

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري - بمتليلي -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت اشراف الدكتور:

- د. حمزة معمري

اعداد الطالبين:

- عزالدين دواوي

- موسى بن عبد الرحمان

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
عبد الرحمان خطارة	جامعة غرداية	رئيساً
حمزة معمري	جامعة غرداية	مشرفاً ومقرراً
طارق شنقال	جامعة غرداية	مناقشاً

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ / 2020-2021م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري - بمتليلي -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت اشراف الدكتور:

- د. حمزة معمري

اعداد الطالبين:

- عزالدين دوادي

- موسى بن عبد الرحمان

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
عبد الرحمان خطارة	جامعة غرداية	رئيساً
حمزة معمري	جامعة غرداية	مشرفاً ومقراً
طارق شنقال	جامعة غرداية	مناقشاً

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ / 2020-2021م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دعاء

يا رب لا تدعنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا نصاب باليأس إذا فشلنا بل ذكرنا دائما بأن التسامح هو أكبر مراتب القوة وأن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف.

يا رب ان جردتنا من المال أترك لنا الأمل، وان جردتنا من النجاح أترك لنا العناد حتى نتغلب على الفشل وإذ جردتنا من نعمة الصحة فالتك لنا نعمة الايمان.

يا رب اذ أعطيتنا تواضعا لا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا

يا رب إذا أسئنا للناس أعطينا شجاعة الاعتذار وإذا أساء الناس الينا أعطينا شجاعة العفو والغفران

يا رب إذا نسينا فلا تنسنا

اللهم انا هذا الوباء قد غدا من حولنا وأمره بين يديك فحل بيننا وبينه بلطفك وسترك وعفوك ورحمتك واحمي بلادنا من شره وبلائه

آمين يا رب العالمين

الإهداء

الحمد لله الواحد القهار مسير الليل والنهار، شاق الأفئدة والأبصار، والصلاة والسلام على المختار، خاتم الأنبياء الأبرار، وعلى آله، وصحبه الأخيار.

يارب أهدي إليك شيئاً من جزيل عطائك اجعله لقلبي ضياءً ولبصري جلاءً ولأسقامي

دواءً، واجعله في ميزان حسناتي، وارحم به أهلي، أينما حلوا، وارتحلوا.

إلى حبيبتنا خير الأنام منبع السلام محمد عليه الصلاة والسلام.

إلى منبع العطف والحنان الغالية غلاة الروح، والطيبة طيبة النفس، والعزيزة عزة الأمل،

والدافئة دفيء المشاعر، الشمعة التي أنارت دربي، شجعتني وجاهدت من أجلي، أمي

الغالية.

إلى رمز العطاء والوفاء: أبي الغالي

وإلى إخوتي وأخواتي وإلى كل الأصدقاء

موسى بن عبد الرحمان

الأهداء



أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع:

إلى من قال فيهما عز وجل: (وَقُلْ رَبِّ ارْحَمَهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا)

إلى منبع الحنان والدتي ... أطال الله عمرها .

إلى أبي العزيز الحاج سليمان... أطال الله في عمره .

إلى جميع إخوتي وكل أفراد أسرتي و ابن عمتي حسيني محمد وإلى روح جدي وجدتي وعمي

وعمتي

إلى كل من علمني وكل أساتذتي ومن كان لهم الفضل في تعليمي .

إلى جميع الأصدقاء و الزملاء و الى الاخ و الصديق الوفي بن عبد الرحمان موسى

إلى كل من مد يد العون و أفسح الطريق أمام طارقي أبواب المعرفة .

إلى كل من ثابر في سبيل العلم وجعله نوراً.

إلى هؤلاء جميعاً: أهدي هذا الجهد حباً و وفاءً وتقديراً

عز الدين دوادي

شكر والتقدير

نشكر الله العلي القدير على النعم التي نعلمها والتي لا نعلمها، وعلى رأسها نعمة العلم وعلى أن يسر لنا انهاء هذه الدراسة.

قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم): " من صنع اليكم معروفًا فكافئوه، فان لم تجدول ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه" (رواه أبو داود).

بدايتنا نتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير والامتنان الى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، الى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، الى من آمنوا بأن الطموح ليس له حدود، الى الذين صاغوا لنا من علمهم حروفاً ومن فكرهم منارة تنير لنا طريق العلم والنجاح الى جميع معلمينا وأساتذتنا الأفاضل

كما ونخص بالشكر والتقدير الى الذي انحنى بشموخه تواضعا لتحمل عناء الاشراف علينا، الى الفاعل الذي لا يكل ولا يمل الى الأستاذ الدكتور المشرف "معمرى حمزة" الذي بذل معنا مجهوداته في سبيل اخراج هذا العمل الى النور وتحمل معنا عناء البحث ولم يدخر أي جهد في اسداء النصائح القيمة، الممزوجة بالاحترام وكذا الصبر معنا على مشاق العمل فنقول له بشراك قول الرسول صلى الله عليه وسلم " ان الحوت في البحر والطير في السماء يصلون على معلم الناس الخير"

كما يسرنا أن نوجه أسمى آيات التقدير والعرفان للأساتذة الكرام على ارشاداتهم وآرائهم وتوجيهاتهم كما ونشكر الزملاء الذين كانوا لي السند والدعم الإيجابي لإتمام هذه المذكرة " شريف سلمى , طالب احمد علي , سايح عبد الرحمان".

ومن باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله، فشكر موصول الى لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة وتصحيحها

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة القيم التنظيمية بالالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، وكذا التعرف على الفروق باختلاف الجنس والسن، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق استبائي القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي بعد التأكد من خصائصهما السيكو مترية (الصدق والثبات) على عينة مكونة من 130 ممرض بالمؤسسة محل الدراسة، وقد تم الاستعانة بالمنهج الوصفي والاعتماد على الوسائل الإحصائية الملائمة والاستعانة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss19.0) وبعد عرض ومناقشة البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- القيم التنظيمية السائدة لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي قيم ادارة العلاقات، ثم ادارة البيئة، بعدها ادارة المنظمة، واخيرا ادارة المهمة.

- مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي

- لا يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على القيم التنظيمية لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

- لا يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.

- توجد علاقة ارتباطية بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

الكلمات المفتاحية: القيم التنظيمية ، الالتزام التنظيمي، الممرضون

Abstract

The objective of this study is to identify the relationship of organizational values with organizational commitment of nurses in the public hospital In " Metlili February 18 ", and to identify the effect of the interaction of sex and age on the two variables

In anticipation of the goal of this study , we applied a questionnaire, the organizational values and organizational commitment , then to verify their psychometric characteristics (honesty and consistency.) On a sample of 130 nurses in the institution under study, and the descriptive method was used as a method for this study , in addition to relying on the appropriate statistical means and with the help of the statistical package for social sciences (spss19.0) After presenting, analyzing and discussing the data , the following results were reached:

- The organizational values prevalent among nurses in the public hospital on " Metlili February 18 "are the values of relationship management Then environmental management, then organization management, and finally mission management.
- The level of organizational commitment is high among nurses in the public hospital " Metlili February 18".
- There is no interaction between sex and age in influencing the organizational values of the public hospital nurses " Metlili February 18".
- There is no interaction between gender and age in influencing the organizational commitment of the public hospital nurses, " Metlili February 18 ".
- There is a correlation between the organizational values and the organizational commitment of the nurses in the public hospital institution " Metlili February 18".

Key words: Organizational Values, Organizational Commitment, nurses

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
ج	الاهداء 1
د	الاهداء 2
هـ	الشكر وتقدير
و	ملخص الدراسة
ز	ملخص الدراسة بالأجنبية
ح	فهرس المحتويات
ك	فهرس الجداول
ل	فهرس الاشكال
ل	فهرس الملاحق
1	مقدمة
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
6	إشكالية الدراسة
8	فرضيات الدراسة
9	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
10	المفاهيم الاجرائية للدراسة
12	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: القيم التنظيمية	
26	تمهيد
27	مفهوم القيم لغة واصطلاحا
28	تعريف القيم التنظيمية

29	أهمية القيم التنظيمية
30	خصائص القيم التنظيمية
31	مصادر القيم التنظيمية
32	مراحل القيم التنظيمية
35	وظائف القيم التنظيمية
36	قياس القيم التنظيمية
38	خلاصة
الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي	
41	تمهيد
42	مفهوم الالتزام التنظيمي
43	خصائص الالتزام التنظيمي
44	أهمية الالتزام التنظيمي
45	ابعاد الالتزام التنظيمي
47	مراحل تطور الالتزام التنظيمي
48	العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي
49	الاثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي
50	نظريات الالتزام التنظيمي
55	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
58	تمهيد
59	المنهج المتبع في الدراسة
59	حدود الدراسة
60	الدراسة الاستطلاعية
60	عينة الدراسة

60	خصائص عينة الدراسة
61	أدوات الدراسة
62	الخصائص السيكومترية للدراسة:
66	إجراءات الدراسة
67	الأساليب الإحصائية المستخدمة
68	خلاصة
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات	
71	تمهيد
72	عرض وتحليل الفرضية الأولى
73	عرض وتحليل الفرضية الثانية
74	عرض وتحليل الفرضية الثالث
75	عرض وتحليل الفرضية الرابعة
76	عرض وتحليل الفرضية الخامسة
76	تفسير ومناقشة الفرضية الأولى
78	تفسير ومناقشة الفرضية الثانية
79	تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة
79	تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة
80	تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة
82	نتائج الدراسة
83	توصيات
83	المواضيع مقترحة
85	المراجع
92	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	مراحل تطور القيم التنظيمية	35
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	60
03	توزيع أفراد العينة حسب السن	61
04	توزيع بنود القيم التنظيمية	62
05	تقسيم سلم ليكرت للبنود	62
06	قيم المقارنة الطرفية لاستبيان القيم التنظيمية	63
07	نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان القيم التنظيمية	64
08	يبين توزيع بنود الالتزام التنظيمي	64
09	قيم المقارنة الطرفية لاستبيان الالتزام التنظيمي	65
10	نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الالتزام التنظيمي	66
11	نتائج اهم القيم التنظيمية السائدة في المنظمة	72
12	مستوى الالتزام التنظيمي	73
13	نتائج التفاعل في القيم التنظيمية بين الجنس و السن.	74
14	نتائج التفاعل في الالتزام التنظيمي بين الجنس و السن	75
15	نتائج اختبار العلاقة بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي	76

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
44	أهمية الالتزام التنظيمي	01
46	أبعاد الالتزام التنظيمي	02
53	هرم ماسلو للحاجات	03

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
إستبيان الدراسة	01
تباث الفاكرونباخ لاستبيان القيم التنظيمية	02
ثبات التجزئة النصفية لاستبيان القيم التنظيمية.	03
صدق المقارنة الطرفية لاستبيان القيم التنظيمية	04
تباث الفاكرونباخ لاستبيان الالتزام التنظيمي	05
ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الالتزام التنظيمي	06
صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الالتزام التنظيمي.	07
القيم التنظيمية السائدة لدى الممرضين في المستشفى	08

09	مستوى الالتزام التنظيمي
10	نتائج التفاعل بين السن والجنس في التأثير على القيم التنظيمية
11	نتائج التفاعل بين السن والجنس في التأثير على الالتزام التنظيمي
12	معامل الارتباط بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي
13	الهيكل التنظيمي للمؤسسة

مجلس

مقدمة

إن من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات مهما كانت طبيعتها عمومية كانت أو خاصة، صناعية أو خدمية، يتمثل أساسا في سعيها لامتلاك القدرة على التأقلم والتكيف السريع، في ظل ما يشهده العالم من تحولات كبرى ترتبط أساسا بالتطورات العلمية والتقنية الهائلة والمتسارعة.

ورغم ما أفضى إليه هذا التطور الهائل من انعكاسات على المؤسسات من خلال شروعاتها في عمليات التحديث والعصرنة للمعدات والأجهزة، والاعتماد على التكنولوجيا، إلا أن العنصر البشري يبقى هو أهم العناصر الفاعلة فيها، فهو أساس نشاطها الإنتاجي ومحركها نحو أهدافها. لذا تزايد الاهتمام في العصر الحديث بالموارد البشري على مستوى المؤسسات بشكل كبير، حيث أصبح يعد أحد الاستثمارات المربحة.

وموضوع القيم قدس قدم الانسان نفسه، ويعد من المواضيع الهامة نظرا للتفاعل القائم بين القيم والمجتمع، وبينهما وبين السلوك من جهة أخرى، وما يعزز هذه الأهمية للقيم هو استقطابها لاهتمام العلماء في ميدان العلوم الإنسانية وكذا علماء الفلسفة وعلماء الاجتماع، وبصفة خاصة علماء النفس، يعتبر موضوع القيم قاسما مشتركا بين هذه العلوم، فالقيم تشكل سلوكياتنا وتؤثر في جميع الأعمال التي يتم تنفيذها في المنظمات، حيث يعتبر البعد القيمي من أهم عناصر النجاح، ومن المؤكد أن الخيار الأفضل لتحقيق نجاحات طويلة الأمد داخل المنظمة هو استحضار القيم الإيجابية وتعزيز مكانة هذه القيم بين العاملين في المنظمة. (شريف، 2020، ص6)

ومن بين المفاهيم التنظيمية التي أنتجها الفكر التنظيمي المعاصر، واستحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والممارسين في مجال السلوك التنظيمي والإداري، نجد الالتزام التنظيمي، هذا الأخير يساهم وبشكل كبير في الارتقاء بمستوى أداء المنظمة وضمان مكانتها والوقوف أمام تحديات عصر المنافسة والتغيير، ويعتبر الالتزام التنظيمي جزءا أساسيا من سلوكيات تنظيمية تحاول المنظمات الحفاظ عليها وتسعى إلى رفع مستواها لدى العاملين، وتبرز أهمية الالتزام التنظيمي كسلوك إضافي في الآثار الإيجابية التي تنعكس على التنظيمات، إذ يخلق تفاعل الإيجابي بين أعضاء المنظمة ويعزز انتمائهم وتمسكهم بالمنظمة التي ينتمون إليها كما يرفع من روحهم المعنوية، ومردوديتهم في الأداء الذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

ونظرا لأهمية موضوع القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسات ، فقد ركزت هذه الدراسة على هذا الموضوع لمعرفة انعكاساته ومؤشراته ومعرفة القيم السائدة الذي يتحلى بها الممرضون في هذه المؤسسة ومستوى الالتزام لديهم ، من اجل استكشاف الواقع التنظيمي وايجاد اليات لتحسين الواقع وتطويره بمؤسساتنا الوطنية وخاصتا الصحية منها ، لذي سنقوم بتسليط الضوء على القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لمرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ولاية غرداية.

ولمسار هذه الدراسة تم تقسيمها إلى خمسة فصول:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة، احتوى مشكلة الدراسة ثم فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، ثم تحديد المفاهيم الاجرائية للمتغيرين، ومن ثم استعراض بعض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

و في الفصل الثاني: المتضمن مفهوم القيم لغة واصطلاحا ثم مفهوم القيم التنظيمية، أبعادها وأهميتها، ثم أشكالها ومقوماتها، ثم الآثار المترتبة عن غيابها، وفي الأخير نظرياتها.

أما في الفصل الثالث: تضمن مفهوم الالتزام التنظيمي خصائصه ثم أهميته وأنماطه بعده مراحل تطوره ثم العوامل المؤثرة فيه ثم الآثار المترتبة عنه وأخيرا نظرياته.

وتطرقنا في الفصل الرابع: للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الذي جاء فيه عرض مجالات الدراسة، حدود الدراسة، المنهج المتبع للدراسة، مجتمع الدراسة، أداة جمع البيانات، وعرض في آخر الأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة.

واخيرا الفصل الخامس: والمتضمن عرض وتحليل ومناقشة و تفسير نتائج الدراسة: تطرق إلى عرض وتحليل الجداول كميًا وكيفيًا، بعدها يأتي تفسير النتائج المتوصل إليها ومقارنتها بالدراسات السابقة وفي الأخير عرض النتائج الجزئية والعمامة، تفسير نتائج الفرضيات ، توصيات ومواضيع مقترحة ، وأخيرا قائمة المراجع والملاحق.

المفصل الأول

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

✓ إشكالية الدراسة

✓ فرضيات الدراسة

✓ أهمية الدراسة

✓ أهداف الدراسة

✓ المفاهيم الاجرائية للدراسة

✓ الدراسات السابقة

إشكالية الدراسة

يعتبر القطاع الصحي من ابرز القطاعات أهمية نظرا للخدمات الصحية التي يقدمها لأبناء المجتمع، والخدمات الصحية تعد مؤشرا أساسيا في قياس التنمية الإنسانية والاجتماعية، وعليه تولي المجتمعات أهمية بالغة وتبذل مجهودات لتحسين وتطوير القطاع الصحي. والتطوير والتحسين السليم هو الذي يأخذ بعين الاعتبار المورد البشري واليد العاملة في القطاع.

و لا يختلف اثنان في أن مهنة التمريض واحدة من أنبل المهن التي تحظى بقبول جميع الناس؛ حيث لا يتوانون في اختيارها كمهنة ويقبلون عليها من بابها الواسع لما لها من مهام سامية في خدمة ومساعدة فئة هشة من المجتمع وهي فئة المرضى، فالممرضين والممرضات من أهم العناصر التي تتوقف عليها الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وتقديم المساعدة للأطباء وتحرص على متابعة المرضى.

لكن هذه الفئة حاليا تعاني التهميش سواء من المسؤولين او الادارة أو من طرف المجتمع جعلها لا تدرك قيمة المهنة الموكلة إليهم الامر الذي ادى بالممرض الى القيام بالعديد من السلوكات السلبية و التي تمارس في المستشفيات الجزائرية كالتمارض و التأخر و الاهمال و اللامبالاة و الغيابات ..إلخ

هذه السلوكات قد تعبر عن ضعف العلاقة التعاقدية بين الفرد و المنظمة اذ يعتبر في العديد من الحالات ان العمل مجرد مصدر رزق لهم فقط ، و يعد الالتزام من بين العناصر التي تؤدي الى نجاح العديد من المنظمات العالمية سواء كانت الصناعية ام الاستشفائية و تشير دراسة " الطجم 1996" ان نجاح المنظمات اليابانية و الالمانية يعود الى قوة العمالة الملتزمة حيث تبين ان 90 % من نجاح المنظمات اليابانية يعود الى الالتزام و 10% تعود للموهبة و الكفاءات و يعد الالتزام من بين العناصر التي لها دور كبير في زيادة الرضا الوظيفي والانضباط و تقليل السلوكات السلبية كالرغبة في ترك العمل والتأخر... إلخ، فمن خلال نتائج تحليل "لماتيو وزجك (1990 Mathieu) et (Zajac) تبين أن هناك علاقة إيجابية بين الالتزام التنظيمي والانضباط ، وسلبية مع التأخير والدوران ، كما بينت دراسة "بيرري وأنجل (Perry et Angle، 1990) عن وجود علاقة سلبية بين الدوران والالتزام التنظيمي؛ فنادرا ما يرغب الموظفون ترك العمل عندما لا يكونون ملتزمين نحو منظماتهم ، كما أكد مورو (Morrow 1993) "إن غياب الالتزام يزيد من نسبة الغياب، الدوران، انخفاض الأداء، عدم الرضا عن العمل، وعدم الاستقرار.

ويتأثر الالتزام التنظيمي بالعديد من المتغيرات الوظيفية كالثقافة التنظيمية فحسب دراسة (قرني أحمد 2018) أنه كلما توافرت الثقافة التنظيمية الملائمة والمناسبة داخل المؤسسة كلما انعكس ذلك على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين ، كما توافقت معه دراسة MITIC (Sinisa وآخرون 2016) حيث أكدوا أن نوع الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة له تأثير كبير على التزام الموظفين ورضاهم الوظيفي، ومن بين المتغيرات الأكثر تأثيراً في الالتزام التنظيمي نجد الانغماس الوظيفي، الرضا الوظيفي، المناخ التنظيمي، القيم التنظيمية هذه الأخيرة تعتبر من بين العناصر المؤثرة في تحديد الالتزام التنظيمي للموظفين إذ تعد القيم التنظيمية من الحاجات البارزة والمهمة التي تغير وتوجه السلوك الانساني، فإذا فشل الفرد في تحقيق القيم التنظيمية يؤدي به هذا إلى الفشل وعدم القدرة على النجاح، فالارتباط بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي يعتمد إلى حد كبير على مدى التوافق بين قيم المنظمة والقيم الراسخة في أذهان العمال، إذ إن القيم الإيجابية التي يؤمن بها الفرد تزيد من العلاقة الوطيدة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها والتي تظهر في صور وأشكال الالتزام والذي من خلاله يقوم الفرد بمجموعة من السلوكيات الإيجابية التي تتجلى في الولاء والتمسك في العمل والرغبة في البقاء، فقد أثار هذا الموضوع اهتمام العديد من العلماء والباحثين الذين توصلوا إلى العلاقة الرابطة بين هذين المتغيرين .

فقد توصل " (نعموني 2006) " أن القيم و اتساقها يزيد من مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال سوناطراك . و في دراسة " (بوقراف و دومة 2017) " أكدت نتائجها وجود علاقة ارتباطية موجبة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي، حيث أنه كلما زاد مستوى القيم التنظيمية في المؤسسة زاد بدوره مستوى الالتزام والعكس صحيح .

وسنحاول في هذه الدراسة التطرق إلى العلاقة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى المرضى في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، والكشف عن الفروق باختلاف السن والجنس، فمعرفة هذه العوامل التي تتحكم في العلاقة بين المتغيرين يسهم لنا في معرفة التأثيرات النفسية والاجتماعية للمرضى، إذ لا يمكن تحسين الواقع المهني للمرضى في المستشفيات إلا بالمزيد من الدراسات التي يمكنها الكشف عن بعض السلبيات التي لها دور في تدني مستوى الخدمات الصحية المقدمة من جهة، وقيام المرضى ببعض السلوكات السلبية من جهة أخرى، فتحديد هذه العوامل سيساهم بشكل أو بآخر في إيجاد آليات تساهم في تعديل الوضع الحالي للأفضل.

من خلال ما سبق يمكننا صياغة مشكلة الدراسة في تساؤلات نوجزها كالتالي :

- ما هي القيم التنظيمية السائدة لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .
- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .
- هل هناك تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على القيم التنظيمية لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .
- هل هناك تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مقياس القيم التنظيمية ومقياس الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

فرضيات الدراسة

- القيم التنظيمية السائدة لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي قيم إدارة العلاقات .
- مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .
- يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على القيم التنظيمية لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .
- يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

أهمية الدراسة

- تعالج موضوع من أهم المواضيع في ميدان علم النفس العمل و التنظيم، و هو القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.
- تبحث وتسلط الضوء هذه الدراسة على الدور الذي تلعبه القيم التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى الممرضين أثناء مزاولة نشاطهم.
- تساهم هذه الدراسة في زيادة التراكم المعرفي لدى الطلاب والباحثين في ميدان العلوم الاجتماعية والانسانية، وكذا زيادة المعرفة العلمية لدى المسؤولين والعمال بالمؤسسات الجزائرية وخاصتا المؤسسات الاستشفائية.

أهداف الدراسة

- تقديم الأطر النظرية والمعرفية لمتغيرات الدراسة ما يسمح بزيادة من وضوحها مفاهيمياً.
- التعرف على القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة الاستشفائية ومدى مساهمتها في التزام الممرضين بعملهم.
- الكشف عن العلاقة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.
- التعرف على مدى تأثير المتغيرات الشخصية المتمثلة في كل من (الجنس . السن . الأقدمية) لدى ممرضين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.
- تقديم بعض الاقتراحات و التي من شأنها تعزيز الجانب الإيجابي و الحد من الجوانب السلبية لزيادة مستوى التزام التنظيمي للممرضين كما تشكل سند علمي لصناع القرار في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي

المفاهيم الاجرائية للدراسة

يعتبر تحديد المفاهيم إحدى الخطوات المنهجية الهامة في تصميم البحث العلمي، الذي يتحرى الدقة والموضوعية، ولا ينبغي تجاوز تحديدها لأنه من خلالها يتم الربط بين النظري والميدان، ومن مستلزمات ذلك وضع تعاريف واضحة لكل مفهوم لتفادي تداخل المعاني وتشابكها. وتتضح المفاهيم أكثر كلما اتضح المقصود من ورائها، وتكون أكثر وضوحاً عندما تحمل كلماتها صورة لها ونظراً لهذه الأهمية يستوجب على الباحث أن يحدد مفاهيمه بكل دقة، وقد يميل إلى إعطاء التعريفات الإجرائية في تبيان مقاصده ومعانيه الدالة على معالجة العملية، التي يمكن له قياس أبعادها والنتائج المتوصل إليها وعليه سنقوم بعرض المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة وتحديد إجرائياً:

القيم التنظيمية

بالنسبة لدراستنا يقصد بالقيم التنظيمية بأنها قيم العمل السائدة في المستشفى وهي عبارة عن معايير ومواصفات مفضلة لدى العاملين به خصوصاً المرضى والتي تؤدي به إلى تبنيهم السلوك المفضل الذي يؤدي إلى تحسين وتطوير الجودة الصحية في المستشفى.

أو هي مجموعة المبادئ والتعاليم والمعايير الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك المرضى وترسم له الطريق السليم الذي يقوده الى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المستشفى التي ينتمي اليه، وهي مجموع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في مقياس القيم التنظيمية لفرنسيس و ودكوك المكون من أربعة أبعاد هي: (قيم ادارة العمل, قيم الادارة, قيم ادارة المهمة, قيم ادارة البيئة)

قيم ادارة المنظمة: وهي تلك القيم التي تقيس مستوى قيم الإدارة للمرضى بمستشفى 18 فيفري بمتليلي، وذلك من خلال (9) فقرات موزعة لثلاث أبعاد أساسية وهي (القوة، الصفوة، المكافأة)

قيم إدارة المهمة: وهي تلك القيم التي تقيس مستوى قيم إدارة المهمة للمرضى بمستشفى 18 فيفري بمتليلي، وذلك من خلال (8) فقرات موزعة لثلاث أبعاد أساسية وهي (الكفاءة، الفعالية، الاقتصاد).

قيم إدارة العلاقات: وهي تلك القيم التي تقيس مستوى قيم إدارة العلاقات للمرضين بمستشفى 18 فيفري بمتليلي، وذلك من خلال (10) فقرات موزعة لثلاث أبعاد أساسية وهي (القانون والنظام، فرق العمل، العدل).

قيم إدارة البيئة: وهي تلك القيم التي تقيس مستوى قيم إدارة البيئة للمرضين بمستشفى 18 فيفري بمتليلي، وذلك من خلال (10) فقرات موزعة لثلاث أبعاد أساسية وهي (الدفاع، التنافس، استثمار الفرص).

الالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي: هو الارتباط النفسي والعاطفي الذي يشعر به الممرضون بقطاع الصحة بمستشفى 18 فيفري بمتليلي لأبعاد الالتزام التالية: الالتزام العاطفي (الوجداني)، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري، ويعكس مدى تبنيتهم الاتجاهات وقيم المنظمة والإيمان بأهدافها وقيمها، وبذل مجهودات إضافية تساهم في نجاح أهداف المؤسسة، والذي تظهره الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان الالتزام التنظيمي لماير وآخرون معد لهذا الغرض.

- هو احترام الممرضين لمختلف قوانين المؤسسة التي يعمل بها من خلال مجموعة ضوابط تحكم سلوكه داخل التنظيم من أجل تحقيق أهدافها، وهي مجموع الدرجات التي يحصل عليها الممرضين في مقياس الالتزام التنظيمي لماير وآخرون المكون من ثلاث أبعاد هي: (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري).

الالتزام العاطفي (الوجداني): ويعبر عنه بالتمسك الكبير للمرضين بمستشفى 18 فيفري بمتليلي وقبوله بأهداف وقيم هذا المستشفى وذلك من خلال اجابتهم على 6 بنود من مقياس ماير وآخرون. **الالتزام المستمر:** ويعبر عن رغبة الممرضين في الاستمرار في ممارسة أعمالهم في مستشفى 18 فيفري بمتليلي والبقاء كأعضاء فيها، وذلك من خلال اجابتهم على 6 بنود من مقياس ماير وآخرون

الالتزام المعياري: ويعبر عن تمسك الممرضين بقيم وأهداف المنظمة، ويكون ناتج عن تأثر الممرضين بقيمهم الاجتماعية الثقافية الدينية، وذلك من خلال اجابتهم على 6 بنود من مقياس ماير وآخرون.

الدراسات السابقة

تكتسي الدراسات السابقة أهمية بالنسبة للبحث العلمي لأنها تفيد في الكثير من المراحل والجوانب التي يمر بها، كما أنها تقدم صورة إيجابية عن البحث والباحث، كما أن الدراسات السابقة لها صورة إيجابية للباحث و البحوث العلمية ، كما أن لها أهمية كبيرة في تكوين صورة وخلفية نظرية بارزة لموضوع البحث ، ويعتبر موضوع القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من المواضيع التي أخذت حيز كبير في البحوث العلمية وخاصتا علم النفس العمل والتنظيم وعلم الاجتماع التنظيم و العمل ، و من بين هذه الدراسات:

القيم التنظيمية

العربية

- دراسة العتيبي(2009) القيم التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم والتدريب العالي التقني والمهني بالمدينة المنورة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على القيم التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم والتدريب العالي والمهني ، استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لاستطلاع آراء عينة الدراسة والمكونة من جميع اعضاء الهيئة التدريبية بكلية السياحة بالمدينة المنورة ،وبالبلغ عددهم 53 فرد حيث كان محور القيم التنظيمية لفرانسيس و وودكوك بمجالته الاربعة "ادارة المنظمة, ادرة المهمة, ادارة العلاقات ,ادارة البيئة".

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- اظهرت هذه الدراسة ان ترتيب القضايا الرئيسية للقيم التنظيمية السائدة في مجتمعهم بشكل عام قد جاء كما يلي :قيم ادارة العلاقات ،ثم ادارة البيئة وكتلتها بدرجة جيدة، ثم ادارة الادارة(المنظمة) ثم ادارة البيئة وكتلتها بدرجة متوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات اجابات المبحوثين حول القيم التنظيمية السائدة وفقا لمتغيرات الوظيفة او المؤهل العلمي او القسم العلمي.

- دراسة عجال مسعودة(2010) بعنوان: "القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي من خلال تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة على المحاور التالية:

-علاقة إدارة الإدارة بجودة التعليم العالي.

-علاقة إدارة المهام بجودة التعليم العالي.

-علاقة إدارة العلاقات بجودة التعليم العالي

-علاقة إدارة البيئة بجودة التعليم العالي.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه الأكثر استعمالاً من طرف الباحثين في مثل هذه الدراسات الميدانية، وعلى غرار الدراسات السابقة حول القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي واختارت الاستبيان كوسيلة لقياس مستوى القيم التنظيمية السائدة داخل الجامعة ومستوى جودة التعليم العالي، كونه الوسيلة الأنسب للحصول على بيانات من أكبر عدد من المبحوثين وفي أقل وقت ممكن، وسهولة تكوين بنوده في ضوء الفرضيات المصاغة وقد أجريت بجامعة بسكرة على عينة قوامها 100 عامل.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- توجد علاقة طردية موجبة بين آراء الإطارات المسؤولة نحو قيم إدارة الإدارة، وآرائهم نحو جودة التعليم العالي.

- توجد علاقة طردية موجبة بين آراء الإطارات المسؤولة نحو قيم إدارة المهمة، وآرائهم نحو جودة التعليم العالي.

- توجد علاقة طردية موجبة بين آراء الإطارات المسؤولة نحو قيم إدارة العلاقات، وآرائهم نحو جودة التعليم العالي.

- توجد علاقة طردية موجبة بين آراء الإطارات المسؤولة نحو قيم إدارة البيئة، واتجاهاتها نحو جودة التعليم العالي.(عجال،2010،ص198)

اما نتيجة الفرضية العامة كانت:

- توجد علاقة طردية موجبة بين القيم التنظيمية السائدة داخل الجامعة وجودة التعليم العالي.
- من خلال النتائج المتحصل عليها يمكن استنتاج: ان درجة ممارسة الجودة داخل الجامعة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية وتنخفض بانخفاضها. (عجال، 2010، ص199)
- دراسة رافع يوسف الوحيدي (2013)، القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي البنوك الاسلامية في قطاع غزة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد والعلوم الادارية تخصص ادارة اعمال
- هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة القائمة بين القيم التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى موظفي البنوك الاسلامية في قطاع غزة. (الوحيدي، 2013، ص7)
- لقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كفيًا وكميًا وهو المنهج الوصفي (الوحيدي 2013 ص68)، تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لاستطلاع آراء عينة الدراسة والمكونة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في البنوك الاسلامية، قطاع غزة حيث كان محور القيم التنظيمية لفرانسيس و وودكوك بمجالاته الاربعة "ادارة المنظمة، ادرة المهمة، ادارة العلاقات، ادارة البيئة"، ومحور الانغماس الوظيفي للودال وكيجنر، وقد تم استخدام طريقة المسح الشامل للدراسة وتوزيع (101) استبانة بحيث بلغ عدد الاستبانات المستردة (80). (الوحيدي، 2013، ص69)
- وكانت نتائج الدراسة كالتالي:
- توجد علاقة طردية بين القيم التنظيمية والانغماس الوظيفي
- درجة ممارسة القيم التنظيمية لدى موظفي البنوك الاسلامية إيجابية وبدرجة مرتفعة.
- ترتيب مجالات القيم التنظيمية تنازليا على الترتيب "إدارة البيئة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة المنظمة".
- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة ممارسة القيم لدى موظفي البنوك الاسلامية وفقا للمتغيرات الوظيفية والشخصية.

- يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الانغماس الوظيفي لدى موظفي البنوك الإسلامية , كما أظهرت النتائج أن موظفي البنوك الإسلامية في قطاع غزة منغمسون جدا في وظائفهم. (الوحيدى, 2013, ص85)

- دراسة بودهان سهيلة , صامر سارة (2015) القيم التنظيمية والولاء التنظيمي دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية جيحل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص عمل وتنظيم.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة القائمة بين القيم التنظيمية و الولاء التنظيمي إضافة الى التعرف على رؤية العاملين للقيم التنظيمية السائدة في مديرية الخدمات الجامعية (بودهان, صامر 2015ص10)

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من اجل الاجابة على اسئلة الدراسة , و استعملت الاستبانة كوسيلة اساسية للحصول على المعلومات من افراد مجتمع البحث الذي طبق عليه اسلوب المسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع البحث , الذي بلغ عدد الموظفين به 73 موظفا .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- توجد علاقة موجبه ضعيفة بين التزام ادارة المؤسسة بقيم ادارة المهمة و الولاء التنظيمي لدى الموظفين و بناء على هذه النتائج يمكننا القول انها غير محققة فليس بالضرورة ان يكون الالتزام ادارة المؤسسة بقيم ادارة المهمة له علاقة بالولاء التنظيمي لدى الموظفين .

- توجد علاقة طردية موجبة متوسطة بين التزام ادارة المؤسسة بقيم ادارة العلاقات الانسانية و الولاء التنظيمي لدى الموظفين وبالتالي نستنتج تحقق هذه الفرضية .

الأجنبية

- دراسة SPRINGVLOET (2012) القيم التنظيمية وعلاقتها بالتوظيف وتأثير القيم الفردية على العلاقة بين الالتزام النفسي والاندماج في العمل ، هولندا.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة وفاء كل من رب العمل والموظف بالالتزامات النفسية بينهما ، وهل ستؤدي هذه الالتزامات الى تعزيز الارتباط والمشاركة بينهما ، مع اختلاف القيم بينهم ، وهي القيم الشخصية والقيم التنظيمية وقيم روح الفريق ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وجمعت البيانات من خلال الاستبانة الموزعة على حجم العينة البالغ حجمها 998 فرد .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

- الالتزام من رب العمل والموظف يؤدي بالفعل الى زيادة الارتباط والمشاركة .
- لم يتم التوصل إلى أن هذه العلاقات مختلفة عندما يمتلك الموظفون قيم مختلفة. (مملوكي، 2018)

الالتزام التنظيمي

العربية

- دراسة فضيلي الفضيلي (1997) علاقة الالتزام التنظيمي بعلاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه والمتغيرات الديمغرافية .

هدفت هذه الدراسة الى معرفة طبيعة علاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه على مستوى الالتزام التنظيمي ، كما هدفت على الكشف عن طبيعة العلاقة فيما بين الالتزام التنظيمي وبعض المتغيرات الشخصية (الجنس ، السن ، المؤهل العلمي ، الاقدمية ، المركز الوظيفي) ، وكذا التعرف على اتجاه أو متوسط طبيعة علاقة العمل ما بين الرئيس وتابعيه ، اجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من خمس جهات حكومية بدولة الكويت من بين 47 وزارة وهيئة ، وقد تم اخذ عينة 250 موظف بصورة عشوائية ليمثلو مجتمع البحث .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

- وجود علاقة ايجابية فيما بين الرئيس وتابعيه والالتزام التنظيمي .
- وجود فروق في متوسط الالتزام وفقا للمتغيرات الشخصية .
- وجود علاقة ارتباطية عكسية فيما بين الالتزام التنظيمي وبعض المتغيرات الشخصية (الجنس ، السن ، المؤهل العلمي ، الاقدمية ، المركز الوظيفي) (معمر، 2008 ، ص 20)

- دراسة سامي إبراهيم حماد حنون (2006) قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وكذلك معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي مثل (الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل، ونوع الوظيفة، وقد تكون مجتمع الدراسة من عينة عشوائية طبقية عددها 240 موظف وموظفة من اصل 1676 موظف وموظفة يعملون في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وموزعين حسب طبيعة العمل ومستوى التعليم. وكانت الاستبانة هي وسيلة جمع البيانات، لتحليل البيانات تم استخدام برنامج SPSS .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستويات الالتزام التنظيمي لدي العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والمتغيرات الديمغرافية التالية، (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة بالجامعة، المستوى الوظيفي).
- عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزي لمتغير (الجنس، ومكان العمل). (حنون، 2006، ص12)

- دراسة عاشوري ابتسام (2015): "الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مؤسسة الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع عمل وتنظيم، جامعه محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام في المؤسسة، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي كونه يناسب الدراسة، واستخدمت أداة الاستبانة في جمع البيانات، وتمثلت عينتها في 70 عامل.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينه الجلفة.

-لا توجد فروق ذات دلالة في اتجاهات الباحثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والعمر، والتصنيف، سنوات الخدمة.

- دراسة الجليلاني نجار، عبد الباسط حريز محمد(2017) **علاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام التنظيمي**

داخل المؤسسة، دراسة ميدانية على العاملين بمؤسسة سونلغاز وكالة الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل.

هدفت الدراسة في التعرف على طبيعة العالقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بالوادي, وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي في إنجاز هذه الدراسة لأنه يتماشى مع طبيعة الموضوع حيث تم دراسة عينة للأفراد العاملين بمؤسسة سونلغاز بالوادي , كما استخدمنا أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة وتضمنت 35 سؤال قسمت إلى أربعة محاور وأجريت الدراسة على عينة موضوعية مكونة من 70 عامل من أصل 316 عامل .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي ببعديه الاستمراري, المعياري.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية والالتزام العاطفي لدى العاملين.

- دراسة عبد الصمد سعيدة(2019) **أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية،** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح بورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لشركة سونلغاز بورقلة-الجزائر، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث

وزعت على عينة عشوائية عددها 127 موظفا من إجمالي العاملين بالمديرية، و تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- العلاقة الارتباطية بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي علاقة طردية قوية، أبعاد الثقافة التنظيمية: الهيكل التنظيمي، الشراكة في اتخاذ القرار وتوجيه الأداء هما الأكثر أهمية وتأثير حسب ترتيبهم على الالتزام التنظيمي من بين باقي أبعاد الثقافة التنظيمية .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الموظفين للالتزام التنظيمي في مديرية توزيع الكهرباء كالغاز لشركة "سونلغاز" بورقلة -الجزائر، تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة) .

الاجنبية:

- دراسة Becker (1992) تأثير الخصائص الشخصية على مستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات العسكرية، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير كل من (العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي على الالتزام التنظيمي، وشملت الدراسة عينة حجمها 1305 موظف.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود علاقة طردية بين العمر والالتزام التنظيمي.
- وجود علاقة طردية بين الأقدمية والالتزام التنظيمي .
- وجود علاقة طردية بين المستوى التعليمي والالتزام التنظيمي، وهذا يعني أن الموظفين الأكبر سنا والأكثر تعليما وذوي سنوات الخدمة الطويلة كانوا ذوي التزام عالي للمنظمة التابعين لها. (1992 Becker E.T)

- دراسة Bidgoli (2010) بعنوان: استكشاف العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى البحث في الأبعاد المختلفة للعدالة التنظيمية واكتشاف العلاقة بين هذه الأبعاد المختلفة للعدالة التنظيمية واكتشاف العلاقة بين هذه الأبعاد والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للموظفين واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث شارك جميع موظفي جامعة نيشابور البالغ عددهم 263 مرؤوس، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

جاءت أبرز النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وبالتالي اقترح الباحث أن يقوم المديرون لإقامة العدالة التنظيمية بتشجيع الموظفين على أساس معايير معينة من إدارة الأداء وذلك عن طريق الجدارة واحترام حقوق الأفراد، والعمل بمبدأ تكافؤ الفرص لتنمية قدرات الموظفين. (محمد بن عصمان، 2019، ص 647)

القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي

- دراسة بوقراف، دومة (2017) علاقة القيم التنظيمية بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على عمال من ولاية الجلفة

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى عمال ولاية الجلفة، حيث بلغ حجم العينة الكلية للدراسة (70) موظف، موزعين على مختلف مصالح الولاية، واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه يتلاءم مع موضوع الدراسة، حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، كما يهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كمياً، بينما استخدمنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وذلك من خلال مقياسين: الأول لقياس القيم التنظيمية ويتكون من 37 بنداً مقسمة على أربعة محاور (محور قيم الإدارة، ومحور قيم إدارة المهمة، و محور قيم إدارة العلاقات، و محور قيم إدارة البيئة)، ومقياس الالتزام التنظيمي ويتكون من 15 بند، ويتم الإجابة على المقياسين وفق تدرج ثلاثي البدائل على طريقة ليكرت، واعتمد في المعالجة الإحصائية برنامج الحزم الإحصائية Spss.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- مستوى القيم التنظيمية لدى عمال ولاية الجلفة جاء منخفض.
- مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال ولاية الجلفة جاء منخفض.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القيم التنظيمية التنظيمية لدى عمال ولاية الجلفة لكل المتغيرات (الجنس ، السن ، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية ، والرتبة الوظيفية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي لدى ولاية الجلفة تبعا لمتغير المؤهل العلمي . بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتغيرات الأخرى الباقية .
- توجد علاقة ارتباطيه بين محاور القيم التنظيمية (محور قيم الإدارة ، ومحور قيم إدارة المهمة ، و محور قيم إدارة العلاقات ، و محور قيم إدارة البيئة) ومقياس الالتزام التنظيمي
- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي، حيث أنه كلما زاد مستوى القيم التنظيمية في المؤسسة زاد بدوره مستوى الالتزام والعكس صحيح .
- دراسة ching kee (2012) علاقة قيم العمل المفضلة مع الالتزام التنظيمي لدى المعلمين

في ماليزيا

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين قيم العمل المفضلة والالتزام التنظيمي لدى المعلمين في ماليزيا باستخدام بيانات جمعت من عينة عشوائية مكونة من 118 معلما في مؤسسات التدريب بماليزيا .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- تفضيل المعلمين في ماليزيا لقيم الامن والعمل البيئي .
- تختلف قيم العمل وتباين بمقدار 17 % في الالتزام التنظيمي .
- ترتبط القيم الجوهرية بالالتزام الوظيفي .

- التوجهات الثقافية للمعلمين لها تأثير على علاقة قيم العمل بالالتزام الوظيفي (ching kee, 2012).

التعقيب عن الدراسات السابقة

من خلال عرضنا للدراسات السابقة تبين لنا ان هذه الدراسات تعددت واختلفت باختلاف أهدافها، والمكان التي تمت فيه، اضافة الى اختلاف طبيعة المتغيرات التي تطرقت إليها، والاساليب المستخدمة في هذه الدراسة، وهذا راجع لاختلاف اهتمامات الباحثين واتجاهاتهم الفكرية، وعليه يمكن استخلاص ما يلي:

فمن حيث الاهداف فقد تباينت من حيث طبيعة المتغيرات التي تطرقت إليها، فبعضها تناول المتغيرين بشكل منفرد، كدراسة (العتيبي 2009) هذا فيما يتعلق بالقيم التنظيمية، أما عن السلوك التنظيمي فقد تمثلت في دراسة (حنونة 2006)، وبعضها ربط القيم التنظيمية بمتغيرات كالجودة، الولاء التنظيمي، الانغماس الوظيفي، التوظيف، كدراسات (عجال 2010) و (صامر بودهان 2015) و (الوحيددي 2013) و (2012 SPRINGVLOET) وقد ربط البعض الالتزام التنظيمي بمتغيرات كالثقافة التنظيمية، علاقات العمل، الخصائص الشخصية، العدالة التنظيمية، كدراسات (عاشوري 2015) و (سعيدة 2019) و (الفضيلي 1997) و (Becker 1992) و (2010 Bidgol) في حين تمثلت الدراسات التي ركزت على العلاقة الارتباطية بين المتغيرين في دراسات (بوقراف، دومة 2017) و (ching kee 2012) وهما ما تشترك فيه مع الدراسة الحالية.

كما نلاحظ أن معظم الدراسات انحصرت ما بين الفترة الزمنية (1991) إلى (2019) ودراستنا الحالية (2020-2021) مما يدل على أن هذا الموضوع لا يزال تناوله والتطرق إليه حديثاً، كونه من أبرز المتغيرات التي لها دور كبير في تحقيق الفعالية في المنظمات الحديثة.

أما من ناحية المنهج المتبع فمعظم الدراسات ركزت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت اداة الاستبانة في جمع البيانات وبعضها استعان بمقاييس مقننة كدراسة (الوحيددي 2019) و (بوقراف، دومة 2017) كما استعنا في دراستنا لمقياس فرانسيس وودكوك فالقيم التنظيمية، ومقياس ماير، ألان وسميث في الالتزام التنظيمي.

ومن ناحية العينات المستخدمة ومكان الدراسة في هذه الدراسات فإن معظمها طبقت في منظمات حكومية أما عن مستوى القطاع الصحي فهناك ندرة - في حدود علمنا - وهذا ما جعلنا نطبق دراستنا في القطاع الصحي والتي استهدفت عينة من المرضى في المستشفى.

أما عن نتائج الدراسات فقد اثبتت وجود علاقة موجبة بين المتغيرين المدروسين فيما يخص الكشف عن مستويات القيم التنظيمية ومستويات الالتزام التنظيمي مرتفع وكذا الفروق باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية فقد توصل الباحثون إلى نتائج متباينة ، ومنها استقادنا من ذلك في صياغة مشكلة الدراسة وفرضياتها ، وتفسير ومناقشة النتائج إلى جانب وضع تصور واضح لموضوع دراستنا.

ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة كيفية تطرقها للموضوع، فقد تناولت الدراسة المتغيرين لدى فئة من القطاع الصحي وهم المرضى، مع تطبيق استبياني القيم التنظيمية بأربعة أبعاد (إدارة المنظمة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة البيئة) والالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاث (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري) كما تطرقت دراستنا إلى تفاعل متغيرات (السن، الجنس،) في التأثير على متغيري الدراسة.

الفصل الثاني

الفصل الثاني

القيم التنظيمية

✓ تمهيد

✓ مفهوم القيم التنظيمية

✓ أهمية القيم التنظيمية

✓ خصائص القيم التنظيمية

✓ مصادر القيم التنظيمية

✓ مراحل القيم التنظيمية

✓ وظائف القيم التنظيمية

✓ قياس القيم التنظيمية

✓ خلاصة

تمهيد

تعتبر القيم التنظيمية متغير هام في أي مؤسسة بما تحمله من أهمية في ترشيد وعقلنة السلوك التنظيمي كما تلعب القيم التنظيمية دورا مهما في حياة الأفراد والمنظمات، حيث تعتبر كقوة محركة وموجهة للسلوك المرغوب فيه، وهي تشكل جزءا من الثقافة التنظيمية، وجوهر فلسفة أي منظمة، لذلك اهتم العلماء والباحثون بدراستها، وتحديد مفهومها، وطرق قياسها، ودرجة تأثيرها على حياة المنظمات. لهذا ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق لمفهوم القيم التنظيمية وأهميتها وخصائصها وكذا مصادرها ومراحلها إضافة إلى وظائفها وطرق قياسها.

1- مفهوم القيم التنظيمية

تختلف القيم التنظيمية من مجتمع لآخر ومن منظمة الى أخرى، كما تختلف درجة الالتزام بهذه القيم من شخص لآخر، وقبل التطرق لتعريفها وجب علينا التطرق لتعريف القيم كعنصر بحد ذاته ويمكن تعريفه كالآتي:

1.1 مفهوم القيم

لغتنا: نصت المعاجم اللغوية العديد من الدلالات لكلمة "قيمة" وجمعها "قيم" وتظهر الأصول اللغوية أن كلمة قيمة مشتقة من كلمة "قوم" التي تتعدد موارده ومعانيه، فقد استخدم العرب هذا الفعل ومشتقاته في عدة معان، نذكر منها:

1- الديمومة والثبات: وهو ما يشير اليه أصل الفعل "قوم" لأنه يدل على القيام مقام الشيء يقال: "ماله قيمة" إذا لم يدم على الشيء ولم يثبت عليه (شريف, 2020, ص25)

ومنه قوله عز وجل: " عذاب مقيم" (المائدة، 37) أي دائم، وقوله تعالى: "إن المتقين في مقام أمين" (الدخان، 51) أي في مكان تدوم اقامته فيه.

2- الصلاح والاستقامة: فالشيء القيم ماله قيمة بصلاحه واستقامته، ومنه قوله عز وجل: " ديناً قيماً" (الأنعام، 161) أي مستقيماً، وأورد الراغب أن الدين القيم هو الثبات المقوم لأمر الناس ومعاشهم، وأمر قيم مستقيم، وخلق قيم حسن، ودين قيم مستقيم لا زيغ فيه. (شريف, 2020, ص25) اصطلاحاً: تتعدد وتختلف المفاهيم الاصطلاحية الخاصة بالقيم باختلاف المفكرين و العلماء ويمكن ان نوجز بعض التعاريف منها:

تعرف بأنها "المعاني التي يعطيها الفرد أهمية كبيرة أو تقديراً في حياته وسلوكه من المغامرة والعدل والشجاعة وغيرها من الصفات" (الرحاحلة وعزام, 2011, ص122).

وتعرف أيضاً بأنها ذلك الهيكل المثالي من المبادئ الذي ينظر من خلاله الفرد إلى ما يجب أن يكون عليه سلوكه وسلوك الآخرين، وتنعكس هذه القيم على سلوك الخارجي للأفراد (حسن, 2004, ص151). وتعرف كذلك بأنها عبارة عن تلك المعتقدات التي يؤمن بها أصحابها ويعتقدون بقيمتها ويلتزمون بمضايقتها إذ يتحدد بموجبها السلوك الذاتي للأفراد (الوحيد, 2013, ص12).

وتعرف أيضاً بأنها "الجانب الغير ملموس للمنظمة والجوهر الحقيقي لتماسك التنظيم، وتعبير عن الالتزامات الأساسية للأفراد تجاه منظماتهم" (البدري, 2002, ص388).

من خلال هذه التعاريف يمكن إبراز أهمية القيم في النقاط التالية:

- تؤثر القيم على الموضوعية والرشد نتيجة تفضيل سلوكيات معينة.
- يزداد التعاون بين الجماعات كلما زادت درجة التماثل في قيم هذه الجماعات والعكس صحيح.
- تعتبر القيم كمحدد للأهداف والسياسات بحيث يجب أن تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم.
- تعتبر القيم الأساس لفهم الاتجاهات والدوافع والسلوكيات المتبعة داخل المنظمة.
- تلعب القيم دوراً هاماً في خلق وتكوين اتجاهات الافراد وتحديد نوعية الافراد الذين يمكن التوافق معهم (الوحيدى، 2013، ص13).

1.2 مفهوم القيم التنظيمية:

ينطوي مفهوم القيم التنظيمية على معانٍ متعددة فليس هناك تعريف محدد و دقيق وبالرغم من الاختلافات بين المفكرين في تحديد تعريف محدد لمفهوم القيم إلا أن هناك اتفاقاً بينهم من ناحية المضمون .

تعرف القيم بأنها : " اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب ، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم، ... الخ " (العميان، 2005، ص112)

كما تعرف بأنها الخصائص الثابتة نسبياً للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدركها أعضاء المنظمة ويعايشونها ويعبرون عنها (بكوش، 2017، ص564)

ويمكن تعريفها ايضاً بأنها عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم، فالقيم التنظيمية تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت و الاهتمام بالأداء واحترام الآخرين (عصفور، 2008، ص100)

كما عرفها فرانسيس و ودكوك بأنها الاعتقاد الذي تبني عليه الاعمال في المنظمة وتعمل على تحديد الاختيار بين الصالح والسيء ، بين المهم والغير مهم وهي تعمل على توجيه السلوك في المنظمة (فرنسيس وودكوك، 1996، ص17)

ويعرفها "مقدم" بأنها الخصائص الداخلية للمنظمة فهي تعبر عن فلسفة المنظمة و توفر الخطوط العريضة لتوجه السلوك و هي أساسية في تحديد الاختيارات و تحفيز السلوك و صنع القرارات (مقدم، 1994، ص150)

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نستخلص مفهوم للقيم التنظيمية بأنها تلك المبادئ والاحكام والاتفاقات التي يتشارك فيها الافراد العاملين داخل اي تنظيم والذي بدوره يوجه سلوكهم ويعطيهم فلسفة وهوية موحدة داخل أي منظمة.

2. أهمية القيم التنظيمية

تعتبر القيم التنظيمية من أهم متطلبات التنظيم الحديث لأنها العناصر الأساسية التي تبنى عليها سلوكيات الموظفين و طرق استجاباتهم لها ، فهي تحتل المرتبة الأولى في قائمة العناصر الثقافية المؤثرة في السلوك التنظيمي ، فالقيم تتمتع بأهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات و المنظمات وفيما يلي نذكر أهم النقاط التي تبرز أهميتها :

- تنمي وعي الموظفين والتزامهم وتعزيز انتمائهم مما يؤثر إيجابيا على أدائهم.
- تحدد مستوى الإنجاز هل كان مرضي أو غير مرضي.
- تحتكم إليها المنظمة في تقويم سلوكات العاملين.
- تحدد الاهداف والسياسات، بحيث يجب أن تكون متوافقة مع القيم.
- تحتل القيم التنظيمية المرتبة الاولى في قائمة العناصر الثقافية المؤثرة على السلوك التنظيمي.
- التقارب والتفاعل الإيجابي بين الرؤساء والمرؤوسين مما يضاعف فرص الثقة والمشاركة الجماعية وإنجاز الأهداف المرسومة وفي تدعيم فرص العدالة والحيادية الإدارية في العلاقات الاجتماعية داخل التنظيم وبالتالي الابتعاد قدر الإمكان عن مظاهر المحسوبية والفساد الإداري.
- تعزز استقرار النظام الاجتماعي في المنظمة.(بوخالفة،2017،ص21.22)
- تعتبر كمحدد للأهداف والسياسات ، حيث يجب أن تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم .
- تبرز القيم الاختلافات الحضرية بين المجتمعات مما يؤثر بشكل واضح على السلوك التنظيمي المتوقع من الأفراد.(العميان،2005،ص109)
- إن القيم التنظيمية المعقلنة بمثابة المحرك الأساسي لسلوك وقواعد توجه حسب مقتضياتها هي التي تكمن في خلق السلوك وتعطيه المعنى و النوعية.
- كما تلعب القيم دورا أساسيا في تحديد السلوك المرغوب بإتباعه ، حيث يلقن العاملون القيم التي يرغب التنظيم بها ، والتي تسهم في تحقيق أهدافه.
- تكوين إطار مرجعي للاستعانة به واستخدامه عند ممارسة نشاطات المنظمة .

- تمنح العاملين بالمنظمة شعورا بالهوية الخاصة. (بوقراف، دومة، 2017، ص66)

3 خصائص القيم التنظيمية

تختلف خصائص القيم بصفة عامه باختلاف نظرة كل باحث لها، فكل باحث تختلف نظرتة للقيم عن غيره من الباحثين بسبب اختلاف المذاهب الدينية والفكرية لكل باحث. ويمكننا تحديد اهم خصائص القيم التنظيمية كونها جزء من القيم العامة وهي كالتالي:

1.3 نسبية:

القيم تنظيمات معقدة للأحكام التي يصدرها الفرد حول الأشخاص والأشياء والأحكام ذاتها مهتديا في ذلك إلى المعايير التي وضعها المجتمع.

وعلى هذا الأساس فالقيم نسبية في مكانها وزمانها ومحتواها فهي تختلف من شخص إلى آخر وبالنسبة لحاجاته ورغباته وتربيته وظروفه ومن ثقافة إلى أخرى، فدور كايم يعتبرها من معطيات الوعي الاجتماعي وماركس يراها من إنتاج البيئة الاقتصادية وفرويد يراها من اسقاطات الغريزة الجنسية. (نصر الدين، 2004، ص120)

2.3 مكتسبة:

هي التي يتعلمها الفرد في نطاق الجماعة وعن طريق التنشئة الاجتماعية، حيث تتفاعل تلك العوامل مع التكوين للفرد ذاته، حيث يصبح الأفراد يهتمون ببعض القيم ويفضلونها عن غيرها. (نصر الدين، الهاشمي، 2006، ص109)

3.3 ذاتية اجتماعية:

القيم عبارة عن مصادر داخلية تنبع من الفرد ذاته وتحدد أنماط اتجاهاته السلوكية وتلعب الأسرة و البيئة الاجتماعية دور أساسيا في ترسيخ هذه القيم، وتختلف القيم باختلاف الأدوار والمراكز الوظيفية كما تختلف باختلاف الجنس والعمر والمعطيات الدينية والأخلاقية.

4.3 مرنة:

تتميز القيم بالمرونة والقابلية للنظر ومواجهة كل التطورات والتغيرات التي يعيشها الإنسان مع مطالبه وحاجاته ومع سيطرتها لهذه الأمور إلا أنها تعطي أفقا للتجديد والتغيير وفق أسسها واتجاهاتها ولا تلغي العقل البشري. (عجال، 2010، ص46)

5.3 تلقائية:

"بمعنى ليست من صنع فرد أو بضعة أفراد ولكنها من صنع المجتمع وعقله الجمعي." (نصر الدين، 2004، ص120)

4- مصادر القيم التنظيمية

هناك عدة مصادر للقيم التنظيمية تساعد على تشكل منظومة قيمية ينتهجها الأفراد في حياتهم وداخل المنظمات ساعدت على فهم ودراسة سلوكياتهم، هذه المصادر تمثلت في:

1.4 المصدر الديني:

يعد المصدر الديني للقيم أكثر المصادر أهمية وثباتا في هذا الخصوص إذ أن القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة لعبت دورا أساسيا في ترسيخ القيم الاجتماعية والأخلاقية في بناء المجتمع المسلم كالصدق والأمانة والإخلاص والكرم والشجاعة هي من القيم الإسلامية التي تدعو المسلم للتعامل مع الآخرين وفق معطيات الفكر الإيماني المخلص في العطاء. (محمود، 2002، ص86)

فمن أمثلة القيم التي تتصل بالعمل في الدين الإسلامي: حديث الرسول صلى الله عليه و سلم حول إتقان العمل: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه»

كذلك هناك العديد من الآيات الكريمة التي تحدثت عن الأمانة وعظم مكانتها، وحثت المسلم على الالتزام بها باعتبارها من مكارم الأخلاق، ومن هذه الآيات قوله تعالى: «يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله و الرسول و تخونوا أماناتكم وأنتم تعلمون» (سورة الانفال، 27)

2.4 الخبرات السابقة:

تلعب الخبرات السابقة والتجارب التي مر بها الأفراد خلال حياتهم دورا بارزا في تشكيل مجموعة من القيم ويظهر دور الخبرة الشخصية من خلال الأحكام التي يصدرها، وكذلك الأوزان التي يعطيها للأشياء التي واجهته خلال حياته، فالشخص الذي عاش تجارب قاسية يتشكل لديه قيم يحتفظ بها الفرد في عقله الباطن ويقوم باستخدامها لإصدار أحكامه واجتهاداته فالشخص الذي عانى من الجوع والحرمان يشكل له توفر الطعام قيما على درجة كبيرة من الأهمية. (كاظم، الفريجات، 2009، ص163)

3.4 جماعة العمل:

بالرغم من وجود العلاقة بين المصدر الاجتماعي للقيم ومصدر جماعات العمل إلا أن ذلك المصدر للقيم يقرر اعتياديا من قبل جماعة أو فريق العمل والتي تتعلق بالعمل ذاته وظروفه وليس بالأخلاقيات الاجتماعية العامة، حيث أن جماعة العمل يتكون لديها بمرور الزمن تقاليد وعادات

وقيمة خاصة بها، وتفرضها على أعضائها، والفرد الذي يعيش في وسط جماعة العمل يتعرض لضغوط نفسية متعددة تمارسها جماعة العمل عليه مثل عزله أو عدم التعامل معه وعدم دعوته لجلساتهم، مما يجعله اعتياديا ينصهر في بوتقة القيم التي يؤمن بها الجماعة في ميدان العمل ولذا فإن جماعة العمل تعد أحد المصادر الأساسية لترسيخ القيم لدى الأفراد. (محمود، 2002، ص87)

وبذلك تعتبر التعاليم الدينية و الخبرات السابقة أو التراكمية و جماعة العمل مصادر يستقي منها الفرد قيمه التنظيمية و التي يهدف من خلالها إلى إشباع حاجاته المختلفة، فهو يستمد من التعاليم الدينية قيما مثل: إتقان العمل، الأمانة. الخ، وتكشف له الخبرات السابقة حقائق معينة توجهه إلى تفضيل قيم عن أخرى، كذلك من خلال جماعة العمل يتم تعليم وتلقين الأفراد القيم الخاصة بجماعة تلك المنظمة التي توجه سلوكهم لتحقيق أهدافها.

لكن نجد أن التعاليم الدينية هي المصدر الأساسي للقيم أما الخبرات السابقة و جماعة العمل هما مصدران ثانويان ، جماعة العمل تتم من خلال تلقين القيم التي يحننا عليها ديننا الحنيف من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية .

5- مراحل القيم التنظيمية

1.5 المرحلة الأولى: عرفت بالمرحلة العقلانية أو العلمية، إذ ركزت على قيمة التحليل العلمي للعمل، و قد أُعتبر الفرد العامل في هذه المرحلة مثله مثل الآلة يتم تحفيزه بواسطة المكاسب المادية التي يحصل عليها مقابل ما يبذله من جهد في عمله، حيث تبنت هذا التحليل "ماكس فيبر" منذ ما يقرب من مئة سنة و الذي وصف المفاهيم المتعلقة بالسلطة و تدرجها الهرمي و الأدوار و الإجراءات الرسمية بأنها الوسائل التي يتم تصميمها لتأدية مهام معقدة وروتينية، ففي النصف الأول من القرن العشرين بدأ يظهر نوع من التوجه نحو تنظيم الأداء و العمل المنظم و المخطط له بعناية، وقد أثبتت التجارب و الدراسات في تلك المرحلة بقيادة " فريديريك تايلور " أن الأفراد العاملين يكونون أكثر كفاءة في عملهم عندما يكون عملهم مخطط و محدد بعناية، فظهر الاهتمام بإنجاز العمل و ربطه بالتوقيت واستعملت ساعات ضبط الوقت في مراقبة العمال و ارتباطه بتقسيم العمل، و كانت النتيجة التراكمية لأسلوب المراقبة هو التحسن الكبير في الإنتاج من خلال أساليب التحليل التي تركز على التفاصيل كما أن مراقبة الوقت أربط بكيفية تحفيز الأفراد العاملين حيث يحفزون تدريجيا

بواسطة النقود، لكن هاته النظرة الميكانيكية للأداء و للفرد العامل كانت لها نتائج سلبية على العمال فروتينية العمل تخلق الملل وعدم الرضا و تقتل الكفاءة و الإبداع و التطوير. (بكوش، 2017، ص566)

2.5 المرحلة الثانية: تُعرف بالمرحلة العاطفية الإنسانية، بدأت هذه المرحلة بالدراسات البحثية التي أعتمدها " هاوثورن **Hawthorne** " " في الولايات المتحدة الأمريكية والتي كانت تدافع على إنسانية الإنسان وأكدت بأنه ليس مجرد آلة يمكن تحفيزه فقط بالمكاسب المادية بل أن العوامل الغير العقلانية مثل الأحاسيس والاتجاهات أكثر تأثير على السلوك والأداء داخل التنظيمات المختلفة. و بالتالي بدأ عصر ثان من القيم الإدارية على أساس نتائج دراسات هاوثورن، فقد تبني المديرون التقدميون وجهة نظر أكثر تعقيد بشأن الكائن البشري مدركين أن الأحاسيس و قوة الإرادة تلعب دورا مهما، و في بعض الأحيان دورا حاسما في التأثير على الإنتاجية، لذلك تم إدخال التجارب لمحاولة تحسين اتجاهات الفرد نحو العمل ومن ثمة تدريب المديرين ليصبحوا قادة فرق ، كما تم أساليب تحفيز جديدة إلى بيئة العمل، وبهذا فقد رفضت مدرسة العلاقات الانسانية بقيادة التون مايو قبول افتراضات مدرسة الإدارة الميكانيكية بريادة ماكس فيبر و فريديريك تايلور(قدور، 2009، ص49)

3.5 المرحلة الثالثة: تعرف بمرحلة المواجهة، هذه المرحلة ظهرت استجابة لظهور الاتحادات المهنية، ففي الخمسينيات كان هناك نقص حاد في المنتجات و الأيدي العاملة، وكل شيء يتم صناعته تقريبا، كان من الممكن أن يباع بكل سهولة، مما أدى إلى انخفاض كبير في الكفاءة والإبداع، في هذه الظروف اكتسبت الاتحادات المهنية القوة اللازمة للحد من الخسارة، التي كادت تلحق بالمنظمات، في هذه الفترة كذلك قامت أعداد كبيرة من الإدارات باستثمار قدر من الجهود من أجل احتواء الاضطراب والمحافظة على السلام، لان القيم السائدة في هذا العصر كانت قيما مناوئة مع تحول من المواجهة إلى التوفيق وذلك اعتمادا على وجهة نظر الإدارة عن سياسة الموقف، في هذه المرحلة أيضا أصبحت القيم المتأصلة في الحياة الزراعية في ما قبل عصر الصناعة مثل الاجتماع في العمل، واستغلال الفرص والأجر المنصف موضع سخرية وبخاصة في البلدان الصناعية القديمة مثل بريطانيا، وكان من المشكوك فيه معرفة من المسؤول عن القيم التنظيمية هل هو قادة النقابات الاتحادية أم هم الإداريين . (بوقراف، دومة، 2017، ص62)

4.5 المرحلة الرابعة: وتعرف مرحلة الإجماع في الرأى، ظهرت في هذه المرحلة قيم الحرية في العمل، ففكرة حرية بيئة العمل قد تحددت القيم التنظيمية التي تمسكت بها الإدارات لفترة طويلة حيث انتقلت الإدارة الفعلية من المدراء إلى العاملين، واتّسمت هاته المرحلة بتأثير أمريكي كبير

ومهيمن تجسد في كتاب "دوغلاس ماك غريغور Douglas Mc Gregor" في سنة 1960 بعنوان **the humanside of enterprise** وهو الكتاب الذي كان له تأثير عميق على التفكير الإداري عبر العالم، وفي قيم وتوجهات المدراء في أواخر الستينات. لقد أوضح "ماك غريغور" أهمية أنظمة القيم الإدارية وذلك من خلال تقسيمه للمعتقدات الإدارية إلى مجموعتين متضادتين والتي أطلق عليهما نظرية (X) ونظرية (Y) فالمدريون المصنفون وفقا لنظرية (X) يعتقدون أن الناس بطبيعتهم مخادعون وكسالى، كما أنهم يحفزون في المقام الأول بمصالحهم الذاتية، لذلك فهم يحتاجون إلى إشراف جديد ومكافآت مادية، وعلى الجانب الآخر فإن المديرين الذين يعملون وفقا لنظرية (Y) يعتقدون بأن الناس بطبيعتهم إيجابيون جديرون بالثقة، محبون للآخرين و ذوا آراء بناءة. (قدور، 2009، ص50)

5.5 المرحلة الخامسة : وتعرف بمرحلة الإدارة بالأهداف، في هذه المرحلة تغيرت فكرة المدراء وأصبحوا يرون أن المسؤولية مشتركة بين المدراء والعاملين، بمعنى أن كل ما تنطوي عليه العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات هي سيورة عمل مشتركة بين الرئيس والمرؤوس وبالتالي لابد أن تتوافق الأهداف بين الموظف والمنظمة بحيث تتلاءم مع حاجات الفرد وتصبح الأهداف الإنتاجية شاملة للتنظيم. (بكوش، 2017، ص567)

وقد عرفت هذه المرحلة تطور القيم التنظيمية إلى ظهور نظرية الإدارة بالأهداف، وأهم مزايا الإدارة بالأهداف تحديد الأهداف بوضوح متناه، والأهداف هي الموجه وهي المراقب.

6.5 المرحلة السادسة: تعرف بمرحلة الإثراء الوظيفي تسمى بمرحلة التطور التنظيمي وضرورة تطور الناس، ومن القيم التي سادت في هذه المرحلة قيم الفحص والإصلاح والتسيير وتغيير الثقافة التنظيمية والعمليات الإدارية و الاهتمام بنوعية ظروف العمل وتحقيق الرضا الوظيفي وضرورة الوعي بالذات والتأثير في الآخرين والتفكير المعمق. (فرنسيس وودكوك، 1996، ص11)

في هذه المرحلة بدأ الاهتمام بظروف العمل أي تحليل الجوانب غير الإنسانية فيه " فكل عمل لا يتكيف الفرد معه ولا يحسن اختياره، له انعكاسات مضرّة "، ومن خلال فكرة التطوير التنظيمي أصبح بالإمكان تطبيقا تغيير الثقافة التنظيمية من خلال التطوير الذاتي. (بوقراف، دومة، 2017، ص64)

7.5 المرحلة السابعة: مرحلة الواقعية: تمثلت في المزج والتفاعل بين المراحل السابقة والتركيز على العمل الجاد لأنه الموصل للنجاح ومن هذا القيم، أن العميل دائما على حق، قيم النفوذ والقوة وانتشار الفرص، والمسؤولية الذاتية وأن البقاء للأصلح. (فرنسيس وودكوك، 1996، ص11)

ومن خلال الجدول التالي الذي يلخص ما سبق من مراحل والقيمة الثقافية السائدة في كل مرحلة:

جدول رقم (01) : مراحل تطور القيم التنظيمية

المرحلة	الفكرة	القيمة الثقافية السائدة
الأولى	العقلانية	التحليل العلمي له ثماره
الثانية	العاطفية	الاهتمام بالناس له نتائجه
الثالثة	المواجهة	الدفاع القوي أمر حيوي
الرابعة	الاجماع في الرأي	الأمر السياسية في المنظمات
الخامسة	التنظيم / التوازن الفردي	الانجاز ملك (الانجاز في القمة)
السادسة	الامكانيات	امكانية تطور الانسان
السابعة	الواقع	لا تأت الاشياء الجيدة بسهولة

المصدر: (عجال، 2010، ص45)

6. وظائف القيم التنظيمية:

للقيم التنظيمية مجموعة من الوظائف التي تهم كل من الفرد والجماعة، وقد أشار لذلك كل من زاهر وأبو العينين كما يلي:

6.1 وظائف القيم التنظيمية على المستوى الفردي:

- تهيئ للأفراد اختيارات لتحديد السلوك وبالتالي الشخصية الفردية وفي الوقت نفسه توجه الفرد نحو الأداءات المطلوبة منه وتمنحه القدرة على الرضا النفسي والتوافق مع الآخرين.
- تسهم في تحقيق الأمان للفرد من خلال معالجة نقاط الضعف لديه، والتعبير عن ذاته أو نفسه حتى يحقق ويثبت وجوده.
- تسهم في تحديد الرؤية التي ينشدها الفرد وفهم العالم من حوله والمساهمة في إصلاحه نفسيا وخلقيا من خلال ضبط شهواته ومطامعه حتى لا تتغلب على عقله ووجدانه (العيسى، دت، ص15)

2.6 وظائف القيم التنظيمية على المستوى الاجتماعي:

- المساهمة في الحفاظ على تماسك المجتمع ، إذ تحدد أهدافه ومثله العليا، ومبادئه الثابتة .

-المساعدة في مواجهة التغيرات التي تحدث في المجتمع، حتى يصبح أكثر استقرارا .

-ربط أجزاء ثقافة المجتمع مع بعضها، و تقيمه من الأنانية المفرطة ومن النزاعات (شخاب، 2015
ص،51)

كما أضاف الباحث الدكتور بن نايف العتيبي في المجلة التربوية مستوى اخر للقيم التنظيمية وهو:

3.6 وظائف القيم التنظيمية على المستوى المؤسسي:

- توجيه العاملين مهما اختلفت ثقافتهم ومؤهلاتهم ومستوياتهم الوظيفية نحو تحقيق أهداف المؤسسة بشكل تكاملي في ضوء الخطط الاستراتيجية التي أعدتها المؤسسة بناء على قيمتها التنظيمية.

- تدريب العاملين على آليات الالتزام بالقيم حتى تصبح جزء من سلوكهم، لأن المؤسسة تتبع أسلوبية التحفيز والمحاسبة فيما يتعلق بتنفيذ القيم التنظيمية. (العتيبي، دت، ص16)

7- قياس القيم التنظيمية:

هناك العديد من الوسائل والتقنيات لقياس القيم التنظيمية التي ذكرت في أدبيات هذا الموضوع، ويمكن حصر هذه التقنيات في الاختبارين اللذين أعدهما رواد هذا الموضوع

1.7 اختبار دراسة القيم التنظيمية:

أعدده الباحثان "جوردن ألبرت" و"فيليب فرنون" ويستند إلى إطار نظري وضعه "سبرانجر" وقياس ستة أنماط من القيم وهي:

-النمط النظري.

-النمط الاقتصادي.

-النمط الجمالي.

-النمط الاجتماعي.

-النمط السياسي.

-النمط الديني.

ويهدف اختبار القيم إلى بيان إلى أي مدى يميل الشخص إلى قيمة أو أكثر من هذه القيم، فالأفراد يختلفون في درجة انجذابهم إلى إحدى هذه القيم. (عجال، 2010، ص60.59)

2.7 استبانة دراسة القيم التنظيمية:

إعداد الباحثان "ديف فرانسيس" و"ماك وودكوك" تقيس هذه الاستبانة أربعة أبعاد من القيم التنظيمية

الجوهرية وكل بعد يتضمن ثلاث قيم فرعية وهي كالتالي:

-إدارة الإدارة: وتشمل قيم القوة، الصفة، المكافأة.

-إدارة المهمة: تشمل قيم الكفاءة، الفعالية، الاقتصاد

-إدارة العلاقات: وتشمل قيم العدل فرق العمل والنظام والقانون.

-إدارة البيئة: وتشمل قيم التنافس، الدفاع، استغلال الفرص

تتكون الاستبانة من 60 عبارة تتم الإجابة عنها كالتالي:

-صحيحة كلياً (4)نقاط.

-صحيحة إلى حد كبير (3) نقاط.

-ليست صحيحة وليست خاطئة نقطتان.

-غير صحيحة إلى حد كبير نقطة واحدة.

-غير صحيحة كلياً صفر. (بودهان صامر، 2015، ص42)

خلاصة

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل نستنتج أن القيم التنظيمية لها أهمية كبيرة على السير الحسن للمنظمة، فأى تطور وفاعلية في المنظمة يتوقف إلى حد كبير على القيم التي يحملها أعضائها مما يؤدي إلى السير الحسن للعمل وبالتالي نجاح المنظمة وزيادة الوعي والالتزام فيها.

الفصل الثالث

الفصل الثاني

الالتزام التنظيمي

- ✓ تمهيد
- ✓ تعريف الالتزام التنظيمي
- ✓ خصائص الالتزام التنظيمي:
- ✓ أهمية الالتزام التنظيمي:
- ✓ أنماط الالتزام التنظيمي:
- ✓ مراحل تطور الالتزام التنظيمي:
- ✓ العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي :
- ✓ الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي:
- ✓ نظريات الالتزام التنظيمي:
- ✓ خلاصة

تمهيد

يعد الالتزام التنظيمي أحد المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في حقل الإدارة في العقود الأخيرة لما له من علاقة بفاعلية المنظمة ودرجة إنجاز العمل فيها ويرجع ذلك الى ضرورة العناية بدور الفرد الذي يمثل عنصر هاما وفعالا في المنظمة وهذا الفرد له اتجاهات، وميول، وأساليب تفكير توجه سلوكه ما يخلق صعوبة في التعامل والسيطرة على مكوناته النفسية والاجتماعية، حيث ان التزام الفرد بالمنظمة كفيل بان يجعل الموظفون يحرصون اشد الحرص على المحافظة على علاقة مثمرة ونشطة وإيجابية مع منظمتهم. كما انه من العوامل المهمة التي تدفعهم للبقاء في استعداد تام لبذل كل ما يستطيعون من وقت وجهد وتفان في العمل لتحقيق اهداف هذه المنظمة.

1- مفهوم الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي من الموضوعات الهامة والعصرية التي تناولتها الدراسات والبحوث لأهميتها من ناحيتين الأولى الحفاظ على الافراد العاملين بالمنظمة وتوفير البيئة المناسبة والملاءمة لهم والثانية الحفاظ أيضا على ولائهم والتزامهم نحو منظماتهم، والذي يؤدي بالتالي من الناحية الأخرى الى الحفاظ على بقاء واستمرارية المنظمة نحو تحقيق أهدافها.

يعرف لغة: بانه مرتبط بالأرسال والشحن وهو "الثقة بالالتزام فرد معين لإيصال عهدة او شحنه معينه" (حنونه، 2006، ص12)

-اصطلاحا: يعرف هو ذلك "الارتباط النفسي والعاطفي الذي يشعر به العاملون تجاه المنظمة التي يعملون بها، ويعكس مدى تبنيهم الاتجاهات وقيم المنظمة. (المصاورة، الخفاجي، 2015، ص98)

-الالتزام التنظيمي " بانه اتجاه حول ولاء وانتماء العاملين للمنظمة، وهو عملية مستمرة يقوم من خلالها العاملون بالمنظمة بالتعبير عن اهتماماتهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها". (حريم، 2004، ص66)

-ويعرفه اخرون " هو توجه يعكس ولاء العاملين للتنظيم الذي ينتمون اليه ويمثل عملية مستمرة من خلالها يظهر أولئك العاملون اهتمامهم بالتنظيم وتجاهه المستمد ورفاهته، وهكذا يمثل الالتزام التنظيمي اتجاهها يعكس قوة الترابط والتواصل بين الفرد والتنظيم الذي ينتمي اليه". (المغربي، 2007، ص228)

ومن خلال المفاهيم السابقة للالتزام التنظيمي استنتجنا أن "الالتزام يتصف بانه ايمان لدى الفرد العامل بالمنظمة بأهمية المحافظة على أداء واجباته تجاه عمله والقيام بها على اكمل وجه مع رغبة في الاستمرار في الأداء على مستوى عال من الجودة امكن، وهذا الاتفاق يؤكد أيضا ان الالتزام التنظيمي ينبع عن إرادة الفرد واختياره وليس التزاما قسريا يفرض عليه عن طريق قوى خارجية.

2- خصائص الالتزام التنظيمي:

-يعتبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل اقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وایمانه بأهدافها وقيمها.

- يشير الالتزام التنظيمي الى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من اجل تزويد المنظمة بالحوية والنشاط ومنحها الولاء.

- يتصف الالتزام التنظيمي بانه متعدد الابعاد.

- ان الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة

- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه او تركه للمنظمة

- يتميز الافراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول اهداف وقيم المنظمة الإنسانية والايمان بها ، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق اهداف المنظمة لفترة طويلة ، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي . (ايناس فؤاد، 1429، ص13)

- يتميز للالتزام التنظيمي بأنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظمتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وابعاده المتعددة، ومؤثرة في بعضها البعض.

الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم ، والتي يجسد مدى ولائهم.

إن الالتزام التنظيمي بناء متعدد الأبعاد وليس بعدا واحدا ورغم اتفاق اغلب الباحثين على تعدد أبعاده ، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد ولكن الأبعاد تؤثر في بعضها البعض .

إن الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية التنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيمي .(عبد الباقي، 2004، ص24)

3- أهمية الالتزام التنظيمي:

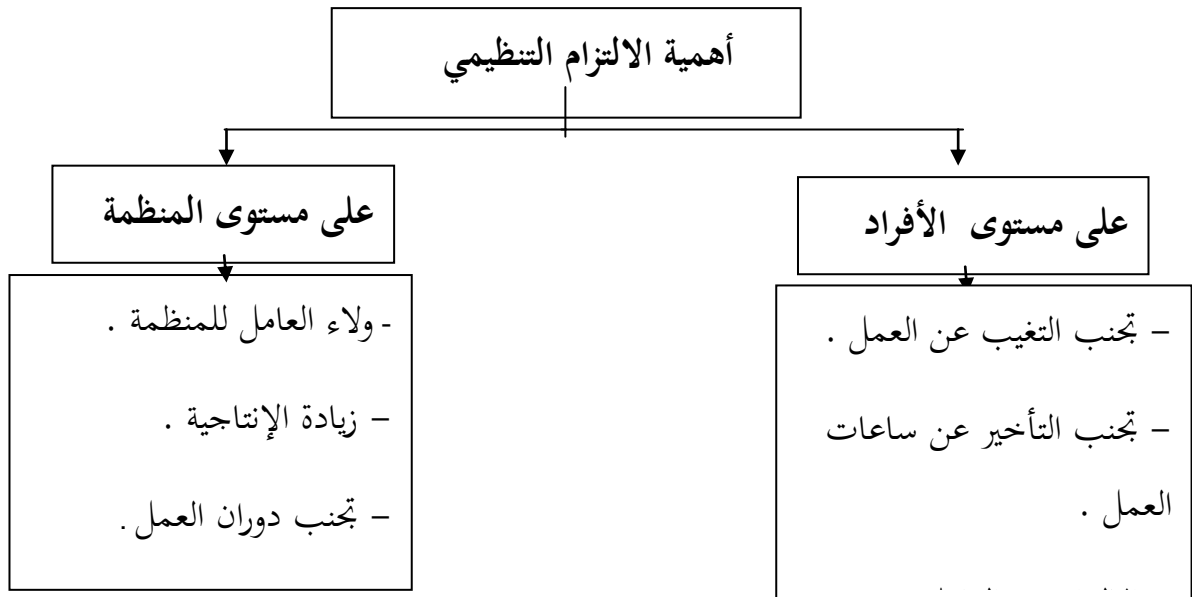
ان الالتزام التنظيمي لا يضمن النجاح في العمل، ولكن غيابه يضمن الفشل فكثير من المديرين او العاملين يفتقدون الى اصدق العزيمة، فبينما هم خبراء في تحديد المشكلات الا انهم لا يلتزمون بإيجاد حلول لهذه المشكلات ، فالالتزام يتطلب شجاعة ومخاطرة، وهذا يعني ان يعطي الفرد كل ما لديه للأخرين ، كما ان عليه ان يتعرف على أهدافهم.

لا تفترض المنظمة عادة الالتزام انما هو تابع من نفس المقتنعة به داخليا، والفرد الذي يفتقر لصدق العزيمة يخفي اختياره، ويحاول ليتجنب الالتزام، ومقابل لذلك فهو يكثر الحديث بدلا من ان يتمسك به، ومثل هذا بفضل ترك العمل في الغد على ان يلتزم ناحية عمله اليوم.

والمدير الملتزم حيال الافراد العاملين معه يجد احترام من قلبهم واستعداد أكبر للالتزام تجاهه لزيادة الفاعلية في المنظمة وقبولهم للتفويض من قبله في جهات أخرى، وهؤلاء الافراد مستعدون للالتزام أيضا تجاه فريق العمل الذي معه، وهم كذلك يفعلون ما التزموا وتعهدوا بعمله، كما انهم في حالات نادرة تكون لديهم الشجاعة بالتصريح وعدم الالتزام ابداء، اذا ما وجدوا ان هناك شكاً او مخاطرة في نجاح العمل الذي هم مقبلون على الالتزام به ولكنهم بنفس الوقت يحققون نتائج قد تكون مستحيلة في نظر المديرين ، وان عدم الالتزام الافراد في عملهم يعد دلالة خطيرة في هذه المنظمة.(إيهاب عيسى،2014،ص54)

ويمكننا حصر أهمية الالتزام التنظيمي على مستوى الافراد ،ومستوى المنظمة في الشكل التالي:

الشكل رقم(01) يوضح أهمية الالتزام التنظيمي



المصدر: (بوقراف،دومة،2017،ص91)

4- أبعاد الالتزام التنظيمي:

تنص معظم الآراء على ان هناك ثلاثة أبعاد تشكل في مجموعها الالتزام التنظيمي وهذه الأبعاد هي:

1.4- بعد الالتزام العاطفي (الالتزام الوجداني):

ويقصد به شعور العامل بالارتباط للمنظمة والمساهمة فيها، ويعرف كذلك بأنه التزام عاطفي وهي توافق اهداف الفرد مع اهداف وقيم بالمنظمة مما يؤدي الى المشاركة الفرد في تحقيق وتدعيم هذه القيم. (عبد الباقي، 2004، ص17)

أو هو درجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه ، أي هو الارتباط المحدود ، وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم ، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة . (بوقراف، دومة، 2017، ص92)

2.4- الالتزام المستمر (الاستمراري):

وهو مبني على تكاليف التي يرى العامل ان سببها هو تركه للمنظمة وهو قوة الفرد ورغبته الجارحة في البقاء والاستمرار في المنظمة التي يعمل بها. (محمد احمد سليمان، دس، ص17)

وقد اقترح هذا كل من الن و ماير (Allen & Meyer, 1990) وينبثق هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة ، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى ، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة ، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها ، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال الى الوضع الآخر ، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الانتهازيون و أصحاب الطموحات العالية . . (العطية، 2003، ص253)

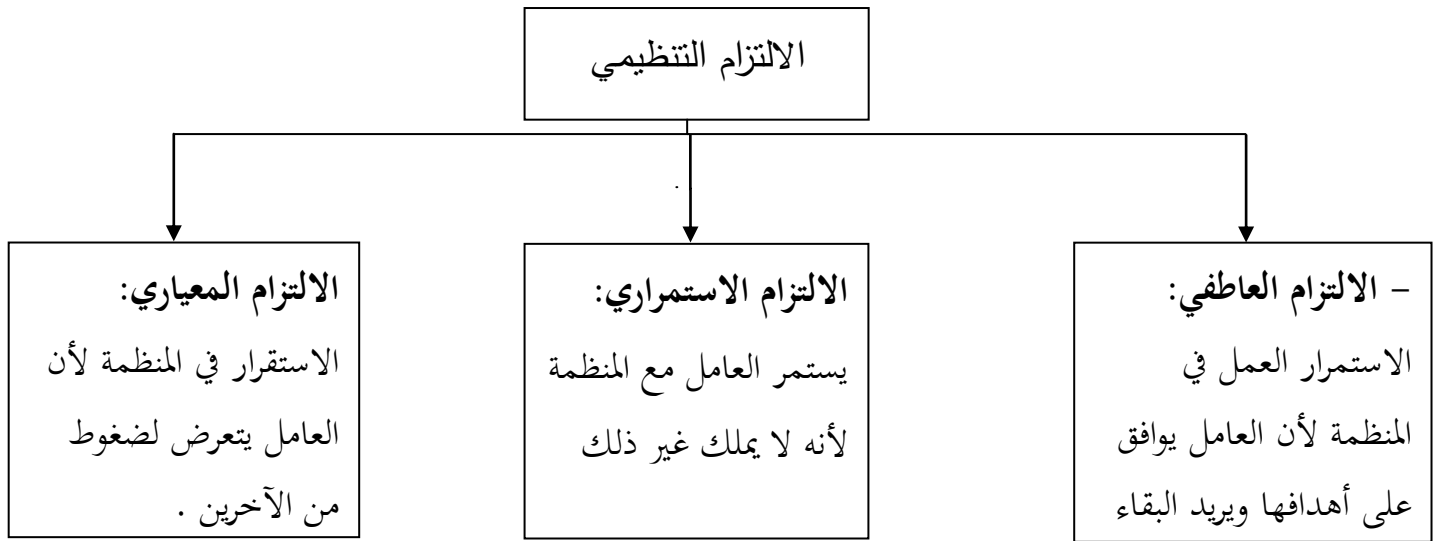
3.4-:الالتزام المعياري:

ويشير الى شعور العامل بالالتزام بالبقاء في المنظمة وقد يعود ذلك الى ضغوط الاخرين مثل الزملاء والرؤساء.

ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة ، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل ، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة ، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي ، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة .(العطية،2003،ص252)

ويمكن حصر هذه الابعاد الثلاثة وعلاقتها بمدى التزام الفرد بالمنظمة في الشكل التالي:

الشكل رقم(02)أبعاد الالتزام التنظيمي



المصدر: (بوقراف،دومة،2017،ص94)

5- مراحل تطور الالتزام التنظيمي:

يشير المعاني الى ان "بوكانن" ذكر ان الالتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاث مراحل متتابعة وهي:

1-5 مرحلة التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والاعداد والتجربة ويكون خلال تلك الفترة اهتمامهم منصبا على تامين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد، والبيئة التي يعمل فيها، ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات واهداف المنظمة ومحاولة اثبات ذاته.

ويقول "بوكانن": انه من خلال هذه الفترة يواجه الفرد عددا من المواقف التي تكون عنده مرحلة التجربة وهيئة الى مرحلة التي تليها ومن هذه المواقف: تحديات العمل، تضارب الولاء عدم وضوح الدور، ظهور الجماعات المتلاحمة، ادراك التوقعات، نمو الاتجاهات نحو التنظيم، والشعور بالصدمة.

2-5- مرحلة العمل والانجاز: وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والاربعة أعوام وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز واهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد وتخوفه من العجز، ويتبلور وضوحا للولاء للعمل في المنظمة.

3-5- مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من الالتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر الى ما لانهاية، حيث يزداد ولاءه وتتقوى علاقته بالتنظيم الى مرحلة النضج.

وقد ذكر "العتيبي والسواط" الى ان العملية ارتباط الفرد بالمنظمة تمر عبر مرحلتين حددهما في التالي:

-مرحلة الانضمام للمنظمة: التي يريد الفرد العمل بها غالبا ما يختار التي يعتقد انها تحقق رغباته وتطلعاته.

-مرحلة الالتزام التنظيمي: وهنا يصبح الفرد حريصا على بذل اقصى جهد لتحقيق اهداف المنظمة والنهوض بها. (حسين حريم، 2003، ص192)

وارد في العتيبي والسواط ان هناك ثلاثة مراحل للالتزام التنظيمي:

-الإذعان او الالتزام: حيث يكون التزام الفرد في بداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، وبالتالي فهو يقبل سلطة الاخرين ويلتزم بما يطلبونه.

-مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة : حيث يتقبل سلطة الآخرين رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة ،لأنها تشبع حاجاته للانتماء وبالتالي فهو يفخر بها .

-مرحلة التنبؤ: أي اعتبار اهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له، وهنا يكون الالتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم(بوقراف،دومة،2017،ص90).

6-العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر او غير مباشر في درجة الالتزام المؤسسي للعاملين من أهمها:

6-1 ثقافة الفرد:

الانسان هو نتائج ثقافته فقيم المجتمع والتنشئة الاجتماعية للفرد في البيت والمدرسة والجامعة والعمل وغيرها من مكونات الثقافة تساهم في تعزيز جوانب هامة في شخصية الفرد واتجاهاته إزاء الإخلاص في العمل والأمانة والانتماء والالتزام

6-2 توقعات الفرد من العمل:

في حالة عدم وجود فروق فردية بين توقعات الفرد من عمله وبين الواقع ذلك العمل ،فان ذلك يؤثر في مستوى الالتزام المؤسسي لذلك الفرد

6-3 وضوح الأهداف: ان وضوح الأهداف المؤسسة امام العاملين من شأنه العمل على زيادة الالتزام المؤسسي فكلما كانت الأهداف واضحة كلما كان فهم الافراد لما هو مطلوب منهم تحقيق افضل واكثر شولا ،مما يساعد في تعزيز الالتزام المؤسسي لديهم.

6-4 العلاقة مع المرؤوسين: ان العلاقة الجيدة بين الرؤساء والمرؤوسين تؤكد وجود ثقة متبادلة بين الأطراف ،مما يعزز من نظرة الفرد الإيجابية الى المنظمة واستمراره في العمل فيها

وان المسؤولية العيادة أهمية كبيرة في حياة المنظمات واستمراريتها ،فعلينا مسؤولية اختيار الأهداف وتنمية ولاء الافراد وانتماءهم وبناء الثقة وتحقيق الأهداف والقائد الناجح هو الذي يستطيع ان يعمل على زيادة درجات الالتزام المؤسسي لدى العاملين ويدعم اعتقادهم بأهمية التنظيم ،ويبعث بينهم الرغبة في بذل المزيد من الجهد المبدع وينمي فيهم الرغبة في بذل المزيد من الجهد المبدع وينمي فيهم

الرغبة في المحافظة على العلاقات التنظيمية الجيدة، والعمل على تطوير التنظيم والافراد من حيث الاحترام ومراعاة المشاعر وزيادة الرغبة بالعمل.

5-6 سمات الوظيفة: بناء الوظيفة على أساس استقلالية أكبر وجدية أكبر في العمل تشكل دافعا للفرد على بذل المزيد من الجهد بالتالي فان خصائص معينة للوظيفة يمكن ان تزيد من إحساس الفرد بالمسؤولية وبالتالي شعوره بالانتماء للمنظمة

6-6 مدى تشجيع المنظمة للالتزام: يقع على المنظمة دورا أساسيا في تعزيز الالتزام من خلال إعطاء الموظف حقوقه وتحفيزه وتوفير مناخ الابداع وغير ذلك من الأمور التي تؤثر على الموظف وتشجيعه على الالتزام وتكامل المشكلة الكبرى في ان بعض المنظمات تتبع سياسات محددة في الأوقات الصعبة مثل تخفيض عدد الموظفين او إعادة هندسة العمليات بهدف توفير الأموال والتقليل من خسائرها هذه الإجراءات تؤدي الى اضعاف ثقة العاملين بالإدارة وبالتالي اضعاف درجة الالتزام المؤسسي لدى العاملين. (جوده، 2008، ص282)

7- الأثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي:

تعددت الدراسات حول الأثار المترتبة على الالتزام التنظيمي، ومن بين تأثيرات الالتزام التنظيمي على المتغيرات التنظيمية (فيصل حسون، 2005، ص211)

-الروح المعنوية:

ان الالتزام دور كبير في رفع الروح المعنوية، الأمر الذي يترتب عليه حب الافراد لعملهم ومنظمتهم وحماسهم بالعمال المطلوبة، تؤدي الروح المعنوية المرتفعة الى زيادة درجة الالتزام التنظيمي عكس الروح المعنوية المنخفضة نتيجة لقصور في السياسات الداخلية او لعيوب في بيئة العمل مما يترتب عليه تدني درجة الالتزام التنظيمي.

-الأداء المتميز:

يمتاز الافراد الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام التنظيمي في بيئات عملهم بالأداء الجيد نتيجة حب الافراد لعملهم وحماسهم وولائهم بالإضافة الى شعورهم بالانتماء وتوافق أهدافهم بأهداف المنظمة التي يعملون بها.

وتشير الأبحاث والدراسات إلى أن الالتزام من أهم مقومات الإبداع الوظيفي ، كما يشير أيمن المعاني إلى أن هناك علاقة قوية بين الالتزام التنظيمي و الإبداع الإداري ، مما يشير إلى ضرورة قيام الإداريات بتعزيز قيم الالتزام التنظيمي ودعمه وتشجيعه للحصول على مزيد من الإبداعات في المجال الوظيفي . (بوقراف،دومة،2017،ص100)

-تسرب العاملين: يعرف مولي (التسرب هو توقف عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضا نقديا) ويعود ذلك الى عدم شعوره بالولاء والانتماء لعمله مما يؤثر على درجة التزامه في العمل بالمنظمة. ويعتبر التسرب العاملين او تركهم لأعمالهم في المنظمات من الظواهر السلبية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي مما تمنع تقدم المنظمات، وذلك لان التسرب يؤدي الى تدني الأداء والروح المعنوية وزيادة أعباء العمل. (عطية،2003،ص54)

8-نظريات الالتزام التنظيمي:

النظريات الكلاسيكية: 1-8

1-1-8 النظرية البيروقراطية: تعتبر البيروقراطية حسب "ماكس فيبر" بأنها ذلك التنظيم الضخم في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر الذي يوجد لتحقيق اهداف الدولة وإخراج السياسة العامة الى حيز الواقع ،ووضعها موضع التنفيذ والبيروقراطيون هم أولئك الافراد العاملون في الإدارات الحكومية، الذين يتم اختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية ،ويكونون فيما بينهم تنظيما هرميا تحكمه قواعد معينة وتحدد فيه الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات ويتجسد فيه سلوك الالتزام والالتزام في أداء الاعمال والمهام المنوط بالأفراد العاملين. (خليل محمد،2009،ص35)

2-1-8 نظرية الإدارة العلمية: تعود هذه الأخيرة ل"فريدريك تايلور" معتمدا فيها على أسس العلمية في دراسة الحركة والزمن وتحميا الظروف المادية والتنظيمية حتى يقوم الفرد بإنجاز عمله بأعلى كفاءة وبأقل تكلفة مع تحقيق سلوك الالتزام عند العاملين .

3-1-8 نظرية التنظيم الإداري(هنري فايول):تمحورت أفكار فايول حول وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتنسيق والأمر والرقابة واهمية معرفتها وتدريسها في الجامعات وقد اقترح أربعة عشر مبدءا لنجاح العملية الإدارية:

- **السلطة والمسؤولية:** يرى فايول ضرورة التساوي بين السلطة والمسؤولية رغم صعوبة تحديد المسؤولية كلما ارتقى الفرد في السلم الإداري.
- **تقسيم العمل:** ويتم فيه فصل الوظائف والسلطات وتوزيع المسؤوليات حسب القدرات ومستويات الذكاء.
- **الانضباط:** هو ما يطلبه الرئيس وينفذه المرؤوس ويرى "فايول" ان أساس الالتزام هو الطاعة للاتفاقيات التي تبرم بين الطرفين في المشروع، كما يرى ان الالتزام يتعلق بقدرة القادة الذين يطبقون العقوبات بحكمة ونزاهة عند اخلال المرؤوس بالقوانين والنظم.
- **وحدة القيادة:** هي ان يكون للأفراد العاملين رئيسا مباشرا واحدا، لان القيادة الثنائية تسبب ارباك المرؤوسين عندما يتلقى أوامر من مرؤوسين مختلفين بالتالي يؤدي إلى نتائج سيئة سواء على الأداء والفاعلية او الانضباط.
- **وحدة التوجيه:** وهو ان يكون في المؤسسة ريسا واحدا وخطة واحدة للجميع النشاطات الموجودة في هذه الأخيرة.
- **تبعية المصالح الفردية للمصلحة العامة:** ويقصد بهذه الأخيرة تكريس الفرد لجميع جهود لخدمة المصلحة العامة
- **تعويض الموظفين:** تتمثل في التعقل والعدالة في تحديد الأجور والمكافئات في العمل ،فيجب ان يرتكز العاملين على نظام جيد لمكافاة الجهود المبذولة
- **التسلسل الإداري:** ويعني به التسلسل من اعلى الهيكل التنظيمي ويزالك تحقق طريقة الاتصال في المؤسسة.
- **المركزية:** ويقصد بها المركزية في اتخاذ القرارات في المؤسسة وتمركزها في يد الرؤساء ذوي الدرجة العليا.
- **النظام:** ويعني ان هناك مكان لكل فرد ولكل فرد مكان في المشروع ويقصد به فايول تنظيم المواد الأولية كما ينظم العنصر البشري

-العدالة: وهي الانصاف والتعقل في إعطاء الأجور والمكافئات ويعرفها "فايول" بأنها تنفيذ القوانين المنصوص عليها الملطفة بروح العطف العدل.

-الاستقرار: ويقصد به تحقيق الاستقرار لدى العاملين من خلال تطبيق الإدارة القوانين التي تشجعهم على العمل في المؤسسة لمدة أطول.

-المبادرة: تعني المبدأ في انجاز المهام والابداع والابتكار وتنفيذ الخطط والمشاريع.

-الروح الجماعية: وتتمثل في العمل بروح الفريق من خلال التعاون والتضامن والتالف بين العاملين(عمار بحوش،2008،ص71)

8-2 النظريات الحديثة:

8-2-1 نظرية الحاجات لابراهيم لماسلو: افترض "ماسلو" ان الرغبات الإنسانية هي بمثابة دوافع تتحدد وتسهم في تجسيد الالتزام الوظيفي وهي كالتالي:

-الحاجات الفيزيولوجية: وهي الحاجات الضرورية لحياة الفرد من طعام وشراب وجنس وراحة وتعتبر هذه الأخيرة اقوى الحاجات الإنسانية

-الحاجة للأمن: وتتمثل في توفير حماية الفرد من الاخطار البيئية سواء كانت خطرا صحيا او اقتصاديا او ماديا.

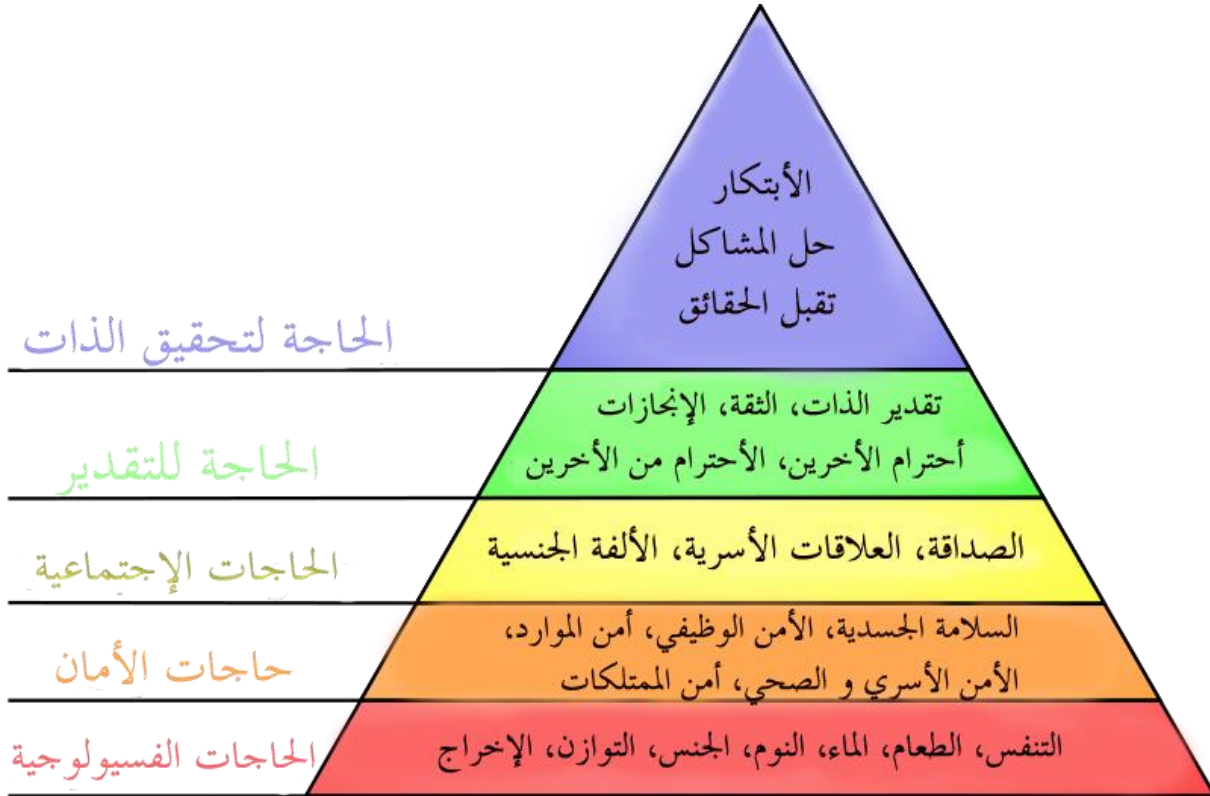
-الحاجة للحب والانتماء: تمتع الفرد بالحاجات واشباعها كالحب والانتماء والصدقة والقبول من الاخرين باعتبار الفرد كائن اجتماعي بطبعه.

-حاجات الاحترام: ويهتم هذا الأخير بشعور الافراد بالقيمة والاهمية وتتمثل في المكانة الاجتماعية واعتراف الاخرين بالفرد وتقبلهم لهم.

-حاجات تحقيق الذات: وتتمثل هذه الأخيرة الحاجات التي يسعا الفرد الى تحقيقها في حياته كان يكون مديرا او رجلا اعمال ويأتي اشباع هذه الأخيرة بعد اشباع جميع الحاجات السابقة للفرد.(رعد الصرن،2004،ص273)

والشكل التالي يوضح هرم الحاجات لآبراهام ماسلو

الشكل رقم (03) هرم الحاجات لآماسلو



المصدر: اعداد الطلبة حسب تقسيم ماسلو

8-2-2 نظرية "ماكلااند للحاجات": اهتم ماكلااند في نظريته بعملية تحفيز الافراد في مكان العمل وحدد ثلاثة أنواع من الحاجات التي تؤثر على الفرد وفاعليته اتجاه عمله منها الحاجة الى السلطة والانتماء والحاجة الى الإنجاز. (عمار بحوش، 2006، ص48)

- الحاجة للسلطة: رأى الباحث ان هناك نوع ثالث من الافراد الذين لديهم دوافع قوي التأثير في الآخرين وتغيير الأوضاع ويرى ان هؤلاء الافراد عادة ما ينجحون لتمتعهم بسمات قيادية بالتزامهم بالعمل في اطار مؤسسات ولان العمل الشرعي في اطار القانون يسمح لهم بالحصول على المساندة والمؤيدين الذين يشاطرونهم الراي ومن اهم سمات هؤلاء الافراد تلهفهم على القوة والاستنثار بالقرار ومن ثمة التحول الى تسلط فردي بمعنى الميل إلى السيطرة والتحكم في الآخرين.

- الحاجة الى الانتماء: و يعني الميل الافراد الى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين بحيث يشعرون بالبهجة والسرور عندما يكونون محبوبون من طرف الآخرين ويشعرون بالألم اذ تم رفضهم.

-الحاجة الإنجاز: و يقصد بها الافراد الذين تتوفر لديهم حاجة قوية للإنجاز يكون عندهم رغبة قوية للنجاح وخوف من الفشل، ويتسمون بحب التحدي ويضعون لأنفسهم أهدافا كبيرة ليس من المستحيل الوصول اليها.

8-2-3 نظرية (XY) لدوقلاس ماك قريغور:

تقوم النظرية X على الافتراضات لتالية:

-ان الفرد كسول بطبيعته يكره العمل ويتجنبه او يتهرب منه اذا كان في استطاعته.

-الافراد العاملين يتم اجبارهم على العمل وتوجيههم ومراقبتهم وتهديدهم بالعقاب كمدخل لدفعهم للعمل وإنجاز الأهداف التنظيمية بطريقة ملائمة.

-يفضل الفرد العامل التوجيه، ويتجنب تحمل المسؤولية ولديه القليل من الطموحات

تقوم نظرية Yعلى الافتراضات الاتية:

-ترى ان الافراد يقومون بالعمل وبذل الجهد العضلي والذهني بشكل طبيعي ويعتبرونه مثل اللعب والراحة

-ترى بان الرقابة الخارجية اللطيفة والمستمرة والتهديد بالعقاب ليس الوسيلة الوحيدة لتوجيه جهود الافراد نحو تحقيق الأهداف، ولكن يمكن للأفراد ممارسة الرقابة الذاتية في سبيل القيام بالأعمال وتحقيق الأهداف والالتزام داخل أي مؤسسة.

-ترى ان الفرد العادي باستطاعته تحمل المسؤولية اذا ما توفرت له الظروف المناسبة للعمل.

-يسعى الفرد في العمل ويتطلع الى ان يكون هناك تساوي وتعادل بين التزامه وانضباطه في العمل والتحفيز الذي يحصل عليه من خلال ما ينجزه من مهام.

-الافراد العاملين قدرة كبيرة على ممارسة الابداع والتطوير وخلق كل ما هو جديد ويكون في صالح المنظمة.

خلاصة:

انطلاقاً مما سبق فقد برزت الحاجة الى دراسة السلوك الإنساني وذلك بهدف تحقيق النجاح للمنظمات والتقدم، ولتحقيق هذا يجب توفر مجموعه من العوامل من بينها الالتزام التنظيمي، الذي يعتبر احدى الركائز الأساسية التي يقوم عليها المنظمات والذي يختبر حالة إيجابية محسوسة يشعر بها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها وتعددت الادبيات في النظر الى الالتزام من زوايا مختلفة، ولقد قمنا في هذا الفصل بالتعرف عليه وعلى مدى أهميته للفرد والمنظمة لهذا فقد جزئنا هذا الفصل الى تعريفه وخصائصه وأهميته في المنظمة وأهم العوامل المؤثرة فيه وانماطه وأهم النظريات مفسرة له بهدف توضيح والامام أكثر بهذا الموضوع لكي يساعدنا في إتمام دراستنا .

الفصل الرابع

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة

✓ تمهيد

✓ المنهج المتبع في الدراسة

✓ حدود الدراسة

✓ الدراسة الاستطلاعية

✓ عينة الدراسة:

✓ خصائص عينة الدراسة

✓ أدوات الدراسة

✓ الخصائص السيكومترية للدراسة

✓ إجراءات الدراسة:

✓ الاساليب الاحصائية المستخدمة

✓ خلاصة

تمهيد

بعد التعرف على موضوع الدراسة وتناول جزئياتها نظريا، وجب أن نتقل من مرحلة الاستزادة النظرية الى مرحلة البحث الميداني الواقعي، الذي يقدم بدوره الإجابات المباشرة لتساؤلات البحث، مع التحقق من فرضياته المؤقتة والمقترحة بغية تأكيدها أو نفيها.

اذ تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الأسلوب الأمثل للتأكد من قيمة منطلقات البحث (الإشكالية والفرضيات)، وبناء عليه تتحدد نوعية النتائج المحصل عليها، ومن ثم تبين قيمة التعميم على مجتمع الدراسة.

وعليه سنتناول في هذا الفصل أهم الإجراءات المنهجية المتبعة، بدءا من المنهج المتبع، ثم وحدود الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، عينتها ثم عينة الدراسة وخصائصها وكيفية اختيارها وكذا التطرق الى أدوات الدراسة، والتأكد من خصائصها السيكو مترية (الصدق والثبات) وصولا الى إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

1- المنهج المتبع في الدراسة:

انطلاقاً من موضوع الدراسة و المعلومات المراد الحصول عليها ونظراً لاهية هذه الدراسة والاهداف التي يسعى الباحث للإجابة عنها فقد تم اختيار المنهج الوصفي كونه الملائم لدراسة القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي و معرفة الفروق (السن ، الجنس ، ا) لمرضى مستشفى 18 فيفري بمتليلي.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه احد اشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة محددة و تصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة او المشكلة و تصنيفها و تحليلها و اخضاعها للدراسة الدقيقة .(ملحم، 2010ص370)

2- حدود الدراسة:

1-2 الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة من ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ولاية غرداية والذي بلغ عددهم 130 موظف.

2-2 الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري ببلدية متليلي ولاية غرداية.

3-2 الحدود الزمانية: من بداية شهر جانفي 2021 إلى غاية نهاية شهر أفريل 2021 من السنة الجامعية 2020 / 2021

وتحدد الدراسة كذلك بالمنهج المتبع (الوصفي) و أداة الدراسة المتمثلة في مقياسي القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعرف الدراسة الاستطلاعية بمجموعة الدراسات التي يتم استخدامها في المراحل الاولى من اي بحث علمي يقوم به الباحث ، و تعد الدراسات الاستطلاعية الركيزة الاساسية التي تركز عليها الدراسات الميدانية ، و تمهد الدراسات الاستطلاعية للبحث العلمي ، كما انها تعرف بالظروف التي سيجري فيها البحث العلمي .

قمنا في هذه الدراسة بمقابلة بعض المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي لمعرفة الظاهرة المدروسة (القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي)، كما استفدنا من هذه الدراسة في معرفة: أداة الدراسة، كما ساهمت في تحديد الاشكالية و الفرضيات.

وقد تم تطبيق الاداة على عينة استطلاعية تكونت من 30 فرد بلغ عدد الذكور فيها 14 وعدد الاناث 16 تتراوح أعمارهم من 20 سنة إلى 55 سنة، وذلك قصد التأكد من صدق وثبات الأداة.

4- عينة الدراسة:

والتي تعرف بأنها جزء من مجتمع البحث الاصيلي ، يختارها الباحث بأساليب و طرق مختلفة و تضم عدد من الافراد من المجتمع الاصيلي .(عبيدات، 2014ص97)

وقد تم اختيار عينة بحث مكونة من 130 فرد من اصل مجتمع مكون من 210 فرد وذلك باستخدام:

المعينة العشوائية : تعني أن جميع افراد مجتمع البحث تتاح لهم فرص متساوية لان يتم اختياره ضمن عينة البحث وتكون عينة عشوائية بسيطة ،عينة عشوائية منتظمة ،عينة عشوائية طبقية.

5- خصائص عينة الدراسة:

وقد تم توزيع أفراد العينة حسب :الجنس ، السن :

5-1 تحديد أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ذكور	إناث	المجموع
التكرار	61	69	130
النسبة المئوية	%47	%53	%100

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن عدد الذكور بلغ 63 بنسبة 48% ، في حين بلغ عدد الاناث 67 بنسبة 52% ومن خلال هذه الاحصائية يتضح لنا أن أن عنصر الاناث صار له إهتمام كبير بالقطاع الصحي، عكس ما كان من قبل حيث كان يفضل أغلب الإناث الذهاب للقطاع التعليمي.

2-5 تحديد أفراد العينة حسب السن:

الجدول رقم (3) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

الفئة العمرية	أقل من 29	أكثر من 29	المجموع
التكرار	62	68	130
النسبة المئوية	47.69%	52.31%	100%

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن عدد الممرضين من الفئة العمرية الأقل من 29 سنة ،بلغ 62 بنسبة 47.69%، في حين بلغ عدد الموظفين من الفئة العمرية الاكثر من 29 سنة بلغ 68 بنسبة 52.31% ،يوضح لنا أن معظم الممرضين في المؤسسة الاستشفائية في سن متقاربة و في اواخر سن العشرينيات .

6- أدوات الدراسة:

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة أداة الاستبيان من خلال المقياسين التاليين:

1-6 مقياس القيم التنظيمية: قمنا باعتماد مقياس القيم التنظيمية لفرانسييس وودكوك من مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الأزهر، غزة بعنوان "القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي البنوك الإسلامية قطاع-غزة" من إعداد رافع يوسف الوحيدي (2013)، حيث يتضمن هذا المقياس 37 بنداً مقسمة على أربعة محاور والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (4) يبين توزيع بنود القيم التنظيمية

بنود التي يقيسها كل محور	محاور القيم التنظيمية
9-8-7-6-5-4-3-2-1	قيم ادارة المنظمة (القوة الصفوة المكافأة)
17-16-15-14-13-12-11-10	قيم إدارة المهمة (الكفاءة الفعالية الاقتصاد)
27-26-25-24-23-22-21-20-19-18	قيم إدارة العلاقات (القانون والنظام فرق العمل العدل)
37-36-35-34-33-32-31-30-29-28	قيم إدارة البيئة (الدفاع التنافس استثمار الفرص)

بالنسبة لبنود هذا المقياس فقد جاءت كلها إيجابية

وتتم الاجابة على هذه البنود وفق سلم يتكون من 5 إجابات ، وفق طريقة "ليكرت" كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) يبين تقسيم سلم ليكرت للبنود

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
5	4	3	2	1

وتعكس العلامة في البنود السلبية ، وتجمع درجات كل الفقرات وتحدد الدرجة الكلية للممرض حول الاستبيان ، حيث يتحصل المفحوص على 185 درجة كأقصى حد و 37 درجة كأدنى حد.

1-1-6 الخصائص السيكومترية للقيم التنظيمية

*الصدق: والذي يعرف بصلاحية الاداة لقياس ما وضعت من اجل قياسه و صدقها في قياس السمة او السمات التي يريد الباحث قياسها فعندما يكون الغرض قياس التحصيل في مادة معينة فان صدق الاداة يعني ان الاداة صالحة لقياس التحصيل لتلك المادة و توفير البيانات اللازمة عن التحصيل ، فالصدق يعني ان يكون المقياس صالحا لقياس الظاهرة او السمة التي يريد قياسها .(عطية، 2010 ص 108)

وقد تم حساب الصدق بطريقتين هما:

- المقارنة الطرفية: هو تقسيم درجات الاستبيان على مستويين ممتاز و ضعيف ، ثم مقارنة درجة السؤال في المستوى الضعيف بدرجاته في المستوى الممتاز .

الجدول رقم (06) يوضح قيم المقارنة الطرفية لاستبيان القيم التنظيمية

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
العليا	10	128.20	12.76	18	10.59	0.000
الدنيا	10	78.70	7.42			دالة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول والذي يوضح قيم المقارنة الطرفية لاستبيان القيم التنظيمية ان المتوسط الحسابي للعينة العليا بلغ 128.20 بينما بلغ انحرافها المعياري 12.76، ام بالنسبة للعينة الدنيا فقد بلغ متوسطها الحسابي 78.70، فيما بلغ انحرافها المعياري 7.42، وقد بلغت درجة الحرية 18، بينما بلغت قيمة "ت" لهذا الاستبيان 10.59 بمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة احصائيا ومن هنا يعتبر الاستبيان صادق.

-**الصدق الذاتي:** يعرف بأنه صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب اخطاء القياس ، و الصدق الذاتي هو الحد الاعلى لمعامل صدق الاختبار (عوض، 2006 ص175) .

من خلال الجدر التريعي لقيمة ثبات "الفاكرونباخ" المقدرة ب 0.92 و عليه تحققت قيمة الصدق الذاتي ب 0.95 و من هنا نعتبر ان الاستبيان صادق .

***الثبات:** و الذي يعرف بأن النتائج التي تظهرها الاداة ثابتة بمعنى تشير الى الاشياء او النتائج نفسها لو اعيد تطبيقها على العينة نفسها في نفس الظروف بعد مدة ملائمة فعندما لا تتغير النتائج باعادة تطبيق الاداة و لا تختلف استجابة المفحوص فهذا يعني أن الاداة ثابتة .(عطية، 2010 ص111)

تم حساب الثبات بطريقتين هما:

-**التجزئة النصفية:** و هي الطريقة التي يطبق فيها الاختبار مرة واحدة فقط ثم تقسم درجات العينة الى نصفين متكافئين تماما من حيث العدد و مستوى السهولة و الصعوبة .

جدول رقم (7) يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان القيم التنظيمية

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى الدلالة
استبيان القيم التنظيمية	0.79	0.88	0.05

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط بلغت 0.79 و بعد تعديلها بمعامل " سبيرمان براون " بلغت 0.88 و هي القيمة الدالة عند 0.05 مما يدل على ان الاستبيان ثابت .

-**معامل ألفا كرونباخ:** يعتبر معامل الفاكرونباخ الذي يربط بين ثبات الاختبار و تباين بنوده ، فازدياد نسبة تباينات البند بالنسبة الى التباين الكلي يؤدي الى انخفاض معامل الثبات وقد تم تقدير معامل ألفا كرونباخ للقيم التنظيمية بقيمة 0.92 و هي دالة عند مستوى 0.05 و منه الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات .

2-6 مقياس الالتزام التنظيمي: قمنا بالاعتماد على مقياس الالتزام التنظيمي لماير، ألان وسميث، من كتاب مراد نعموني (2014) المدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، ص(182،183) حيث يتضمن هذا المقياس 18 بندا مقسمة على ثلاثة أبعاد والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(08) يبين توزيع بنود الالتزام التنظيمي

أبعاد الالتزام التنظيمي	البنود التي يقيسها كل بعد
الالتزام العاطفي	6-5-4-3-2-1
الالتزام المستمر	12-11-10-9-8-7
الالتزام المعياري	18-17-16-15-14-13

بالنسبة لبنود مقياس الالتزام التنظيمي فهي اجابية ماعدا البنود 3-4-6-9-11-13 فقد جاءت سلبية.

وتتم الاجابة على هذه البنود وفق سلم يتكون من 5 إجابات ،وفق طريقة "ليكرت" كما هو مبين في الجدول رقم (05)

وتعكس العلامة في البنود السلبية ، وتجمع درجات كل الفقرات وتحدد الدرجة الكلية للممرض حول الاستبيان ،حيث يتحصل المفحوص على 90درجة كأقصى حد و18 درجة كأدنى حد.

6-2-1 الخصائص السيكومترية للالتزام التنظيمي

وقد تم حساب الصدق بطريقتين هما:

- المقارنة الطرفية

الجدول رقم (09) يوضح قيم المقارنة الطرفية لاستبيان الالتزام التنظيمي

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
العليا	10	71.30	5.03	18	08.70	0.000
الدنيا	10	48.40	6.61			دالة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول والذي يوضح قيم المقارنة الطرفية لاستبيان القيم التنظيمية ان المتوسط الحسابي للعينة العليا بلغ **71.30** بينما بلغ انحرافها المعياري **5.03**، ام بالنسبة للعينة الدنيا فقد بلغ متوسطها الحسابي **48.40**، فيما بلغ انحرافها المعياري **6.61**، وقد بلغت درجة الحرية **18** بينما بلغت قيمة "ت" لهذا الاستبيان **08.70** بمستوى دلالة **0.000** وهي قيمة دالة احصائيا ومن هنا يعتبر الاستبيان صادق.

-الصدق الذاتي: من خلال الجدر التربيعي لقيمة ثبات "الفاكرونباخ" المقدرة ب **0.79** و عليه

تحققت قيمة الصدق الذاتي ب **0.88** و من هنا نعتبر ان الاستبيان صادق

-حساب ثبات مقياس الالتزام التنظيمي

*الثبات: تم حساب الثبات بطريقتين هما:

-التجزئة النصفية:

جدول رقم (10) يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الالتزام التنظيمي

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى الدلالة
استبيان الالتزام التنظيمي	0.61	0.76	0.05

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة معامل الارتباط بلغت **0.61** و بعد تعديلها بمعامل " سبيرمان براون " بلغت **0.76** و هي القيمة الدالة عند **0.05** مما يدل على ان الاستبيان ثابت .

معامل ألفا كرونباخ: ثم تقدير معامل ألفا كرونباخ للالتزام التنظيمي بقيمة 0.79 و هي دالة عند مستوى 0.05 و منه الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات .

7-إجراءات الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان قام الباحثان بتوزيع الاستبيان بالمؤسسة محل الدراسة بمساعدة بعض المرضين، ولقد تم توزيع 150 استبيان، تم ارجاع 136 استبيان، ثم حذف 6 استبيانات لعدم ملئها بشكل جيد، بقيت 130 نسخة من الاستبيانات صالحة للمعالجة الاحصائية تمت بها هذه الدراسة.

8-الاساليب الاحصائية المستخدمة:

بعد تفرغ بيانات الدراسة والمستوية بالحاسب الالي باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (ssps19.0) وذلك لا يجاد التحليلات الاحصائية التالية:

- حساب المتوسطات الحسابية للانحراف المعياري.
- ك2 لحساب الفروق بين التكرارات في الفرضية الاولى
- اختبارات "ت" للفروق بين المتوسطين حسابيين وذلك في حساب صدق المقارنة الطرفية.
- معامل الارتباط "بيرسون" لحساب ثبات التجزئة النصفية والفرضية الخامسة.
- معامل "سيرمان براون" لحساب ثبات التجزئة النصفية.
- معامل "ألفا كرونباخ" لحساب ثبات أداة الدراسة.
- تحليل التباين الثنائي للفرضية الثالثة و الرابعة .

خلاصة

بعد التطرق الى الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية في هذا الفصل، ابتداءً من الدراسة الاستطلاعية باستخدام الاستبيان المتعلق بمتغيرات الدراسة، وبعد التأكد من صدقه وثباته على عينة استطلاعية مقدارها 30 ممرض من مستشفى 18 فيفري بمتليلي تم تبني المنهج الوصفي، وقد جمعت بيانات الدراسة من عينة قوامها (130) ممرض من هذا المستشفى، وتم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج (spss) الإصدار رقم (19.0) وباستخدام العديد من الأساليب الإحصائية تم التوصل الى نتائج الإجابات عن تساؤلات الدراسة، وفي الفصل الموالي سنتطرق الى عرض هذه النتائج.

الفصل الخامس

الفصل الخامس

عرض و مناقشة النتائج

✓ تمهيد

✓ عرض وتحليل الفرضية الأول

✓ عرض وتحليل الفرضية الثانية

✓ عرض وتحليل الفرضية الثالث

✓ عرض وتحليل الفرضية الرابعة

✓ عرض وتحليل الفرضية الخامسة

✓ تفسير ومناقشة الفرضية الأولى

✓ تفسير ومناقشة الفرضية الثانية

✓ تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة

✓ تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة

✓ تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة

✓ نتائج الدراسة

✓ اقتراحات

✓ المواضيع مقترحة

تمهيد

بعدها تطرقنا في الفصل السابق الى منهج الدراسة وحدودها، وعينة الدراسة ومواصفاتها وتناولنا أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية، وبعد اجراء الدراسة الأساسية وجمع المعلومات وتفريغها وتطبيق التقنيات الإحصائية المناسبة لمعالجة موضوع القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، نقف في هذا الفصل أمام أهم المراحل في بحثنا العلمي، وهي مرحلة عرض وتحليل النتائج وتفسيرها وفيها يتم تغيير شكلية الأرقام ورياضية البيانات الكمية الى تقديرات وملاحظات كيفية تكون سندا علميا في تفسير النتائج وتعميمها.

1- عرض وتحليل الفرضيات

1-1 عرض وتحليل الفرضية الأولى

تنص هذه الفرضية أن أهم قيمة سائدة لدى ممرضين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي قيم إدارة العلاقات، وللتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسطات الحسابية وقيمة "ت" لعينه واحدة وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يوضح نتائج اهم القيم التنظيمية السائدة في المنظمة

الترتيب	الدلالة الاحصائية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيم التنظيمية
3	0.83	0.10	8.39	32.53	ادارة المنظمة
4	0.00	6.84	5.92	29.13	ادارة المهمة
1	0.00	5.50	7.84	36.47	ادارة العلاقات
2	0.94	0.07	7.09	32.64	ادارة البيئة

المتوسط الفرضي للقيم التنظيمية 32.69

من خلال الجدول رقم (11) يتبين ان ادارة المهمة احتلت المرتبة 4 في القيم السائدة في المؤسسة الاستشفائية , و قد تبين ان متوسطها الحسابي 29.13 , بانحراف معياري قدر ب 5.92 , و كانت قيمة " ت " 6.84 ذات الدلالة الاحصائية 0.00 و هي قيمة دالة احصائية .

فيما بلغ المتوسط الحسابي لإدارة المنظمة 32.53 , بانحراف معياري قدر ب 8.39 فيما بلغت قيمة "ت" لإدارة المنظمة 0.10 بدلالة احصائية 0.83 و هي قيمة غير دالة , هذه القيمة كانت في المرتبة 3 في القيم السائدة في المؤسسة الاستشفائية .

بينما بلغة قيمة المتوسط الحسابي لإدارة البيئة 32.64 ، بانحراف معياري 7.09 و كانت قيمة "ت" 0.07 ، و تشير دلالتها الاحصائية 0.94 غير دالة احصائيا .

بلغت قيمة المتوسط الحسابي 36.47 لإدارة العلاقات بانحراف معياري بلغ 7.84 ، و بلغت قيمة "ت" 5.50 ، ذات الدلالة الاحصائية 0.00 و هي قيمة دالة احصائية و احتلت الفرضية المرتبة الاولى في ترتيب القيم التنظيمية السائدة .

و مما سبق نستنتج ان الفرضية محققة و تدل على ان القيمة السائدة في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي قيمة ادارة العلاقات .

2-1 عرض وتحليل الفرضية الثانية

تنص هذه الفرضية أن مستوى الالتزام التنظيمي متوسط لدى ممرضين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، وللتأكد من صحة الفرضية تم تحديد مستويات المتغير وذلك باستخدام المدى :

أعلى قيمة - أقل قيمة /عدد المستويات ،وبالتعويض في المعادلة التالية: $24=3/18-5 \times 18$

المستوى المرتفع: 90_____66

المستوى المتوسط: 65_____42

المستوى المنخفض: 41_____18

وبناءً على ذلك كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم(12) يبين مستوى الالتزام التنظيمي

الدلالة الاحصائية	ك2	النسبة المئوية	التكرارات	المستوى
0.000 دال	111.246	%75.40	98	مرتفع
		%22	29	متوسط
		%2.60	3	منخفض
		%100	130	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن قيمة كا2 لحسن المطابقة بلغت 111.249 وهي قيمة دالة احصائيا عند 0.000 مما يدل على أن مستوى الالتزام التنظيمي "مرتفع" مما دلت عليه بالقيمة المقدرة 75.40%، في حين كانت النسبة المتبقية للأداء المتوسط ب 21.25% والأداء المنخفض ب 3.57% للالتزام التنظيمي.

3-1 عرض وتحليل الفرضية الثالثة

تنص هذه الفرضية على أن يوجد هنالك تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على القيم التنظيمية لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ، و للتأكد من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين الثنائي "ف" و كانت النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (13) يوضح نتائج التفاعل في القيم التنظيمية بين الجنس و السن .

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
الجنس	1961.135	1	1961.135	2.391	0.125
السن	1783.687	1	1783.687	2.555	0.112
الجنس x السن	207.665	1	207.665	0.298	0.586
الخطأ	87945.56	126	697.981		
	5				
الكلية	2314949	130			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) ان مجموع مربعات الجنس بلغ 1961.135 عند درجة حرية 1 بمتوسط المربعات 1961.135 و قدرت قيمة "ف" ب 2.391 بمستوى دلالة 0.125.

ان مجموع مربعات السن بلغ 1783.687 عند درجة حرية 1 بمتوسط المربعات 1783.687 و قدرت قيمة "ف" ب 2.555 بمستوى دلالة 0.112.

اما بتفاعل الجنس و السن بلغ مجموع المربعات 207.665 عند درجة الحرية 1 بمتوسط المربعات 207.665 و قدرت قيمة "ف" ب 0.298 بمستوى الدلالة 0.586

4-1 عرض وتحليل الفرضية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه يوجد هنالك تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، و للتأكد من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين الثنائي "ف" و كانت النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (14) يوضح نتائج التفاعل في الالتزام التنظيمي بين الجنس و السن .

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
الجنس	304.278	1	304.278	2.146	0.145
السن	25.826	1	25.826	0.182	0.670
الجنس x السن	151.275	1	151.275	1.067	0.304
الخطأ	17863.148	126	141.771		
الكلية	600796	130			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) ان مجموع مربعات الجنس بلغ 304.278 عند درجة حرية 1 بمتوسط المربعات 304.278 و قدرت قيمة "ف" ب 2.146 بمستوى دلالة 0.145 .
ان مجموع مربعات السن بلغ 25.826 عند درجة حرية 1 بمتوسط المربعات 25.826 و قدرت قيمة "ف" ب 0.182 بمستوى دلالة 0.670 .
اما بتفاعل الجنس و السن بلغ مجموع المربعات 151.275 عند درجة الحرية 1 بمتوسط المربعات 151.275 و قدرت قيمة "ف" ب 1.067 بمستوى الدلالة 0.304

1-5 عرض وتحليل الفرضية الخامسة

تنص هذه الفرضية على أنها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى ممرضين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، و للتأكد من صحة الفرضية قمنا باستخدام معامل ارتباط بيرسون و النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم(15) يبين نتائج اختبار العلاقة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
القيم التنظيمية	0.72	0.01
الالتزام التنظيمي		

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك علاقة بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون 0.72 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى ممرضين مستشفى 18 فيفري بمتليلي

2- تفسير ومناقشة الفرضيات:

2-1 تفسير ومناقشة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى أن أهم قيمة سائدة لدى ممرضين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي قيم إدارة العلاقات .

وبعد المعالجة الاحصائية المبينة في الجدول رقم(11) تبين لنا ان أهم قيمة لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي قيم إدارة العلاقات، وجاءت بعدها ادارة البيئة ثم ادارة المنظمة واخيرا ادارة المهمة، واتفقت الدراسة مع دراسة كل من (عجال،2011)و (العتيبي،)2009 و(الغامدي،2005)والتي احتلت فيها قيم ادارة العلاقات المرتبة الاولى كما اتفقت ايضا مع دراسة (الحراشنة،2009) والتي كانت فيها درجة ممارسة العلاقات ايجابية، يعني أنه كلما ارتفع مستوى قيم ادارة العلاقات بين الممرضين من خلال العلاقات الاجتماعية السائدة بينهم

في المستشفى كان مستوى التزامهم أكبر، ويمكن القول أن قيم إدارة العلاقات يعد متغيرا هاما ذو تأثير كبير على المؤشرات المتعلقة بالجانب التنظيمي في أي منظمة. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن ادارة العلاقات هي من أهم الحاجات الاساسية التي توجه السلوك الانساني نحو غايته ،فإذا اخفق الفرد في تحقيق العلاقات التنظيمية وعدم الشعور بها يؤدي بالمرضى بالفشل والشعور العجز والعزلة اتجاه وظيفته والشعور بالظلم مما يجعله يفقد الثقة بنفسه وبالمنظمة وثقة الافراد اتجاهه كل هذا يؤثر على التزامه بعمله وولائه لهذا المستشفى فقيمة العلاقات لها تأثير كبير في الالتزام التنظيمي للموظفين مما يزيد من بقائهم في منظماتهم ويقلل من معدلات تسربهم. أن الالتزام يتحدد من خلال العلاقات الموجودة بين أفراد مجموعة أو فرقة العمل، وذلك من خلال عدد الاتصالات، شدة التبادلات، والفوارق الفردية بين الأشخاص.

وجاءت قيم ادارة البيئة في المركز الثاني بين القيم السائدة لدى الممرضين في ممرضين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، حيث اتفقت هذه الدراسة مع دراسة(المغربي،2009)التي أكدت على وجود علاقة بين قيم إدارة البيئة والانغماس الوظيفي لدى العاملين بالمديرية الثانوية الحكومية بعمان ، وهذا ما يعني أن ظروف العمل والخدمات المقدمة للممرضين مقبولة بدرجة كبيرة تجعلهم يمارسون وظائفهم على أكمل وجه.

أضعف قيمة سائدة لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي ادارة المهمة التي كانت بدرجة ضئيلة مثلها مثل دراسة (الصائع،2010)ودراسة (عجال،2011) التي أكدت على عدم وجود علاقة ، ويرجع هذا إلى أن إدارة المستشفى لا تمتلك القدرة على اتخاذ القرارات السليمة التي تساهم في نجاح وتطور الخدمات الصحية في هذا المستشفى اضفتنا إلى عدم وجود صلة بين الادارة والمرضى حول المهام الموكلة إليه مما يآثر على عدم التزامه وبالتالي ظهور سلوكيات سلبية مثل التأخر وعدم الالتزام بمبادئ المؤسسة.

حيث أن بعد قيم إدارة العلاقات يلقي اهتمام بشكل كبير لدى جميع الممرضين في المؤسسة الاستشفائية وعليه نرى بأن هذه المستشفى تغرس قيم هذا البعد في نفوس جميع ممرضيه كما أنها تنصبه محور تركيز إدارة العلاقات حيث تسمح المؤسسة باقتناص أي فرصة سواء كانت داخلية أو خارجية وتنمية تطوير مواردها المادية والبشرية التي تساهم في تعزيز هذا البعد ، وكما أن العمل الجماعي يطغى في المؤسسة الاستشفائية بشكل كبير من خلال التعاون والتفاهم وخلق روح المحبة

والألفة بين المرضين، لذلك يساهم العمل في التحصيل الإنتاجية العالية والعائد المادي والروح المعنوية المرتفعة والجودة في الأداء والمنافسة، فالعمل الجماعي يعتبر القوة الحقيقية التي يعتمد عليها في استخدام الطاقات وإتقان العمل حيث يشكل فرصة لإيصال عدة مفاهيم أساسية تسعى إلى ترسيخ قيمة روح الفريق في نفوس المرضين لأنها تضم مجموعة من القيم المطلوب دعمها وتعزيز وجودها في نفوس الأجيال القادمة، كذلك العمل على بث روح المسؤولية بالمجموعة والعمل على تحفيزها وإعلاء معنوياتها.

وحسب اعتقادنا فإن أهمية هذه القيمة يظهر في الإحساس بجزو العدالة التنظيمية والمساواة في المعاملة، وهذا يؤدي إلى زيادة الشعور بالانتماء والولاء التنظيميين اللذان يبرزان كعوامل ومتغيرات متحركة في دافعية المرضين وفعاليتهم، وهذا ما يجعلهم كفريق واحد، ويساعد القانون والنظام في إرساء العدالة داخل المستشفى، ويرجع ذلك أيضا إلى طبيعة الشخصية الجزائرية المتعاونة بطبيعتها، وسيادة روح المحبة والمودة بين المرضين وشعورهم بأنهم أسرة واحدة، كذلك النظرة الإدارية السليمة لإدارة هذا المستشفى وهذا من خلال تفعيل وتشجيع العمل الجماعي لأنها تدرك أهميته خاصة في القطاع الصحي.

2-2 تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية أن مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى ممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.

وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول رقم(12) تبين لنا صحة الفرضية بوجود مستوى مرتفع للالتزام التنظيمي لدى المرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي، واتفقت الدراسة مع دراسة(حنونة, 2006) حيث وجدت ان مستوى الالتزام التنظيمي عالي لدى موظفي الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة , و اتفقت ايضا مع دراسة (بكري, 2013) في وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي لعمال المطاحن .
و اختلفت الدراسة مع دراسة (بوقراف,دومة,2017)حيث كان مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال ولاية الجلفة جاء منخفض .

ويمكن تفسير ذلك لأهمية مهنة التمريض التي تحتاج مستوى عالي من الالتزام لأنها تتعامل مع فئة تحتاج الرعاية والالتزام فالحرص على متابعة المريض لحظة بلحظة والسهر على راحته مهمة واجبة على الممرض وهذا ما يجعله في مستوى عالي من الالتزام.

2-3 تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على القيم التنظيمية لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي

وبعد المعالجة الاحصائية ومن خلال نتائج الجدول رقم(13) تبين لنا صحة هذه الفرضية , و قد أكد اختبار "ف" للفروق بين المتوسطات و المبينة في الجدول (13) ان الفروق غير دالة احصائيا مما يدل على انه لا يوجد اختلافات في القيم التنظيمية بين الممرضين الذكور و الاناث تعزى لمتغير السن.

و اتفقت دراستنا مع دراسة مع دراسة (الفضلي, 2001) و (المغربي, 2004) و (عريشة 1993) في انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ادراكهم للقيم التنظيمية وفقا لمتغير الجنس , و اختلفت دراساتنا مع (ماير و شورمان 1992) بانه توجد فروق في ادراك القيم التنظيمية تعزى لمتغير الجنس و اختلفت ايضا مع دراسة (دخيل الله, 1995) حيث اظهرت ان للسن تأثير مباشر على القيم التنظيمية.

و من هنا نستنتج ان تفاعل السن و الجنس لا يعتبران من محددات القيم التنظيمية لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي , سبب ذلك يعود الى ان مهنة التمريض مهنة مشتركة للجنسين و لجميع الاعمار فهي لا تتأثر بالقيم التنظيمية باختلاف الجنس و السن , فهذه المهنة لا تقتصر على سن او جنس معين.

2-4 تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي.

وبعد المعالجة الاحصائية المبينة في الجدول رقم(14) تبين لنا عدم صحة الفرضية , و قد اكد اختبار "ف" للفروق بين المتوسطات و المبينة في الجدول (14) ان الفروق غير دالة احصائيا مما يدل على انه لا توجد اختلافات في الالتزام التنظيمي بين المرضين الذكور و الاناث تعزى لمتغير السن لدى المرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

و اتفقت دراستنا مع دراسة (حنونة،2006) في عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية في مستوى الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس , و اتفقت ايضا مع دراسة (بوقراف ،دومة2017) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتغيرات الجنس و السن والمؤهل العلمي و الخبرة واختلفت الدراسة مع دراسة (العضايلة،1995) حيث توصلت الى وجود علاقة بين السن و الالتزام التنظيمي . و اختلفت ايضا مع دراسة (باتريسه و فرانك 1992) ان هنالك علاقة بين السن و الالتزام التنظيمي .

يرجع ذلك إلى مهنة التمريض التي تتطلب الالتزام مهما اختلف جنس المرض او سنه يجب عليه القيام بمهامه الموكلة إليه

2-5 تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أنها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

وبعد المعالجة الاحصائية المبينة في الجدول رقم(15) تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي أي انه كلما ارتفع مستوى القيم السائدة لدى المرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي لديهم وزاد ولائهم لهذه المؤسسة، والعكس صحيح اي كلما قل مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي قل مستوى القيم السائدة في هذه المؤسسة.

واتفقت الدراسة مع دراسة (ho,2006) حيث اظهرت دراسته ان قيم العمل ترتبط بعلاقة موجبة مع كل من الانغماس الوظيفي و الالتزام التنظيمي , كما اتفقت مع دراسة (الصائع

(2012) الذي وجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للقيم التنظيمية في الخيار الاستراتيجي للمنظمة , و اتفقت ايضا مع دراسة (قاسم, 2012) بوجود علاقة ارتباط معنوية و تأثير ايجابي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي .

و اختلفت دراستنا مع دراسة (عبدالله, 2002) حيث انه لم يتوصل لوجود علاقة بين القيم التنظيمية و الاداء الوظيفي , كما اختلفت مع دراسة (البقي, 2011) الذي توصل لوجود علاقة طردية بين القيم التنظيمية السائدة و ادراك العدالة التنظيمية , و اختلفت ايضا (العمرى, 1998) حول محددات الولاء التنظيمي في القطاع الحكومي، بأنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الراتب الشهري والالتزام التنظيمي.

ويمكن ان نفسر هذه النتائج أن القيم التنظيمية تعد من الحاجات البارزة والمهمة التي تغير وتوجه السلوك الانساني، فإذا فشل الفرد في تحقيق القيم التنظيمية يؤدي به هذا إلى الفشل وعدم القدرة على النجاح , فالارتباط بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي يعتمد إلى حد كبير على مدى التوافق بين قيم المنظمة والقيم الراسخة في أذهان العمال، اذ ان القيم الايجابية التي يؤمن بها الفرد تزيد من العلاقة الوطيدة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها والتي تظهر في صور وأشكال الالتزام والذي من خلاله يقوم الفرد بمجموعة من السلوكيات الايجابية التي تتجلى في الولاء والتمسك في العمل والرغبة في البقاء . يتضح لنا جليا أن موضوع الالتزام التنظيمي من أكثر المسائل التنظيمية التي شغلت حيزا كبيرا في تفكير المنظمات، كونها أصبحت تتولى إدارتها مسؤولية المحافظة على استقرار هذه المنظمات وضمان بقائها واستمرارها، وعليه برزت الحاجة لدراسة سلوك الفرد داخل المنظمات بغرض تحفيزه وتعزيز التزامه وولائه لهذه المنظمات ، وتمسكه بأهدافها وقيمها، فالقيم التنظيمية لها دور كبير اليوم في تنمية ولاء والتزام الفرد الفرد، لهذا تحاول المنظمات التمسك بقيمها من أجل كسب ثقة والتزام مواردها البشرية لها، وتحقيق النجاح الذي تتطلع إليه .

ومن خلال هذه الدراسة التي قمنا بها على عينة من الممرضين في مستشفى 18 فيفري بمتملي توصلنا الى أن هناك علاقة بين بالقيم التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين . وبصفة عامة يجب التأكيد على أهمية الالتزام التنظيمي لما له من تأثيرات واضحة على سلوكيات واتجاهات الافراد نحو منظماتهم، وما له من انعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء.

نتائج الدراسة :

بناء على دراسة العلاقة بين القيم التنظيمية الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ، وكذا الكشف عن الفروق باختلاف الجنس و السن . و بعد تطبيق استبيان القيم التنظيمية و استبيان الالتزام التنظيمي -تم التأكد من خصائصهما السيكو مترية (الصدق و الثبات) - على عينة مكونة من 130 ممرض في المؤسسة ، و باستخدام الوسائل الاحصائية و بعد التفسير و المناقشة تم التوصل الى النتائج التالية :

- القيم التنظيمية السائدة لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي هي قيم ادارة العلاقات .

- مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

- لا يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على القيم التنظيمية لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

- لا يوجد تفاعل بين الجنس و السن في التأثير على الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

- توجد علاقة ارتباطية بين القيم التنظيمية و الالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي .

- توصيات :

في ضوء النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة و الاستنتاجات التي توصل اليها البحث فانه يمكن طرح عدد من التوصيات :

- إعطاء الممرض المكانة الوظيفية والاجتماعية المناسبة لمستواه.

- تفعيل القيم التنظيمية عمليا لينعكس على زيادة مستوى الالتزام التنظيمي من خلال العمل على رفع درجة وعي الممرضين بالقيم .

- القيام بجلسات تحسيسية وتوعوية لعمال القطاع الصحي وخاصتنا الممرضين.
- تصميم برامج تدريبية للممرضين تتضمن القيم التنظيمية الايجابية التي من شأنها تفعيل العمل في المستشفى.
- ضرورة اهتمام الباحثين بموضوع القيم التنظيمية واعادة تناوله باتباع اساليب منهجية واحصائية مختلفة .
- إيجاد نظام مناسب وعادل للأجور مع منح فرص الترقية والتقدم الوظيفي.
- تعزيز القيم الايجابية السائدة ، والعمل على تغيير القيم السلبية
- العمل على تحسين المناخ التنظيمي
- الاهتمام بجماعات وفرق العمل داخل المستشفى وتبني ثقافة العمل الجماعي .
- البحث في العوامل الشخصية و التنظيمية التي يمكن أن تؤدي إلى تنمية درجات الالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المستشفى .
- الحرص على تهيئة مناخ مناسب للممرضين يعتمد على الثقة المتبادلة بين الممرضين و رؤوسهم وتوفير بيئة عمل جيدة تساهم في زيادة مستوى الالتزام الوظيفي لديهم.

- الدراسات المقترحة :

- دراسة العلاقة بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية.
- تأثير ابعاد القيم التنظيمية في الولاء التنظيمي
- دراسة دور محددات الرضا الوظيفي في التنبؤ بترك العمل.
- علاقة الهيكل التنظيمي بالالتزام التنظيمي.
- علاقة الالتزام نحو المهنة بالالتزام التنظيمي
- الرغبة في ترك العمل و علاقتها بالالتزام التنظيمي .
- العدالة التنظيمية و علاقتها بالالتزام الوظيفي لموظفي المستشفيات

المصادر والمراجع

المصادر

القرآن الكريم

السنة النبوية

المراجع

1- المصاروة، على، الخفاجي، نعمة(2015) إدارة النوع -منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

2- أمل مصطفى، عصفور(2008) قيم ومعتقدات الافراد وأثرها على فاعلية التطوير التنظيمي، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية.

3- ايناس فؤاد نواوي فليمان(هـ1429):الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعه ام القرى، السعودية.

4- إيهاب عيسى المصري وطارق عبد الرؤوف عامر(2014) السلوك التنظيمي وسلوك المنظمة، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، خلف حي الهرم الطالبية، ط1، مصر

5- البدرى، عبد القادر(2002)دوافع العمل وعلاقتها بنظم القيم الشخصية لدى موظفي القطاع العام في منطقة بنغازي- ليبيا، مجلة الإدارة العامة، المجلد(42)، العدد(2).

6- الماستر في علم اجتماع عمل وتنظيم، دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.

7- جابر نصر الدين(2004) محاضرات في علم النفس الاجتماعي، قسم علم النفس، جامعة بسكرة، الجزائر.

- 8- جوده محفوظ احمد(2008) إدارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان.
- 9- حريم ،حسين(2004) السلوك التنظيمي ،سلوك الافراد في المنظمات" ، دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان.
- 10- حريم حسين(2003):السلوك التنظيمي ،دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- 11- حسن، راوية(2004)السلوك التنظيمي المعاصر، الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- 12- حمزه معمري(2008) العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 13- حنونة سامي(2006) قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ،رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ،غزة.
- 14- خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون(2009) ، السلوك التنظيمي ، دار إثراء للنشر ، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن.
- 15- خليل محمد حسن الشماع(2009) نظرية المنظمة، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان.
- 16- خيرية محمد بن عصمان(2019) دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، مجلة كلية التربية بينها، العدد (120) ، ليبيا.
- 17- خيضر كاظم محمود(2002)السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ،الاردن

- 18- ذوقان عبيدات. (2014). **البحث العلمي ، مفهومه و ادواته و اساليبه .:** دار الفكر ناشرون و موزعون، الاردن ، عمان.
- 19- رافع يوسف الوحيدي (2013)، **القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي البنوك الاسلامية في قطاع غزة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد والعلوم الادارية تخصص ادارة اعمال، غزة، فلسطين.
- 20- الرحاحلة، عبد الرزاق كعزام، زكرياء(2011)**السلوك التنظيمي في المنظمات**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.
- 21- رعد حسن الصرن(2004) **نظريات الإدارة والاعمال**، ط1، دار رضا للنشر ، سوريا
- 22- سامي إبراهيم حماد حنون (2006) **قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- 23- سامي محمد ملحم (2010) **مناهج البحث في التربية و علم النفس** ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الاردن.
- 24- سلمى ، شريف (2020)، **قيم العمل وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة غرداية، الجزائر.
- 25- شخاب عبد القادر(2015) ، **دور القيم التنظيمية في الصراع داخل المؤسسة**، دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز خنشلة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 26- صلاح الدين عبد الباقي(2004) **السلوك الفعال في المنظمات**، الدار الجامعية، دط،

- 27- عاشوري ابتسام(2015): الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعه محمد خيضر الجزائر.
- 28- عباس محمود عوض (2006) القياس النفسي بين النظرية و التطبيق ،دار المعرفة الجامعية، مصر .
- 29- عبد الباقي مملوكي (2018) القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي ،دراسة ميدانية على موظفي الادارة العامة بولاية غرداية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم.
- 30- عبد الحفيظ ،مقدم(1994)علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات والسلوك، دراسة إبريقية، مجلة العلوم الاجتماعية،العدد1،مجلس النشر العلمي ،جامعة الكويت، الكويت.
- 31- العتيبي، تركي (2009) القيم التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم والتدريب العالي التقني والمهني ،دراسة تطبيقية على كلية السياحة والفندقة بالمدينة المنورة ،مجلة كلية التربية ،جامعة الازهر ،العدد139 ،الجزء الثاني.
- 32- عثمان، قدور(2009)القيم التنظيمية و علاقتها بالصراع التنظيمي مذكرة لنيل شهادة الماجيستر دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمركب الجارف و الرافعات CPG بقسنطينة جامعة قسنطينة.
- 33- عمار بجوش(2006) نظريات الإدارة الحديثة في القرن21،ط1،لبنان
- 34- عمار بجوش(2008):الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة،ط2،دارالبصائر ،الجزائر

- 35- فرانسيس، ديف ومايك، وودكوك(1996)القيم التنظيمية، ترجمة عبد الرحمان أحمد الهيجان، مراجعة وحيد أحمد الهندي وعامر عبد الله الصعيري، معهد الادارة العامة، الرياض، السعودية.
- 36- فيصل حسون(2005) إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- 37-لعتبي، منصور نايف. (د،ت) القيم التنظيمية وأثرها في الممارسات السلوكية لدى طلبة جامعة
- 38-نجران من وجهة نظرهم و وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .المجلة التربوية بجامعة عين شمس،العدد (34)
- 39-ليلي بكوش (2017)،القيم التنظيمية، مدخل مفاهيمي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد30 ،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 40-ماجدة عطية(2003) سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للتوزيع، ط1، القاهرة
- 41-محسن علي عطية. (2010). البحث العلمي في التربية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان .الاردن
- 42-محمد ابو هاشم حسن (2006). الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية و التربوية باستخدام spss. السعودية.
- 43-محمد احمد سليمان، واخرون(دس) الرضا والولاء الوظيفي قيم اخلاقيات المهنة، المكتبة الجامعية، مصر
- 44-محمود سلمان العميان(2005) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل ، ط3 ،، عمان .

- 45-مراد نعموني (2014) المدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم ،جسور للنشر والتوزيع،ط1، الجزائر.
- 46-المسعود، بوقراف ،عبد القادر، دومة(2017) القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
- 47-مسعودة عجال(2010)القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي دراسة ميدانية بجامعة بسكرة، الجزائر.
- 48-نور الدين حاروش(2001) إدارة الموارد البشرية، دار الامة للطباعة والترجمة والتوزيع، ط1 الجزائر.
- 49-هاجر بوخالفة (2017)دور القيم التنظيمية في تفعيل القرارات الادارية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة 08ماي1945،قالمة،الجزائر.

الاجنبية

- 1- . Becker, T. (1992). Foci and bases of commitment: Are they decisions worth making? Academy of Management Journal.
- 2- .ching.s.kee.(2012) work values –career commitment relationship of generation yteachers in Malaysia international conference on economics marketing monogement ipepe

الملاحق

الملحق رقم (1) أدوات الدراسة (الاستبيان)

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

استبيان

أخي العامل, أختي العاملة، تحية طيبة وبعد

في إطار إنجاز مذكرة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم ، نضع بين أيديكم مجموعة من العبارات، والتي ترتبط بحياتكم المهنية، نرجو أن تجيبو عنها بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم، ونحيطكم علما أن ما تدلون به سيحض بالسرية التامة ولا يستخدم إلا لأغراض علمية. وشكراً على تعاونكم.....

الجنس:

السن:

محور القيم التنظيمية

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
1	تتميز الإدارة بقدرتها على التأثير في المرضى.					
2	تبذل الإدارة جهوداً كبيرة في تطوير أداء المرضى وزيادة كفاءتهم.					
3	تمنح الإدارة مكافآت كبيرة للمرضى المتميزين.					
4	تحظى الإدارة بالاحترام والتقدير لدى المرضى.					
5	تحرص الإدارة على إتباع الطرق العلمية الصحيحة في					

					تعيين المرشحين للمناصب الإدارية.
					6 تكافئ الإدارة المرضين الذين يساهمون في نجاح العمل.
					7 تقوم الإدارة بمنح الصلاحيات اللازمة للمرضين لممارسة أعمالهم.
					8 تقوم الإدارة بإعطاء فرص حقيقية للمرضين ذوي القدرات الصحية لتطوير مستقبلهم الوظيفي.
					9 تعتمد الإدارة الأداء المتميز كمعيار أساسي لتقييم المرضين ومكافأتهم
					10 تلقى قرارات الإدارة احتراماً وقبولاً لدى كل المرضين.
					11 يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات للمرضين بشكل واضح.
					12 تُستخدم الموارد المالية للمستشفى بكفاءة في العمل
					13 تساهم القرارات الاستراتيجية التي تتخذها الإدارة في نجاح العمل .
					14 يشتهر المستشفى بخدماته المتميزة.
					15 يدرك المرضين أنما يقومون به من إسهام لخدمة الوطن
					16 يفتخر ممرضى المستشفى بعملهم.
					17 يتم اتخاذ القرارات داخل المستشفى بطريقة علمية سليمة
					18 تتعاطف الإدارة مع المرضين الذين يتعثرون في بداية عملهم.
					19 تبدي الإدارة اهتماماً كبيراً بالعمل الجماعي وتشجعه
					20 تعزز القواعد والإجراءات التنظيمية في المستشفى.
					21 يُمنح المرضين فرصة لسماع شكواهم عند حدوث

					خلافات ما.	
					يتم تشكيل فرق العمل بطريقة عملية وملائمة في جميع أقسام و دوائر المستشفى.	22
					يرتبط المرضى ارتباطاً شديداً بوحدة أعمالهم.	23
					تعمل القواعد الإدارية على سهولة إنجاز العمل.	24
					يعتبر المرضى أن مكان عملهم جيداً.	25
					تتعامل الإدارة مع جميع المرضى بمختلف مستوياتهم بدون تمييز.	26
					يساعد المرضى بعضهم البعض في العمل.	27
					تدافع الإدارة بقوة عن مصالحها في المديرية الصحية.	28
					يدرك كل ممرض في المستشفى ضرورة الاهتمام بالعميل.	29
					يلقى التحديد والإبداع تشجيعاً في المستشفى.	30
					تعالج الإدارة التهديدات الموجهة نحو المستشفى بشكل مستمر.	31
					تؤمن الإدارة بشعار " نتنافس نحو الأفضل".	32
					تنظر لإدارة إلى الأفكار الجديدة نظرة تقدير عالية.	33
					تحافظ نقابات العمال على مصلحة العمل.	34
					تستخدم المنافسة بين جماعات العمل لرفع معايير الأداء.	35
					يتم تجنب المنافسة الهدامة بين أقسام ودوائر العمل.	36
					توجد معايير لقياس المنافسة مع المستشفيات الأخرى	37

محور الالتزام التنظيمي

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
1	سأمضي طوعاً بقية حياتي المهنية في هذه المؤسسة					
2	أحس بمشاكل هذه المؤسسة وكأنها مشاكلي الخاصة					
3	لا أعتبر نفسي "كأحد أعضاء عائلة" هذه المؤسسة					
4	لا أشعر بأي ارتباط عاطفي اتجاه هذه المؤسسة					
5	هذه المؤسسة تعني بالنسبة إلي الشيء الكثير					
6	لا أشعر بانتماء قوي لهذه المؤسسة					
7	إنه من الصعب علي مغادرة هذه المؤسسة حتى ولو اردت ذلك					
8	ستضطرب الكثير من الامور في حياتي ان أنا قررت مغادرة المؤسسة الان					
9	استمراري في العمل في هذه المؤسسة حالياً أمر مرتبط بالضرورة أكثر منه بالرغبة					
10	أعتقد أن لدي حظوظ ضعيفة لإيجاد عمل اخر حتى افكر في مغادرة هذه المؤسسة					
11	احد الاسباب السلبية لعدم مغادرتي هذه المؤسسة هو عدم وجود الحلول البديلة المتاحة أمامي					
12	لو أنني لم أقدم أحسن ما لدي لهذه المؤسسة لقررت التحول للعمل في مكان اخر					

					لا اشعر بأي التزام للبقاء في العمل في هذه المؤسسة	13
					حتى ولو كان ذلك في مصلحتي فإنني اشعر أنه ليس من حقي مغادرة المؤسسة حاليا	14
					سأشعر بتأنيب الضمير لو أنني غادرت المؤسسة الان	15
					هذه المؤسسة تستحق الوفاء	16
					لن اغادر مؤسستي الان لدي شعور بالواجب اتجاه الأشخاص الذين يعملون فيها	17
					إنني مدين بالكثير لمؤسستي	18

الملحق رقم (2) تباث الفاكرونباخ لاستبيان القيم التنظيمية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	37

الملحق رقم (3) ثبات التجزئة النصفية لاستبيان القيم التنظيمية.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.898
		N of Items	19 ^a
	Part 2	Value	.826
		N of Items	18 ^b
		Total N of Items	37
Correlation Between Forms			.796
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	.887
		Unequal Length	.887
Guttman Split-Half Coefficient			.877

الملحق رقم (4) صدق المقارنة الطرفية لاستبيان القيم التنظيمية.

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00002					
VAR00001	1.00	10	71.3000	5.03433	1.59199
	2.00	10	48.4000	6.61984	2.09338

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	.100	.756	8.707	18	.000	22.90000	2.62996	17.37467	28.42533
	Equal variances not assumed			8.707	16.801	.000	22.90000	2.62996	17.34627	28.45373

الملحق رقم (5) تباث الفاكرونباخ لاستبيان الالتزام التنظيمي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	18

الملحق رقم (6) ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الالتزام التنظيمي.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.644
		N of Items	9 ^a
	Part 2	Value	.682
		N of Items	9 ^b
	Total N of Items		18
Correlation Between Forms			.612
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.760
	Unequal Length		.760
Guttman Split-Half Coefficient			.759

الملحق رقم (7) صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الالتزام التنظيمي.

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR000	1.00	10	128.2000	12.76976	4.03815
03	2.00	10	78.7000	7.42443	2.34781

Group Statistics

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00003	Equal variances assumed	2.560	.127	10.597	18	.000	49.50000	4.67107	39.68645	59.31355
	Equal variances not assumed			10.597	14.461	.000	49.50000	4.67107	39.51141	59.48859

الملحق رقم (8): القيم التنظيمية السائدة لدى الممرضين في المستشفى

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الكلية	130	62.00	185.00	130.7923	26.57261
N valide (liste)	130				

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ادارة المنظمة	130	32.5385	8.39080	.73592
ادارة المهمة	130	29.1308	5.92772	.51990
ادارة العلاقات	130	36.4769	7.84167	.68776
ادارة البيئة	130	32.6462	7.09718	.62246

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 32.69					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
ادارة المنظمة	-.206	129	.837	-.15154	-1.6076	1.3045
ادارة المهمة	-6.846	129	.000	-3.55923	-4.5879	-2.5306
ادارة العلاقات	5.506	129	.000	3.78692	2.4262	5.1477
ادارة البيئة	-.070	129	.944	-.04385	-1.2754	1.1877

الملحق رقم (9): مستوى الالتزام التنظيمي

VAR00002

	Effectif observé	N théorique	Résidus
3.00	3	43.3	-40.3
29.00	29	43.3	-14.3
98.00	98	43.3	54.7
Total	130		

Tests statistiques

	VAR00001	VAR00002
Khi-deux	111.246 ^a	111.246 ^a
ddl	2	2
Sig. asymptotique	.000	.000

الملحق رقم (10) نتائج التفاعل بين السن والجنس في التأثير على القيم التنظيمية

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	3141.828 ^a	3	1047.276	1.500	.218
Intercept	2189745.666	1	2189745.666	3137.258	.000
الجنس	1669.135	1	1669.135	2.391	.125
السن	1783.687	1	1783.687	2.555	.112
الجنس * السن	207.665	1	207.665	.298	.586
Error	87945.565	126	697.981		
Total	2314949.000	130			
Corrected Total	91087.392	129			

الملحق رقم (11) نتائج التفاعل بين السن والجنس في التأثير على الالتزام التنظيمي

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	434.360 ^a	3	144.787	1.021	.386
Intercept	573001.746	1	573001.746	4041.741	.000
الجنس	304.278	1	304.278	2.146	.145
السن	25.826	1	25.826	.182	.670
الجنس * السن	151.275	1	151.275	1.067	.304
Error	17863.148	126	141.771		
Total	600796.000	130			
Corrected Total	18297.508	129			

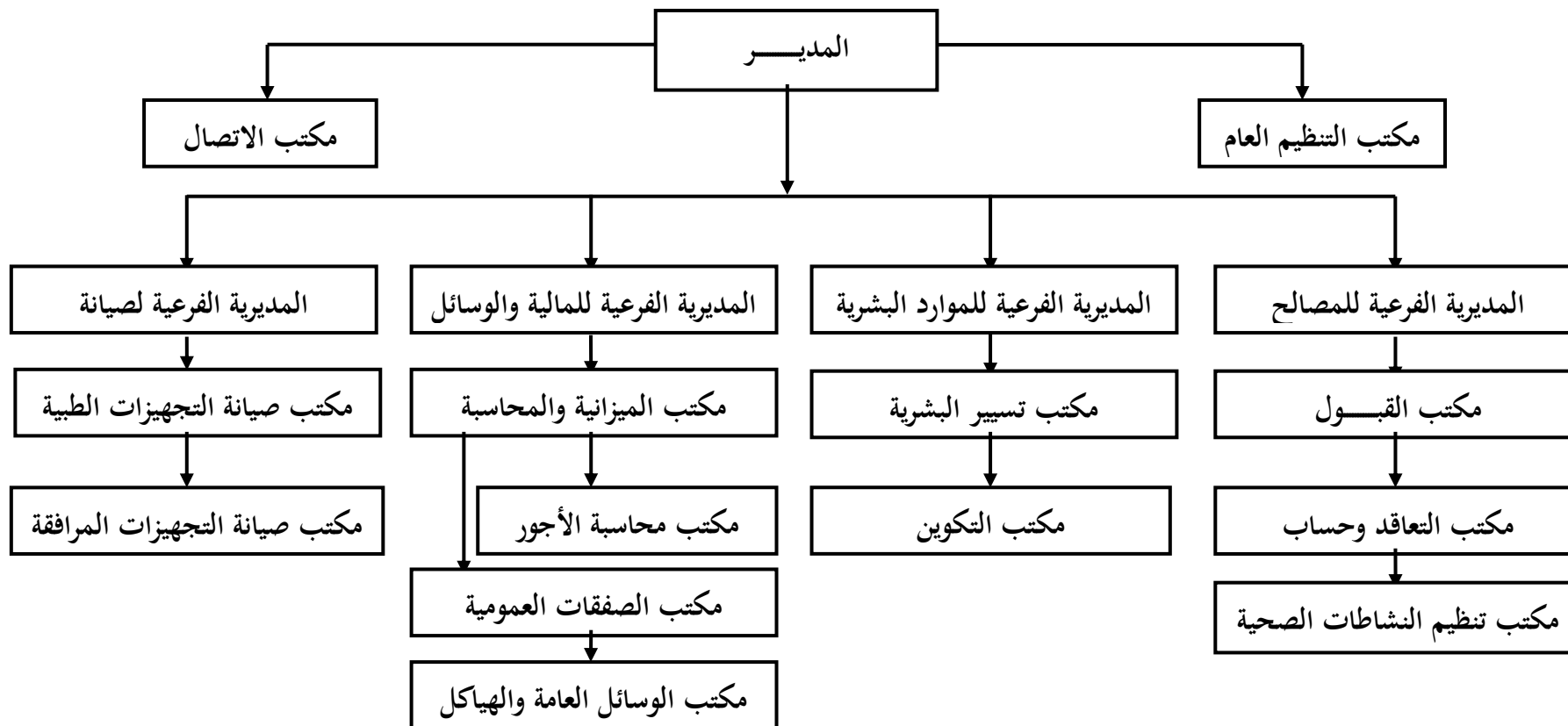
الملحق رقم (12) معامل الارتباط بين القيم والالتزام التنظيمي

Correlations

		القيم	الالتزام
القيم	Pearson Correlation	1	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	130	130
الالتزام	Pearson Correlation	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	130	130

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (13) الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة :



المصدر: المديرية الفرعية للمصالح الصحية