



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم أداره الأعمال / الدراسات الصباحية

الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي

(دراسة استطلاعية الآراء بحثية عن العاملين في دائرة بلدية الديوانية)

بحث تقدمت الطالبة صفا ثامر نعمة إلى مجلس قسم أداره الأعمال كجزء من

متطلبات

الحصول على شهادة البكالوريوس في علوم الإدارة والاقتصاد

بأشراف الأستاذة : رونق كاظم حسين

الإهداء

الى كل من سعى بتقدم الوطن والازدهار بحضاراته وبالعلم والأدب والمعرفة

أهدي ثمرة جهدي

الشكر والتقديم

إلى كل من أعانني على تقديم عملي الذي بين أيديكم أستاذي وأخوتي وأخواتي أتقدم
بالشكر والامتنان

بسم الله الرحمن الرحيم

(يأيتها النفس المطمئنة . ارجعي إلى ربك راضية مرضية . فأدخلي في
عبادي . وادخلي جنتي)

صدق الله العلي العظيم

	قائمة المحتويات
منهجيته البحث	المبحث الأول
مشكله البحث	أولا
أهداف البحث	ثانيا
فرضيات البحث	ثالثا
أهميه البحث والحاجة اليه	رابعا
طرق جمع البيانات والمعلومات	خامسا
الأدوات الإحصائية المستخدمة	سادسا
مجتمع عينة الدراسة	سابعا
اداه الدراسة	ثامنا
	المبحث الثاني
مفهوم الرضا الوظيفي	أولا
أهميه الرضا الوظيفي	ثانيا
العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي	ثالثا
خصائص الرضا الوظيفي	رابعا
الأسباب الداعية إلى الاهتمام في الرضا الوظيفي	خامسا
إبعاد الرضا الوظيفي	سادسا
	الالتزام التنظيمي
مفهوم الالتزام التنظيمي	أولا
أهميه الالتزام التنظيمي	ثانيا
خصائص الالتزام التنظيمي	ثالثا
مراحل الالتزام التنظيمي	رابعا
السلوك الناجم عن الالتزام التنظيمي	خامسا
	المبحث الثالث
	الجانب العملي

المبحث الرابع	
أولاً	<u>النتائج</u>
ثانياً	<u>التوصيات</u>
قائمة المصادر	
الاستبيان	

المبحث الأول : منهجية البحث

أولاً :- مشكله البحث

من خلال التجربة الميدانية لاحظ الباحث إن مستوى الالتزام التنظيمي يختلف من فرد لآخر ومن مجموعه لأخرى لدى العاملين في - الديوانية وتبييت إن العوامل والظروف الموضوعية ترتبط أساسا في صفات العاملين الشخصية والوظيفية وعوامل البيئة المحيطة لذلك انبثقت مشكلة البحث ممثلة بالاتي :

1- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في معهد التقني في الديوانية

2- ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بلدية الديوانية / مجتمع الدراسة

3- ما هي طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام الأفراد العاملين في بلدية الديوانية / مجتمع الدراسة

ثانياً :- أهمية البحث والحاجة إليه

دائما تسعى العلاقات الإدارية في المنظمات باختلاف طبيعة أنشطتها الى خلق وتنمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين

فيها مستخدمة في هذا المجال شتى الوسائل والسبل والإجراءات الإدارية وأعداد المناخ التنظيمي المناسب و إشباع الحاجات الشخصية للعاملين تحقيق رضاهم متوخية من ذلك تحقيق أعلى مستويات الأداء والإنتاجية والاستقرار الوظيفي وتقليل تكاليف

الإنتاج إلى أدنى مستوياتها من أجل ضمان استقرار المنظمات في الحياة الاقتصادية وتطورها . وأمام هذه الحقائق فإن دراسة الالتزام التنظيمي وتحديد العوامل المؤثرة فيه ينبغي بأن تحظى باهتمام الباحثين والقيادات الإدارية إلى حد المستوى الذي تسعى إلى الأفضل دائماً

ثالثاً :- أهداف البحث

1. تحديد مستوى درجة الالتزام التنظيمي للعاملين في المعهد التقني الديوانية
2. التعرف على مدى رضا العاملين
3. الوقوف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

رابعاً :- فرضيات البحث

هنالك فرضية رئيسية مفادها :

هنالك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي
(توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي)

خامساً :- مجتمع عينة الدراسة

ينحدر مجتمع الدراسة بالعاملين في دائرة بلدية الديوانية باعتمادهم مسئولين عن الالتزام الداخلي بلدية الديوانية وأما ما يخص عينة الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من أفراد مجتمع الدراسة بنسبة لا تقل عن (15 %) وكان عدد أفراد العينة 15 فرد إي أكثر من (15%) موظفين دائرة بلدية الديوانية هم الذين يخضعون إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي داخل دائرة بلدية الديوانية وكان مستوى الالتزام التنظيمي مقبول وكان عدد أفراد المجتمع (50)

سادساً :- طرق جمع البيانات والمعلومات

تم الاعتماد بطرق جمع البيانات على :- المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

1. الإستبانة بالاعتماد على (المتوسطات الحسابية , الانحرافات المعيارية)
2. الرسائل والأطروحات العلمية
3. مصادر جمع البيانات

سابعاً :- الأدوات الإحصائية المستخدمة

فلقد أستخدمه الباحث بعض الأدوات الإحصائية للحصول على النتائج

1. الوسط الحسابي

2. الانحراف المعياري

ثامناً :- أداة الدراسة

استخدم الباحث أدوات للدراسة وهي عبارة عن استبانة لعرض واستقصاء آراء العاملين في المعهد التقني وتتكون هذه

لاستبانته من جزأين :

- الجزء الأول يتكون من عبارات خاصة بالرضا الوظيفي
- الجزء الثاني هو عبارات خاصة بالالتزام التنظيمي للعاملين

المبحث الثاني

الإطار النظري

أولاً :- الرضا الوظيفي

1- مفهوم الرضا الوظيفي

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين بشر كثير من الباحثين إلى إن العقود الثلاثة الأولى هي البداية على الرغم من تعدد الدراسات الذي تناولت الرضا الوظيفي إلا انه ما زال هنالك اختلاف حول تحديد تعريف او مفهوم واضح ومحدد بهذا المصطلح. والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد الذي غالباً ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في

المواقف المختلفة حيث ان النفس البشرية تميل للعمل . فمل دام هنالك شخص يعمل فهو إما إن يكون راضيا عن عمله وأما ان يكون غير راضي عن هذا العمل (عبد اللطيف , 2007: 9).

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهنالك العديد من المحاولات الذي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل , مع الثقة والولاء والعمل والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة . وفي تعريف يف آخر يشير بلوك إلى إن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل . وكذلك يكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وأرادته . (المرسي , 2003 :21).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح إثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد الى العمل والإنتاج . (عبدالباقي , 2004: 321).

وكذلك يعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم وانه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من وظائفهم كما انه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل المتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ونوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء المباشرين والعلاقة بين العاملين والمرتب وفرص الترقية والتقدم في العمل ومزايا العمل في المنظمة الأمان في العمل ومسئوليات العمل وانجازه والمكان والاعتراف والتقدير(عبد الغني , 2001: 110).

ويرى بعض المختصين إن إشباع حاجات العاملين هو احد المحددات الخاصة بالرضا , وآخرون يعطون الاهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض , ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الأشراف الذين يخضعون له , وهناك من يعطي الاعتبار الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا .

عليه يمكن القول ان الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدده الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن رؤسائه اللذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها وباختصار فإن الرضا الوظيفي هو داله لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته . ويمكن القول بشكل عام إن الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والرضا عن المرؤوسين والرضا عن الأساليب التوجيه ولأشراف والقيادة والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الأفراد (بيومي , 2006: 69).

2- أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي احد الموضوعات الذي حضي باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لان معظم الأفراد يقضون جزء كبير من حياتهم بالعمل وبالتالي من الأهمية بمكان إن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية ,كما إن هناك وجهه نظر مفادها إن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاج ويترتب عليه الإفادة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد أهميه دراسة هذا الموضوع .

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي واكتشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن إن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وأنهم اقل عرضه للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدره على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلي ان هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي إي بمعنى إن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح (مرسي , 2003: 21).

ومن ناحية أخرى فان عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثره حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجيهاتهم لإنشاء اتحادات عماليه للدفاع عن مصالحهم كما انه يتولد عن عدم الرضا .مناخ تنظيمي غير صحي .(صبري , 1994 : 345).

وقد ذكر انه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا , كما أشار إلى إن المجتمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في إن واحد لا بد إن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها ومن ثم فان ثمة نوعا من الاتفاق بان من أوضح الدلالات على التدني ظروف العمل في المنظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين . (غازي , 1998 : 231).

3- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

من العوامل التي أثبتت إن الدراسات إن لها تأثيرها على درجة رضا الأفراد والعوامل الآتية : (الطيب , 2008: 50).

1. عوامل شخصية : مثل السن , مستوى التعليم , أهمية العمل بالنسبة للعامل والمستوى الإداري للوظيفة والحالة الصحية والمزاجية والسمات الشخصية وهذه العوامل جميعها ذات اثر بالغ على رفع رضا الفرد .
2. عوامل متعلقة بظروف العمل : مثل نوع العمل , وطبيعة وظيفته ومهنته كعمل روتيني أو متنوع , ابتكاري أو عادي , والأمان , والتقدم بالعمل , الأجر والراتب والرئيس والزملاء العمل وساعات العمل.

وفيما يلي توضيح لتأثير بعض هذه العوامل على الرضا الوظيفي :- (عاشور , 1982: 140).

- لقد أظهرت بعض الدراسات انه توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين السن درجة الرضا الوظيفي , أذانه كلما زاد عمر الفرد زادت درجة رضائه عن العمل , وكلما تمسك به واستقر فيه .
- إما بالنسبة لمستوى التعليم و تأثيره على رضا الفرد فقد بينت بعض البحوث إن العامل الأكثر تعلما يكون اقل رضا عن عمله من العامل الأقل تعلما حيث تكون طموحات الأول مرتفعة عن الآخر الذي يكون في العادة قانعا بعمله راضيا به
- بالنسبة للمستوى الإداري وجد من خلال الدراسات ان العاملين الذين يحتلون مناصب إداريه مرتفعه يكون رضاهم الوظيفي اعلي من هؤلاء الذين هم اقل منهم في المستوى الإداري . أما من حيث المستوى الوظيفي فتشير الدراسات انه كلما ارتفع المستوى الوظيفي للفرد زاد رضاه الوظيفي , نضرا لما تتضمنه الوظائف العليا من إشباع لمختلف حاجات الفرد , بينما في المستويات الوظيفية الدنيا تلعب الحاجات المادية دورا أكثر أهمية في تحديد الرضا الوظيفي
- وكذلك وجد انه كلما كان العمل هو مركز حياه العامل central life interest إي انه مهم جدا بالنسبة له من اجل معيشته ومعيشة أسرته , كلما كانت درجة الرضا لهذا العامل عن العمل أكثر من درجه رضا العامل الذي يعتبر مركز حياته في أشياء خارج العمل , أبي إن هذا العمل لا يعتبر مهما بالنسبة له .
- وهناك عوامل مهنيه ترتبط بالرضا الوظيفي , والعوامل الغالبة في هذه الناحية هي :-
(الأجر , زملاء العمل , نوع العمل والترقي)

4- خصائص الرضا الوظيفي

يمكن إن تحدد أهم الخصائص للرضا الوظيفي فيما يلي :- (صبري , 1994: 351).

(1) تعدد المفاهيم وطرق القياس :

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي

(2) الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني :

نضرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لآخري وبالتالي تظهر النتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لإنها تصورت الظروف المتباينة التي أجريت في ظل تلك الدراسات .

(3) الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول :

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول نشأت عن تفاعل الفرد من العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات الرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته .

(4) للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي :

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وأدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيره على النجاح الشخصي او الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول الى هذه الغايات .

(5) رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا عن رضاه على العناصر الأخرى :

إن عنصر معين إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى كما إن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة إن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ذلك فليس بالضرورة إن يكون له نفس قوه التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم .

5- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي

أ- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبه غياب العاملين في المؤسسات المختلفة

ب- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة

ت- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامه

ث- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون اقل عرضة لحوادث العمل

ج- هناك علاقة وثيقة مابين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا مما أدى إلى زيادة الإنتاج

وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للمنظمة ومدى فعاليتها على افتراض إن المنظمة التي لا يشعر العاملون فيها بالرضا سيكون حضاها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها العاملين بالرضا , مع ملاحظة إن الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما انه يكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل واهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي انه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به (غازي , 2007: 238) .

6- إبعاد الرضا الوظيفي

هدف الدراسة لإبعاد الرضا الوظيفي لتعرف على الإبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في مجالات العمل كافة

1- بعد الراتب والمكافآت

يعد الراتب من العوامل الأساسية التي تتعلق بالعمل بشكل عام فضلا عن كونها مؤثرا قويا في مساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي لجميع العاملين والمكافآت تعمل بمثابة الوقود الذي يشعل المحرك داخل نفوس الموظفين فنراهم يتحركون بقوة نحو انجاز كافة الأعمال والمهام والمكافآت تؤدي إلى تحقيق الرضا والسعادة لدى العاملين .

2- بعد مهام العمل وواجباته:-

وتشمل أهمية العمل وما تحتوي من واجبات ومسؤوليات وبمدى ملامتها مع مؤهلات العامل وقدراتها البدنية والذهنية قدرته الوظيفية على إشباع دوافعه وحاجياته

3- بعد العلاقات مع الزملاء والرؤساء :-

وتشمل العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وزملاء العمل

4- بعد التقدير واحترام الذات :-

وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الإدخال والتقاعد وغيرها .

ثانيا :- الالتزام التنظيمي

1- مفهوم الالتزام التنظيمي :

يرتبط نجاح أي منظمة أو مؤسسة بزيادة إنتاجها وقدرتها على تحقيق هدفها وهنا بلا شك يقدم بشكل كبير على مدى قدرة الأفراد وكفاءة وقوة إدامتهم وكلما كان العاملين في المنظمة على مستوى عالي من الالتزام بعملهم كلما استطاعت هذه المنظمة القيام بدورها وتحقيق هدفها

ويعد الالتزام من الظواهر المهمة في حياة البشرية وبشكل عام قد حث الدين الإسلامي بأمر الله (عز وجل) قال سبحانه وتعالى في كتابه الكريم

(حافظوا على الصلوة والصلاة الوسطى) سورة البقرة

ويرجع سر الاهتمام بالالتزام التنظيمي كظاهرة إدارية إلى العناية بدور الفرد في المنظمة حيث إن الفرد هو الحجر الأساس في أي منظمة وأهمية تفوق أي عنصر من عناصر أو وسائل الإنتاج الأخرى فأن الفرد له اتجاهات وتفكير وأراء خاصة وعواطف ودوافع وطموحات التي توجه سلوكه والتحكم به وبذلك نجد صعوبة في التحكم والسيطرة على أي مكونات البيئة النفسية للفرد . كما لا يمكن استخدام المعايير الثابتة للتحكم في تصرفاته ودراسة السلوك التنظيمي . اتجاه جميع الأفراد العاملة في المنظمة لذا إن كل فرد منه له ما يميزه عن غيره والفرد نفسه تتغير من موقف الى آخر ومن وقت الى آخر وبحسب ما يوتره وما يحرك تفكيره (الخرشوم , 2006 : 173).

ونظرا لتعدد الأدبيات في نظريات الالتزام التنظيمي من زوايا مختلفة وفضلا عن كون الالتزام من اوجه متعددة للسلوك التنظيمي . وقد برزت تعريفات عديدة للالتزام التنظيمي ومنها :-

(1) يعرف الالتزام التنظيمي بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة

- (2) يعرف الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة والرغبة الشديدة والبقاء فيها وثم الإيمان بأهدافها وقيمتها.
- (3) يمثل الالتزام التنظيمي التطابق مع المنظمة والارتباط بها من جانب الفرد .
- (4) يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعه من الصفات الشخصية والعوامل والظروف الخارجية المحيطة
- (5) يعبر الالتزام عن حاله غير محسوسة يستدل عليها من خلال الظواهر التنظيمية المعينة التي تضمن سلوك الفرد وتصرفاتهم وتجسيد مدى ولائهم لمتطلباتهم .

2 - أهمية الالتزام التنظيمي

إن الكثير من الأنماط السلوكية التي تؤدي إلى كلفة عالية من خدمة سيئة في القطاع التعليمي ,مرجعها الى عدم الالتزام التنظيمي من قبل المديرين والعاملين وذلك للارتباط بعدد من العوامل جاء ذكرها لدى Stvasser & Bateman 1984 ومن أهمها :- (حمادات , 2006 : 67).

- سلوك الفرد ونشاطاته مثل التحول الوظيفي والغياب والتفاعل
- ارتباط الهيكل المعرفي مثل الرضا الوظيفي والمشاركة والوتر الوظيفي
- ارتباطه بالسمات وردود أفعال الموظفين والمسئولية والنوع الوظيفي وصراع الأدوار وتفويضها
- ارتباط السمات الشخصية للموظف مثل العمر والجنس وحاله الانجاز
- وهذه العلاقات تلتقي مع اعتقادات الالتزام الوظيفي موقف مستمر نسبيا مع موقف عامل يرتبط بإنتاجية الفرد .

3- خصائص الالتزام التنظيمي

1. ان الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة
2. يؤثر الالتزام التنظيمي على قرارات الفرد فيما يتعلق بإيقاعه او ترك المنظمة
3. يتصف الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية .فالقول ان الهدف وقيمه المنظمة الأساسية والأيمان بها وبذل المزيد من الجهد لتحقيق هدف المنظمة ووجود مستوى عالي من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة
4. يتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الإبعاد (سلامة 2003).

4- مراحل الالتزام التنظيمي وتطوره Stages of commitment

يرسخ الالتزام التنظيمي لدى الأفراد عبر مراحل يمر بها في المنظمة وينبغي للإداري التعرف عليها لكي تقيه على تطوير مستوى التزام العاملين بالمؤسسة وهي :- (عوض الله , 1997 : 70).

- أ- مرحلة الطاعة : وتعني القبول اي قبول الفرد والإذعان للآخرين والسماح بتأثيرهم المطلق عليه من اجل حصوله على اجر مادي ومعنوي اي يخضع للأوامر والتعليمات دون التفكير.
- ب- مرحلة الاندماج مع الذات : وتعني قبول الفرد بالتأثير بالآخرين من اجل تحقيق الرضا الدائم له بالعمل وتحقيق الانسجام مع الذات والشعور بالفخر والكبرياء لانتمائه للمنظمة .
- ت- مرحلة الهوية : وهي المرحلة الذي يكتشف بها الفرد العامل بأن المنظمة جزء منه.

وقد بين العالم بوركنان Bochanan في البحث الخاص في تطوير التزام المديرين بمنظمات العمل لعام 1974 ان الالتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاث مراحل :-

(1) مرحلة التجربة : وهي المرحلة التي تمتد لعامل واحد ويكون الفرد خلالها خاضع للإعداد والتدريب والاختبار ويكون التوجه الأساسي للسعي والتأمين والتنظيم والتعايش مع البيئة الجديدة , وان الخبرات التي ظهرت خلال هذه المرحلة هي :

- تحديد العمل
- إدراك التوقعات
- وضوح الدور
- التضارب والالتزام والولاء
- ظهور جماعات متلاحمة
- الشعور بالصدمة
- نمو الاتجاهات الجماعية نحو التنظيم

(2) مرحلة العمل والانجاز : وتتراوح مدتها بين العاملين الى أربعة أعوام وتلي مرحلة التجربة , حيث يسعى الفرد من خلالها الى تأكيد مفهوم للانجاز :

- الأهمية الشخصية
- وضوح الالتزام بالعمل والولاء للمنظمة
- التخوف من العجز الإداري

3) مرحلة الثقة في التصميم : وتبدأ في السنة الخامسة من تحالف الفرد في التنظيم وتستمر الى ما بعد ذلك . حيث تتقوى اتجاهاتها الالتزامين التي تكونت بمرحلتين .

5- السلوك الناجم من الالتزام التنظيمي

ينجم عن التزام العاملين لتنظيماتهم عدة مخرجات وتكون في معظمها سلوكا ايجابيا يعود عليهم وعلى تنظيماتهم بالفوائد الكبيرة ومن ابرز هذه المخرجات وأكثرها تأثيرا في حياة المنظمات ما يلي :

أ - شعور العاملين بروح معنوية عالية : (عبد اللطيف , 2007 : 124) .

لقد تعدد تعريف الروح المعنوية فمنهم من يرى ان ما يقصد بالروح المعنوية (Morale) هو "ذلك الاستعداد الوجداني الذي يهيا للعاملين مشاطره اقرأنهم بحماس مختلف نشاطاتهم , ويجعلهم اقل قابليه للميل بالمؤثرات الخارجية " ويرى بأن الروح المعنوية تعتمد على خمسة عوامل رئيسية هي :

1. ثقة أعضاء المجموعة في هدفها
2. ثقة أعضاء أجموعه في قيادتها
3. ثقة أعضاء أجموعه في بعضهم
4. الكفاءة التنظيمية للمجموعة
5. الحالة العاطفية والذهنية لأعضاء أجموعه

وقد بينت الدراسات ان للالتزام التنظيمي دور مهم في رفع الروح المعنوية للعاملين فيجعلهم يحبون عملهم والمنظمة التي ينتمون إليها ويدفعهم للعمل بتعاون وحماس كبير لتحقيق الهداف التنظيمية . ان الروح المعنوية تتحقق بشكل ايجابي عندما يشعر كل شخص بأنه يحقق أهدافه في أوقت الذي يسهم فيه في تحقيق أهداف منظمته .

ب - الحد من تسرب الموظفين : (عبدالغني , 2001 : 146) .

يعد تسرب الموظفين إي تركهم لمنظماتهم ظاهره تنظيميه خطيرة . ويعني التسرب الوظيفي "توقف الفرد عن العضوية في المنظمة الذي تقاضى مرتبه منها " ولهذا التسرب نتائج عديدة هي :-

1. التكاليف المرتفعة

2. تعطيل الأداء
3. ارتباك الأنماط الاجتماعية والاتصالات
4. انخفاض المعنويات
5. الانجاز المبدع
6. زيادة عبأ العمل على الموظفين بالتنظيم

المبحث الثالث / الجانب العملي

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعه القادسية

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الموضوع / استبانة

تعد لاستبانة التي بين أيديكم جزء من متطلبات إعداد بحث الاستكمال شهادة البكالوريوس بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي وان تفضلتم بالإجابة المناسبة يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف البحث

ملاحظات

- الإجابة وبما يعبر عن موقفكم الدقيق
- يرجى عدم ترك اي سؤال من دون إجابة , لان ذلك يعني عدم صلاحية الاستمالة للتحليل
- علما بأن الإجابة تستخدم لإغراض البحث العلمي حصرا لذا فلا داعي لذكر الاسم .

شاكرين تعاونكم معنا ... مع فائق الشكر والتقدير

الباحث
صفا ثامر نعمة

المشرف
أ.م. رونق كاظم حسين

تتكون الاستبانة من (16) فقرة موزعة على مجالين رئيسيين هما الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي

أولا : الرضا الوظيفي						
ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	فتره الدوام كافية لانجاز مهام العمل					
2	ساعات العمل اليومية بالنسبة لي غير مرهقة					
3	طبيعة العمل تتناسب مع القدرات الشخصية					
4	يقدر المجتمع المحلي وظيفتي					

					5	طبيعة العمل تتناسب مع مؤهلاتي الدراسية
					6	القيام بعملتي يحقق لي شعور بالانجاز
					7	مرتبي مناسب للجهد الذي ابذله بالعمل
					8	لدي من الصلاحيات ما يكفي لانجاز عملي

ثانيا :الالتزام التنظيمي

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	هناك التزام دائم من قبلي تجاه دائرة بلدية / الديوانية					
2	أحافظ على سمعة المعهد التقني / الديوانية					
3	مناخ العمل في دائرة بلدية / الديوانية					

					4	أطلع للحصول على منصب وظيفي متميز في دائرة بلدية / الديوانية
					5	اهتم بوضع ومستقبل دائرة بلدية / الديوانية إثناء تأدية عملي
					6	دائما ما اقضي اوقاتا سعيدة في عملي داخل دائرة بلدية / الديوانية
					7	لدي الرغبة بالبقاء في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة بديلة أخرى
					8	لدي من الصلاحيات ما يكفي لانجاز عملي

الجدول رقم (1) يوضح الإجابة وفقا للمقاييس الخماسية التكرار لفقرات الرضا الوظيفي :

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	فتره الدوام كافية لانجاز مهام العمل	4	18	4	3	1
2	ساعات العمل اليومية بالنسبة لي غير مرهقة	7	17	1	5	—
3	طبيعة العمل يتناسب مع قدراتي الشخصية	7	16	3	3	1
4	يقدر المجتمع المحلي وظيفتي	13	13	1	3	—
5	طبيعة العمل يتناسب مع مؤهلاتي الدراسية	5	14	4	1	1
6	القيام بعملتي يحقق لي الشعور بالانجاز	2	9	8	10	1
7	مرتبي مناسب للجهد الذي ابذله بالعمل	5	16	2	6	1
8	لدي من الصلاحيات ما يكفي لانجاز عملي	16	11	8	3	2

الجدول رقم (2) يوضح الاجابة وفقا للمقاييس الخماسية لفقرات الالتزام التنظيمي :

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	هناك التزام دائم من قبل جهات دائرة بلدية / الديوانية	6	10	5	7	2
2	الحفاظ على سمعة دائرة بلدية /الديوانية لدى المجتمع	5	12	2	9	2
3	مناخ العمل في المعهد يشعرني بالراحة والاستقرار	4	9	9	5	3
4	دائما ما اقضي اوقات سعيدة داخل دائرة بلدية /الديوانية	4	18	3	3	2
5	اتطلع الى منصب وظيفي متميز في دائرة بلدية / الديوانية	_	17	5	7	1
6	اهتم بسمعة ومستقبل دائرة بلدية /الديوانية اثناء تأدية عملي	11	12	4	3	_
7	لدي الرغبة بالبقاء في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة بديلة اخرى	9	12	6	2	1
8	لدي من الصلاحيات ما يكفي لانجاز عملي	3	11	2	4	_

جدول رقم (3) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى التطبيق لفقرات الرضا الوظيفي :

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
1	فترة الدوام كافية لانجاز مهام العمل	4,8	0,94	كبيرة
2	ساعات العمل اليومي بالنسبة لي غير مرهقة	4,09	0,82	كبيرة
3	طبيعة العمل تتناسب مع قدراتي الشخصية	4,18	1,12	كبيرة
4	يقدر المجتمع المحلي وظيفتي	3,95	0,95	كبيرة
5	طبيعة عملي تتناسب مع مؤهلاتي الدراسية	3,88	1,01	كبيرة
6	القيام بعملي يحقق لي الشعور بالانجاز	3,06	0,88	متوسط
7	مرتبتي مناسب للجهد الذي ابذلة في عملي	3,42	0,92	متوسط
8	لدي كافة الصلاحيات ما تكفي لانجاز عملي	3,21	0,89	متوسط

من خلال الجدول أعلاه ظهرت النتائج وفق التحليل الإحصائي وحيث حصلت الفقرة (طبيعة العمل تتناسب مع القدرات الشخصية) عللا وسط حسابي (4,18) والانحراف المعياري (1,12) وهذا ما يدل على ان العينة المحتوية على وجود اهتمام وجلب التجهيزات الحديثة

الجدول رقم (4) يوضح الانحراف المعياري والوسط الحسابي ومستوى تطبيق الفقرات للالتزام التنظيمي

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
1	هناك التزام دائم من قبلي تجاه دائرة بلدية /الديوانية	3,77	0,92	متوسط
2	أحافظ على سمعة دائرة بلدية /الديوانية لدى المجتمع	3,92	1,01	كبير
3	مناخ العمل في دائرة بلدية /الديوانية يشعرني بالراحة والاستقرار	3,24	0,88	متوسط
4	دائما ما اقضي أوقات سعيدة في عملي داخل دائرة بلدية /الديوانية	3,85	0,91	كبير
5	أتطلع للحصول على منصب وظيفي متميز في دائرة بلدية /الديوانية	3,22	0,85	متوسط
6	اهتم بوضع ومستقبل دائرة بلدية /الديوانية إثناء تأدية عملي	3,55	0,97	كبير
7	لدي الرغبة بالبقاء في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة بديلة أخرى	3,60	0,85	كبير
8	لدي من الصلاحيات ما يكفي لانجاز عملي	3,85	0,94	كبير

من خلال الجدول أعلاه ظهرت النتائج وفق التحليل الإحصائي حيث حصلت الفقرة (أحافظ على سمعة المعهد لدى المجتمع) على وسط حسابي (3,92) وانحراف معياري (1,01) وهذا يدل على ان العينة المحتوية الوجود والاهتمام ومحافظه على سمعة دائرة بلدية اهتمام المجتمع

جدول (5) العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

المقياس	الالتزام التنظيمي
الرضا الوظيفي	0.65

من خلال الجدول أعلاه تبين أن وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

المبحث الرابع

1- نتائج الدراسة:

في ضوء التحليل الإحصائي فقد توصلت الدراسات الإحصائية الى النتائج التالية :-

أ- أظهرت الدراسة وجود مستوى مقبول ذو دلالة من الالتزام التنظيمي بين العاملين في دائرة بلدية الديوانية كما أظهرت الدراسة تحديد نوع وطبيعة هذا الالتزام . وان الالتزام مؤثر. بينما لا يوجد مستوى مقبول من الالتزام المعياري.

ب- أظهرت الدراسات أيضا وجود اثار ذو دلالة إحصائية لعناصر الرضا الوظيفي ثم تناولها في الالتزام التنظيمي . كما أظهرت الدراسة إلى وجود اثار لكل من هذين العاملين بشكل مستقل على البيئة التنظيمية إي وجود اثار لطبيعة الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي .

ت- أظهرت الدراسة إن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين جيدة , ولكنها إثناء فتره العمل. والموظفون يقدمون اقتراحات , ولكنها لا تطبق إلا بموافقة الرؤساء . والعلاقة بين الأقسام لا زالت تنافسية وليس تشاركية .

التوصيات

بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسات يوصي الباحث بما يلي :-

- توفير فرص للموظفين وبمواقع متقدمة .

- توفير فرص متكافئة وعادلة في التعامل مع العاملين.
- تفعل الأسس والمعايير لتقييم العاملين .
- زيادة الأمن والاستقرار الوظيفي للعاملين .
- العمل على رفع الإمكانية الاجتماعية والاقتصادية للعامل من خلال توفير له المكافآت والحوافز المادية والمعنوية .

المصادر :

1. اللطيف , عصام عبد اللطيف (2007) , كتاب الرضا الوظيفي ومهارات ضغوطات العمل
2. المرسي , جمال الدين محمد (2002) , كتاب السلوك التنظيمي
3. عبد الباقي , صلاح الدين محمد (2004) كتاب الرضا الوظيفي في المنظمات
4. عبد الغني ,محمد عبد الغني حسن (2001) , كتاب مهارات إدارة الصراع
5. -بيومي , محمد احمد (2006) , كتاب القيم وموجهات السلوك الاجتماعي
6. صبري , هشام محمد (1994) ,كتاب الصراع التنظيمي وأثره على درجة رضا العاملين
7. غازي ,سيد محمد (1998) , كتاب إدارة الصراعات التنظيمية لأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة
8. الطيب , إيهاب محمود (2008) , رسالة ماجستير اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي
9. عاشور , احمد صقر (1982) ,كتاب السلوك الإنساني في المنظمات
- 10 - عوض الله , ميرفت توفيق (1997) , كتاب اثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين
- 11- سلامة , سلامة طناش (1990) , كتاب الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريسيين في الجامعة
الارجتينية

12- الخرطوم , محمد مصطفى (2007) , تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي

13- حمادات , محمد إبراهيم (2006) , قيم العمل والالتزام الوظيفي

جدول رقم (٧١)

توزيع عبارات الرضا الوظيفي بأبعاده للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بحسب قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع توضيح الترتيب التنازلي للمتوسطات.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ترتيب العبارة بحسب قيمة المتوسط	العبارات	البعد
٠.٠٤٩	٣٠٠	٥	٩- الراتب الذي أحصل عليه يسد احتياجاتي.	بعد الراتب والمكافآت
٠.١٤٠	٦٥٨	٦	١٠- أشعر بأن عملي و مهامه يتناسب مع الراتب الذي أحصل عليه.	
٠.٠٧٠	٨٣٨	٣٢	١١- يوفر الإشراف التربوي للمشرفين برنامجاً للرعاية الصحية.	
٠.٣٩٢	٥٩٧	١٢	٣١- العلاوات السنوية المقدمة للمشرفين مجزية.	
٠.٩٥١	٦٦٢	٧١	٦١- يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع.	
٠.٢٨	١٥١		المتوسط الإجمالي لبعد الراتب والمكافآت	
٠.٢٨٧	٢١٣	٣	٦- يعقد الرئيس اجتماعات خاصة من أجل مناقشات هادفة في مجال العمل.	وواجباته مهام العمل بعد
٠.٢٥٠	٢٣٠	٠٢	٢١- المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة.	
٠.٩٥٨	١٦٥	٢٢	٧١- هناك صعوبات تواجهني في عملي.	
٠.٩٤٠	٣٩٥	٣١	٨١- الوقت الذي تتاحه لي وظيفتي للتواجد مع أسرتي مناسب.	
٠.٨٦٠	٣٣٧	١١	٩١- توزيع الأعمال بين المشرفين في القسم الواحد منصف.	
٠.٩٠٠	٦١٣	٥١	٠٢- فترة الدورات التدريبية المنعقدة مناسبة مع تأديتي لعملي الإشرافي.	
٠.٧٠١	٠٤١	٩١	١٢- أكلف بأعمال تتناسب مع طبيعة عملي.	
٠.٩٥	٤٨٣		المتوسط الإجمالي لبعد مهام العمل وواجباته	
٠.٩٧٧	٦١٣	٢	١- هناك تفاهم بيني و بين رئيسي في الطريقة التي نتعامل بها.	٢

٠.٩٩٧	٠.٧٥٠	٤	٣ - يقبل الرئيس اقتراحاتي حول تطوير العمل التربوي.	
٠.٦٣٩	٠.٣٧٧	٨	٥ - علاقة العاملين في الإشراف التربوي يسودها الود والمحبة.	
٠.٨٩٦	٠.٧٦٤	١	٧ - تعامل الرؤساء معي يسوده التقدير والاحترام.	
٠.٧٣٠	٠.٦٥٨	٧	١٤ - العمل يتيح الفرص لتكوين الصداقات.	
٠.٢٣٩	٠.٥٠٣	٦١	١٥ - أحصل على قدر مناسب من التحفيز و التشجيع.	
٠.٩٢٠	٠.٢٧١	٨١	٢٢ - يهتم المشرفون في الإشراف التربوي بأحوال بعضهم البعض.	
٠.٦٩٥	٠.٩٤٨		المتوسط الإجمالي لبعده العلاقات مع الزملاء والرؤساء	
٠.٥٠٩	٠.٠١٤	٤١	٢ - العمل في الإشراف التربوي يمكن المشرفين من الحصول على ما يستحقون من تقدير.	احترام التقدير بعد الذات
٠.٠١٨	٠.٦٦٧	٠.١	٤ - يقدر الزملاء في الإشراف التربوي جهود الآخرين المبذولة في مجال العمل.	
٠.٩٥٨	٠.٥١٧	٢١	٨ - يوفر العمل في الإشراف التربوي مركزاً اجتماعياً مرموقاً للمشرفين.	
٠.٧٧٨	٠.٩٦٧	٩	٢٢ - العمل في الإشراف التربوي يمكن مصدر فخر وتقدير من العائلة.	
٠.٥٠٦	٠.٥٦٦		المتوسط الإجمالي لبعده التقدير واحترام الذات	
٠.٦٢٥	٠.٤٢٥		المتوسط الكلي للرضا الوظيفي بجميع أبعاده	

