



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

قسم علم النفس.

المستوى: سنة ثانية ماستر.

تخصص: علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية.

عنوان المذكرة

مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين لمستشفى عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف

* أ. شلابي زهير.

من إعداد الطالبتين

- بولوسخ ابتسام.

- لحماذي آمال.

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة	الجامعة
مطاطلة موسى	أستاذ	مناقشا	جامعة 20 أوت 1955
شلابي زهير	أستاذ	مشرفا ومقررا	جامعة 20 أوت 1955
شابني سامية	أستاذ مساعد أ	رئيسا	جامعة 20 أوت 1955

السنة الجامعية 2024-2025

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبتوفيقه تتحقق الغايات الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل لأستاذي ومشرفي الأستاذ شلابي زهير على جهوده الرائعة طوال فترة إعدادنا لهذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل للجنة التي تكرمت بقبول مناقشة هذه المذكرة.

كما أقدم أعلى باقات الشكر والامتنان والعرفان بالجميل إلى مرضي عيادة عليوة تركية الذين اقتطفوا من وقتهم لمساعدتنا في هذه الدراسة.

وأخيرا أتقدم بالتكرار إلى كل من ذكرت ومن لم أذكر كل من كانت لهم لمسات وبصمات خفية بين طي هذه الرسالة سواء كان كلمة أو توجيهها أو دعوة في ظهر الغيب وألتمس العذر إن كان قد خانني التعبير فلم أعط كل ذي حق حقه.

إهداء

قال تعالى: {وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا} (الإسراء 24) صدق الله العظيم.

أهدي ثمرة نجاحي في هذا العمل.

إلى والداي الأعزاء حفظهما الله وأطال في عمرهما وأدامهم الله لي سندا أستمد منه العزم والقوة.

إلى أخواتي أنتم السند الذي لا يميل وبفضل محبتكم ودعمكم أصبحت ما أن عليه اليوم، هدى، جهيدة، حنان، خولة، بلال، محمد حفظهم الله.

إلى أصدقائي الأعزاء الذين شاركوني الأفراح والاتراح بوجودكم تصبح الحياة أكثر إشراق، ابتسام، شيماء، إيناس، لبنى منى.

إلى خطيبي الغالي

أنت الحلم الذي تحقق والرفيق الذي اخترته بكل حب معك أرى المستقبل أجمل وأقرب ياسر بومهراس.

لكم جميع أهدي هذا العمل تعبيراً عن امتناني وحي العميق.

إهداء

اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك، وعظيم سلطانتك والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد المختار.

أهدي عملي المتواضع إلى:

والدي العزيز تاج راسي أطال الله في عمره وحفظه.

إلى أمي الغالية ونبع الحنان والعطاء إلى سندي وروح قلبي أطال الله في عمرها وحفظها.

إلى أخواتي منصف وصباح حفظهما الله.

إلى خطيبي فؤاد حفظه الله وأطال في عمره.

إلى كل من مد لي يد العون من بعيد أو قريب.

بـولـوسـخ إبتسام

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

/	فهرس المحتويات.....
/	الشكر والتقدير.....
/	قائمة الجداول.....
/	الإهداء.....
/	قائمة الأشكال.....
أ	مقدمة.....
/	الجانب التمهيدي.....
/	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي
3	1- الإشكالية.....
5	2- تحديد مفاهيم الدراسة.....
5	3- أهداف الدراسة.....
6	4- أهمية الدراسة.....
6	5- أسباب الدراسة.....
7	6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها.....
/	الفصل الثاني: الالتزام التنظيمي
17	تمهيد.....
18	1- تعريف الالتزام التنظيمي.....
18	2- أهمية الالتزام التنظيمي.....
20	3- خصائص الالتزام التنظيمي.....
21	4- أبعاد الالتزام التنظيمي.....
22	5- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي.....
24	6- طرق قياس الالتزام التنظيمي.....
25	7- آثار الالتزام التنظيمي.....
26	8- مراحل الالتزام التنظيمي.....
27	9- نظريات الالتزام التنظيمي.....
/	الجانب التطبيقي.
36	1- الدراسة الاستطلاعية.....
36	2- أهداف الدراسة الاستطلاعية.....

36 3- عينة الدراسة
39 4- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية
45 5- نتائج الدراسة الاستطلاعية
/ الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
47 تمهيد
48 1- حدود الدراسة
49 2- منهج الدراسة
50 3- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
53 4- أدوات جمع البيانات
60 5- أساليب معالجة البيانات
62 - خلاصة الفصل
/ الفصل الرابع
64 تمهيد
65 1- استجابات أفراد عينة الدراسة على محور
75 2- اختبار السؤال العام
72 3- اختبار أسئلة الفروق
73 4- تحليل نتائج الدراسة
78 - خلاصة الفصل
80 خاتمة
/ قائمة مراجع
/ ملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
18	تعريف الالتزام التنظيمي	01
65	استجابات أفراد العينة على البعد العاطفي	02
67	استجابات أفراد العينة على البعد المعياري	03
69	استجابات أفراد العينة على البعد الاستمراري	04
72	اختبار أسئلة الفروق	05
72	اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي لمتغير الجنس	06
72	اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي لمتغير الأقدمية	07
61	معامل Test	08
61	معامل ألفا كرونباخ لقياس البحث.	09
57	معادلة لوشي	10
55	فئات سلم ليكارت الثلاثي	11

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
15	مصطلحات الدراسة	01
15	التعقيب على الدراسات السابقة	02
18	تعريف الالتزام التنظيمي	03
18	أهمية الالتزام التنظيمي	04
20	خصائص الالتزام التنظيمي	05
21	أبعاد الالتزام التنظيمي	06
22	العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي	07
24	طرق قياس الالتزام التنظيمي	08
25	آثار الالتزام التنظيمي	09
26	مراحل الالتزام التنظيمي	10
27	نظريات الالتزام التنظيمي	11
43	أعمدة بيانية تمثل البعد العاطفي	12
43	دائرة نسبية توضح البعد العاطفي	13
41	أعمدة بيانية تمثل البعد المعياري	14
41	دائرة نسبية توضح البعد المعياري	15
39	أعمد بيانية توضح البعد الاستمراري	16
39	دائرة نسبية توضح البعد الاستمراري	17

مقدمة

يعتبر الالتزام التنظيمي حالة نفسية تعبر عن قوة الارتباط الفرد بالمؤسسة التي يعمل بها كونه يمثل استعداد لبذل أقصى جهد لصالح المؤسسة كما يساهم الالتزام التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة ويؤدي أيضا إلى نتائج إيجابية بالنسبة للفرد والمؤسسة كإخفاض معدل دوران العمل، وانخفاض مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب وانخفاض الرضى الوظيفي، وقد حاولنا في دراستنا هذه البحث عن مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين بالعيادة متعددة الخدمات عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة وذلك لمعرفة مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين وكذا معرفة أبعاد الالتزام التنظيمي لدى الممرضين (البعد العاطفي، والمعياري والاستمراري) بالإضافة إلى تحديد الفروق في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس والأقدمية في العمل.

وعليه فقد قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول كل واحد من هذه الأخيرة يتضمن مجموعة من العناصر، فالفصل الأول يعنى بإطار المفاهيمي للدراسة، ثم الفصل الثاني الذي تطرقنا فيه للإطار النظري الخاص بمتغير الدراسة الالتزام التنظيمي والفصل التطبيقي الذي تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة، أما بالنسبة للفصل الأخير فيتمثل في عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل التمهيدي

الإشكالية:

يعد الالتزام التنظيمي درجة استعداد الأفراد للعمل بكفاءة وفعالية وفقا للقيم واللوائح والأنظمة التي وضعتها المؤسسة الاستشفائية وهذه الأخيرة بها مجموعة متنوعة من الحالات الطبية في تخصصات متعددة دورها إعلامي تحسيبي للعمال والمواطنين والممرضين كما تسعى إلى زيادة ارتباط الممرضين بالمستشفى وتحقيق أهدافها وذلك من خلال تأقلم وتكيف الممرضين مع عملهم وهذا يعني أن الالتزام التنظيمي يؤثر بشكل مباشر على جودته الرعاية المقدمة للمرضى وفعالية النظام الصحي بشكل عام.

كما أن التزام الممرضين يشير إلى تقبلهم للقيم وأهداف المؤسسة (المشفى) التي يعملون بها ورجبتهم وجهدهم المتواصل لتحقيق أهدافها، ويبقى الالتزام التنظيمي مفتاحا أساسيا في تحديد التوافق بين الممرضين والمشفى فإذا كان هناك التزام نحو عملهم سيكون هناك استعداد كبير في تكريس جهودهم والسعي إلى البقاء والاستمرار في العمل بها، أما انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي يؤدي إلى خسائر وأثار سلبية اتجاه المشفى، كالغياب المتكرر، والتراخي في العمل، وعدم الالتزام بالوقت كالتأخر عن مواعيد المهام أو الوصول إلى العمل متأخر، لذا صار الالتزام التنظيمي مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية والكفاءة في الأداء، ومن هنا نطرح التساؤل التالي: ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين بمشفى عليوة التركية بأم الطوب؟

أسئلة الدراسة:

- السؤال العام:

- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين بمشفى عليوة التركية بأم الطوب؟

- الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى الالتزام المعياري لدى ممرضين بمشفى عليوة التركية بأم الطوب؟

- ما مستوى الالتزام العاطفي لدى ممرضين بمشفى عليوة التركية بأم الطوب؟

- ما مستوى الالتزام المستمر لدى ممرضتين بمشفى عليوة التركية بأم الطوب؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في مستوى الالتزام التنظيمي تظهر لمتغير الجنس؟

- فرضيات الدراسة:

- فرضية عامة:

- مستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين بمستشفى عليوة التركية مرتفع.

- مستوى الالتزام المعياري لدى ممرضين بمستشفى عليوة التركية مرتفع.

- مستوى الالتزام العاطفي لدى ممرضين بمشفى عليوة تركية مرتفع.

- مستوى الالتزام المستمر لدى ممرضين بمشفى عليوة التركية مرتفع.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في مستوى الالتزام التنظيمي تظهر لمتغير الجنس.

تحديد مفاهيم الدراسة:

- **تعريف المستوى:** هو درجة أو مرحلة معينة في سياق قدرة الفرد أو سلوكه أو تطوره العقلي ويمكن أن يشير إلى المهارات الاجتماعية وهو أيضا تقييم الأداء النفسي وتحديد مدى تحقيق الأهداف أو الوصول إلى مرحلة من النضج المعرفي والعاطفي. (عبد الله، 2017، ص 120).

- **تعريف الالتزام:** هو رابطة بين شخصين أو عدة أشخاص مضمونة، إعطاء أو فعل أو امتناع عن الفعل. (Gabriell ac, 2016, 1-4).

يعرف أيضا هو حالة من الثبات والتمسك بالأهداف والمبادئ والسلوكيات لفترة طويلة حيث يعكس قدرة الفرد على الاستمرار في السعي لتحقيق التقدم والنجاح في مجالات الحياة المختلفة. (عبد الله، 2017، ص 122).

- **تعريف التنظيم:** هو عملية تنسيق وتوجيه الأنشطة والموارد لتحقيق أهداف محددة من خلال تحديد الأولويات وترتيب المهام بطريقة تجعل الأداء أكثر فعالية وكفاءة. (عبد الله، 2017، ص 135).

- **تعريف الالتزام التنظيمي:** هو اندماج الفرد وانتمائه للمؤسسة وتبني أهدافها وقيمها. (جميلي، 2012، ص 15).

ومن هنا نستنتج أن الالتزام التنظيمي هو حالة نفسية تهدف بالفرد إلى تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها.

أهداف الدراسة:

- الكشف عن مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاث الالتزام المعياري والعاطفي والمستمر لدى ممرضين مستشفى عليوة تركية.

الفصل التمهيدي

- الكشف عن الفروق ذات الدلالة إحصائية عن مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات استجابات أفراد العينة لمستوى الالتزام التنظيمي لدى ممرضين مستشفى عليوة تركية والتي تعزي إلى متغيرات الجنس، الأقدمية...

- معرفة الخلفية النظرية للالتزام التنظيمي.

- التحقق من صحة الفرضيات التي تمت صياغتها من أجل الخروج بنتائج محددة.

- الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات والاقتراحات التي تساهم في تحسين أداء الموظفين وزيادة روح الالتزام.

أهمية الدراسة:

- قد تساهم هذه الدراسة في فتح مجالات الدراسات الأخرى.

- إثراء المكتبة المحلية بمزيد من الدراسات حول الالتزام التنظيمي.

- التعريف بمفهوم الالتزام التنظيمي بصفة مبسطة وسهلة للاستيعاب.

- معرفة الدور الذي يلعبه الالتزام التنظيمي في مختلف المجالات والميادين، وذلك من خلال البرامج التي يتم إعدادها وفق لمعايير معينة والتي تراعي احتياجات ومتطلبات المؤسسة.

أسباب اختيار الموضوع:

1- كون الموضوع ضمن مجال التخصص علم النفس العمل والتنظيم.

2- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.

3- أهمية الالتزام التنظيمي في رفع أداء الموظفين.

4- قابلية الموضوع للدراسة العملية والميدانية.

- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

- محمد حسن محمود الغرباوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني، قطاع غزة أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعية الإسلامية، غزة 2014.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين الخدمات التي يقدمها العاملين في الشق المدني بوزارة الداخلية والأمن الوطني للموظفين في محافظات قطاع غزة حيث سعت الدراسة لقياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين من المستويات الإدارية الوسطى التنفيذية ودرجة جودة الخدمة المقدمة للمواطنين من وجهة نظر كل من الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة وقد تم جمع البيانات لدراسة من خلال استبانة مكونة من (42) فقرة تم توزيعها على (200) من مقدمي الخدمات العاملين في الوزارة والبالغ عددهم (333) موظفة وقد أمكن جمع (188) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي حيث بلغت نسبة الاستجابة من مجموع الاستبانات الموزعة (88.5%) وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وهو ما يؤكد وجود دور إيجابي للالتزام التنظيمي للموظفين في تحسين وتطوير مستوى الخدمات التي يقدمها للعملاء.

- توفر درجة كبيرة من الالتزام التنظيمي لدى المبحوثين من مقدمي الخدمات حيث بلغت ما نسبته 74.73% يرجع ذلك كون أهداف الوزارة تمثل جزء من أهدافهم.

- مستوى الخدمة التي يقدمها الشق المدني بالوزارة للموظفين ذو جودة كبيرة بلغت نسبتها 77.89% من حالة رضا عالية عنها من مقبل العاملين.

فيما أوصت الدراسة بما يلي:

- الاهتمام بإدخال نظرية الالتزام التنظيمي في الوزارة لتعزيز الالتزام لدى العاملين بها لما له من أهمية بالغة ستعكس على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الوزارة والتي تحتاج لتوفر انتماء عالي ومتواصل لدى أفرادها.
- تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال التوفيق ما بين أهداف الوزارة وأهداف الموظفين عبر اشتراكهم في وضع الخطط المستقبلية للوزارة وزيادة مشاركتهم في اتخاذ القرارات.
- اختيار وتعيين الموظفين الأكثر انسجاماً مع قيم وأهداف الوزارة من خلال تضمين بعد الالتزام التنظيمي بشكل أوضح في الاختبارات الشخصية التي تعقد للمفاضلة ما بين المرشحين.
- ضرورة الإسراع في إعادة تصميم الإنشائي للمباني ومرافق مديريات الوزارة في محافظات قطاع غزة وتجهيزها وفق ما يتلاءم ومتطلبات تقديم خدمات ذات جودة الموظفين من حيث إعادة تجهيز وتصميم صالات وقاعات الانتظار وزيادة أعداد نوافذ استقبال الموظفين.

الفصل التمهيدي

الدراسة الثانية: حكمت محمد فليح، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 201. 83.

تناولت هاته الدراسة كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في إطار شمولي لبناء إطار فكري وميداني تحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت.

ولقد تم معالجة مشكلة بحثية مفادها، إن تدهور ونقص الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة والذي سينعكس بدوره على الالتزام التنظيمي، سيجعل العاملين بلا قيمة ويفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة ومن ثم انخفاض التزامهم وولائهم لها، وهذا بدوره سينعكس على كفاءة وفاعلية المنظمة وفشلها في تحقيق أهدافها وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- إن الثقة التنظيمية موجود استراتيجي من موجودات المنظمة الذي لا يمكن تقليده من قبل الآخرين فالثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة ثقة المشرفين وزملاء العمل، وإدارة المنظمة، تساهم في بناء الالتزام التنظيمي والذي ينعكس على أداء المنظمة ونجاحها.

كشفت نتائج التحليل الوصفي المتغيرات الدراسة الآتي.

- اتفاق وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الثقة التنظيمية في المنظمتين المبحوثين.

- اتفاق وجهات نظر الأفراد المبحوثين حول الالتزام التنظيمي اتجاه منظماتهم ويؤد ذلك قيمة الوسط الحسابي الذي بلغ (79.78).

كشفت نتائج علاقة الارتباط بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي الآتي:

- وجود علاقة ارتباط معنوي بيئة الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعاد الثقة التنظيمية والالتزام.

الفصل التمهيدي

- يوجد أثر معنوي للثقة التنظيمية على المستوى الكلي وعلى مستوى أبعادها كل على حدا في الالتزام التنظيمي.

يستدل من جميع النتائج السابقة أن الثقة التنظيمية بأبعادها تمتلك القدرة على التنبؤات بالالتزام التنظيمي من حيث العلاقة والأثر وهذه النتائج جاءت متفقة مع الطرح الذي أوردناه عن الثقة التنظيمية ما لها من أثر في الالتزام التنظيمي.

الفصل التمهيدي

الدراسة الثالثة: رؤى رشيد آل قاسم أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية، أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط 2012.

هدفت هذه الدراسة أثر الالتزام التنظيمي على تحسين جودة الخدمة المصرفية للتعرف على أثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الأردنية إذ تمثلت أنماط الالتزام العاطفي والمعياري الاستمراري فيما تمثلت أبعاد جودة الخدمة المصرفية بالعناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، وتمثل مجتمع الدراسة بالمصارف التجارية الأردنية إذ استهدف كل من بنك الإسكان للتجارة والتمويل بنك الأردن....

أما عينة الدراسة فتم أخذها عشوائية من الطبقة الإدارية الوسطى في تلك المصارف وقد بلغت (240) مفردة واعتمدت الباحثة على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS لاختبار فرضيات الدراسة وانطلاقاً من اختيار الفرضيات وتحليل ومناقشة النتائج خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- وجود أثر واضح وعال للالتزام التنظيمي العاطفي، الاستمراري، المعياري، على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

- إن شعور الموظف بالرغبة الاستمرار في البنك يطور لديه قدرة على التوجيه الذاتي للسلوك وبالتالي فإنه يؤسس الالتزام في سياسيات البنك العليا وبتقاني في تقديم الخدمات بمواصفات مرتفعة للعملاء، ويحرص على أن تكون هذه الخدمة بمواصفات مرتفعة.

وفي ضوء هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تمثلت في اهتمام البنوك الأردنية على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين لأهمية ذلك في تطوير خدمة مصرفية متمثلة بالحفاظ على سرعة الاستجابة وتعزيز الاحساس بالأمان والاهتمام باعتبارها من مكونات الخدمة المصرفية الجيدة وكذلك العمل على بحث عن المتغيرات التي تحول من تطوير الالتزام التنظيمي لدى الموظفين ضمن مختلف المستويات الإدارية.

الدراسة الرابعة: دراسة الخشالي 2003.

وهي دراسة بعنوان أثر الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام العلمية على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة والتي هدفت إلى:

- التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي لهيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة.
- التعرف على طبيعة الأنماط القيادية المستخدمة من قبل رؤساء الأقسام في هذه الجامعات.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين أنماط القيادة الأرتوقراطي، الديمقراطي والمتساهل) وأبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، الأخلاقي).
- التعرف على مدى علاقة الخصائص الشخصية لأعضاء هيئة التدريس بالالتزام وأبعاده الثلاثة.
- تقديم التوصيات اللازمة لزيادة مستوى الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 25% من إجمالي أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة والبالغ عددهم الإجمالي لعام 2001-2002 (1264 عضو) فبلت عين الدراسة 316 عضو تدريس موزعين على 09 جامعات خاصة وقد استخدم الاستبيان في الحصول على بيانات البحث.

وخلصت الدراسة إلى نتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط من الالتزام بشكل عام لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، علما بأن مستوى الالتزام العاطفي والأخلاقي كان أعلى من مستوى الالتزام المستمر لديهم.
- يوجد هنا تفاوت في استخدام أنماط القيادة من قبل رؤساء الأقسام حيث تبين أن أكثر الأنماط القيادية استخدام هو النمط الديمقراطي.

الفصل التمهيدي

- وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة الأوتوقراطي لرؤساء الأقسام والالتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية وذلك كون استخدام هذا النمط في القيادة لا يتناسب مع طبيعة العمل الأكاديمي.

- وجود علاقة إيجابية بين نمط القيادة الديمقراطي والالتزام التنظيمي لأعضاء الهيئة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والخصائص الشخصية مثل الدرجة العلمية، العمر، الحالة الاجتماعية، الراتب الشعري، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية أو الجنس.

رقم 05: سامي إبراهيم حماد، حنونة 2012.

تحت عنوان مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة رسالة ماجستير كلية التجارة قسم إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية غزة 2006.

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.
- معرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستويات التزامهم التنظيمي (مثل: الجنس، العمر، مستوى التعليم...).
- أما بالنسبة لمنهجية الدراسة فتحددت عينة الدراسة بـ 340 موظف وكانت الاستمارة هي أداة جمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي في أداء موظفي الجامعات الفلسطينية.
- أشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين مستويات الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والمتغيرات الديمغرافية الذاتية (العمر، مستوى التعليم، نوع الوظيفة، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي) في حين أظهرت النتائج عدم وجود علاقة في مستوى الولاء التنظيمي.

قدم الباحث التوصيات التالية:

- إدخال أدبيات الولاء التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية والعمل الجاد من قبل إدارة الجامعات على التطور الوظيفي والعلمي لموظفيها عن طريق الدورات التكوينية.

- تعقيب حول الدراسات السابقة:

قمنا في هذه الدراسة بتوظيف (05) دراسات سابقة تتماشى مع موضوع دراستنا الحالية حيث اتضح أنها تتشارك أغلبها في متغير الدراسة الالتزام التنظيمي أو أحد أبعاد الالتزام المتمثلة في الالتزام المعياري، العطاقي أو المستمر، والاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة البحث، بالإضافة لذلك تتشابه مع هذه الدراسة في اعتماد أغلبها على برنامج (SPSS).

ولكن الاختلاف الذي يمكن ملاحظته هو أهداف الدراسة الحالية عن باقي الدراسات بالإضافة إلى بيئة العمل التي أجريت فيها الدراسات السابقة مختلفة عن الدراسة الحالية بالإضافة إلى حجم العينة وطريقة اختيارها.

وقد استفدنا من هذه الدراسات في التعرف على الموضوع محل الدراسة وإثراء الجانب النظري للدراسة الحالية كما ساعدتنا في وضع خطة واختيار أنسب وأصلح أدوات جمع البيانات وفي اختيار المنهج المناسب كذلك ساعدتنا في انتقاء الأساليب الإحصائية المناسبة في معالجة معطيات وبيانات الدراسة.

الفصل الثاني:

الالتزام التنظيمي

تمهيد:

الالتزام التنظيمي يعتبر من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الموارد البشرية حيث يعكس درجة ارتباط الموظف بالمنظمة التي يعمل بها هذا الارتباط يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف واستمراره داخل المنظمة وبالتالي على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

- تعريف الالتزام التنظيمي:

- يعتبر الالتزام التنظيمي بأنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة أكثر من ارتباطها بها لأسباب نفعية مادية. (فلية، 2005، ص 285).

- يعرف الالتزام التنظيمي على أنه استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها. (أحمد، 2018، ص 130-131).

* يعرف بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ويتمثل اعتقاد قويا وقبولا من جانب الفرد الأهداف المنظمة وقيمتها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها ورغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة. (عبد الباقي وصلاح الدين، ص 181).

التعريف الخاص بي:

الالتزام التنظيمي هو ارتباط الموظف بمنظمته ويعكس درجة التزامه بأهدافها وقيمتها، يلعب هذا الالتزام دور محوريا في تحديد ما إذا كان الموظف سيبقى مع المنظمة لفترة أطول ويعمل بحماس نحو تحقيق أهدافها.

أهمية الالتزام التنظيمي:

إن أهمية الالتزام التنظيمي لا يختصر على ما يترتب عليه من آثار تتعلق بالفرد أو المؤسسة وإنما تتعدى ذلك لتشمل المستوى الاجتماعي والمستوى القومي وتبدو هذه الأهمية فيما يترتب على الالتزام التنظيمي من آثار كما يلي:

أولا: على مستوى الفرد.

تتضمن نتائج الالتزام التنظيمي على مستوى الأفراد العديد من المخرجات حيث أن الفرد الملتزم يشعر بالانتماء والأمان والنظرة الإيجابية للذات والقوة وتحديد الأهداف في الحياة، إن الأفراد الملتزمين يحصلون على مكافآت من أجل تشجيعهم وتتمثل في آثار الالتزام على مستوى الفرد:

- العامل الملتزم أكثر رغبة في التضحية من أجل المؤسسة.
- يساهم الالتزام التنظيمي في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي يعكس على انخفاض معدل دوران العمل ومستويات الغياب الذي الفرد والشعور بالاستقرار الوظيفي لديه.
- يحفز العاملين على بذل مزيد من الجهود المرتبطة بمهام العمل ويجعلهم أقل رغبة في ترك العمل. يرفع الروح المعنوية لدى العاملين.
- يمكن أن يساعد الالتزام التنظيمات إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد هدفا لهم في الحياة (غالي، 2015، ص 47).

*** على مستوى المؤسسة:**

- الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.

*** على مستوى المؤسسة:**

- الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض إن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المؤسسة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.
- الحد من التسرب الوظيفي وما يترتب عليه من آثار مثل فقدان الكفاءات الجديدة من العاملين وإضعاف الروح المعنوية وتدني الإنتاجية.

- سهولة استجابة التنظيم المتغيرات المختلفة حيث أنه كلما زاد الشعور بالولاء يزداد تقبل العاملين لأي متغير يصب في مصلحة المؤسسة.
- يزيد الالتزام التنظيمي من مستوى الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويحسن جودة العمل. (معمري، 2008، ص 24).

* على المستوى الاجتماعي:

- يؤدي الالتزام التنظيمي إلى خلق جو من الترابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين بالمؤسسة.
- تتعكس آثار الالتزام التنظيمي على الارتباط العائلي والحياة الشخصية للعاملين، حيث يشعر ذوي الولاء المرتفع بالسعادة والرضا على مستوى القومي.
- يؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للالتزام عن طريق زيادة كفاءة وفاعلية أداء الأفراد العاملين بالمؤسسة. (أبو جياب، 2014، ص 18).

ومن هنا نستنتج أن الالتزام التنظيمي تكمن أهميته في تحسين أداء الموظفين، تعزيز الاستقرار المؤسسي، وتقليل معدلات التغيير والتغيب، كما يسهم في زيادة الابتكار والإبداع في بيئة العمل لتعزيز هذا الالتزام من الضروري أن تعمل المنظمات على بناء ثقافة مؤسسية قوية تعزيز التواصل والشفافية وتقديم حوافز لتشجيع على الاستمرارية.

* خصائص الالتزام التنظيمي:

للالتزام التنظيمي العديد من الخصائص نذكر منها:

- 1- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء بها وقبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.
- 2- يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.

- 3- يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه المنظمة.
- 4- يتميز الأفراد لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها وبديل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة، وجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي.
- 5- يتصف الالتزام التنظيمي حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العمال لمنظماتهم ونجد درجة ثابتة ليست مطلقة وأبعاده متعددة ومؤثرة في بعضها البعض.
- 6- يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد رئيسية وهذا البعد العاطفي أو الوجداني بين الفرد والمنظمة والاستمراري البقاء في المؤسسة والشعور بالواجب اتجاه المنظمة. (المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم، ص 63-75).

من هنا نستنتج أن الالتزام التنظيمي هو الشعور بالانتماء والدعم والولاء للمؤسسة حيث أن ولاء الأفراد للمؤسسة واستعدادهم للدفاع عنها ودعمها في مختلف الأوقات مع التفاعل الإيجابي أي أن الأفراد الملتزمون بقدرتهم على التفاعل بشكل إيجابي مع الزملاء والمديرين والعمل بروح الفريق، كذلك الدافع لتحقيق الأهداف أي أن الأفراد الملتزمون يكون لديهم دافع أكبر لتحقيق أهداف المنظمة والمساهمة في نجاحها، كذلك التحفيز الاستجابة للمكافآت... كل هذه الخصائص تسهم في تحسين أداء الأفراد ورفع مستوى الالتزام.

أبعاد الالتزام التنظيمي:

أ- الالتزام المعياري: Normative comitnet

يقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة بجهد العاملين فيها والسماح لهم بتخطيط ورسم السياسات العامة لمنظمة ويعبر عنه الارتباط بتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي وأصحاب هذا التوجيه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتطفات الضمير والمصلحة العامة. (السبع، بن دكن، 2020، ص 20).

ومن هنا نستنتج أن الالتزام المعياري هو التزام قيمي يعني التزام الفرد بالمعايير التي حددتها المؤسسة والبقاء للعمل فيها.

ب- الالتزام العاطفي:

يتأثر هذا البعد بدرجة إدراك الفرد للخصائص المميزة للعمل وهي درجة استقلالية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم، كما يتأثر أيضا بدرجة إحساس الموظف بالسماح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات في البيئة التنظيمية التي يعمل فيها بالإضافة إلى التغذية الراجعة التي يحصل عليها من الإشراف. (بن عصمان، 2018، ص 649).

ج- الالتزام الاستمراري:

هو مرتبط باحتمال مغادرة موظف معين لمؤسسة ويضم الشعور بالارتباط النفسي المستقل عن العاطفة (يكون عاديا أكثر منه عاطفيا) كما أن مغادرة المؤسسة يترتب عليه تكاليف معينة والتي تكون تضحية مدركة أو تضییع فرصة العمل والتوظيف. (عبد الحليم، كمال، 2017، ص 56).

ومن هنا نستنتج أن الالتزام الاستمراري يعني التزام الأفراد والاستمرار في الأداء أو تنفيذ نشاط معين بما يتوافق مع أهداف ومعايير المنظمة.

العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

أ- العوامل المتعلقة بخصائص الفرد:

1- السن:

هناك علاقة بين عمر الفرد ودرجة التزامه التنظيمي فكلما زاد سن الفرد كلما زاد تعلقه بالبقاء في المنظمة بحيث لا يستطيع أن يعرض نفسه لمخاطر ترك العمل الحالي والبحث عن عمل بمنظمة أخرى، مما يعني قدر كبير من الالتزام التنظيمي بالنسبة للفرد.

2- مدة خدمة الفرد بالمنظمة:

فيلاحظ أنه كلما زادت مدة خدمة الفرد بالمنظمة كلما كان هناك ارتباط بها بسبب العلاقات الاجتماعية للفرد تجاه زملائه ولعلاقاته تجاه المنظمة التي تأسست على تراكم الخدمات المتعددة التي تلقاها من المنظمة طول مدة خدمته بها. (سيفي، مزيان، 2018، ص 49).

3- التعليم:

قد يرتبط مستوى التعليم عكسيا أو طرديا بالالتزام التنظيمي وقد يرجع السبب في العلاقة العكسية أنه كلما ارتفع مستوى تعليم الفرد وزادت توقعاته من المنظمة كان التزامه أكثر للمهنة التي يعمل بها، وتوفرت فرص العمل الخارجية، كلما أثر هذا على المستوى الالتزام التنظيمي بالانخفاض، بينما كلما ارتفع مستوى التعليم زادت خبرات الفرد في مجال العمل وكانت طبيعة العمل تتناسب مع قدرات وميول واتجاهات الفرد كلما ارتفع مستوى الالتزام التنظيمي. (اللوزي، 2003، ص 192).

4- دوافع الفرد:

كلما كان الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم، هناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المنظمة زاد الالتزام التنظيمي، فتطبيقات نظام الإدارة الأبوية والأمان الوظيفي باليابان، وما يرتبط بها من إشباع حاجات الأفراد يعتبر من العوامل الهامة في تحقيق الالتزام التنظيمي بالمنظمات اليابانية ويتأثر الالتزام التنظيمي أيضا بدوافع الإنجاز والدوافع العليا فالأفراد الذين لديهم دوافع الإنجاز فإن درجة الالتزام التنظيمي لديهم تكون مرتفعة كما أن إشباع الحاجات الاجتماعية يؤثر أيضا على الالتزام التنظيمي إذ كلما زاد التفاعل الاجتماعي بين الأفراد زاد الارتباط النفسي بالمنظمة وتؤثر قيم الفرد على الالتزام التنظيمي فالأفراد الذين لديهم اعتقاد كبير بالنسبة لقيمة العمل أو يرون على أنه الجانب ذو الأهمية الرئيسية في حياتهم، يكون مستوى الالتزام التنظيمي لديهم مرتفع. (الوزان، 2006، ص 83).

ب- العوامل المتعلقة بخصائص الوظيفة:

تؤثر خصائص الوظيفة من حيث مجالها ودرجة التوتر بها على مستوى الالتزام التنظيمي وذلك بالاستقلالية التقوية العكسية والتحديات والأهمية التي تميز هذه الوظيفة وتأتي هذه العوامل المؤثرة ضمن مجموعة خصائص أو مواصفات العمل التي قدمتها بعض نماذج الالتزام التنظيمي مثل نموذج ستيرز، أما عندما تتسم الوظيفة بدرجة كبيرة من التوتر والذي يتخذ شكل صراع الدور أو عدم وضوح الدور فإن ذلك يؤثر عكسيا على الالتزام التنظيمي. (معتوق، 2022، ص 703).

ج- العوامل المتعلقة بالهيكل التنظيمي:

فاللامركزية في اتخاذ القرارات وتوافر درجة الاعتمادية في أداء الأعمال بين المستويات الإدارية والوظيفية وتنظيم إجراءات العمل إيجابيا يزيد من درجة الالتزام التنظيمي لدى أفراد المنظمة. (دودين، 2012، ص 188).

ومن هنا نستنتج أن الالتزام التنظيمي يتأثر بعدة عوامل تتعلق بالفرد والوظيفة والهيكل التنظيمي.

طرق قياس الالتزام التنظيمي:

يوجد عدد كبير من المقاييس للالتزام التنظيمي لصعوبة استعراض من كل المقاييس التي تستخدم في قياس الالتزام التنظيمي سوف نذكر بعضها:

1- مقياس نونتن:

وقد احتوى المقياس على خمس فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن المقياس ثمان فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني. (العمرى، أبي المولود، 2017، ص 260).

2- مقياس بورتر وزملائه:

يهدف لقياس درجة التزام الأفراد بالمنظمة وولائهم واخلاصهم لها، والرغبة في مضاعفة الجهد لتحقيق أهدافها وقبولهم بقيمتها ويستخدم المقياس لوصف الالتزام بشكل عام، ويطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي. (أبو جياب، 2014، ص 21).

3- مقياس مارش ومانري:

حيث قدم مقياساً للالتزام مدى الحياة، ويتكون من 4 فقرات وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة وتعزيز استحسان المنظمة وحث الفرد للالتزام بقيم العمل والولاء لها حتى إحالته للتقاعد وأخير إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة. (الغامدي، 1430هـ، ص 65-66).

4- مقياس كوردين وزملائه:

ساهمت في بناء المقياس ثلاثة مصادر لتجديد خصائص المشاعر، القيم والأعمال المتعلقة بالانتماء للنقابة التي ركزت على قياس الالتزام والخروج منها ب(20) فقرة (استهدفت الاستدلال على الالتزام الأفراد بالمنظمة)، في حين ضم المصدر الثالث (48) فقرة ذات مؤشرات إيجابية و(23) فقرة ذات مؤشرات سلبية. -العامري، 2025، ص 10-11).

ومن هنا نستنتج أن هناك عدة طرق لقياس الالتزام التنظيمي وكل طريقة توفر زاوية معينة لفهم درجة الالتزام الأفراد في المنظمة.

- آثار الالتزام التنظيمي:

تتمثل فيما يلي:

أ- الغيابات: لقد وجدت علاقة عكسية بين الالتزام والغيابات وربما يرجع هذا إلى أن الأفراد الذين يقيمون الحضور وعدم التغيب يشعرون أنهم ملتزمون بالمنظمة بسبب الإحساس بالواجب. (العزیز، 2010، ص 45).

ب- **الالتزام والدوران الوظيفي:** حيث توصلت العديد من الدراسات التي أجريت حول الالتزام التنظيمي إلى أن أهم آثاره هي قلة الدوران واستقرار الأيدي العاملة، فالالتزام العاطفي للفرد يجعله يبقى في المؤسسة، ومن أهم احتمال ترك الموظف الملتزم للعمل ضئيل والأشخاص الذين يكون لديهم التزام تنظيمي عاطفي والمعياري أقل احتمالاً لترك العمل أو الغياب وهذا مع ملاحظة أن كثرة الغياب قد لا يكون مرجعها فقد لقوة الالتزام التنظيمي بل قد يعود لأسباب أخرى منها الخلفية الثقافية.

ج- **الضغط النفسي:** له ارتباط مع الالتزام المستمر، فالأفراد الذين يبقون في المؤسسة بسبب الامتيازات فقط كثيراً ما يعانون من مستويات عالية من الضغط النفسي. (العزیز، 2010، ص 46).

د- **الأداء:** حيث توصلت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين الالتزام والأداء فالأفراد الأكثر التزاماً هم الأحسن أداءً لأنهم يبذلون جهوداً كبيرة في العمل، وفي هذا الصدد يرى مايز أن الأحاسيس الإيجابية للالتزام العاطفي وكذا المعياري تجاه المنظمة تؤدي إلى نتائج حسنة من حيث الأداء كما أنه توصل أيضاً إلى وجود علاقة سلبية بين الالتزام المستمر والأداء فالمرضات ذوات الالتزام المستمر القوي يتجنبن الوضعيات المحرجة في العمل ولا يقمن بأي مبادرات لمساعدة المريض والسبب في ذلك أنهن يفضلن البقاء في العمل لأنه يوجد لديهن بدائل أخرى. (خطارة، 2019، ص 76).

ومن هنا نستنتج أن للالتزام التنظيمي آثار عدة تتمثل فيما يلي: الغيابات، الالتزام والدوران الوظيفي، الضغط النفسي، والأداء.

من هنا نستنتج أن

مراحل الالتزام التنظيمي:

أوضح أورالي 1991 أن الالتزام التنظيمي الذي يتضمن معنى ارتباط الفرد سيكولوجي مع منظمته ولاءه وإيمانه بقيمتها مع إحساسه باندماجه في عمله يترسخ في الفرد عبر مراحل يمر بها في منظمته ويجب على الإداري أن يتعرف عليها حتى تعيينه على تطوير الالتزام التنظيمي للعاملين وهي:

- **مرحلة التجربة:** تمتد هذه المرحلة من تاريخ مباشرة الفرد لعمله لمدة عام واحد يكون الفرد خاضع للتدريب والتجربة ويبحث في هذه الفترة على تأمين قبوله بالمؤسسة، ومحاولة التوفيق بين اتجاهاته وأهدافه واتجاهات وأهداف المؤسسة ومحاولة إثبات ذاته ويواجه العديد من المواقف التي تهيئه للمرحلة التالية مثل تحديات العمل وعدم وضوح الدور، تضارب الولاء إدراك التوقعات ونمو الاتجاهات نحو التنظيم والشعور بالصدمة. (الجامعي، 2016، ص 16).

- **مرحلة الإنجاز والعمل:** تتراوح ما بين العامين والأربعة أعوام وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز وتكون الأهمية الشخصية هي ما تميز هذه المرحلة والخوف من العجز ويظهر ذلك في وضوح الولاء للعمل والمؤسسة. (العوفي، 2005، ص 36).

- **مرحلة الثقة بالمنظمة:** تبدأ في السنة الخامسة من بدء الالتحاق بالمؤسسة إلى ما بعد ذلك حيث يتعزز لدى الفرد التزامه التنظيمي الذي تكون في المرحلتين السابقتين نحو المنظمة وتنتقل إلى مرحلة التكوين وإلى مرحلة النضج. (بنوناس، 2016، ص 09).

نستنتج أن الالتزام التنظيمي يتطور بشكل تدريجي ويعتمد على التفاعل بين الفرد والبيئة التنظيمية، يبدأ الفرد من مرحلة الاستكشاف والتعرف على المنظمة ثم يتجه إلى مرحلة التكيف مع ثقافة وقيم المنظمة مع مرور الوقت يتحقق الاستقرار والالتزام العميق حيث يبدأ الموظف في الشعور بالانتماء الكامل ويظهر استعداد كبيراً لتحقيق أهداف المنظمة.

- **نظريات الالتزام التنظيمي:**

1- النظرية البيروقراطية:

تعتبر البيروقراطية حسب ماكس فايبر بأنها ذلك التنظيم الضخم في المجتمع السياسي والمتحضر الذي يوجد لتحقيق أهداف الدولة وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع وضعتها موضع التنفيذ والبيروقراطيون هم أولئك الأفراد العاملون في الإدارات الحكومية الذين يتم اختيارهم للعمل بأساليب وراثية ويكونون فيما بينهم تنظيم هرمياً تحكمه قواعد معينة وتحدد فيه الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات ويتجسد فيه سلوك الالتزام والالتزام في أداء الأعمال والمهام المنوط بالأفراد العاملين. (المصري، عامر، سنة 2014، ص 101).

ومن خصائص هذه النظرية:

- تحديد الاختصاصات الوظيفية في المنظمة.
- توزيع الأعمال والأنشطة الإدارية على الأفراد في المنظمة.
- تحويل السلطات الأفراد المنظمة لضمان سير أنشطتها.
- انتهاج أسلوب رسمي في التعامل مع الأفراد العاملين.
- حفظ الوثائق الرسمية لأفرادها من خلال التقاعد وزيادة الرواتب. (المصري).

2- نظرية الإدارة العلمية:

- تعود هاته الأخيرة لـ فريدريك تايلور معتمدا فيها على الأسس العلمية في دراسة الحركة والزمن وتهيأ الظروف المادية والتنظيمية حتى يقوم الفرد بإنجاز عمله بأعلى كفاءة وبأقل تكلفة مع تحقيق الالتزام عند العاملين ومن أهم افتراضات هذه الأخيرة:
- النظر للعامل على أنه آلة تستجيب لجميع الأوامر والتعليمات.
 - اعتماد مبدأ تقسيم العمل.
 - تحديد نطاق الإشراف أي عدد المرؤوسين للرئيس الواحد بعدد قليل منهم بغية تحقيق الكفاءة العالمية في الرقابة والأداء.
 - دفع الأجور والحوافز بغية تحقيق كفاءة الأداء والالتزام. (خليل محمد حسن الشماخ، 2009، ص 33، ص 35).

3- نظرية التنظيم الإداري

تمحورت أفكار هنري فايول حول وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتنسيق والأمر والرقابة وأهمية معرفتها وتدريسها في الجامعات وقد اقترح أربعة عشر مبدأ لنجاح العملية الإدارية:

- **تقسيم العمل:** ويتم فيه فصل الوظائف والسلطات وتوزيع المسؤوليات حسب القدرات ومستويات الذكاء.
- **السلطة والمسؤولية:** رأى فايول ضرورة التساوي بين السلطة القانونية رغم صعوبة تحديد المسؤولية كلما ارتقى الفرد في السلم الإداري. -الصرن، 2004، ص 273).
- **الانضباط:** هو ما يطلبه الرئيس وينفذه المرؤوس ويرى فايول أن أساس الالتزام التنظيمي هو الطاعة للاتفاقيات التي تبرم بين طرفين في المشروع كما يرى أن الالتزام التنظيمي يتعلق بقدرة القادة الذين يطبقون العقوبات بحكمة ونزاهة عند إخلال المرؤوس بالقوانين والنظم القائمة.
- **وحدة التوجيه:** وهي أن يكون في المؤسسة رئيس واحدا وخطة واحدة لجميع النشاطات الموجودة في هذه الأخيرة.
- **وحدة القيادة:** وهي أن يكون للأفراد العاملين رئيس مباشرا واحد لأن القيادة الثنائية تتسبب في إرباك المرؤوس عندما يتلقى أوامر من رؤساء مختلفين وبالتالي يؤدي إلى نتائج سيئة على الأداء والفاعلية.
- **تعويض الموظفين:** تتمثل في التعقل والعدالة في تحديد الأجور وبذلك تحقق طريقة الاتصال في المؤسسة.
- **التسلسل الإداري:** ويعنى به التسلسل من أعلى الهيكل التنظيمي وبذلك تحقق طريقة الاتصال في المؤسسة.
- **المركزية:** يقصد بها المركزية في اتخاذ القرارات في المؤسسة وتمركزها في يد الرؤساء لدرجة العليا.
- **النظام:** ويعني أن هناك مكان لكل فرد ولكل فرد مكان في المشروع ويقصد به فايول تنظيم مواد الأولوية كما ينظم العنصر البشري. (الصرن، 2004، ص 273-243).

- العدالة: وهي الإنصاف والتعقل في إعطاء الأجور والمكافآت.
- الاستقرار: ويقصد به الاستقرار لدى العاملين من خلال تطبيق الإدارة للقوانين التي تشجعهم على العمل بالمؤسسة لمدة أطول.
- المبادرة: تعني المبادرة في إنجاز المهام والإبداع والابتكار.
- الروح الجماعية: وتتمثل في العمل بروح الفريق من خلال التعاون والتآلف بين العاملين.
- تبعية المصالح الفردية للمصلحة العامة: ويقصد بها تكريس الفرد لجميع الجهود لخدمة المصلحة العامة. (الصرن، سنة 2004، ص 274-273).
- النظريات الحديثة:

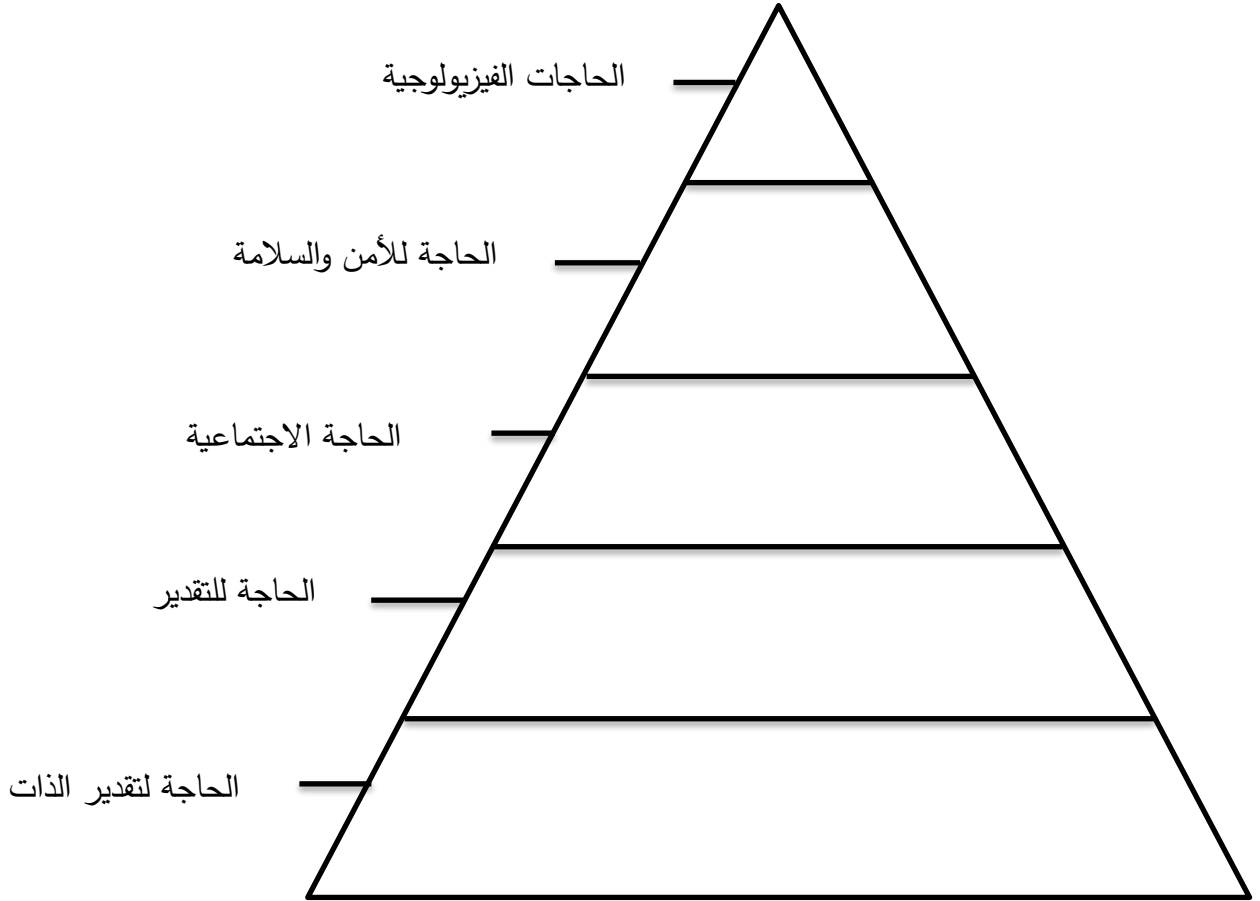
1- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلوا:

يرى ماسلو أن الرغبات الإنسانية هي بمثابة دوافع تحدد تساهم في تجسيد الالتزام التنظيمي، وأن الإنسان لديه حاجات تحدث في تسلسل معروف وهي كالآتي:

الحاجات الفيزيولوجية وحاجات الأمن والسلامة والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير وحاجات تقدير الذات.

ويرى ماسلو أنه عند إشباع الحاجات الأساسية للإنسان تتجه مصدر الدافع والحافز لإشباع حاجات الأمن والسلامة والتي وضعها ماسلو في المستوى الثاني من حيث حماية الإنسان لنفسه وجسده وأهله إلا أن هذه الحاجة مشبعة إلى درجة ما وهي أساس الحاجات الأساسية ولا تعبر مصدرا أساسيا للدافع حيث أنها أصبحت مشبعة اجتماعيا عند العاملين وعند الأفراد الآخرين من المجتمع. (كريمة، 2010، ص 46-47).

وبعد أن تشبع الحاجة إلى الأمن والسلامة، تصبح ضرورة إشباع حاجات الانتماء الاجتماعي وذلك مثلما يقال أن الإنسان كائن اجتماعي، أما المستوى الرابع فهو حاجة التقدير (الأنا) وهي حاجة الفرد أن يكون متميزا عن الآخرين ويشعر بأهميته وهويته الخاصة وآخر هرم هي حاجة لتحقيق الذات وهي رغبة الفرد في تحقيق ذاته والوصول إلى أهدافه في الحياة وهي تختلف من شخص لآخر وذلك لأنها حاجة شخصية. (كريمة، 2010، ص 47).



من إعداد الطالبتين.

نظرية X، Y لدوجلاس ماك قريغور.

نظرية X: وتقوم على الافتراضات التالية:

- أن الفرد كسول بطبيعته بكره العمل ويتجه أو يتهرب منه إذا كان في استطاعته.

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

- يفضل الفرد العامل التوجه، ويتجنب تحمل المسؤولية ولديه القليل من الطموحات. (الصرن، 2004، ص 284-285).

نظرية y: وتقوم على الافتراضات التالية.

- ترى أن الأفراد يقومون بالعمل وبدل الجهد العضلي والذهني بشكل طبيعي ويعتبرونه مثل اللعب والراحة.

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

- ترى أن الفرد العادي باستطاعته تحمل المسؤولية. (أبو حمد آل عقالي، 2012، ص 457).

2- نظرية الالتزام البقائي:

اختار Beeher أحد التصورات للالتزام وحاول أن يوضح معناه ويبلوره من خلال نظرية واضحة عرف فيها الالتزام بأنه اندماج الفرد في خط معين من التصرفات الثابتة والمتوافقة وبالتالي يكون الالتزام التنظيمي هو درجة ارتباط الفردي المنظمة معينة وأن هذا الالتزام نتيجة الاستثمارات الفرد في المنظمة أولان يجري عدد من المراهنات الجانبية التي تعمل على تأكيد بقاء الفرد في المنظمة. (درويش، 2008، ص18).

استحدثت نظرية Bechar 1960 كثير من الباحثين الاختبار الرهان الجانبي والتعرف على مدى صداقتها والاختبار النظرية طور الباحثون مقاييس متعددة لمقياس الالتزام التنظيمي كما حاولوا التعرق على محددات الالتزام. (درويش، 2008، ص 18).

2- نظرية الالتزام المعياري:

يرى wiener أن نموذج الالتزام للمنظمات مثل كل النماذج النظرية ذات الضائدة يجب أن يقابل ثلاث معايير هامة على الأقل:

- دقة التعريف النظرية.

- التكامل النظري مع غيره المفاهيم الأخرى ذات الصلة.

- وجود قوة تنبؤية للنموذج.

حيث يرى Wiener أن أغلب التغيير أو السلوك التنظيمي ركزت على السلوك الناتج من النماذج الموقفية الشرطية مثل نظريات التوقعات ونظريات التدعيم. (درويش، 2008، ص 30).

نظرية الالتزام الوجداني:

تصور آخر لفهم الارتباط السيكولوجي بين الفرد والمنظمة التابع من التوافق في القيم والأهداف بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها هذا التصور، أطلق عليه التوحد مع المنظمة وهو يعني التماثل في الخصائص لعامة والمصريين الفرد والمنظمة. (دروش، 2008، ص 67).

ولقد أخذت العلاقة بين مفهوم التوحد مع المنظمة ومفهوم الالتزام التنظيمي ثلاث اتجاهات رئيسية

هي:

- **الاتجاه الأول:** نظرا إلى مفهوم التوحد ومفهوم الالتزام باعتبارهم مفهوماً واحداً وشيئاً واحداً حيث Brawr 1969 أن التوحد هو الالتزام بمنظمات الخدمة العامة ويرى Sheldon 1971 أن التوحد مع المهنة هو الالتزام المهني.

- **الاتجاه الثاني:** نظرا إلى التوحد في المنظمة باعتباره أحد مكونات الالتزام التنظيمي وبالتالي نظرا إلى الالتزام التنظيمات باعتباره مفهوم يتكون من التوحد مع المنظمة والاندماج فيها.

- **الاتجاه الثالث:** نظرا إلى مفهوم التوحد مع المنظمة ومفهوم الالتزام التنظيمي على أنهما مفهومين مختلفين ومتباعين ومن هؤلاء الباحثين Mael 1995 / Tetk. K 1992. (درويش، 2008، ص 67).

الجانب التطبيقي

1- الدراسة الاستطلاعية:

تظهر الدراسة الاستطلاعية خطورة أساسية في البحث العلمي حيث ينبغي على الباحث القيام بها قبل إجراء الدراسة النهائية حيث تزودنا بمعلومات وخيارات حول محتوى الموضوع كما يمكننا التعرف على مجتمع الدراسة، وضبط العينة وكيفية اختيارها، إضافة إلى تحديد المنهج المناسب للدراسة، أداة جمع البيانات، ومدى توفر موضوع الدراسة في المؤسسة للانتقال إلى الدراسة النهائية.

2- وقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية وفق خطة منهجية يمكن توضيحها كما يلي::

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- * ضبط موضوع الدراسة.
- * التعرف على ميدان الدراسة معاينة أفراد المجتمع.
- * ضبط العينة وتحديد حجمها.
- * اختيار المنهج المناسب للدراسة.
- * تزودنا ببعض المعلومات التي أفادتنا بها المهندسة كالتعريف بالمؤسسة، والهيكل التنظيمي للمؤسسة ككل.
- * معرفة المشاكل والصعوبات التي يمكن أن تواجهنا والعمل على تجنبها.

2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

اعتمدنا في دراستنا الاستطلاعية على المقابلة، حيث قمنا باختيار عينة مقصودة تتكون من 5 ممرضين بالعيادة متعددة الخدمات عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة وقد استعملنا في تحليلنا للأداة جمع البيانات المتمثلة في المقابلة على تحليل المحتوى، وتتمثل أسئلة المقابلة للدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

* بالنسبة للأسئلة بعد الالتزام الاستمراري.

* هل تعمل جاهدة لإثبات مكانتك في هذه المؤسسة؟

* هل تسعى لبناء مسار مهني متميز في مؤسستك؟

* هل تستحق مؤسستك الإخلاص والوفاء من قبل العاملين؟

- بالنسبة للأسئلة بعد الالتزام المعياري:

* هل تستمتع بالحديث عن المؤسسة التي تعمل بها مع أصدقائك خارج المؤسسة؟

* هل تعر بأن وجودك في عملك الحالي يمثل استثمار وظيفي؟

* هل تتناسب قيمك الذاتية مع القيم المتواجدة في المؤسسة؟

- بالنسبة للأسئلة بعد الالتزام العاطفي:

* هل تعتبر قرار توظيفك بهذه المؤسسة قرار صائباً؟

* هل تجد المناخ التنظيمي مناسب في هذه المؤسسة؟

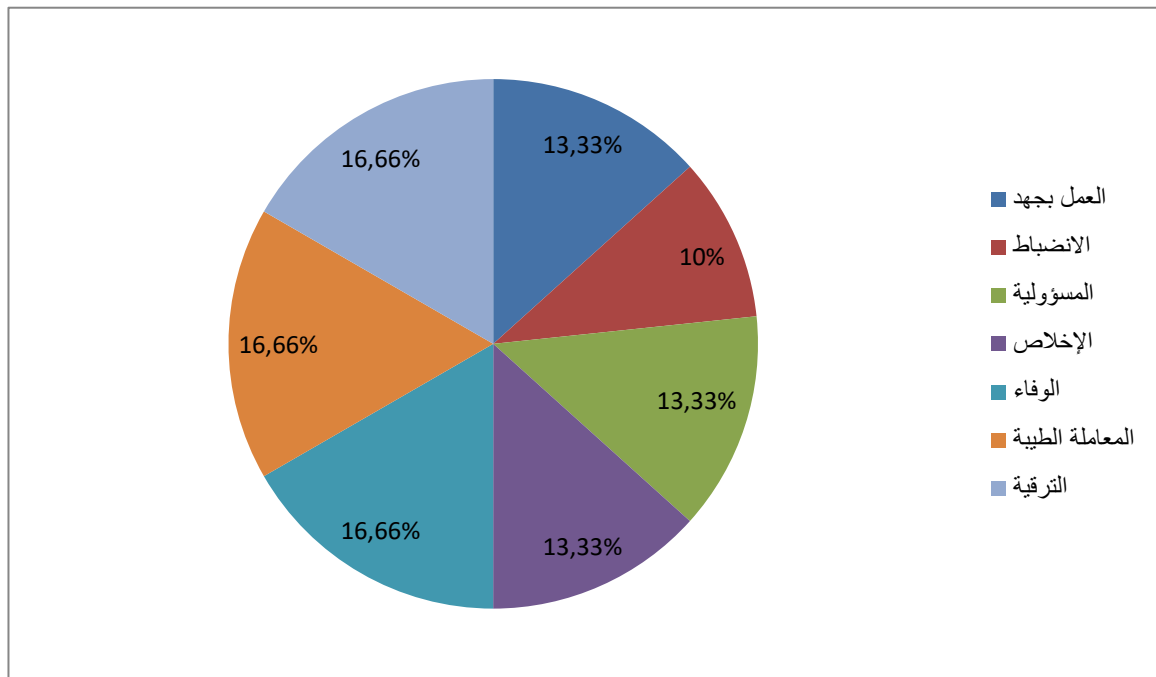
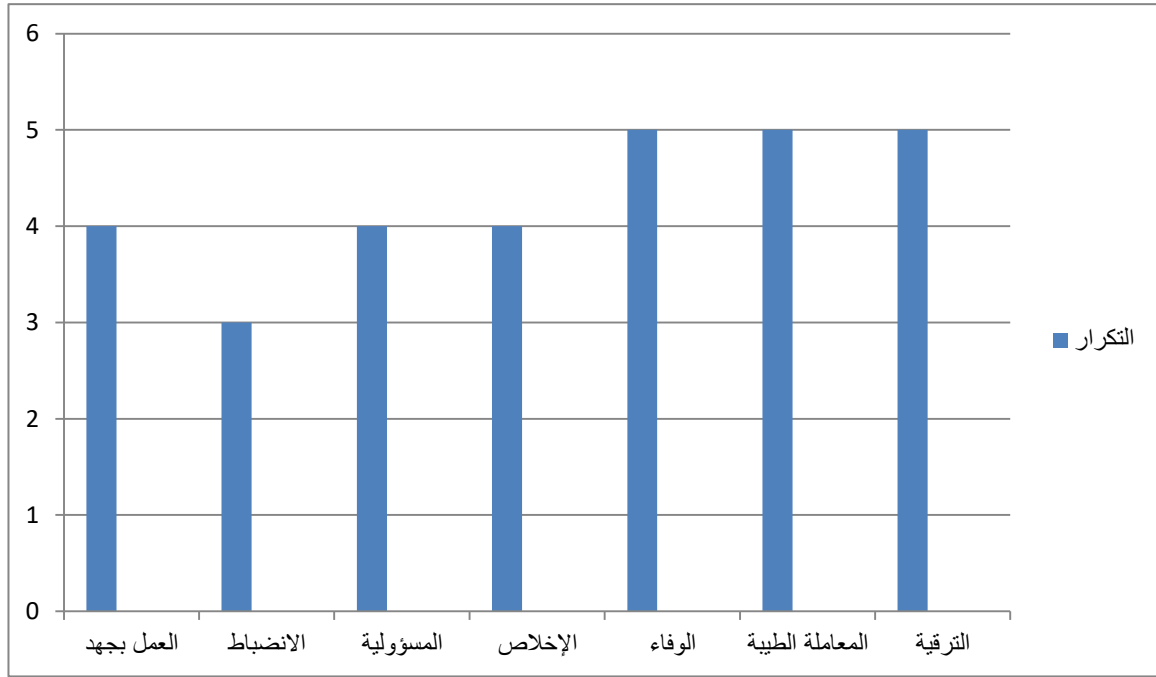
* هل تشعر أن المؤسسة التي تعمل فيها جزء منك؟

3- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:

* استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة بعد الالتزام الاستمراري:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
%13.33	4	- العمل بجهد.
%10	3	- الانضباط.
%13.33	4	- المسؤولية.
%13.33	4	- الإخلاص.
%16.66	5	- الوفاء.
%16.66	5	- المعاملة الطيبة.
%16.66	5	- الترقية.
%100	30	المجموع

الجدول (01): يوضح مؤشرات بعد الالتزام الاستمراري.



الشكل رقم 02: يمثل نسبة مشوية للبعد الاستمراري.

من خلال الجدول رقم 01 نجد أن معدل التكرارات لدى ممرضين التي أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية، فيما يخص تحليل المحتوى بالنسبة للسؤال الأول والثاني والثالث أن مؤشر العمل بجهد ومؤشر المسؤولية ومؤشر الإخلاص بمعدل 4 تكرارات قدرت نسبتهم المئوية بـ 13.33% وتعتبر نسبة متوسطة وهذا يعني أن الممرضين يقومون بعملهم على أكمل وجه ولهم القدرة على تحمل المسؤولية

الجانب التطبيقي

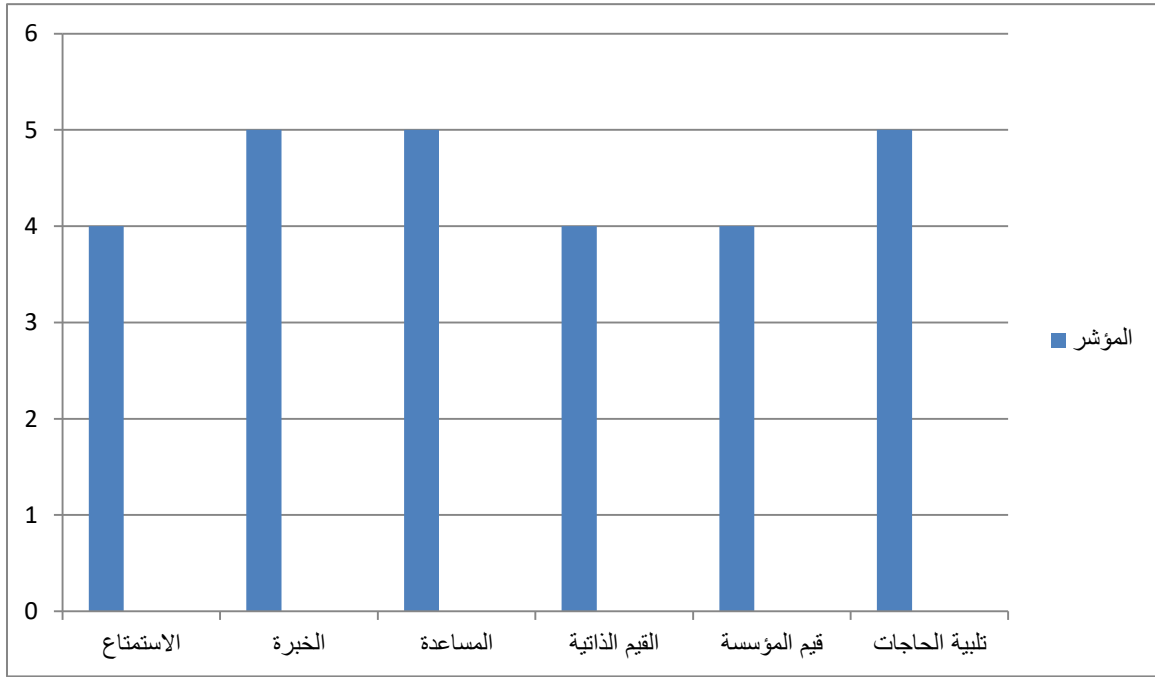
والضمير الحي لديهم، أما مؤشر الانضباط بمعدل 3 تكرارات وقدرت نسبته المئوية 10% وهي نسبة ضعيفة وهذا يعني أن معظم المرضى غير منضبطين في عملهم، أما مؤشر الوفاء والمعاملة الطيبة ومؤشر الترقية بمعدل 5 تكرارات قدرت نسبتهم المئوية بـ 16.66% وهي أكبر نسبة.

وهذا يعني أن معظم المرضى لهم التزام في عملهم وذلك للحصول على أعلى درجة في الوظيفة، إضافة إلى العمل الإنساني مع المرضى.

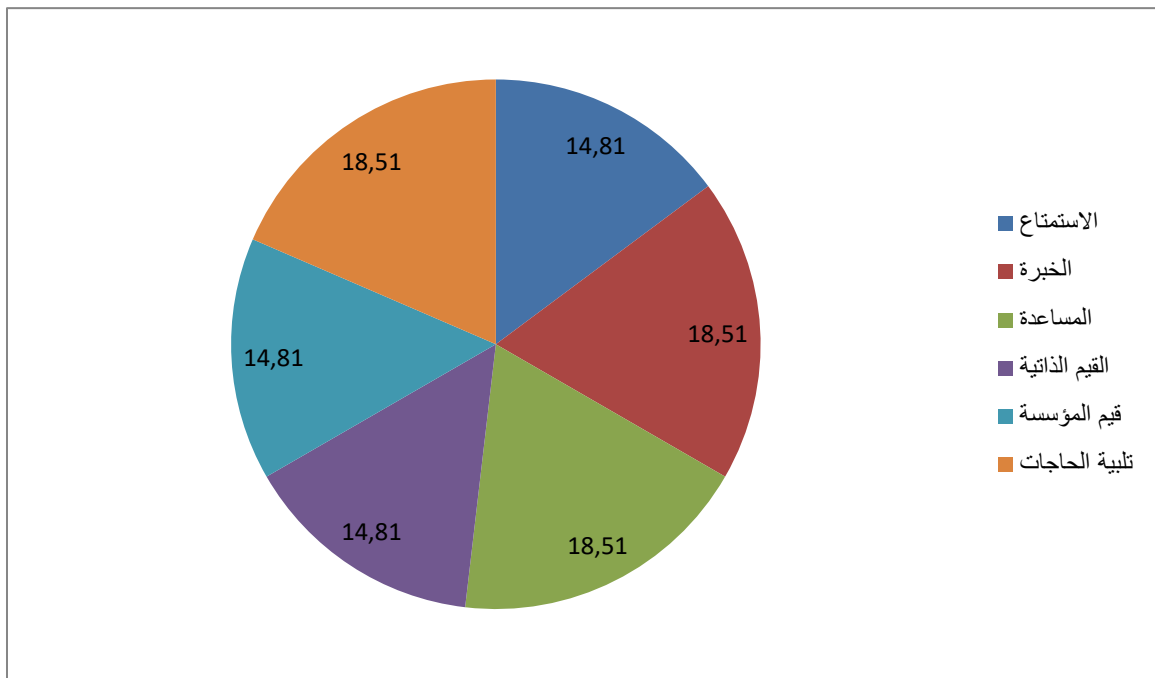
* بعد استجابات أفراد عينة الدراسة حول الالتزام المعياري:

النسبة المئوية %	التكرار	المؤشر
14.81	4	1- الاستمتاع.
18.51	5	2- الخبرة.
18.51	5	3- المساعدة.
14.81	4	4- القيم الذاتية.
14.81	4	5- قيم المؤسسة.
18.51	5	6- تلبية الحاجات
100	27	المجموع

جدول رقم 04: يوضح مؤشرات بعد الالتزام المعياري.



الشكل رقم 05: يوضح أعمدة بيانية تمثل بعد الالتزام الاستمراري.



الشكل رقم 06: يمثل النسبة المئوية لبعد الالتزام الاستمراري.

من خلال الجدول رقم (04) يوضح مؤشرات الالتزام الاستمراري نجد معدل التكرارات لدى الممرين التي أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية فيما يخص تحليل السؤال الثالث والرابع والخامس مؤشر الخبرة ومؤشر المساعدة وتلبية الحاجات بمعدل 18.51%، وتعتبر أكبر نسبة وهذا يعني أن معظم الممرضين

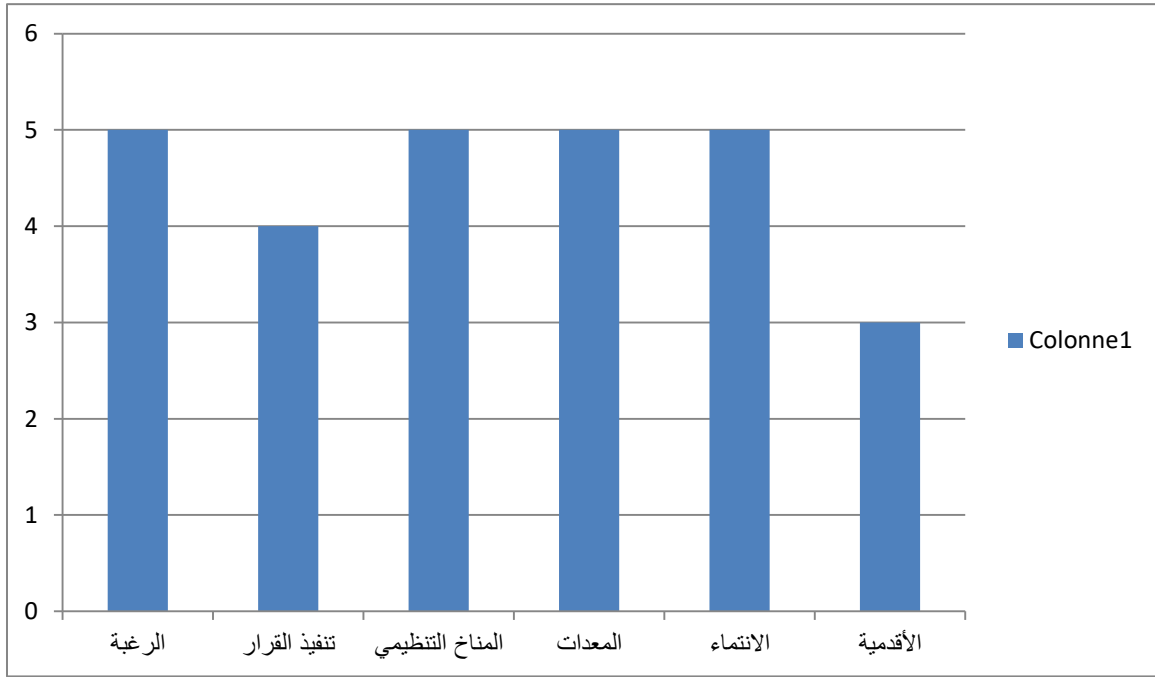
الجانب التطبيقي

أصبحت لديهم خبرة في هذا العمل والقيام بالمساعدة خارج المؤسسة (الأسرة مثلاً)، أما مؤشر الاستمتاع والقيم الذاتية وقيم المؤسسة بمعدل تكرارات قدرت النسبة لديهم بـ 14.81% وتعتبر نسبة فوق المتوسطة وهذا يعني أن معظم الممرضين قيمهم تتطابق مع قيم المؤسسة كما يقومون مؤسستهم مع الأهداف.

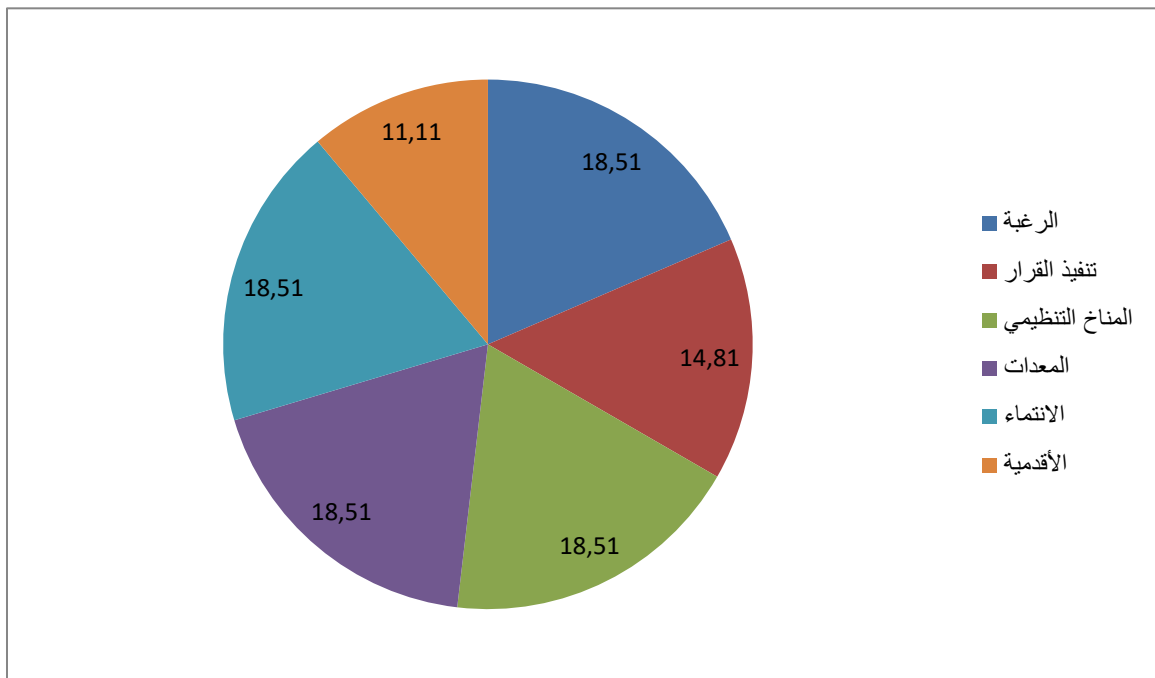
- استجابات عينة الدراسة حول الالتزام العاطفي:

النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
18.51	5	1- الرغبة
14.81	4	2- تنفيذ القرار.
18.51	5	3- المناخ التنظيمي.
18.51	5	4- المعدات.
18.51	5	5- الانتماء.
11.11	3	6- الأقدمية.
%100	27	المجموع

الجدول رقم (07) يوح مؤشر بعد الالتزام العاطفي.



الشكل رقم 08: يوضح أعمدة بيانية تمثل بعد الالتزام العاطفي.



الشكل رقم 09: يوضح نسبة المئوية لبعد الالتزام العاطفي.

من خلال الجدول رقم (07) نجد أن معدل التكرارات لدى العمال التي أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية فيما يخص تحليل المحتوى بالنسبة السؤال السابع والثامن والتاسع قد وجدنا أن مؤشر الرغبة ومؤشر المناخ التنظيمي والمعدات والانتماء بمعدل 5 تكرارات وقدرت النسبة المئوية لديهم بـ 18.51% ويمكن أن نعتبره معدل مرتفع وهذا يعني أن هنالك بعض لمرضى أن اختيارهم لمهنة التمريض كانت عن رغبة وحب المهنة وحب الانتماء إلى المؤسسة الصحية كما نجد أن العيادة الصحية تتوافر فيها جميع المعدات اللازمة مع وجود مناخ تنظيمي جيد لأداء المهام بكل راحة، أما فيما يخص مؤشر اتخاذ القرار فقد كان لدينا تكرارات بمعدل 4 تكرارات أي بنسبة 14.81% ويمكن أن نعتبره بنسبة متوسطة وذلك يرجع إلى عدم وضوح بعض القواعد الموجودة في المؤسسة، أما فيما يخص مؤشر الأقدمية فقد كانت لدينا تكرارات بمعدل 3 أي بنسبة 11.11% ويمكن أن نعتبره بنسبة متوسطة وذلك راجع إلى أن المرضى يعتبرون العيادة الصحية جزء منهم وتمت ترسيمهم في العمل لمدة أطول.

نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال تحليل كافة المعطيات التي تحصلنا عليها بعد إجراء مقابلة الدراسة الاستطلاعية توصلنا إلى مجموعة من النتائج الميدانية التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- اكتشاف بعض المتغيرات التي تؤثر في الالتزام التنظيمي كالمسؤولية والانضباط والخبرة.
- توفر مستوى مقبول لكافة أبعاد الالتزام التنظيمي (البعد الاستمراري والبعد المعياري، والبعد العاطفي في عيادة متعددة الخدمات عليوة تركية).
- كما تحصلنا أيضا على أن معظم الممرضين يعتبرون مهنة الممرض تساهم في تلبية حاجاتهم ويقومون بعملهم خارج المؤسسة كمساعدة مريض الأسرة مثلا.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة.

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري وتحديد الإشكالية والتساؤولات البحث وكذا الهدف منه واستعراض المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة إضافة إلى تناول جزئيات الالتزام التنظيمي نظريا سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على الالتزام التنظيمي في العيادة الاستثنائية متعددة الخدمات عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة.

حيث سيتم في هذا الفصل التطبيقي التطرق في المبحث الأول للإطار المنهجي للدراسة من خلال القيام بالدراسة الاستطلاعية وتقديم تعريف بالمؤسسة التي تم إجراء الدراسة فيها، وكذلك وصف مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى التطرق للمنهج المستخدم، كما سيتم خروج الأدوات المستعملة في الدراسة والتي من خلالها سيتم جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، مع تحديد مختلف الأساليب الإحصائية المستعملة لمعالجة وتحليل البيانات وكذلك التأكد من صدق وثبات أداة الاستبيان.

حدود الدراسة:

يعد تحديد الدراسة من بين الخطوات الأساسية في البناء المنهجي لكونه يساعد على قياس مدى تحقيق المعارف النظرية على أرض الواقع (الميدان) وقد اتفق الكثير من المنشغلين في مناهج البحث على أنه لكل دراسة حدود (مجالات) ثلاث رئيسية هي:

1- الحدود المكانية:

تمت دراستنا الميدانية حول الموضوع المتعلق بمستوى الالتزام التنظيمي لدى مرضي العيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية أم الطوب سكيكة، التي تقع في الشمال الغربي للوطن والتي يحدها من الشمال بلديتي تمالوس وبين الويدان ومن الغرب عين قشرة وغبالة دائرة السطارة ومن الجنوب بني والبان ومن الشرق بلدية سيدي مزغيش، وتبعد البلدية عن مقر الولاية بحوالي 65 كلم وتقدر مساحتها بـ 179 كلم².

- نشأة وتطور المؤسسة:

دشنت العيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية أم الطوب في 28 أبريل 2015 على يد والي ولاية سكيكة وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية والي وتابعة إداريا إلى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية عين قشرة والتي بدورها تنتمي إلى قطاع وزارة الصحة والسكان وتتكون العيادة من عدة مالح أهمها:

- مصلحة المخبر.

- مصلحة الأشعة.

- مصلحة طب الأسنان.

- مصلحة التلقيح.

- مصلحة التعقيم.

- مصلحة العلاجات الخارجية.

- مصلحة الاستجالات الطبيعية تعمل 24/24 ساعة.

* للاطلاع على الهيكل التنظيمي أنظر الملحق.

2- الحدود الزمنية:

بعد أخذ التصريح من إدارة علم النفس لجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة وبالتنسيق المباشر قمت بالتوجه نحو ميدان الدراسة بالتحديد العيادة (عليوة تركية أم الطوب سكيكدة) حيث تم القبول لبداية التبرص يوم 25 أبريل 2025 وفي هذا اليوم تم قبولنا للتبرص حيث قمنا بالاطلاع على عينة الدراسة من أجل أخذ بعض المعلومات عن العيادة والتعرف عليها عن قرب وجمع بعض المعطيات والبيانات عن طريق الملاحظة المباشرة.

وفي يوم 26 أبريل 2025 قمنا بإجراء مقابلة أولية بهدف تأكد من صلاحية موضوع الدراسة وذلك من خلال إجراء مقابلة مع 5 ممرضين ودامت هذه المقابلة يومين إلى 28 أبريل 2025.

وفي اليوم 29 أبريل 2025 قمنا بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة.

وفي يوم 8 ماي 2025 تمت استرجاع الاستمارات وتأكد ن الإجابات.

- منهج الدراسة:

وهو المنهج الوصفي.

يستخدم المنهج الوصفي في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها، علاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهو يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث بعكس المنهج التاريخي الذي يدرس الماضي، مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها، يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة، أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره. (محمود، 1423، ص 2).

- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

تتحدد قيمة أي بحث علمي بعدة عوامل منها، عينة الدراسة ومجتمع الدراسة وهي تعد من أهم العوامل لذلك فهي ضرورية لإجراء الدراسة التطبيقية لتمثل المجتمع الأصلي الذي هو مجموعة من الأفراد تجمعهم علاقات وخصائص معينة من خلالها يستطيع الباحثون تعميم النتائج عليه وقد كان مجتمع دراستنا جميع المرضى في العيادة متعددة الخدمات عليوة تركية بأب الطوب سكيكدة نظرا لصغر حجمه فقد تمت بمسح شامل لكل أفراد مجتمع الدراسة حيث قدرت العينة بـ 62 وقد تم توزيع الاستمارة عليهم بعد استبعاد 5 أفراد الذين أجريت معهم المقابلة الأولية لتكون الإجراءات المنهجية أكثر موضوعية بالإضافة إلى استبعاد 5 أفراد منهم من أجل ثبات الاستمارة وبعد استرجاع الاستمارات والتدقيق عليها وفحصها اتضح لنا وجود استمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي لعدم اكتمال بياناتها واستيفائها بالشروط فتم استبعادها، كذلك خرج 5 ممرضين في عطل رسمية ومرضية حسب مهامهم وفي نفس الوقت لا يعطون أي اهتمام للاستمارة وبذلك أصبح عدد المشاركين في الدراسة هو 41 ممرضا أي ما يعادل 66.12%.

- تعريف المسح الشامل:

هو أسلوب لجمع البيانات يهدف إلى دراسة جميع مفردات المجتمع الإحصائي المستهدف دون استثناء يهدف التوصل إلى نتائج دقيقة وشاملة تمثل المجتمع ككل. (العزاوي، 2009، ص 45).

فقد اعتمدنا على هذا الأسلوب نظرا لاستهدافنا كافة الممرضين بالعيادة وقد كان مجموعهم 62 ممرض و5 منهم تم إجراء الدراسة الاستطلاعية معهم و5 منهم في عطل و9 منهم لم يجيبوا على بعض البنود فقمنا باستبعادهم أي بمعنى عدد الممرضين الذين تم إجراء الدراسة النهائية معهم يقدر بـ 41 ممرض.

محور 01: هذا المحور يشمل على الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة المتمثلة في الجنس والأقدمية.

خصائص عينة الدراسة: فيما يلي سيتم عرض أهم خصائص عينة الدراسة:

1- الجنس:

جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	العينة	النسبة
نكر	9	%22
أنثى	32	%78

نلاحظ من خلال الجدول يوضح أعلى نسبة للإناث تقدر بـ %78 وعدددهم 32 ممرضة في حين نجد أن عدد الذكور يقدر بـ %22 وعدددهم 9 ممرض ويتضح من خلال هذا أن عدد الإناث أكثر من عدد الذكور.

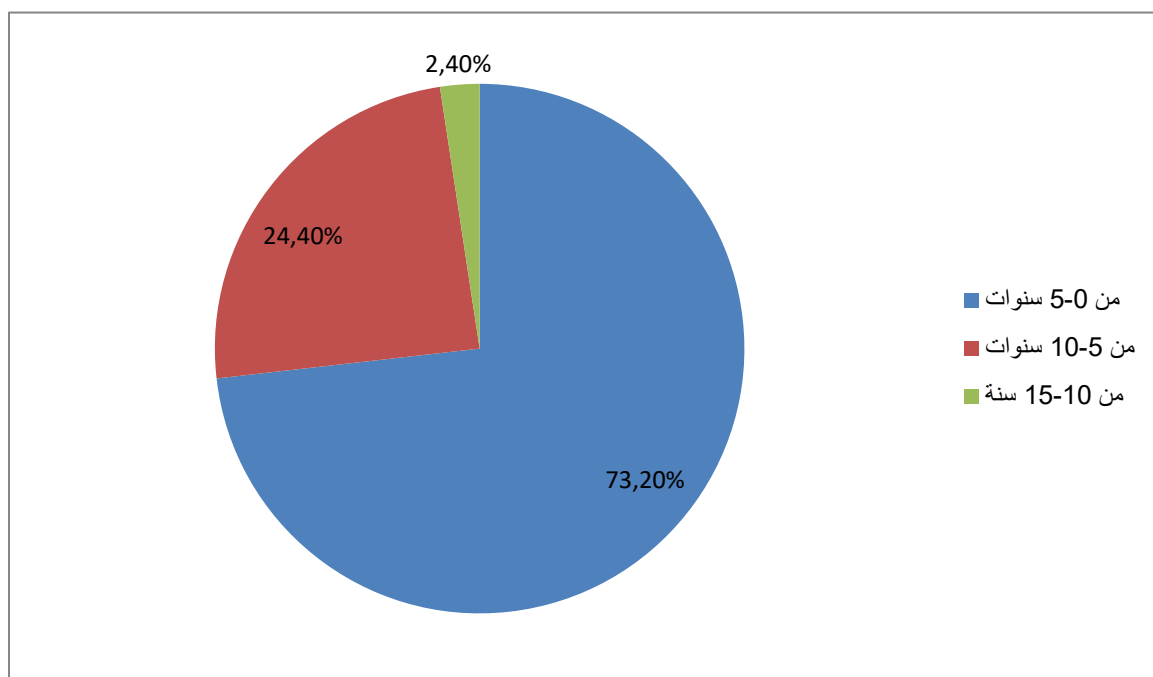
2- الأقدمية في العمل:

الأقدمية	العينة	النسبة
5-0	30	%73.2
10-5	10	%24.4
10-15	1	%2.4

جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.

نلاحظ من خلال الجدول تركز أكبر عدد من الأفراد في فئات الأقدمية الأولى من (5-0) وقدرت نسبة %73.2 في حين نجد الفئات الأخرى الثانية (10-5) قدرت بـ %24.2 والثالثة (15-10) قدرت

ب 2.4% أي مستويات الأقدمية أقل وهذا يعني أن العيادة تقوم بالتوظيف الأفراد من ذوي المؤهلات العلمية والطاقات النسبية كما أن العيادة ليست بقديمة وإنما تم افتتاحها في هذه السنوات الأخيرة.



الشكل رقم: دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.

- أدوات جمع البيانات:

- المقابلة:

وتعتمد على طرح مجموعة من الأسئلة من قبل الباحث العلمي وليتم الإجابة عليها من خلال العينة الدراسية فهي شخص المعني بالمقابلة ومن ثم يقوم الباحث العلمي بتحويل هذه الإجابات إلى معلومات وبيانات يقوم بالاستفادة منها في البحث العلمي، لقد ظهرت المقابلة كأداة بارزة من ادوات البحث العلمي وأسلوب استخبار مهم في ميادين عديدة مثل الطب، الصحافة. -الخياط، 2014، ص 176).

- الاستبيان:

هو أحد وسائل البحث العلمي المستعملة من طرف الباحث لجمع المعلومات من أشخاص في شكل استمارة تضم أسئلة الاستنباط حقائق معينة تتعلق بإشكالية محددة ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم كموضوع دراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على الأسئلة وإعادته للباحث. (سعاد، 2021، ص1). ويشمل استبيان دراستنا على الخصائص الديمغرافية (الجنس والأقدمية).

2- المحور الثاني:

في هذا المحور تم توضيح مجموعة من البنود من أجل قياس متغير الدراسة الالتزام التنظيمي حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد كما يلي:

-الالتزام العاطفي: لقياس بعد الالتزام العاطفي تم وضع 7 بنود والمرقمة من البند رقم 1-7.

- الالتزام المعياري (الأخلاقي): لقياس بعد الالتزام الأخلاقي تم وضع 7 بود والمرقمة من البند رقم 8-

.14

- الالتزام المستمر: لقياس بعد الالتزام المستمر تم وضع 5 بنود والمرقمة من البند رقم 15-20.

وقد تم الاعتماد في إعداد هذه البنود على الدراسات الموضحة في الجدول التالي:

المتغير	البعد	رقم البند	المصدر
الالتزام التنظيمي	البعد العاطفي	1 إلى 6	
		7	
	البعد المعياري	8 إلى 12	
		13	
	البعد الاستمراري	14 إلى 18	
		19	

من إعداد الطالبتان بالاعتماد على المراجع السابقة.

وقد تم تصميم استمارة تبعا لمقياس ليكارث الثلاثي ذو ثلاث درجات إذ يعتبر مقياس ليكارث الثلاثي من أهم المقاييس المستخدمة في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية من أجل التعرف على اتجاهات الأفراد نحو موضوع معين وفي دراستنا الحالية اعتمدنا على مقياس ليكارث الثلاثي الذي يعطي ثلاث استجابات على ثلاث إجابات لكل عبارة من عبارات الاستبيان حيث كان التدرج كما يلي:

الدلالة	موافق	محايد	غير موافق
القيمة	3	2	1

من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ولتحديد مستوى الالتزام التنظيمي تم تصنيف الإجابات إلى ثلاث مستويات تم حسابها كما يلي:

$$\text{حساب المدى: } 3 - 1 = 2.$$

$$\text{حساب طول المجال: } 3/2 = 0.66$$

إذن يمكن تحديد ثلاث مستويات المتمثلة في:

- مستوى منخفض [1 - 1.66].

- مستوى متوسط [1.67 - 2.32].

- مستوى مرتفع [2.33 - 3].

يمكن توضيح فئات مقياس ليكارث الثلاثي ودلالاتها في الجدول التالي:

رقم الفئة	الدرجات	الأوزان	مجال الفئة	دلالة الفئات
1	موافق	3	من 2.33 لأقل من 3	مرتفع
2	محايد	2	من 1.67 لأكثر من 2.32	متوسط
3	غير موافق	1	من 1 لأكثر من 1.66	منخفض

من إعداد الطالبان اعتمادا على سلم ليكارث الثلاثي.

- صدق أداة الدراسة (الاستبيان):

إن صدق أداة الدراسة (الاستمارة) يعني التأكد من أنها سوف تقيس فعلا ما أعدت لقياسه وللتحقق من صدق الأداة، أداة مستوى الالتزام التنظيمي اعتمدنا على الصدق الظهري بعرضها على عدد من

المحكمين الاختصاص وقد بلغ عددهم 5 محكمين وذلك بهدف الحكم على درجة ملائمة الفقرات ومناسبتها.

ولقد اعتمدنا على معادلة لوتسي وقمنا بصياغة الاستمارة في شكلها النهائي.

طريقة معادلة لوتسي:

$$\text{صدق البنود} = \frac{\text{عدد الأساتذة الذين قالوا نعم} - \text{عدد الأساتذة الذين الولا لا}}{\text{عدد المحكمين الإجمالي}}$$

$$\frac{ع}{ع} \text{ و } \frac{ع}{2}$$
$$\frac{ع}{2}$$

ع = عدد المحكمين الذين اعتبروا البند يقيس السلوك المراد قياسه.

ع = عدد المحكمين الإجمالي.

عدد المحكمين في درستنا هو 5.

العبرة	يقيس	لا يقيس	صدق العبرة
1	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
2	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
3	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
4	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
5	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
6	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
7	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
8	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
9	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
10	4	1	$\frac{4-1}{5} = 0.6$
11	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
12	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
13	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
14	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
15	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
16	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$
17	5	0	$\frac{5-0}{5} = 1$

$\frac{5-0}{5} = 1$	0	5	18
$\frac{5-0}{5} = 1$	0	5	19
$\frac{5-0}{5} = 1$	0	5	20
$1+1+1+\dots+0.6$ $\text{عدد البنود} = \frac{19.6}{20} = 0.98$ صدق الاستبانة			

ط2:

الصدق الذاتي: يعرف على أنه الجذر التربيعي لمعامل الثبات المستخرج بطريقة التجزئة النصفية.

$$\sqrt{0.81} = 0.90$$

- ثبات الاستمارة:

جدول يمثل: قياس أداة البحث بالاعتماد على ألفا كرونباخ.

ألفا كرونباخ	عدد البنود
0.835	20

من إعداد الطالبان بناء على مخرجات SPSS.

جدول رقم: يمثل التجزئية النصفية بالاعتماد على معامل برسون.

	الزوجية	الفردية
البنود الزوجية		0.813
		0.000
		41
البنود الفردية	0.819	1
	0.000	41
	41	

من إعداد الطالبان بناء على مخرجات SPSS.

أساليب معالجة البيانات:

من أجل تحقيق هذه الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية بهدف معالجة إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالبيانات الشخصية (الجنس، الأقدمية) وكذلك معالجة البيانات المتعلقة بعبارات متغير الدراسة الالتزام التنظيمي وللوصول إلى نتائج الدراسة ثم الاعتماد على برنامج SPSS إذ يعد من بين أفضل البرامج في التحليل الإحصائي المستخدمة في معالجة الأبحاث العلمية وخاصة الاجتماعية، ولقد تم الاعتماد في معالجة وتحليل إجابات أفراد العينة على الأساليب الإحصائية التالية:

1- المتوسط الحسابي:

هو أكثر مقاييس النزعة المركزية شيوعاً في الاستخدام كما أنه يعتبر أهمها من جهة الدراسة الإحصائية النظرية والتطبيق العملي على حد سواء ويستخدم المتوسط الحسابي كثيراً في البحوث فهو الطريقة المباشرة التي تلجأ إليها عند مقارنة مجموعتين وهو يأخذ حسابه قيمة كل مفردة حيث يتم احتساب المتوسط الحسابي من أساس كافة القيم بحسب من المعادلة كالتالي:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

(بلال، 2019، ص 21).

2- معامل الارتباط برسون:

يعتبر من أكثر المقاييس شيوعاً فهو يوضح القوة والاتجاه للارتباط الخطي، فهو يستخدم لإيجاد الارتباط بين متغيرين والكشف عن اتجاه العلاقة (+) أو (-) كما لفحص الاختبار وإعادة الاختيار.

حيث تم استخدامه في هذه الدراسة من أجل معرفة مدى ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان وكل بعد مع أبعادها مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه ويعبر عنه بالاتساق الداخلي.

3- معامل الثبات ألفا كرونباخ:

هو مقياس إحصائي يستخدم لتقييم الثبات الداخلي لمجموعة من البنود أو الأسئلة في استبيان أو اختبار أي مدى ترابط البنود التي يفترض أنها تقيس نفس المفهوم أو البعد.

اختبار T: هو اختبار إحصائي يستخدم لمقارنة متوسطات مجموعتين من البيانات لتحديد ما إذا كان الفرق بينهما ذو دلالة إحصائية يعتبر هذا الاختبار أداة أساسية في الإحصاء الاستدلالي.

خلاصة الفصل:

يعتبر فصل الإطار المنهجي للدراسة من الفصول ذات الأهمية في البحوث الاجتماعية والإنسانية فهو الذي يقوم بتوضيح أهم الخطوات المنهجية الميدانية حيث يقوم بتحديد الإطار العام للدراسة من خلال التعريف بالعيادة عليوة تركية بأب الطوب ولاية سكيكدة إضافة لتحديد حدود الدراسة (الحدود المكانية، الحدود الزمانية).

كما تطرقنا إلى المنهج المعتمد في الدراسة وهو المنهج الوصفي، وتوضيح مختلف الأدوات المنهجية التي استخدمت في جمع البيانات وتمثلت في المقابلة (تم الاعتماد عليها في الدراسة الاستطلاعية)، الاستمارة تم الاعتماد عليها في الدراسة الأساسية، فهذه الأدوات جزء رئيسي من الدراسة، فمن خلالها يمكننا تحديد المسار الذي سنتبعه والسبيل الوحيد للوصول إلى إجابة لأسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها.

الفصل الرابع

تمهيد:

بعد عرضنا لمختلف الإجراءات المنهجية للجانب الميداني في الفصل السابق، من خلال توضيح خصائص مجتمع الدراسة والعينة، إضافة لأدوات جمع البيانات وسائل معالجة البيانات والتي من خلالها يمكن الوصول إلى الغاية التي تسعى إليها أي دراسة أو بحث علمي، وعليه من خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى التحليل الإحصائي للبيانات الخاصة بالمجيبين على الاستبيان الالتزام التنظيمي والبيانات الديمغرافية إضافة إلى تفسير ومناقشة النتائج التي سيتم التوصل إليها.

- استجابات أفراد العينة على البعد العاطفي:

البند	موافق	ن	محايد	ن	غير موافق	ن	متوسط الحسابي	المستوى
1	36	87.8	4	9.8	1	2.4	2.85	مرتفع
2	28	68.3	8	19.5	5	12.2	2.56	مرتفع
3	36	87.8	5	12.2	0	0	2.88	مرتفع
4	36	87.8	5	12.2	0	0	2.88	مرتفع
5	33	80.3	7	17.1	1	2.4	2.78	مرتفع
6	32	78.0	8	19.5	1	2.4	2.76	مرتفع
7	35	85.4	6	14.6	0	0	2.85	مرتفع
							2.38	مرتفع

من خلال الجدول أعلا يمكن القول بأن إجابات أفراد العينة حول بنود بعد الالتزام العاطفي كانت بدرجات موفقة مرتفعة، بحيث لدينا بند ركب (3) و(4) بمتوسطهم الحسابي الذي قدر بـ 2.88 وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة، هذا ما يتعلق بالبند رقم 3 حيث يشعر الممرضين بأحاسيس قوية تربطهم بالمؤسسة هذا ما يدل على ولائهم للمؤسسة.

كما نجد البند رقم 4 بأن مبادئهم تتفق مع مبادئ المؤسسة وهذا ما يدل على أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة ويليها البند رقم (1) و(7) بمتوسط حسابي قدره 2.85 وهي درجة عالية من الموافقة وهذا كما جاء في البند رقم 01 وبأن الممرضين يشعرون بالسعادة داخل العيادة وهذا يدل على أنهم راضيين عن وظيفتهم.

كما نجد البند رقم (7) (سيكون من الصعب علي أن أترك عملي في المؤسسة الاستشفائية حتى لو رغبت في ذلك) وهذا يدل على اهتمامهم وحبهم لعملهم.

كما نجد في البند رقم (5) الذي بلغ متوسط حسابه بـ 2.78 وهي درجة عالية من الموافقة وهذا ما يشير إلى أن الممرضين يشعرون بأن المؤسسة جزء أساسي في حياتهم.

كما نجد البند رقم (6) بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.76 وهذا يدل على أن درجة مرتفعة، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تتوفر فيها مناخ جيد يساعدهم على أداء عملهم بسهولة.

كما نجد في البند رقم (2) قدر بمتوسط حسابي 2.56 وهي درجة مرتفعة وهذا يدل على وجود علاقات جيدة مع زملاء العمل داخل وخارج المؤسسة.

وهنا يمكننا القول بأنه وجود نسب متوقعة في جميع استجابات الممرضين من خلال هذا يمكننا القول بأنه وحسب عينة البحث فإنه يوجد التزام عاطفي مرتفع لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية.

- استجابات أفراد العينة على البعد المعياري:

البند	موافق	ن	محايد	ن	غير موافق	ن	متوسط الحسابي	المستوى
8	27	65.9	12	29.3	2	4.9	2.61	مرتفع
9	32	78.0	8	19.5	1	2.4	2.76	مرتفع
10	23	56.1	13	31.7	5	12.2	2.44	مرتفع
11	23	56.1	16	39.5	2	4.9	2.51	مرتفع
12	24	58.5	11	26.8	6	14.6	2.44	مرتفع
13	34	82.9	6	14.6	1	2.4	2.80	مرتفع
14	32	78.0	9	22.0	0	0	2.78	مرتفع
							2.62	مرتفع

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول بأن إجابات أفراد العينة بعد الالتزام الأخلاقي (المعياري) كانت بدرجات موفقة مرتفعة بحيث لدينا البند رقم 13 قدر المتوسط الحسابي لديه بـ 2.80 وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وهذا يدل على وجود قيم وأخلاق عالية لدى الممرضين.

كما نجد في البند رقم (14) (أعتقد أنه يجب عليّ أن استمر في عملي حتى لو توفر لي عرض أفضل في مكان آخر) وهذا يدل على حبهم للمؤسسة والرغبة في العمل حيث قدر المتوسط الحسابي لديه بـ 2.78 وهذا يدل على ان افراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة.

كما نجد في البند رقم (09) (أخاف أن أترك عملي في المؤسسة الاستشفائية دون أن أجد عمل بديل) بمتوسط حسابي قدر بـ 2.76 وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك لحبهم لمهنة التمريض وأن البند رقم 8 (السبب الرئيسي لاستمراري في العمل هو رعاية المريض) حيث قدر المتوسط الحسابي لديه بـ 2.67 وهذا يدل على أن العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك بسبب الأخلاق الجيدة للممرضين.

كما نجد في البند رقم (11) وهو (أحد الأسباب المهمة لعدم تركي عملي في المؤسسة عدم وجود للفرص المتاحة أمامي) حيث قدر المتوسط الحسابي لديه بـ 2.51 وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك لعدم وجود الفرص المتاحة للمرضيين.

كما نجد في البند رقم (10) و(12) (لولا الحاجة لهذا العمل لغادرت) (أعتني بالوضع الحالي والمستقبلي للمؤسسة التي أعمل فيها) حيث قدر المتوسط الحسابي لديهم بـ 2.44 هذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك من أجل تلبية الحاجات وتحقيق الذات كذلك الاهتمام وسهر على رعاية المرضى والحفاظ على المؤسسة سواء في الوضع الحالي أو المستقبلي.

ومن هنا يمكننا القول بأن وجود نسب متوقعة في جميع استجابات المرضيين من خلال هذا يمكننا القول بأنه حسب عينة البحث فإنه يوجد التزام أخلاقي مرتفع لدى المرضيين بالعيادة الاستشفائية.

- استجابات أفراد العينة للبعد الاستمراري:

البند	موافق	ن	محايد	ن	غير موافق	ن	متوسط الحسابي	المستوى
15	36	87.8	5	12.2	0	0	2.88	مرتفع
16	27	65.9	13	31.7	1	2.4	2.63	مرتفع
17	35	85.4	6	14.6	0	0	2.85	مرتفع
18	27	65.9	10	24.4	4	9.8	2.56	مرتفع
19	35	85.4	6	14.6	0	0	2.85	مرتفع
20	23	65.1	11	26.8	7	17.1	2.39	مرتفع
							2.69	مرتفع

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول بأن إجابات أفراد العينة حول بنود بعد الالتزام الاستمراري كانت بدرجات مرتفعة بحيث لدينا في البند رقم (16) (أعتقد أن الشخص يجب أن يبقى منتميا لعمله دائما) حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2.88 وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك الولاء وانتماء الممرضين للعيادة الاستشفائية.

كما نجد في البند رقم (17) و(19) (تستحق مؤسستي الاخلاص والوفاء من قبل العاملين) (احترام أوقات دخول والخروج من العمل) حيث قدر المتوسط الحسابي لديهم بـ 2.85 هذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك لتميز الممرضين بالوفاء في مهنتهم والقيام بها على أكمل وجه وكذلك باحترام قوانين العمل.

كما نجد في البند رقم (16) (أرغب ببقائي في عملي كل حياتي المهنية) بمتوسط حسابي قدر بـ 2.63 وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك لحب الممرضين لمهنة التمريض.

كما نجد في البند رقم (18) (أشعر بأننا نعمل كعائلة واحدة في هذه المؤسسة) بمتوسط حسابي قدر بـ 2.56 وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك لتماسك ترابط الممرضين مع بعضهم البعض وكذلك لوجود علاقات جيدة مع بعضهم لذلك يشعرون بأنهم كعائلة.

كما نجد في البند رقم (20) (يعد عملي في هذه المؤسسة أفضل فرصة عرضت علي) بمتوسط حسابي قدر بـ 2.39 وهذا ما يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة وذلك الاعتبار الممرضين أن العمل في هذا المجال أفضل فرصة.

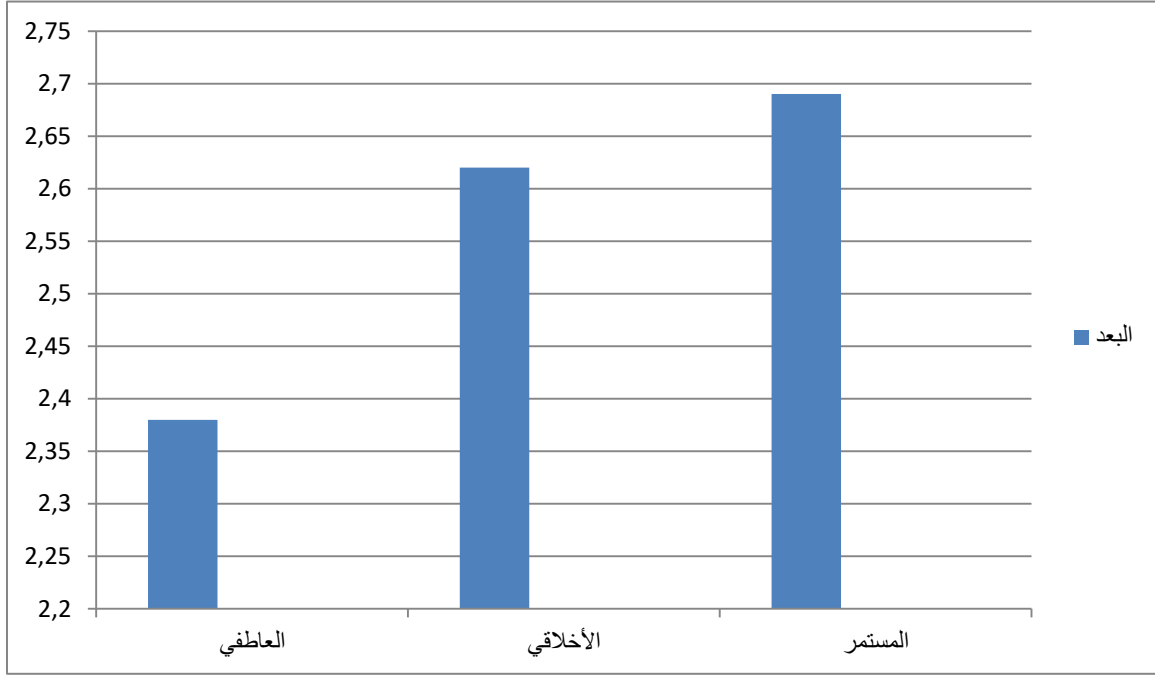
ومن هنا يمكننا القول بأن وجود نسب متوقعة في جميع استجابات الممرضين ومن خلال هذا يمكننا القول بأنه حسب عينة البحث فإنه يوجد التزام استمراري مرتفع لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية.

- الجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية لأبعاد الالتزام التنظيمي تنازلياً.

الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي
1	العاطفي	2.38
2	الأخلاقي	2.62
3	المستمر	2.69

من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

وفيما يلي تمثيل للمتوسطات الحسابية لأبعاد الالتزام التنظيمي حسب درجة الاستجابة لدى أفراد عينة الدراسة.



الشكل يوضح المتوسطات الحسابية للالتزام التنظيمي عموماً ومن خلال تحليل مختلف النتائج المتعلقة باستجابات أفراد عينة الدراسة حول بنود أبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي والأخلاقي، المستمر) نلاحظ تسجيل مستويات مرتفعة لكل بعد وكانت بالترتيب التالي الأخلاقي، المستمر، العاطفي.

ومن هنا تكون الإجابة على التساؤلات البحثية كالآتي:

- مستوى الالتزام العاطفي مرتفع لدى ممرضين بالمؤسسة استشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة.

- مستوى الالتزام الأخلاقي مرتفع لدى ممرضين بالمؤسسة الاستشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة.

- مستوى الالتزام المستمر مرتفع لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة.

* اختبار أسئلة الفروق:

سنقوم هنا باختبار وجود فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير الالتزام التنظيمي حسب الخصائص الديمغرافية.

* اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي لمتغير الجنس:

من أجل اختبار الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الالتزام التنظيمي يظهر لمتغير الجنس تم الاعتماد على اختبار test والنتائج التي تم التوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

	Test de leyens sur l'égalité des variances	
	F	Sig
Hypothége de variances egales Hypothése de variances inégales.	3.552	0.067

من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة F قد بلغت 3.55 عند مستوى الدلالة الإحصائية Sig 0.067 وهي أكبر من 0.05 ومنه الفروق دالة إحصائية وبالتالي نقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي نقول بأنه تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالعيادة متعددة الخدمات عليوة تركية، بأم الطوب ولاية سكيكدة.

* اختبار الفروق في إجابات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي تعوى لمتغير الأقدمية:

لاختبار الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل قم الاعتماد على أنو فاكرونباخ والنتائج التي تم التوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم: يوضح نتائج اختبار أنوفا كرونباخ للفروق في إجابات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية.

	Somme des carres	Did	Moyen	F	Sig
Inter- groups	103.180	2	91.590	2.014	0.148
Intra- groups	973.600	38	25.621		
toutal	1076.780	40			

من إعداد الطابقتان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F بلغت 2.014 عند مستوى الدلالة الإحصائية Sig 0.148 فهي أكبر من 0.05 ومنه الفروق دالة إحصائية وبالتالي نقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية لدى الممرضين بالعيادة عليوة تركية ومنه نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

- تحليل نتائج الدراسة:

بعد الوصول إلى نتائج الدراسة سنقوم بتحليل لكل النتائج المتعلقة بمستوى الالتزام التنظيمي وأبعادها إضافة إلى تفسير النتائج المتعلقة بالفروق.

- تحليل النتائج المتعلقة بالمستوى:

يتم تحليل النتائج بمستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين بالعيادة ومستوى كل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي كما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسة أم مستوى الالتزام العاطفي مرتفع لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية.

- إذا يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الممرضين في العيادة الاستشفائية بأم الطوب ولاية سكيكدة يلتزمون في العمل ويملكون الرغبة الصادقة في الاستمرار في المؤسسة الاستشفائية كذلك يعتبرون أنفسهم جزء من المؤسسة كما أنهم يشعرون بولاء قوي تجاه العيادة ويؤمنون بقيم العيادة وبالفخر لكونه جزء منهم.

كما يملكون القناعة وحب الانتماء إلى العيادة كما أن الاستقرار في العلاقات والاستمرارية في العمل لها دور في زيادة مستوى الالتزام العاطفي.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة رؤى رشيد سعيد ال قاسم سنة (2012) حيث أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها أن مستوى الالتزام العاطفي مرتفع في جودة الخدمة المصرفية.

مستوى الالتزام الأخلاقي مرتفع لدى الممرضين محل الدراسة حيث يمكن تفسير النتيجة على أن الممرضين بالعيادة يملكون قيم ومبادئ عالية كما أنهم يساهمون في تحسين نوعية العلاقات الإنسانية فيما بينهم وكذلك من خلال الالتزام بمعايير الأخلاق المهنية مثل الأمانة والشفافية والعدالة في العمل وذلك من خلال تقديم الرعاية الصحية العادلة للمرضي، والمعاملة باحترام وأخلاق.

كما يساهم الممرضين في تعزيز الثقة فيما بينهما وبين المؤسسات الاستشفائية الأخرى.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليها دراسة رؤى عبد الرشيد سعيد ال قاسم (2012) حيث أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها أن مستوى الالتزام الأخلاقي مرتفع في جودة الخدمة المصرفية.

- مستوى الالتزام المستمر مرتفع لدى الممرضين محل الدراسة.

حيث يمكن تفسير هذه النتيجة على أن الممرضين مرتبطين بالعيادة الاستشفائية بكل ارادتهم ويخافون أن يخسروا عملهم كذلك ويعلمون على الحفاظ على المعرفة والخبرة خلال فترة عملهم من أجل مساعدة المرضى سواء داخل أو خارج المؤسسة كما أنهم يشعرون بالفخر والانتماء إلى العيادة.

كما أنهم يملكون علاقات اجتماعية جيدة سواء مع الزملاء (الممرضين) أو مع مدير العيادة.

كما أنهم يتميزون باحترام خصوصية المرضى ويسهرون على تقديم الرعاية الصحية الجيدة.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة رؤى رشيد سعيد قاسم (2012) حيث أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها أن مستوى الالتزام الاستمراري مرتفع في جودة الخدمة المصرفية.

بينت النتائج أن مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى الممرضين محل الدراسة.

هذا ما يتضح من خلال المتوسط الحسابي البالغ بـ 2.54 وهذه النتيجة تشير إلى وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى الممرضين ويمكن أن نعزو هذه النتيجة إلى تطابق وارتباط الممرضين بالعيادة واستعدادهم في البقاء وقبول أهداف المنظمة كذلك الإيمان بقيم ومبادئ العيادة الاستشفائية وذلك من خلال ارتباط الممرضين العاطفي بالعيادة وبولائهم وانتمائهم إليها، كذلك بشعور الممرضين بالمسؤولية والواجب في العمل.

كما يشعرون بأن يجب البقاء في العيادة لأنهم سيخسرون مزايا لا تعوض كما يساهم الالتزام في زيادة إنتاجية الموظفين وجودة عملهم، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات على رأسها دراسة محمد حسن محمود الغرباوي (2014) التي تسجل معدلات عالية من الالتزام التنظيمي.

- تحليل نتائج الفرضيات المتعلقة بالفروق:

يتم تحليل النتائج المتعلقة بالفروق في إجابات أفراد العينة نحو الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفة كما يلي:

* تبعاً لمتغير الجنس:

أظهرت نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

إذ يمكن تفسير هذه النتيجة بأن وجود الالتزام التنظيمي يتواجد عند كلى الجنسين الذكر والأنثى وهو لا يؤثر على الممارسات التي يقوم بها الممرضين بالعيادة، فلاكهما يعمل على تحقيق مختلف الأهداف الشخصية بالدرجة الأولى أكثر من الأهداف العامة للمنظمة وهذا طبقاً ما ينعكس بالسلب عليها.

* تبعاً لمتغير الأقدمية:

توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية والتي يمكن تفسيرها بأن مختلف الممرضين سواء من لديهم سنوات أقدمية كبيرة أو صغيرة في العمل أي أنه لا يوجد اختلاف لدى الممرضين في الالتزام التنظيمي باختلاف عدد سنوات العمل.

- الجدول رقم: يمثل ملخص نتائج الدراسة.

النتيجة	أسئلة الدراسة
مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى الممرضين بالعيادة متعددة الخدمات عليوة تركية.	السؤال الرئيسي: - ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين بالعيادة متعددة الخدمات عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة؟
مستوى الالتزام العاطفي مرتفع لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية عليوة تركية.	السؤال الفرعي 1: - ما مستوى الالتزام العاطفي لدى الممرضين بعيادة عليوة تركية؟
مستوى الالتزام المعياري مرتفع لدى الممرضين بعيادة عليوة تركية.	السؤال الفرعي 2: - ما مستوى الالتزام المعياري لدى الممرضين بعيادة عليوة تركية؟
مستوى الالتزام المستمر مرتفع لدى الممرضين.	السؤال الفرعي 3: - ما مستوى الالتزام المستمر لدى الممرضين؟
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس. - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية.	أسئلة الفروق: - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية 0.05 في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس؟ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية؟

- خلاصة:

تم في هذا الفصل التطبيقي لمستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية بأم الطوب ولاية سكيكدة حيث اعتمدنا على أداة الاستمارة، إذ تم استخدام برنامج SPSS ومجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة وتحليل مختلف البيانات التي تم التحصل عليها من إجابات أفراد عينة الدراسة حيث توصلنا إلى وجود مستويات مرتفعة من الالتزام التنظيمي لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية بأم الطوب ولاية سكيكدة، بالإضافة إلى وجود مستويات مرتفعة من أبعاد الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراس وأيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس والأقدمية.

خاتمة

خاتمة:

بعد الدراسة حول الموضوع المتعلق بمستوى الالتزام التنظيمي الذي يعد من أبرز المواضيع والأكثر انتشاراً في المؤسسات والمنظمات الحديثة والقديمة، إذ يعتبر الالتزام أحد الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات واستدامتها.

إذ يعبر عن درجة ارتباط الموظف بالمنظمة وولائه لها مما ينعكس بشكل مباشر على أدائه ومساهمته في تحقيق الأهداف التنظيمية ويؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي وتقليل معدل دوران الموظفين وزيادة الإنتاجية لدى ممرضي العيادة متعددة الخدمات عليوة تركية بأمر الطوب سكيكدة.

قد هدفت الدراسة (الالتزام التنظيمي بالعيادة متعددة الخدمات عليوة تركية بأمر الطوب - سكيكدة من وجهة نظر الممرضين) إلى محاولة معرفة مستوى الالتزام التنظيمي ومعرفة أهم أبعاده من خلال إجراء عملية وصفية تشخيصية لمؤسسة البحث وبذلك تمت الإجابة عن التساؤل المركزي المطروح:

ما مستوى الالتزام التنظيمي بالعيادة متعددة الخدمات عليوة تركية أم الطوب - سكيكدة من وجهة نظر الممرضين؟

وبهذا نكون قد أتمنا هذا العمل، ونرجو أن نكون قد وفقنا في طرحه بأسلوب أكاديمي بغية الاستفادة من نتائجه ونلتمس منكم المعذرة إذا كنا قد قصرنا في شيء أو لم نوفق في إيصال معلومة منا.

خاتمة

- اقتراحات وآفاق الدراسة:

- إيجاد حلول لدم رضا الممرضين عن الأجر والحوافز من خلال إعادة النظر في أجر يتماشى والوضع الاقتصادي.
- توفير دورات تكوينية لحاجات الممرضين من خلال دراسات معمقة للاحتياجات التكوينية والنقائص التي يجب تدعيمها من خلال التكوين الداخلي والخارجي.
- العمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية للعمال وبين أهدافهم المنظمة.

قائمة المراجع

- قائمة المراجع:

- 1- ابتسام عاشوري (2015) الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم.
- 2- أبو دياب محمد مصطفى، (2011)، مدخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة إدارة الأعمال (غير منشورة) قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية، غزة.
- 4- أحمد حسام قرين، (2018)، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز مظاهر الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات، دراسة ميدانية الهيئة القومية للبريد الجمهورية مصر العربية، كلية المدينة الجامعة المتحدة، لمجلد 38، لعدد 02.
- 5- إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف، عامر (د،س) السلوك التنظيمي وسلوك المنظمة، ط1، المؤسسة العربية العلوم.
- 6- بن ركن خيرة، السبع زينب، (2020)، دافع مشاركة المعرفة وتأثيرها في الالتزام التنظيمي دراسة حالة مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة، غرداية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 7- بن عصمان خيرية محمد، (2018)، دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، مجلة كلية التربية بنها، العدد 120.
- 8- بن معتوق حمز، (2022)، العوامل المؤثرة في مستويات الالتزام التنظيمي لدى المعلمين، دراسة ميدانية داخل المدارس الابتدائية بالمسيلة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 16، العدد 1، جامعة بسكرة، (الجزائر).

قائمة المراجع

- 9- بنوناس صباح، (2016)، أثر أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي دراسة حالة القطاع البنكي لولاية بسكرة، رسالة دكتوراه تخصص علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 10- الجامعي محمد إسماعيل داود، ()، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة رسالة ماجستير في القيادة والإدارة من أكاديمية الإدارة والسياسات الدراسات العليا.
- 11- الجميلي مخلعي شياع علي، (2012)، العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي دراسة تحليلي لآراء العاملين في المعهد التقني الأنبار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 4، العدد 5، جامعة الأنبار.
- 12- حمزة معمري (د س)، العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس.
- 13- خطارة رشيد، (2019)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمين التعليم الابتدائي بمدينة غرداية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص علم النفس التربوي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 14- خليل محمد حسن الشماح، خضير محمود (2009)، نظرية المنظمة، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 15- دودين أحمد يوسف، (2012)، إدارة التغيير والتطور التنظيمي، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 16- رعد حسن الصرن، (2004)، نظريات الإدارة والأعمال، ط1، دار رضا للنشر والتوزيع.
- 17- صقر محمد أكرم حسن (د س)، دور إدارة التغيير في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين، دراسة ببلدية غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسلامية غزة.

قائمة المراجع

- 18- العامري محمد، (2025)، الالتزام التنظيمي، القيادة الإدارية، عدد المشاهدات، 669، الحقوق محفوظة www.mohammedameri.com.
- 19- عبد الباقي، صلاح الدين (د س)، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- 20- عبد الحليم بوشلوش، كمال مرداوي، (2017)، أثر التسوق الداخلي على الالتزام التنظيمي للعاملين في جامعة قسنطينة مجلة دراسات اقتصادية المجلد 4، العدد 3، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي.
- 21- عبد الله السنوي، (2017)، مفاهيم في علم النفس، ط1، دار العلم والإيمان بالقاهرة.
- 22- العوفي محمد بن غالب، ()، الثقافة التنظيمية وعلاقتها، رسالة ماجستير في العلوم والإدارة بالرياض.
- 23- فاروق عبد فلية (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
- 24- فتيحة دباخنة، يسرى قدور، (2021)، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية مديرية البيئة لولاية قالمة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة 8 ماي 945، قالمة.
- 25- كريمة كرمي، (2010)، التغير التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز، دراسة ميدانية للكهرباء والغاز، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باجي مختار بعبابنة.
- 26- اللوزي موسى، (2003)، التطور التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة، ط2، دار وائل للنشر، بعمان، الأردن.
- 27- محمد أحمد درويش، (2008)، نظرية الالتزام التنظيمي، ط1، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة.

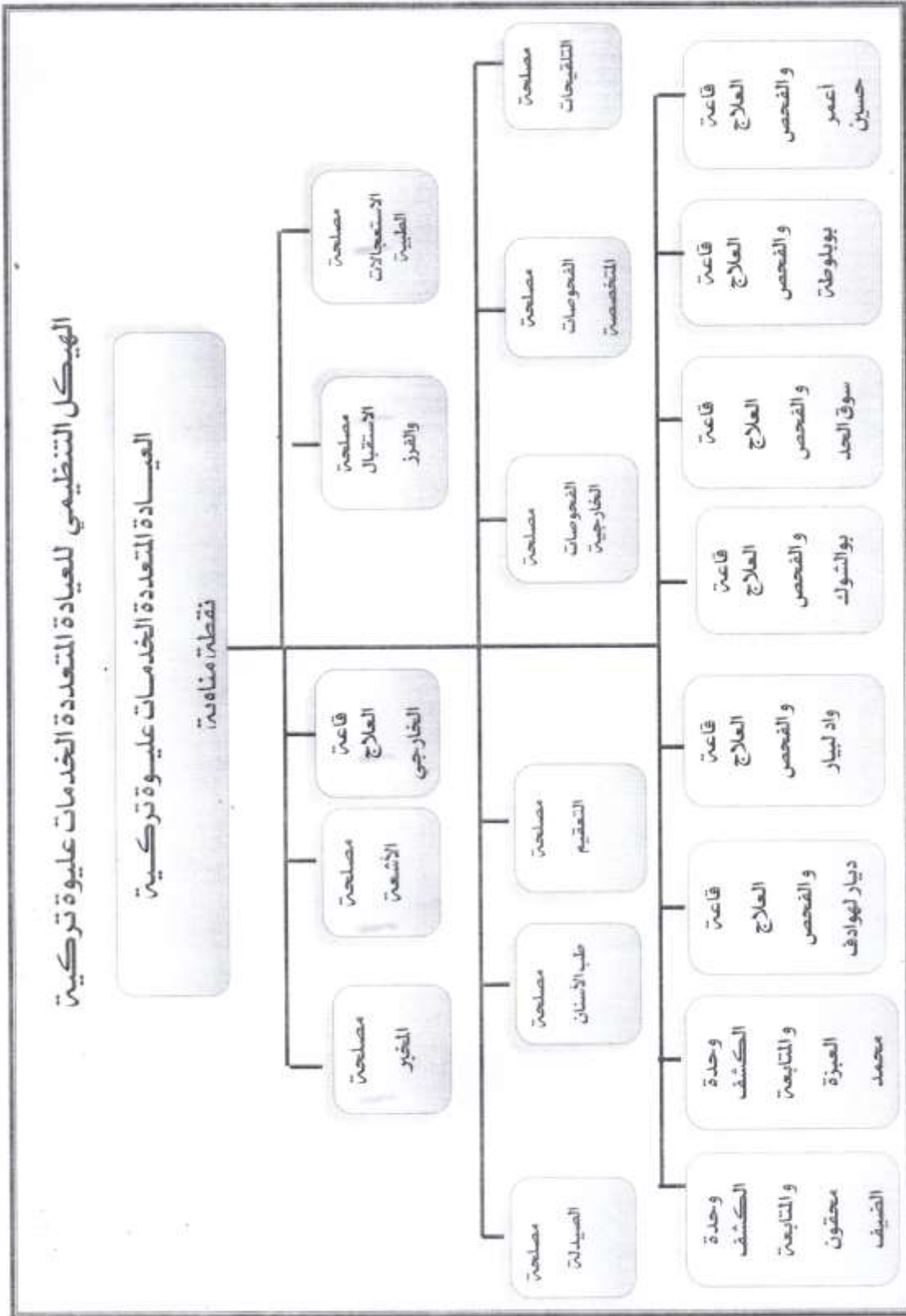
قائمة المراجع

28- محمد أحمد غالي، (2015)، القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية على الجامعات في قطاع غزة رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال كلية التجارة للجامعة الإسلامية غزة.

29- يوسف سيطي، محمد مزيان، (2019)، عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، جامعة وهران 02.

30- Hadi Alhab salman, (2013), the role of the contenporary (eadersip, styles in the adivenent of the organisational, commitment, Analytical study of the opinional of a sample of senior mangerial leader slips in dustrila companies, the part of the requirements of the plas segree in doneral dministration.

قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

العبارة	يقيس	لا يقيس	صدق العبارة
1	5	0	1
2	5	0	1
3	5	0	1
4	5	0	1
5	5	0	1
6	5	0	1
7	5	0	1
8	5	0	1
9	5	0	1
10	4	1	0.6
11	5	0	1
12	5	0	1
13	5	0	1
14	5	0	1
15	5	0	1
16	5	0	1
17	5	0	1
18	5	0	1

قائمة الملاحق

1	0	5	19
1	0	5	20
$\frac{19.6}{20} = 0.98$ صدق الاستبانة التعليق على الجدول صدق المحكمين من خلال تحليل محتوى الجدول أعلاه وحسب تطبيق معادلة لوتسي تبين أن نتيجة المعادلة هو 0.98 ومن هنا نستنتج أن صدق الاستمارة مرتفع جدا وبالتالي فإن بنودها تقيس ما وضعت من أجله.			المجموع

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة

كلية علم النفس وعلوم الاجتماعية والإنسانية.

قسم علم النفس.

استمارة البحث

صممت الاستمارة التي بين يديكم للحصول على بعض المعلومات التي تخدم بحصنا علميا أقوم بإعدادها استكمالا لنيل درجة الماستر إن صدق نتائج هذه الدراسة يتوقف على مدى مساهمتكم الفعلية في تقديم الإجابة المناسبة، نرجو منكم قراءة كل عبارة بعناية ووضع علامة (X) في الخانة التي تراها تتفق معكم من حيث تعبيرها عن شعوركم نحو عملكم.

* ملاحظة: إجاباتكم ستحفظ بسرية تامة ولا تخدم سوى الهدف العلمي.

تقبلوا تحياتي وشكري لكم عن حسن تعاونكم.

التساؤلات:

السؤال العام:

ما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الالتزام العاطفي لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة؟

- ما مستوى الالتزام المعياري لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية؟

- ما مستوى الالتزام الاستمراري لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية 0.05 في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية 0.05 في الالتزام التنظيمي لدى الممرضين تعزى لمتغير الأقدمية؟

- التعريف الإجرائي للمفاهيم:

- **تعريف الالتزام التنظيمي:** هو مدى ارتباط الفرد بالمؤسسة التي يعمل فيها وبمدى أقصى جهد من أجل تحقيق أهدافها والاستمرار بالعمل فيها بكفاءة وفعالية.

- **تعريف الالتزام المعياري:** والذي يعرف أيضا بالالتزام الأخلاقي ومدى ارتباط الفرد أخلاقيا تجاه عمله وشعوره بالمسؤولية لما قدمته له المؤسسة من دعم وتقدير والاستمرار بالعمل فيها.

- **تعريف الالتزام العاطفي:** هو شعور الفرد بالانتماء اتجاه المؤسسة التي يعمل فيها ويكون لديه رغبة في البقاء والعمل فيها.

- **الالتزام المستمر:** وهو التزام الفرد العامل بعمله داخل المؤسسة كونه يعرف بالتكاليف المرتفعة المترتبة على تركه لها.

قائمة الملاحق

- **الممرضين:** هم أفراد يساهمون في تقديم الرعاية الصحية للمرضين وتحسين حالتهم الصحية بإعطاء الأدوية مثلًا والوقاية من الأمراض.

قائمة الملاحق

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- الأقدمية:

[15-10]

[10-5]

[5-0]

البعد الأول: الالتزام العاطفي				
الرقم	العبرة	موافق	محايد	غير موافق
01	سأكون سعيدا لو قضيت بقية حياتي الوظيفية في المؤسسة التي أعمل بها.			
02	أشعر بسعادة عندما أناقش أمور المؤسسة مع زملائي خارج المؤسسة.			
03	أشعر بأحاسيس قوية تربطني بالمؤسسة.			
04	أرى أن مبادئ تتفق مع مبادئ المؤسسة.			
05	أشعر بأنني فرد من عائلة المؤسسة.			
06	أجد مناخ العمل في هذه المؤسسة مناسب.			
07	أعر بأننا نعمل كعائلة واحدة في هذه المؤسسة.			

قائمة الملاحق

البعد الثاني: الالتزام المعياري (الأخلاقي).				
الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
01	سيكون من الصعب علي أن أترك عملي في المؤسسة الاستشفائية حتى لو رغب في ذلك.			
02	السبب الرئيسي لاستمراري في العمل هو رعاية المرضى.			
03	أخاف أن أترك عملي في المؤسسة الاستشفائية دون أن أجد عمل بديل.			
04	لولا الحاجة لهذا العمل لغادرت.			
05	أحد الأسباب المهمة لعدم تركي لعملي في المؤسسة هي عدم وجود الفرص المتاحة أمامي.			
06	أعتني بالوضع الحالي والمستقبلي للمؤسسة التي أعمل فيها.			
07	احترام أوقات دخول والخروج من العمل.			

قائمة الملاحق

البعد الثالث: الالتزام المستمر.				
الرقم	العبرة	موافق	محايد	غير موافق
01	أشعر بواجب أخلاقي يدفعني للاستمرار في العمل في المؤسسة.			
02	أعتقد أنه يجب علي أن استمر في عملي حتى لو توافر لي عرض أفضل في مكان آخر.			
03	أعتقد أن الشخص يجب أن يبقى منتميا لعمله دائما.			
04	أرغب ببقائي في عملي كل حياتي المهنية.			
05	تستحق مؤسستي الاخلاص والوفاء من قبل العاملين.			
06	يعد عملي في هذه المؤسسة أفضل فرصة عرضت علي.			

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية للصحة بأم الطوب ولاية سكيكدة ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثتين بوضع أسئلة وفرضيات تم اختيارها عن طريق بناء استمارة تجسد متغيرات الدراسة وتم توزيعها على عينة قدرت بـ 41 ممرض تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل واستخدمت الباحثتين المسح الشامل تماشياً مع طبيعة الموضوع وبعد جمع البيانات وتحليلها تم التوصل إلى مجموعة من النتائج هي:

- مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة.

- مستوى الالتزام (المعياري، العاطفي، المستمر) مرتفع لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، والأقدمية في مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع لدى الممرضين بالعيادة الاستشفائية عليوة تركية بأم الطوب ولاية سكيكدة.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي، الالتزام المعياري، الالتزام الأخلاقي العاطفي.

Abstract:

This study aimed to identify the level of organizational commitment among nurses at the Alioua Turkia Healthcare Clinic in Oum Toub, Skikda Province. To achieve the objectives of the study, the two researchers formulated a set of questions and hypotheses, which were operationalized through the construction of a questionnaire reflecting the study's variables. This questionnaire was distributed to a sample of 41 nurses selected through a comprehensive survey method, consistent with the nature of the subject. After collecting and analyzing the data, several findings were reached, including:

- The level of organizational commitment among nurses at the Alioua Turkia Healthcare Clinic in Oum Toub, Skikda Province, is high.
- The levels of normative, affective, and continuance commitment are high among the nurses at the same clinic.
- There are statistically significant differences in the level of organizational commitment attributable to gender and years of experience among nurses at the clinic.

Keywords: Organizational commitment, normative commitment, affective ethical commitment.