7% في حين نسبة 39.3% من المبحوثين لم يجيبو علة السؤال وعليه يمكنني استنتاج ان لشففيه في عملية الانتقاء

دور مهم في القضاء على البطالة وفتح فرص عمل والتخلص من هذا المشكل الاجتماعي

الفرضية الثالثة : سأحاول تحليل جداول المحور الثالث الخاص بالالتزام التنظيمي

الجدول 28:احترام المبحوثين لتوقيت المحدد للدخول

هل تحترم التوقيت المحدد للدخول			
النسبة المئوية	تكرار		
92.90%	26	نعم	العبارة
7.10%	2	لا	
100%	28	النسبة المئوية	

من الجدول اعلاه ومن خلال قرائتي للارقام الاحصائية الموجودة به يتضح ان اغلب المبحوثين يحترمون التوقيت المحدد للدخول وذلك بنسبة تقدر ب 92.9% اما بنسبة 7.1% فتمثل الذين لا يحترمون اوقات الخروج .

وهذا راجع الى ان العمال يعملون على احترام قوانين المؤسسة تطبيقها دون اختراقها لان هذا يؤثر بالدرجة الاولى على العامل.

الجدول 29:احترام المبحوثين للوقت المحدد للخروج

هل تحترم الوقت المحدد للخروج			
النسبة المئوية	تكرار		
71.40%	20	نعم	العبارة
28.60%	8	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان اغلب المبحوثين يحترمون التوقيت المحدد للخروج وكان هذا بنسبة 71.4% اما بنسبة 28.6% تمثل الذين لا يحترمون اوقات الخروج ويمكنني تفسير هذا بمدى وعي العمال بقيمة الوقت الذي قد يؤثر على تأدية عملهم , وكذلك هذا يدل على ان جل العمال يحبون عملهم الذي يقومون به داخل المؤسسة

الجدول 30: وجود اجراءات عقابية في حالة عدم الالتزام بالوقت

في حالة عدم الالتزام بالوقت هل هناك اجراءات عقابية			
النسبة المئوية	تكرار		
7.10%	2	دائما	العبارة
50%	14	احيانا	
32.10%	9	نادرا	
89.30%	25	المجموع	
10.70%	3	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان اكبر نسبة 50% تمثل الذين اجابوا احيانا تكون اجراءات عقابية في حالة عدم الالتزام

بالوقت وتليها نسبة 32.1% من الذين اجابوا بنادرا , اما بنسبة 7.1% الذين اجابوا دائما في حين نجد نسبة

10.7% من المبحوثين لم يجيبو على السؤال , وهذا مثل ما جاء به دراسة باعلي فتيحة وعصموني فاطمة بعنوان المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي وفسره بأنه راجع الى التزام المؤسسة بتطبيق القوانين الموجودة فيها بنسبة أكبر

الجدول 31: احترام مختلف القوانين والضوابط

هل تحترم مختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة			
النسبة المئوية	تكرار		
92.90%	26	نعم	العبارة
7.10%	2	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان جل المبحوثين يحترمون القوانين والضوابط وذلك بنسبة 92.9% بينما الذين لا يحترمون القوانين والضوابط بنسبة 7.1% , وافر هذا باهتمام العمال بسمعة مؤسستهم واحترام قوانينها مع تجنبهم للمخالفات وما يترتب عنها من العقوبات لاجل ضمان مكانتهم وكرامتهم داخل المؤسسة .

الجدول 32: حرص المبحوثين على اتقان عملهم

هل تحرص على اتقان عملك بشكل جيد			
النسبة المئوية	تكرار		
100%	28	نعم	العبارة
0%	0	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان كل المبحوثين يحرصون على اتقان عملهم بنسبة 100% وهذا يدل على المثابرة والجدية في العمل بالنسبة للمبحوثين ومساهماتهم في التنمية وفعالية المؤسسة .

اذ نجد نفس الشيء في دراسة باعلي فتيحة وعصموني فاطمة بعنوان المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام

التنظيمي والتي توصلنا فيها الى ان كل المبحوثين يحرصون على اتقان عملهم في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء للولاية.

الجدول 33: قدرة المبحوثين على بذل اكبر جهد ممكن

هل لديك القدرة على بذل اكبر جهد في العمل			
النسبة المئوية	تكرار		
964.%	27	نعم	العبارة
3.6%	1	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان اغلبية المبحوثين لديهم استعداد في بذل جهد أكبر داخل المؤسسة وذلك بنسبة 96.4% بينما الذين ليس لديهم استعداد في بذل جهد أكبر بنسبة 3.6%، ونفسر النسبة المرتفعة بانها راجعة للتحفيز الموجود داخل المؤسسة . وكما جاء في دراسة الباحثة بكري احلام (الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي بمطاحن الحضنة) حيث ان معظم المبحوثين لديهم الرغبة في بذل جهد أكبر في العمل وفسرت ذلك بمحاولة اثبات العمال لانفسهم داخل المؤسسة من خلال المحمود الذي يقومون به

الجدول 34: رغبة المبحوثين في البقاء بالعمل باستمرار

هل لديك الرغبة في البقاء بالعمل باستمرار			
النسبة المئوية	تكرار		
64.30%	18	نعم	العبارة
35.70%	10	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان معظم المبحوثين يريدون البقاء داخل مؤسستهم وذلك بنسبة قدرت ب 64.3% في حين نجد ان نسبة قليلة من المبحوثين لا يرغبون في البقاء في مؤسستهم وقدرة نسبة ب 35.7% وهذا راجع لشعورهم بالرضا وكذلك قلة المناصب الشغل في وقتنا الحالي وصعوبة الحصول عليه.

الجدول 35: استعداد المبحوثين للقيام بأي مهمة من اجل عملهم

هل مستعد للقيام بأي مهمة من اجل عملك			
النسبة المئوية	تكرار		
57.10%	16	نعم	العبارة
39.30%	11	لا	
96.40%	27	المجموع	
3.60%	1	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان اغلب المبحوثين لديهم استعداد للقيام بأي مهمة وظيفتهم تلبي احتياجاتهم وكان بنسبة 57.1% اما المبحوثين الذين ليس لديهم اي استعداد للقيام بأي مهمة قدرت نسبتهم ب 39.3% في

حين نجد 3.6% من المبحوثين لم يجيبوا على السؤال , ويعود هذا الى المعاملات الانسانية الجيدة والتفاهم فيما بينهم في المؤسسة. وكذلك راجع للرابط القوي في علاقة المبحوثين بعملهم واستعدادهم لاي مهام يخدمه.

الجدول 36:رضا المبحوثين عن العمل

من الجدول السابق نجد ان اغلب المبحوثين وظيفتهم تلبي احتياجاتهم وكان هذا بنسبة قدرة ب 89.3%

هل انت راضي عن عملك			
النسبة المئوية	تكرار		
89.3%	25	نعم	العبارة
10.7%	3	لا	
100%	28	المجموع	

اما 10.7% فتمثل الذين يرون بان وظيفتهم لا تلبي جميع احتياجاتهم. ويفسر ذلك الى تكيف العمال مع وضعهم في العمل الذي يستطيعون ان يؤديه بنجاح لكونه يتناسب ويتلائم مع قدراتهم وذكائهم.

الجدول 37:مدى شعور المبحوثين بالفخر والاعتزاز بالانتماء للعمل

هل تشعر بالفخر والاعتزاز للانتماء للعمل			
النسبة المئوية	تكرار		
96.40%	27	نعم	العبارة
0%	0	لا	
3.60%	1	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان كل المبحوثين الذين اجابو بنعم يشعرون بالفخر والاعتزاز لانتمائهم للعمل وقدرة نسبتهم ب 96.4% في مقابل نسبة 3.6% للمبحوثين الذين لم يجيبو عن السؤال , كما نجد انعدام في المبحوثين الذين اجابو ب لا وهذا راجع الى الانتماء والمتعة في انجاز العمل.

كما جاء في دراسة الباحثة بكري احلام (الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي في مطاحن الحنونة ) بحيث جل المبحوثين يشعرون بالفخر والاعتزاز وفسرت ذلك بانه يعود لاهتمام الادارة بالحاجات الاجتماعية والنفسية للعمال.

الجدول 38:الشعور بالاستقرار والارتياح بالعمل

هل تشعر بالاستقرار والارتياح بالعمل			
النسبة المئوية	تكرار		
85.70%	24	نعم	العبارة
10.70%	3	لا	
96.40%	27	المجموع	
3.60%	1	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان معظم المبحوثين يشعرون بالاستقرار والارتياح بالعمل وقدرة بنسبة 85.7% في حين 10.7% فقط لا يشعرون بالاستقرار والارتياح داخل العمل , كما نجد نسبة 3.6% من المبحوثين لم

يجيبو على السؤال ,وهذا يدل على تقبل العمال لوظائفهم وحبهم لعملهم وبذل جهد لتطويره اذ يعود على المؤسسة بالازدهار.

الجدول39: رغبات وطموح المبحوثين

من الجدول السابق نلاحظ ان اغلب المبحوثين لديهم رغبات وطموحات بنسبة قدرت ب 78.6% بينما الذين ليس لهم رغبات وطموحات قدرة نسبتهم ب17.9% كما نجد نسبة 3.6% لم يجيبو على السؤال ويفسر ذلك بوجود توافق ترابط بين المبحوثين والمؤسسة .

هل لديك رغبات وطموحات تريد تطبيقها داخل مؤسستك		
النسبة المئوية	تكرار	
78.60%	22	نعم
17.90%	5	لا
96.40%	27	المجموع
3.60%	1	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

الجدول 40: رغبات المبحوثين الذين اجابو بنعم

من الجدول السابق نجد 25% من المبحوثين الذين اجابو بنعم انحصرت حول الانضباط وتليها 14.3% من المبحوثين الذين اجابو بنعم حول ترقية و 7,1% حول الاستقرار وفي الاخير 3.6% حول العدل كما نجد نسبة 50% من المبحوثين الذين اجابو بنعم لم يجيبوا على السؤال وهذا يدل على تنوع الرغبات والافكار والتطلعات داخل المؤسسة لدى المبحوثين .

اذا كانت الاجابة بنعم اذكرها		
النسبة المئوية	تكرار	
7.10%	2	الاستقرار
25%	7	الانضباط
14.30%	4	ترقية
3.60%	1	العدل
50%	14	المجموع
50%	14	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

الجدول 41: تعليل الذين اجابو ب لا

من الجول السابق نجد ان 7,1% من المبحوثين الذين اجابو ب لا تنحصر اجابتهم حول رفض تطبيقها وانشغالهم بأمور اخرى في حين نجد 3,6% من المبحوثين يرجعونها لقللة الحوافز كما نجد نسبة 82.1% لم يجيبو على السؤال وهذا راجع الى دورهم ووظائفهم داخل المؤسسة.

اذا كانت بلا لماذا		
النسبة المئوية	تكرار	
3.60%	1	قللة الحوافز
7.10%	2	رفض تطبيقها
7.10%	2	انشغالات اخرى
17.90%	5	المجموع
82.10%	23	لم تتم الاجابة
100%	28	المجموع

جدول 42: رغبة المبحوثين في البقاء داخل المؤسسة

هل ترغب في البقاء داخل مؤسستك			
النسبة المئوية	تكرار		
78.60%	22	نعم	العبارة
21.40%	6	لا	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نجد ان معظم المبحوثين يريدون البقاء داخل مؤسستهم وذلك بنسبة قدرت ب 78,6% في حين نجد ان نسبة صغيرة فقط من المبحوثين لا ترغب في البقاء في المؤسسة قدرة ب 21.4% وهذا يقسر بانتمائهم وارتباطهم بالمؤسسة والشعور بالرضا كما لا يخفى علينا قلة مناصب التشغيل في وقتنا الراهن.

الجدول 43 في حالة وجود مهنة اخرى افضل اذا يقومون المبحوثين بتغيير

في حالة وجود مهنة اخرى افضل هل تقوم بتغييرها			
النسبة المئوية	تكرار		
57.10%	16	نعم	العبارة
32.10%	9	لا	
89.30%	25	المجموع	
10.70%	3	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان معظم المبحوثين لا يرغبون في تغيير مهنتهم باخرى افضل وبنسبة قدرة ب 57.1% في حين نجد نسبة 32.1% يرغبون في تغييرها اذا توفرت الافضل كما نجد نسبة 10.7% من المبحوثين لم يجيبوا على السؤال وهذا راجع لقوة الشعور بالانتماء والولاء للمهنة التي يقومون بها.

الجدول 44: تحليل المبحوثين الذين اجابو بنعم وب لا

ولماذا			
النسبة المئوية	تكرار		
3.60%	1	الحولفز	العبارة
17.90%	5	حصول على الاستقرار	
14.30%	4	اكتساب الخبرة	
17.90%	5	حصول على راتب اعلى	
53.60%	15	المجموع	
46.40%	13	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق يتضح ان اكبر نسبة من المبحوثين انحصرت حول الحصول على راتب اعلى والحصول على الاستقرار ب17.9% وتليها بنسبة 14.3% لاكتساب الخبرة في حين نجد 3.6% من المبحوثين اجابوا بالحوافز كما نجد 46.4% لم يجيبوا على السؤال وهنا نلاحظ اننا معظم المبحوثين يركزون على الجانب المادي والعنوي بشكل كبير.

الجدول 45: اقتراحات المبحوثين لزيادة الالتزام التنظيمي

ماهي اقتراحاتك التي ترى بانها تساعد في زيادة الالتزام التنظيمي			
النسبة المئوية	تكرار		
14.30%	4	الاهتمام بالعامل	العبارة
17.90%	5	العدل	
17.90%	5	المحفزات	
3.60%	1	الترقيات	
7.10%	2	الانضباط	
60.70%	17	المجموع	
39.30%	11	لم تتم الاجابة	
100%	28	المجموع	

من الجدول السابق نلاحظ ان نسبة المبحوثين الذين اقترحوا العدل والمحفزات هي اعلى نسبة قدرت ب 17.9% بينما البعض اقترح الاهتمام بالعامل بنسبة 14.3% والذين اقترحوا الانضباط بنسبة 7.1% ثم في الاخير الترتيبات بنسبة 3.6% كما يوجد 39.3% من المبحوثين لم يجيبوا على السؤال ومنه نستنتج ان العامل دائما يحتاج الى المحفزات والعدل داخل المؤسسة والاهتمام كذلك من طرف المسؤولين في المؤسسة لاجل رفع من معنوياته والدفع به لبذل جهد اكبر وتقوية انتمائه وولائه لمؤسسته

\_ تحليل الجداول المركبة :



.الجدول 46:العلاقة بين اختيار المبحوثين الوظيفة عن حب ام ناتج عن قلة العروض واحترامهم لتوقيت المحدد

للدخول

هل تحترم التوقيت المحدد للدخول * هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل					
المجموع	هل تحترم التوقيت المحدد للدخول		التكرارات	نعم	هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل
	لا	نعم			
22	2	20	التكرارات	نعم	هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل
100.0%	9.1%	90.9%	% dans هل قمت باختيار وظيفتك عن حب عروض ام ناتج عن قلة الوظائف في مكاتب التشغيل	نعم	هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل
6	0	6	التكرارات	لا	هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل
100.0%	0.0%	100.0%	% dans هل قمت باختيار وظيفتك عن حب عروض ام ناتج عن قلة الوظائف في مكاتب التشغيل	لا	هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل
28	2	26	التكرارات	المجموع	هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل
100.0%	7.1%	92.9%	% dans هل قمت باختيار وظيفتك عن حب عروض ام ناتج عن قلة الوظائف في مكاتب التشغيل	المجموع	هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل

نلاحظ من الجدول اعلاه ان نسبة 92.9% من العمال الذين يحترمون التوقيت المحدد للدخول حيث ان

90.9% من العمال الذين أقرو باختيارهم للوظيفة عن حب ,في حين نجد 7.1% من العمال اللذين لا

يحترمون التوقيت المحدد للدخول وفيها نسبة قدرت ب100% من العمال الذين اقرو بعدم إختيار وظيفتهم عن

حب .

وهذا يدل على ان احترام جل المبحوثين لتوقيت المحدد للدخول ناتج عن حبهم لوظيفتهم واختيارهم لها وهذا

راجع ايضا لاهمية التوقيت بالنسبة لهم مما يساعد في تحقيق الأهداف المنظمة ونجاحها وتميزها .

الجدول 47:مشكل غياب الاستقطاب وصعوبة المشاركة وعلاقته بنمط القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة

هل مشكل غياب الاستقطاب وصعوبة مشاركة بسبب و ماهو نمط القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة					
المجموع	هل مشكل غياب الاستقطاب وصعوبة مشاركة بسبب		التكرار	بيروقراطي	ماهو نمط القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة
	الشروط	عدم سماح المسؤول			
10	7	3			
100.0%	70.0%	30.0%	ماهو نمط % dans القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة		
13	12	1		ديمقراطي	
100.0%	92.3%	7.7%	ماهو نمط % dans القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة		
5	4	1		فوضوي	
100.0%	80.0%	20.0%	ماهو نمط % dans القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة		
28	23	5	التكرار		المجموع
100.0%	82.1%	17.9%	ماهو نمط % dans القيادة الذي تسير وفقه المؤسسة		

من الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 82.1% من المبحوثين الذين يرون بأن مشكل غياب الإستقطاب وصعوبة المشاركة بسبب الشروط ,حيث ان نسبة 92.31% منهم يقولون بأن نمط القيادة في المؤسسة ديمقراطي , في حين نجد 17.9% من المبحوثين يرون أن مشكل غياب الاستقطاب وصعوبة المشاركة بسبب عدم سماح المسؤول 30% منهم يقولون أن نمط القيادة في المؤسسة بيروقراطي

وعليه نستنتج من السابق ان الشروط هي سبب مشكل غياب الاستقطاب وصعوبة المشاركة في ظل النمط الغالب القيادي في المؤسسة وهو الديمقراطي وكما جاء في نفس السياق في دراسة أدهم محمد أبو قرن بعنوان (مؤسسات التوظيف غير الحكومية ودورها في توفير احتياجات فرص العمل للأفراد والمؤسسات العاملة في قطاع غزة ) حيث توصل بأن السبب في ذلك يعود الى وجود تقارب في الدرجات العلمية والخبرات الأكاديمية والمعرفية وأن المؤسسات تهتم بتوفير الفرص المتساوية لكلا الجنسين .

الجدول 48: وجود محفزات في الوظيفة وعلاقته في بذل العمال اكبر جهد في العمل

هل في وظيفتك توجد محفزات * هل لديك القدرة على بذل اكبر جهد في العمل				
المجموع	هل لديك القدرة على بذل اكبر جهد في العمل		التكرارات	هل في وظيفتك توجد محفزات
	لا	نعم		
13	1	12	التكرارات	نعم
100.0%	7.7%	92.3%	هل في وظيفتك توجد محفزات % dans	
15	0	15	التكرارات	لا
100.0%	0.0%	100.0%	هل في وظيفتك توجد محفزات % dans	
28	1	27	التكرارات	المجموع
100.0%	3.6%	96.4%	هل في وظيفتك توجد محفزات % dans	

من الجدول اعلاه نجد ان نسبة 96.4% من المبحوثين الذين لديهم القدرة على بذل جهد اكبر في العمل حيث , ان اغلبية المبحوثين اقررو بعدم وجود محفزات داخل المؤسسة وبنسبة 100% , بينما تليها نسبة 3.6% من العمال الذين ليس لديهم القدرة على بذل جهد اكبر في العمل رغم انهم اقررو بوجود محفزات داخل المؤسسة وبنسبة 7.7%

ويدل على حب المبحوثين لعملهم رغم قلة المحفزات داخل المؤسسة الى انهم مسعدين للقيام ببذل جهد اكبر في عملهم وهنا عكس مانجد في دراسة الباحثة بكري احلام بعنوان ( الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بالمسيلة ) حيث لاحظت ان هناك تكامل وتنسيق بين الإدارة والعمال لتحقيق أهداف المؤسسة فالعمال لديهم استعداد لبذل مجهودات إضافية لإنجاح عمل المؤسسة في المقابل تسعى الإدارة لتهيئة الظروف الفيزيائية لتسهيل عمل العمال , والتي تؤثر على انتاجية العامل , وكذا العمل على تعديلها بما يتناسب مع معايير العاملين , وهذا عكس ماتوصلت اليه دراستي حيث ان جل المبحوثين يشكون من قلة المحفزات .

الجدول 49:العلاقة بين العمال مع مسؤولهم ورضا المبحوثين عن العمل

كي هي علاقتك مع مسؤولك * هل انت راضي عن عملك				
المجموع	هل انت راضي عن عملك		التكرار	رسمية
	لا	نعم		
13	1	12	التكرار	رسمية
100.0%	7.7%	92.3%	dans %كي هي علاقتك مع مسؤولك	
13	2	11	التكرار	ودية
100.0%	15.4%	84.6%	dans %كي هي علاقتك مع مسؤولك	
1	0	1	التكرار	صراع
100.0%	0.0%	100.0%	dans %كي هي علاقتك مع مسؤولك	
1	0	1	التكرار	تجاهل
100.0%	0.0%	100.0%	dans %كي هي علاقتك مع مسؤولك	
28	3	25	التكرار	المجموع
100.0%	10.7%	89.3%	dans %كي هي علاقتك مع مسؤولك	

من الجدول اعلاه يتضح ان 89.3% من العمال الذين اقرو بالرضا عن العمل بحيث أن نسبة 92.3% من العمال الذين علاقتهم رسمية مع المسؤول وراضون عن العمل , في حين نجد 10.7% من العمال الذين ليسوا راضون عن عملهم بحيث نسبة 15.4% من العمال الذين علاقتهم ودية مع المسؤول وليسوا راضون عن عملهم وهذا راجع للعلاقة الرسمية التي تربط المسؤول والعمال ومعاملته لهم باحترام والتقدير وعدم التمييز بينهم وهذا مايجعل التأثير يكون ايجابيا على العاملين وشعورهم بالرضا نحو عملهم ورغبتهم في الاستمرار لاجل الاعطاء وتحقيق الاهداف مما يزيد من درجة الالتزام لديهم, وكذلك يمكنني تفسير هذا بأنه انعكاس لما يتوقعه الفرد من عمله ومن مسؤله ومايحصل عليه فعلا حيث يقوي ثقة العامل في المسؤول ويزيد ايضا من الرضا لديه. وهذا يتطابق مع نتائج دراسة الباحثة بكري احلام بعنوان ( الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة لمسيلا ) حيث ان جل العمال في المؤسسة يعتبرون العمل داخلها افضل فرصة قدمت لهم لذا فهم راضيين عن العمل داخلها.

الجدول 50: رغبة المبحوثين في البقاء داخل مؤسستهم وعلاقتهم فيما بينهم

ترغب في البقاء داخل مؤسستك كيف هي علاقتك بزملائك * هل				
المجموع	هل ترغب في البقاء داخل مؤسستك		التكرارات	رسمية
	لا	نعم		
8	2	6	التكرارات	كيف هي علاقتك بزملائك
100.0%	25.0%	75.0%	كيف هي علاقتك بزملائك % dans	
19	4	15	التكرارات	ودية
100.0%	21.1%	78.9%	كيف هي علاقتك بزملائك % dans	
1	0	1	التكرارات	صراع
100.0%	0.0%	100.0%	كيف هي علاقتك بزملائك % dans	
28	6	22	التكرارات	المجموع
100.0%	21.4%	78.6%	كيف هي علاقتك بزملائك % dans	

من الجول السابق ان نسبة 78.6% من المبحوثين الذين يرغبون في البقاء في المؤسسة , حيث نجد نسبي 75% 78% نسبتين متقاربتين للعمال الذين علاقتهم بزملائهم رسمية وودية ولديهم رغبة في البقاء داخل مؤسستهم, في حين نجد % 21.4 من المبحوثين لا يرغبون في البقاء داخل المؤسسة إذ نجد بها نسبة 25% من العمال لا يرغبون بالبقاء داخل مؤسستهم وعلاقتهم فيما بينهم رسمية .

وافسر هذا بأنه كلما كانت العلاقة بين العمال رسمية او ودية تزداد رغبتهم في البقاء داخل المؤسسة وتساعدهم في تحقيق الالتزام داخلها وهذا راجع لعدم وحود الشجارات والتشابكات داخل العمل. وهذا يتطابق مع دراسة الباحثان باعلي فتيحة وعصموني فاطمة بعنوان ( المناخ التنظيمي وتأثيره على الالتزام التنظيمي , دراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء لولاية ادرار), حيث وجد بأنه توجد علاقات انسانية بين العمال داخل المؤسسة ووجود رابط قوي يجمعهم من تعاون ومحبة.... الخ, مما يجعلهم راضون عن عملهم مادامت علاقتهم جيدة لان العلاقة بين الزملاء في العمل تعتبر الأهم في السير الحسن للعمل دون مشاكل وبالتالي الشعور بالرضا والترغيب في البقاء في المؤسسة مما يساهم في زيادة درجة الالتزام التنظيمي للمؤسسة .

الجدول51:احترام المبحوثين لمختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة وعلاقته بتأثير جماعة العمل في قراراتهم

هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك * هل تحترم مختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة					
المجموع	هل تحترم مختلف القوانين المحددة .....		التكرارات	هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك	هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك
	لا	نعم			
14	0	14	التكرارات	نعم	هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك
100.0%	0.0%	100.0%	% dans هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك		
14	2	12	التكرارات	لا	هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك
100.0%	14.3%	85.7%	% dans هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك		
28	2	26	التكرارات	المجموع	هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك
100.0%	7.1%	92.9%	% dans هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك		

من الجدول يتضح ان جل المبحوثين يحترمون مختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة بنسبة قدرة ب92.9% حيث نجد المبحوثين الذين يحترمون مختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة وجماعة العمل تؤثر في قراراتهم

بنسبة قدرة ب 100%, بينما 7.1% من العمال الذين لا يحترمون مختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة , فيها نسبة قدرة ب 14.3% من العمال الذين لا يحترمون مختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة وجماعة العمل لا تؤثر في قراراتهم ومن هنا يتبين ان المبحوثين يحترمون القوانين والضوابط داخل مؤسستهم وهذا بفضل احترامهم لمسؤولهم وعلاقتهم الحسنة به واحترامهم واحساسهم بالمسؤولية اتجاه عملهم وسعيهم للالتزام بمختلف القوانين للعمل في اطار تنظيمي محكم وكذلك نفسر تأثير جماعة العمل في قراراتهم بأنه لاشك ان الافراد يقومون بأداء اعمالهم في جماعات وبالتالي تشكل علاقات بينهم حيث تدفع بهم الى توحيد الرؤية وبالتالي الرغبة في التعاون لتحقيق هدف معين او اهداف تخدمهم شخصيا وطبعا تخدم المؤسسة .

الاستنتاج العام :

أستنتج انه توجد علاقة تأثير بين ندرة الوظائف والإلتزام التنظيمي , حيث أن مشكل العمل أو الوظيفة بالأحرى تؤثر على الإلتزام التنظيمي من خلال مدى حب العمال لعملهم و الإلتزام إليه والولاء.....الخ . الا انه الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح تقوم بمشاركة عمالها احيانا أحداث المؤسسة وكذلك وعود الاتصال بين العمال ومسؤولهم وهذا ما يقوي الثقة بين العمال ومسؤولهم. ويحقق الرضا والرغبة في الاستمرارية والعتاء وهذا ما يتوافق مع نتائج التي توصلت اليها في الجدول رقم (50) .

وعليه يمكنني القول ان الفرضية التي تقول (⊗) لندرة الوظائف تأثير على الإلتزام التنظيمي تحققت.

أستنتج انه توجد علاقة تأثير بين عروض العمل والإلتزام التنظيمي وهذا لما وجدته عند تحليلي لنتائج الدراسة حيث العمال الذين يختارون وظيفتهم عن حب فهم الذين يبدعون ويسعون لإبراز مهارتهم وكذلك يتسابقون لوضع بصمتهم ولديهم روح العمل , وبالتالي يحترمون توقيت العمل وهذا راجع لأهميته بالنسبة لهم مما ساعد في تحقيق الأهداف المنظمة ونجاحها وتميزها وبالتالي تحقيق الإلتزام التنظيمي وهذا ينطبق على عمال الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح الذين تمت عليهم الدراسة .

وبهذا يمكنني القول ان الفرضية الاولى التي تقول: (( أن هناك علاقة تأثير بين عروض العمل والإلتزام التنظيمي)) قد تحققت . وهذا ما يوضح (47).

أستنتج انه توجد علاقة تأثير بين الاستقطاب والإلتزام التنظيمي . فقد اثبتت نتائج دراستي أنه للشروط دور مهم في غياب عملية الاستقطاب بحيث اصبحت تبين العمل على انه امر تعجيزي وهذا راجع لسوء النمط القيادي الذي تسير وفقه المؤسسة ومدى تحكمتها في تحقيق الفرص بالتكافؤ بحيث نجد في نتائج دراسة أدهم محمد ابو قرن انه السبب يعود لوجود تقارب الدرجات العلمية والخبرات الأكاديمية والمعرفية .

كذلك توصلت الى نتيجة وهي انه رغم قلة المحفزات الى ان الموظفين في الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح مستعدين لبذل جهد اكبر في عملهم , وهو عكس ما توصلت اليه دراسة الباحثة بكري احلام حيث لاحظت ان هناك تكامل وتنسيق بين الادارة والعمال لتحقيق اهداف المؤسسة فالعمال لديهم استعداد لبذل جهد اكبر لإنجاح عمل المؤسسة في المقابل تسعى الادارة لتهيئة الظروف الفيزيقية لتسهيل عمل العمال , كما وجود محفزات لمكافئتهم . وهذا ما توصلت اليه دراستي حيث ان جل المبحوثين يشكون من قلة المحفزات .

ومن خلال هذا يمكنني القول ان الفرضية الثانية التي تقول ((للاستقطاب تأثير على الالتزام التنظيمي)) , وهذا مايتضح في الجداول رقم (48) و(49).

ـ أستنتج انه توجد علاقة تأثير للتعين على الالتزام التنظيمي في الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بعين صالح , فكلما كانت العلاقة رسمية بين العمال تزداد رغبتهم تساعدهم في البقاء في المؤسسة وتحقيق الالتزام التنظيمي وهذا لغياب الشجارات والتشابكات , وكذلك أستنتجت بأن لعلاقة الزملاء داخل العمل تعتبر من احد الركائز في سيرورة العمل داخل المؤسسة وبالتالي يعم الرضا الجماعي في العمل والترغيب في البقاء في المؤسسة , وبالتالي احترام القوانين والضوابط داخل المؤسسة , وهذا ماتوصلت اليه في نتائج الجداول رقم (60) و(61) ومنه يمكنني القول ان الفرضية الثالثة الي تقول ((للتعين تأثير على الالتزام التنظيمي تحققت).



خاتمة

— لقد اتضح لي من خلال بحثي هذا وبجانبه النظري والتطبيقي ان للعروض والاستقطاب والتعيين تأثير في الالتزام التنظيمي للعمال , كما ان لعلاقات العمل سواء كانت بين العمال فيما بينهم او بين العمال ومسؤولهم فهي تؤثر بشكل كبير في سلوك العامل والتزامه نحو مؤسسته , كما الامتثال للقوانين المؤسسة وتبنيها وحبها, والشعور والمسؤلية اتجاهها.

كما ان تحقيق الالتزام التنظيمي من احد اهم الاهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها , وهذا لما له من تأثير كبير على نجاح المؤسسة .

ومن خلال دراستي الميداني اخلصت الى النتائج التالية:

—وجود علاقة بين عروض العمل والالتزام التنظيمي

—وجود علاقة بين الاستقطاب والالتزام التنظيمي

—وجود علاقة بين التعيين والالتزام التنظيمي

وفي الاخير يمكن ان تكون دراستي مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية مكملة لما جاء في هذه الدراسة كما إشكالية جديده وفرضيات جديدة والتوصل الى علاقات جديدة لان الانسان بحكم طبيعته البشرية يبقى معرض الى العديد من العوامل الخارجية التي تؤثر في ايجابية او سلبية هذه العلاقة .

# قائمة المصادر والمراجع

## 1. اول الكتب:

2. إحسان محمد الحسن: مبادئ علم الاجتماع الحديث, دار وائل للنشر الطبعة الثانية, 2009
3. احمد محمد - ابو حمو الشباب, مفاهيم إدارية معاصرة, دار النهل للنشر, 2014
4. احمد مرعي مرعي: الموارد البشرية (النظرية والتطبيق), دار الرضا للنشر, طبعة الاولى, سوريا دمشق, 2006 .
5. أحمد يوسف دودين : إدارة التغيير والتطوير التنظيمي , دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع , ط1, عمان الأردن, 2012
6. رشوان, حسن احمد: العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم, المكتب الجامعي الحديث, الاسكندرية, بط, 1998
7. سعيد مقدم: الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تفسير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة, ديوان المطبوعات الجامعية طبعة الأولى, الجزائر, 2010
8. صايغي عبد العزيز: قانون العمل, نو ميديا للطباعة والنشر والتوزيع, بدون طبعة, قسنطينة, سنة 2011
9. صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات, الدار الجامعية, ط 1, القاهرة, 2004 .
10. عادل حسن: الافراد في الصناعة, دار النهضة العربية للطباعة والنشر, بدون طبعة, بدون سنة
11. عائشة التايب: النوع وعلم الاجتماع العمل والمؤسسة, منظمة المرأة العربية, طبعة الاولى, القاهرة, سنة 2011
12. عبد الحميد كمال حشيش: دراسات الوظيفة العامة في النظام الفرنسي, دار النهضة العربية, القاهرة, 1977
13. عبد الكريم الخطيب: التعريف بالاسلام في مواجهة العصر الحديث وتحدياته, دار المعارف للطباعة والنشر, طبعة الأولى, بيروت, 1985
14. فاروق عبده فليه: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية, ط1, دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, 2005, .
15. فوزي حبيش: الوظيفة العامة وإدارة شؤون الموظفين, دار النهضة العربية للطباعة والنشر, طبعة الاولى, لبنان, سنة 1991
16. محمد يوسف القاضي: السلوك التنظيمي, الاكاديميون للنشر والتوزيع, طبعة الاولى, عمان الاردن, سنة 2015-1436
17. مدحت محمد ابو النصر: الإدارة بالحوافز, اساليب التحفيز الوظيفي, المجموعة العربية للتدريب والنشر, الطبعة الأولى, القاهرة 2009,
18. مولود ديدان: مدونة الوظيفة العمومية والوظائف العليا, دار بلقيس, دار البيضاء, الجزائر, 2007
19. ناصر قاسمي: دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل, ديوان المطبوعات الجامعية, بدون طبعة, الجزائر, سنة 2011
20. نجم عبد الله العزاوي: الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية, دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع طبعة العربية 2016, عمان الأردن .
21. يوسف دلاندة: القانون المتعلق بعلاقات العمل مدعم بأحدث مبادئ و اجتهاد المحكمة العليا, دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع, ط الأولى الجزائر, 2014,
22. ثانيا: الرسائل والأطروحات الجامعية

23. إناس فؤاد نواوي فلمبان:الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتمزام التنظيميلدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة,متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجستير(غير منشورة) في قسم الإدارة التربوية والتخطيط ,جامعة أم القرى بمكة ,كلية التربية ,قسم الإدارة التربوية والتخطيط, المملكة العربية السعودية 1428\1429
24. بكري احلام :الالتمزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بالمسيلة ,رسالة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ,(غير منشورة ),كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة لمسيلة 2012\_2013
25. بوظراف علي:مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في الحقوق تخصص قانون عام معمق تحت عنوان:مسار الموظف في التشريع الجزائري , جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم كلية الحقوق والعلوم السياسية,قسم الحقوق القانون العام,سنة 2017\2018
26. حمدان دانا:العلاقة بين الحرية الأكاديمية والولاء التنظيمي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية ,رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة النجاح الوطنية ,كلية الدراسات العليا فلسطين2009
27. سامي إبراهيم حماد حنوننة : قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ,قدمت الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير (غير منشورة) في ادارة اعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية .غزة 2006,
28. سعيد بن محمد ال معتوق غامدي:النمط القيادي أثره على الإلتزام التنظيمي ,رسالة ماجستير غير منشورة ,كلية التربية ,جامعة أم القرى . 2007,
29. محمد صلاح الدين أبو العلا :ضغوط العمل وأثرها على الإلتزام التنظيمي , رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الأعمال ,غزة . 2009,
30. ثالثا:المعاجم
31. أحمد ذكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ,مكتبة لبنان ,الطبعة الثالثة,بيروت1982
32. مازن ليلو راضي:الوسيط في القانون الاداري ,المؤسسة الحديثة للكتاب ,الطبعة الاولى, لبنان,2013.
- مجمع اللغة العربية القاهرة : المعجم الوسيط ,مكتبة الشروق الدولية, الطبعة الخامسة,الجزء الاول .33
34. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع ,دار المعرفة الجامعية ,بدون طبعة ,الاسكندرية,سنة2006
35. ناصر قاسمي:دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل , ديوان المطبوعات الجامعية, بدون طبعة, الجزائر,سنة2011
36. رابعا :الجرائد
37. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد46,امر رقم06\_03 مؤرخ في19 جمادى الثانية عام 1427م المؤلفق 15 يوليو سنة 2006 يتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية صفحة 06

### 38. خامسا: المحاضرات

39. رحاب حسين جواد كاظم :محاضرة بعنوان ماهي المنظمة ؟، شبكة جامعة بابل ,كلية الادارة والاقتصاد ,قسم علوم مالية ومصرفية  
نشرت ف 10\1\2013 على الساعة 19:25:15
40. بدري مباركة : مطبوعات داخلية بعنوان:محاضرات في الوظيفة العامة,جامعة الدكتور طاهر مولاي سعيد,كلية الحقوق والعلوم السياسية  
قسم الحقوق ,سنة 2015\_2014,

الملاحق

الملحق رقم 1:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة احمد دراية\_ادرار

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية

قسم العلوم الاجتماعية.

تخصص: تنظيم وعمل

استمارة بحث

اخي الموظف ,اختي الموظفة

تحية طيبة وبعد: في اطار انجاز مذكرة التخرج في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل بعنوان:ندرة الوظائف واثرها على الالتزام التنظيمي.

نلتمس من سيادتكم المحترمة الاجابة بكل موضوعية عن اسئلة هذه الاستمارة بوضع علامة (X) في المكان المناسب والتعليق على الاسئلة المفتوحة.

ونعلمكم بان اجابتم ستحظى بالسرية ولا تستخدم إلا للأغراض علمية وفي الختام تقبلوا منا خالص الشكر والتقدير

من اعداد الطالبة:

اشراف الاستاذ:

عزاوي ریحان

لعريبي احمد

2020\2019



المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر  انثى

2-السن: من [28-18] من [39-29] من [50-40] من [50-فاكثر]

3-الحالة العائلية: اعزب  متزوج  مطلق  ارمل

4-المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي  شهادات  
اخرى.....

5-نوع الوظيفة:.....

6-الرتبة:.....

7-مدة الخبرة: اقل من 5سنوات  من 6الى10

المحور الثاني: ندرة الوظائف

8-هل قمت باختيار وظيفتك عن حب ام ناتج عن قلة عروض الوظائف في مكاتب التشغيل: نعم  لا

9-هل يوجد مشكل الاستقطاب في المؤسسات الاخرى: نعم  لا

10-هل مشكل غياب عمليات الاستقطاب وصعوبة مشاركة بسبب: الشروط  عدم سماح المسؤول   
اشياء اخرى.....

11-هل في وظيفتك توجد محفزات: نعم  لا

12-اذا كانت الاجابة بنعم, اذكر فيما تتمثل هذه الحوافز: مكافئة مادية  مكافئة مالية

الحصول على ترقية  تقديم خطاب شكر وتقدير  اخرى اذكرها .....

13-هل سبق وتحصلت على حوافز داخل مؤسستك: نعم  لا

14-في حالة الاجابة بنعم فيما يتمثل هذا الحافز؟.....

15-في رأيك هل هي كافية مقارنة في الوظيفة التي تؤديها: نعم  لا

16-هل الحوافز التي تحصل عليها تدفعك الى بذل جهد اكبر في عملك: نعم  لا

17-كيف هي علاقتك مع مسؤولك: علاقة رسمية  علاقة ودية  علاقة صراع  علاقة  
تجاهل

18- هل يأخذ المسؤول ببعض اقتراحاتك وتدخلاتك في مجال العمل: دائما  احيانا  أبدا

19- هل تتلقى الأوامر من عدة أشخاص: نعم  لا

20- هل هناك اتصال بينك وبين مديرك اثناء العمل: نعم  لا

21- في حالة الاجابة بنعم ماهي طبيعته: اتصال رسمي  اتصال ودي  اخرى عددها.....

22- في حالة عدم فهمك لتعليمه هل تستفسر من:

المسؤول المباشر  الزملاء

23- كيف هي علاقتك بزملائك:

رسمية  ودية  صراع

24- ماهي استراتيجيتك في الانسجام مع جماعة عملك:

ابقاء العلاقة رسمية  تبادل الزيارات معهم  ليس لدي اي انسجام  لا أعتد اي استراتيجية

25- هل تؤثر جماعة عملك في قراراتك: نعم  لا

26- ماهو نمط القيادة الذي تدير وفقه المؤسسة: بيروقراطي (استبدادي)  ديمقراطي  فوضوي

27- برأيك هل هذا النمط يخدم المؤسسة والوظيفة: نعم  لا

28- ماهو الحل لمشكل البطالة المقننة في ظل محدودية الوظائف في وجهة نظرك:.....

المحور الثالث : الالتزام التنظيمي

29- هل تحترم التوقيت المحدد للدخول: نعم  لا

30- هل تحترم التوقيت المحدد للخروج: نعم  لا

31- في حالة عدم الالتزام بالوقت هل هناك اجراءات عقابية:

دائما  احيانا  نادرا

32- هل تحترم مختلف القوانين والضوابط المحددة في المؤسسة: نعم  لا

33- هل تحرص على اتقان عملك بشكل جيد: نعم  لا

34- هل لديك القدرة على بذل أكبر جهد في العمل: نعم  لا

35- هل لديك الرغبة في البقاء بالعمل باستمرار: نعم  لا

36- هل مستعد للقيام بأي مهمة من اجل عمالك : نعم  لا

37- هل انت راضي عن عمالك : نعم  لا

38- اذا كانت الاجابة ب "لا" لماذا؟.....

39- هل تشعر بالفخر والاعتزاز للانتماء للعمل؟ نعم  لا

40- هل تشعر بالاستقرار والارتياح بالعمل؟ نعم  لا

41- هل لديك رغبات وطموحات تريد تطبيقها داخل مؤسستك ؟ نعم  لا

42- اذا كانت الاجابة بنعم أذكرها:.....

43- اذا كانت ب"لا" لماذا؟.....

44- هل ترغب في البقاء داخل مؤسستك؟ نعم  لا

45- في حالة وجود مهنة اخرى افضل هل تقوم بتغييرها؟ نعم  لا

46- ولماذا؟.....

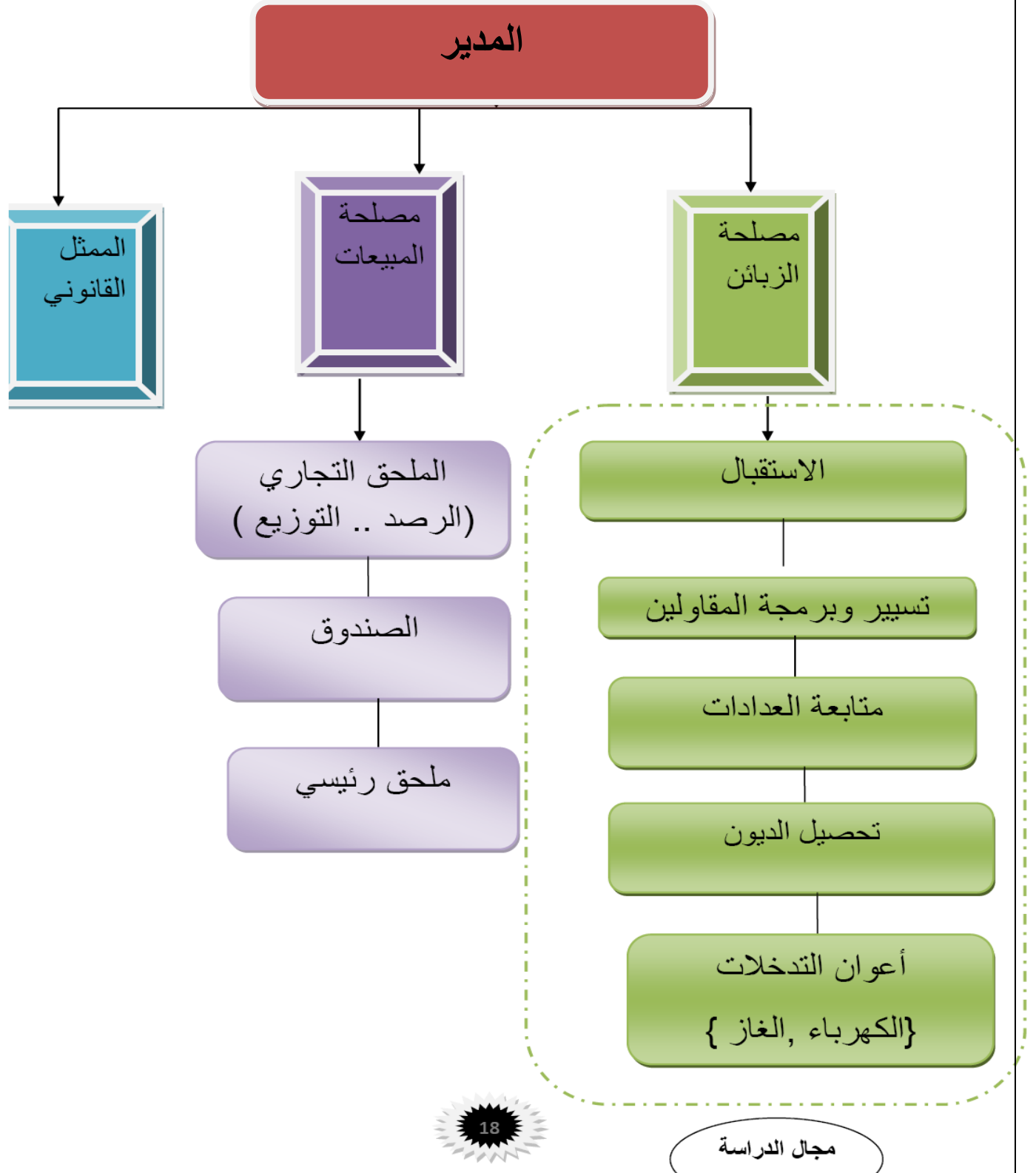
47- ماهي اقتراحاتك التي ترى بأنها تساعد في زيادة الالتزام

التنظيمي؟.....

.....

الملحق رقم 2:

يوضح العلاقة بين اختيار المبحوثين الوظيفة عن حب ام ناتج عن قلة عروض واحترامهم لتوقيت المحدد للدخول.



## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الموجودة بين ندرة الوظائف وتأثيرها على الالتزام التنظيمي.

— إتخذت الدراسة جانب نظري وجانب تطبيقي , كما تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم مع طبيعة الدراسة . وزعت الإستمارة على 36 موظف وموظفة وهو المجتمع الكلي للدراسة , وبعد تحليلها وتفسيرها توصلت إلى نتائج أهمها :

—وجود علاقة بين عروض العمل و الاستقطاب والتعيين والالتزام التنظيمي

الكلمات المفتاحية: الوظيفة ,الالتزام التنظيمي

## RESUME:

Cette étude vise à découvrir la relation qui existe entre la pénurie d'emplois et son effet sur l'engagement organisationnel l'étude a pris un côté théorique et pratique , ainsi qu'une approche descriptive et analytique compatible avec la nature de l'étude , le questionnaire a été distribué à 36 employés , hommes et femmes , soit l'ensemble de la communauté de l'étude , et après l'avoir analysé et interprété, il a abouti à des conclusions , dont les plus importantes sont :

L'existence d'une relation entre recrutement et les offres et la nomination engagement organisationnel

Mots clés : emploi , l'engagement organisationnel