

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

من اعداد الطالبة : رواني أسماء

بعنوان

أثر الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي في المنظمة في ظل جائحة كورونا

دراسة حالة جامعة غرداية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/09

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسا	غرداية	أستاذ محاضر —أ—	د. بوقليمينة عائشة
مشرفا ومقرر	غرداية	أستاذ محاضر —أ—	د. سايح عبد الله
مناقشا	غرداية	أستاذ محاضر —ب—	د. عجيلة حنان

السنة الدراسية: 2021م / 2022 م

الإهداء

أهدي عملي المتواضع هذا
إلى من هي في الحياة حياة. الى رمز المحبة وبلسم الشفاء إلى من ساندتني
طوال حياتي إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلبي إلى والدتي العظيمة
إلى. أمي الثانية الى منبع الحنان وبركة بيتنا جدتي الغالية أطال في عمرها

رواني أسماء

شكر وعرّفان

إلى مصداقاً لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

أشكر الله عز وجل الذي أعانني ووفقتي على إنجاز هذا العمل المتواضع.

ويقال مهما طالّت الرحلة لا بد من الوصول ولكل بداية نهاية ولهذا الغرض أقف وقفة احترام وتقدير وأتقدم بجزيل الشكر وكثير العرفان للأستاذ الفاضل.

على إرشاداته وتوجيهاته والإشراف على هذا كذلك على المساعدة وتقديم النصائح والتوجيهات لك جزيل الشكر وإلى كل من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا

الملخص:

يهدف البحث للتعرف على موضوع : الالتزام الوظيفي و أثره على الأداء التنظيمي للعاملين في ظل جائحة كورونا في المؤسسة العمومية ، و لإثراء البحث العلمي حول الموضوع، حيث تركز على أهم أبعاد التزام أخلاقيات المهنة التي تأثر بشكل جيد على الأداء التنظيمي في المؤسسة المدروسة وقمنا بإسقاط الدراسة على عينة من جامعة غرداية وقدرت العينة ب(41)، وكانت العينة عشوائية كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS للمعالجة وتحليل البيانات واختبارات الفرضيات ومناقشتها، كما اتبعنا المنهج الوصفي، حيث توصلنا الى النتائج أهمها:

- ✚ هناك تأثير إيجابي متوسط لالتزام نحو الزملاء على الأداء التنظيمي
 - ✚ هناك تأثير إيجابي متوسط لالتزام نحو المرؤوسين على الأداء التنظيمي
 - ✚ هناك تأثير إيجابي متوسط لالتزام نحو المواطنين على الأداء التنظيمي
 - ✚ هناك تأثير إيجابي متوسط لالتزام نحو المجتمع المحلي على الأداء التنظيمي
 - ✚ هناك تأثير إيجابي متوسط لالتزام بأخلاقيات المهنة اتجاه المهنة على الأداء التنظيمي
- الكلمات المفتاحية: الالتزام الوظيفي، الأداء التنظيمي، جائحة كورونا.

✚ résumé:

✚ La recherche vise à identifier le thème de l'engagement au travail pour la performance organisationnelle dans l'institution publique, et elle traite d'enrichir la recherche scientifique sur le sujet, car elle se concentre sur les dimensions les plus importantes de l'engagement éthique professionnel qui affectent bien la performance au travail. Dans un institut public. J'ai étudié l'institution. L'échantillon a été estimé à environ (42) et l'échantillon était aléatoire. Le programme d'analyse statistique SPSS a été utilisé pour traiter et analyser les données, tester les hypothèses et discuter. Nous avons également suivi l'approche descriptive, où nous avons obtenu les résultats les plus importants :

- ✚ Il y a un effet positif modéré de l'engagement envers les collègues sur la performance organisationnelle
- ✚ Il y a un effet positif modéré de l'engagement envers les subordonnés sur la performance organisationnelle

- ✚ Il y a un effet positif moyen de la participation citoyenne sur la performance organisationnelle
- ✚ Il y a un effet positif modéré de l'engagement communautaire sur la performance organisationnelle
- ✚ Il y a un effet positif moyen du respect de l'orientation de la profession sur la performance organisationnelle
- ✚ Mots-clés : participation au travail, performance organisationnelle, pandémie corona.

الصفحة	فهرس المحتويات
I	الإهداء
II	الشكر
I	الملخص
III	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول والأشكال و الملاحق
أ-هـ	توطئة
	الفصل الأول : الاطار النظري للالتزام الوظيفي و الأداء التنظيمي
	تمهيد
	المبحث الأول: للالتزام الوظيفي و أثره على الأداء التنظيمي للعاملين في ظل جائحة كورونا
	المطلب الاول: ماهية كل من للالتزام الوظيفي و الأداء التنظيمي
	المطلب الثاني: انعكاسات كل من للالتزام الوظيفي على أداء التنظيمي
	المطلب الثالث: أهمية الالتمزام الوظيفي في تحسين الأداء التنظيمي
	المطلب الرابع :جائحة كورونا
	المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع
	المطلب الاول : الدراسات السابقة الوطنية
	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الدولية
	المطلب الثالث: الفرق بين دراستي و الدراسات السابقة
	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
	تمهيد

	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة ومنهجية الدراسة
	المطلب الأول تقديم المؤسسة* جامعة غرداية *
	المطلب الثاني: منهجية الدراسة
	أولاً: منهجية الدراسة
	ثانياً: أداة الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات:
	ثالثاً: مجتمع الدراسة:
	رابعاً: متغيرات الدراسة:
	خامساً: المعالجة الإحصائية للدراسة:
	سادساً: اختبار صدق وثبات الاستبيان
	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة
	المطلب الأول : النتائج المتعلقة بالمحور الأول (الالتزام الوظيفي)
	المطلب الثاني: النتائج المتعلقة بالمحور الثاني (الأداء التنظيمي) وعلاقة ببين المحورين
	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:
	خلاصة الفصل:
	الخاتمة
	المراجع
	الملاحق

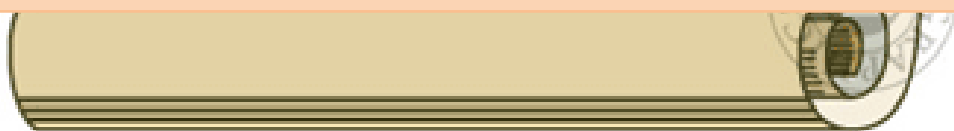
قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	نظام تقييم الأداء	.1
19	خطوات قياس الأداء	.2
21	أهمية تقييم أداء العاملين الشكل	.3
35	الهيكل التنظيمي للمؤسسة جامعة غرداية	.4
39	توزيع الاستثمارات	.5
40	لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	.6
40	أفراد العينة حسب الفئة العمرية	.7
41	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة	.8
43	توزيع أفراد حسب الوضعية	.9
45	متغيرات الدراسة	.10

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	توزيع استثمارات الاستبيان	.1
40	توزيع العينة حسب الجنس	.2
41	توضيح أفراد العينة حسب الفئة العمرية	.3
41	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	.4
44	قائمة التتقيط حسب ليكارث الخماسي	.5
46	معامل ألفا كرو نباخ	.6
47	التوزيع الطبيعي للعينة	.7
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية علاقة بين الأول	.8
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية محور الثاني	.9
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية علاقة بين المحورين	.10
52	نتائج اختبار الفرضية الأولى	.11
53	نتائج اختبار الفرضية الثانية	.12
55	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	.13

توطئة



تواجه إدارة الموارد البشرية تحديات كبيرة نتيجة البيئة التنافسية المتغيرة والمنظمات و الشركات لكي يكون عملها بكفاءة و فعالية من أجل النجاح و تحقيق الأهداف يحتاج الى الالتزام، كما أن فقدانه يؤدي الى بروز الفساد الإداري، لذا أصبح موضوع أثر التزام بأخلاقيات المهنة من الموضوعات الهامة التي تحظى باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة نظرا لعدة أسباب في مقدمتها تزايد الفضائح الأخلاقية مما يؤدي الى اهتمام الباحثين الاقتصاديين بها

و الالتزام بأخلاقيات المهنة من أهم العوامل التي تؤدي الى تطوير مهارات العاملين ويعكس ذلك الاهتمام الذي يوليه الموظف لمهنته، حيث أن عدم وجود أثر الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة. كما أنه عملية إخلاص في تحقيق الأهداف للمنظمة و يؤكد أن الإلتزام الوظيفي ينبع من إدارة الفاعل باختياره وليس الزاما قسريا يفرض عليه عن طريق قوى خارجية .

كما أن الأداء التنظيمي للموظفين في المنظمة هو حصيلة استثمار حقيقي من قبل المنظمة لقدرات ومهارات ومعارف ودافعية العاملين داخل المنظمة وخارجها، ومما لا شك فيه أن مستوى الأداء للعاملين وللمنظمة على حد سواء يمثل مقياسا حقيقيا لمدى نجاح إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ومدى سلامة برامجها المستخدمة نحو تحقيق ميزة تنافسية قوية راسخة ترتكز على الابتكار والابداع في الأداء، وتؤدي في النهاية الى تحقيق أهداف المنظمة والعاملين معا، والحفاظ على مكتسبات وممتلكات وموارد المنظمة.

حيث إن المنظمات تطبق استخدام الأساليب الادارية الحديثة من أجل الاستمرار الى معرفة طرق للوصول الى أهداف، لذا فانه من المفيد تبني الإدارة بالأهداف من أجل الحصول على أثر التزام أخلاقيات المهنة على الأداء التنظيمي.

توطئة

أولاً: الإشكالية

انطلاقاً مما سبق تتضح معالم الإشكالية الخاصة ببحثنا والتي تم صياغتها في السؤال التالي:

ما مدى تأثير الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟

ومن خلال السؤال الرئيسي السابق يمكننا طرح التساؤلات الفرعية تمثلت في:

1. ما مدى تأثير الالتزام نحو الزملاء على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟
2. ما مدى تأثير الالتزام نحو المرؤوسين على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟
3. ما مدى تأثير الالتزام نحو المواطنين على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟
4. ما مدى تأثير الالتزام نحو المجتمع المحلي على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟
5. ما مدى تأثير الالتزام اتجاه المهنة على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؟

ثانياً: الفرضيات

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية نقترح الفرضيات الرئيسية التالية:

الالتزام لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة

الفرضية 1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام اتجاه الزملاء على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية 2: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام اتجاه المرؤوسين على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية 3: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام اتجاه المواطنين على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية 4: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام اتجاه المجتمع المحلي على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية 5: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للالتزام نحو المهنة على الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

توطئة

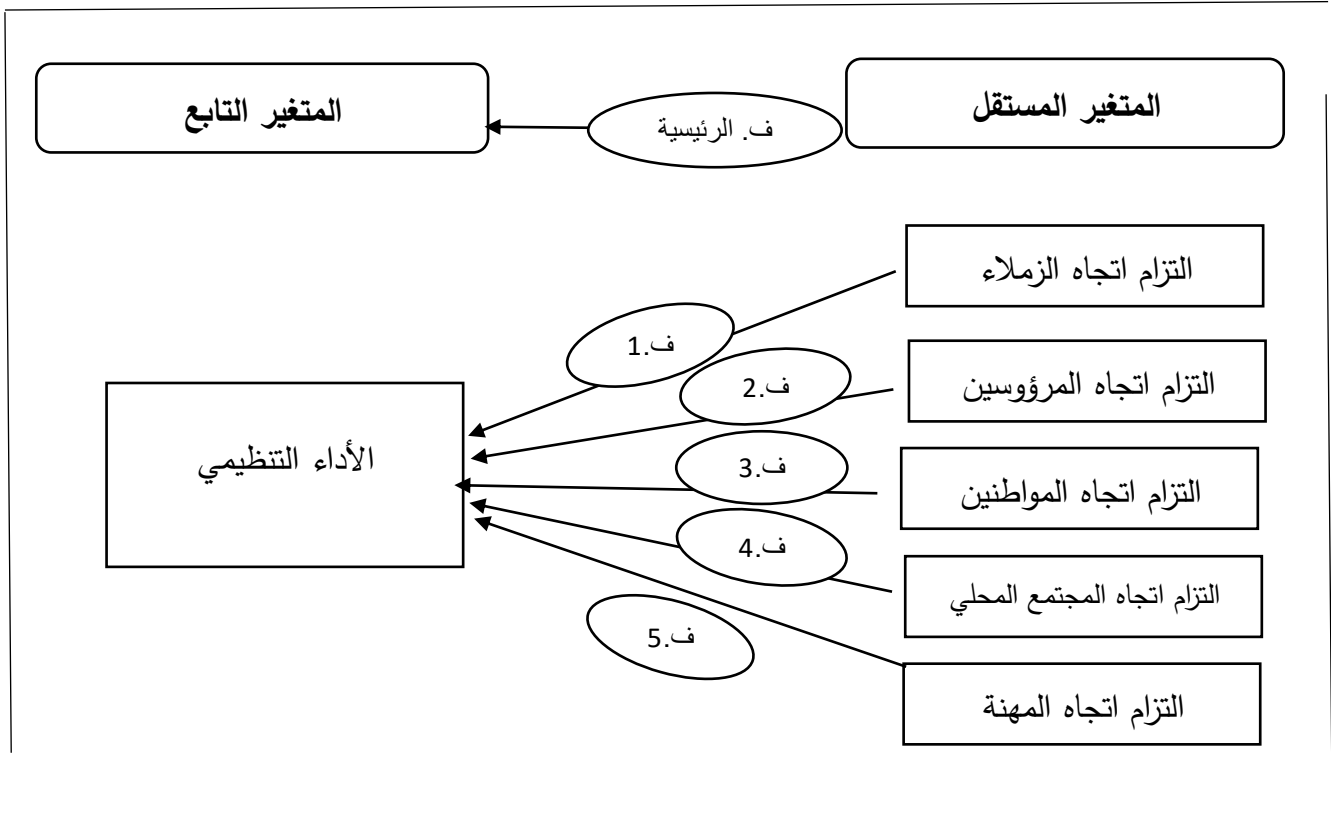
ثالثا: نموذج الدراسة

تتكون الدراسة من المتغيرات التالية: المتغير التابع وهو الأداء التنظيمي أما المتغير المستقل

فيتمثل في الالتزام الوظيفي

1-الزملاء،2-المرؤوسين ،3-المواطنين ،4-المجتمع المحلي ،5-المهنة.

ويتكون نموذج الدراسة في الشكل رقم (01) التالي:



رابعاً: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

- اثراء المعلومات في التعرف الى أثر الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي في المؤسسة.
- الاستفادة من نتائج الدراسة في اعداد برامج تدريبية للعاملين لزيادة أدائهم التنظيمي
- تعميق الالتزام لدى الموظفين اتجاه المتغيرات المبحوثة لبناء مستويات أداء أفضل وبناء أهداف الإدارة في المؤسسات
- تحديد دور المشاركة بين الرئيس والمرؤوسين في صياغة الأهداف كأحد أبعاد في الأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية
- ضعف اهتمام المؤسسات بأهمية الالتزام الوظيفي كمكون استراتيجي لضمان استمرارية واستدامة المؤسسة

➤ خامسا: أهداف الدراسة:

يهدف البحث إلى:

- قياس مدى التزام العاملين في المؤسسات العمومية لممارسة الالتزام الوظيفي
- التعرف على العلاقة بين الالتزام الوظيفي والأداء التنظيمي في المؤسسة العمومية.
- قياس أثر الالتزام الوظيفي والأداء التنظيمي في المؤسسات العمومية.
- التوصل إلى العديد من التوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة للمؤسسات، والباحثين والمهتمين بهذا المجال.

سادسا: منهج الدراسة:

من أجل الوصول الى أهداف البحث، اعتمدنا على المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف عينة البحث وتغيرات دراسة الظاهرة لإنجاز الجانب النظري وبالاعتماد على مجموعة من المراجع، الكتب، الرسائل الجامعية، المجالات، من أجل مصداقية هذا الموضوع، واستخدام أداة الاستبيان في الجانب التطبيقي، وتحليلها باستخدام برنامج spss

سابعا: حدود الدراسة:

➤ من حيث الموضوع: تضمنت على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل بالالتزام الوظيفي بمكوناته الخمسة (الزملاء، المرؤوسين، المواطنين، المجتمع المحلي، المهنة) والمتغير التابع الأداء التنظيمي.

➤ من حيث الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في جامعة غرداية

➤ من حيث الحدود الزمنية: أجريت الدراسة الميدانية خلال شهر ماي 2022.

ثامنا: صعوبات الدراسة:

➤ قلة المراجع في المتغير التابع (الأداء التنظيمي)

➤ خوف العمال من الإجابة عن الاستبيان لعدم معرفتهم به واعتقادهم انه يستعمل من طرف ادارتهم.

تاسعا: خطة الدراسة:

من أجل الإلمام بموضوع الدراسة تم تقسيمها وفق أسلوب (IMRAD introduction,methods,analys and discussion) حيث تم تقسيم البحث كما يلي:

توطئة

الفصل الأول: الإطار النظري ويتضمن مفاهيم أساسية حول أخلاقيات المهنة، الأداء التنظيمي ، عرض الدراسات السابقة والتعليق عليها.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة ويتضمن مجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة فيه، التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان، إختبار ومناقشة الفرضيات.
وبذلك يكون الهيكل إعتقادا على منهجية IMRAD كما يلي:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أخلاقيات المهنة	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	تقديم introduction
المبحث الثاني: الأداء التنظيمي		الطريقة methods
المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والتعليق عليها	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	النتائج والمناقشة analys and discussion
المبحث الأول: مجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة فيه		
المبحث الثاني: التحليل الوصفي لعبارات الإستبيان		
المبحث الثالث: إختبار ومناقشة الفرضيات		

الفصل الأول

الاطار النظري للالتزام الوظيفي و الأداء التنظيمي

المبحث الأول: للالتزام الوظيفي و أثره على الأداء التنظيمي للعاملين في ظل جائحة كورونا

تمهيد : إن الإلتزام الوظيفي من المواضيع التي لاقت رواجاً واهتماماً في بيئة الإدارة في العقود الأخيرة ، لما له من علاقة بين فعالية المنظمة ودرجة إنجاز الأعمال فيها ، إذ يعبر الإلتزام الوظيفي عن إتجاه الفرد المنظمة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضواً فيها¹. ويظهر الإلتزام في بدل العامل جهوداً إضافية في العمل ، ويعد الأفراد الملتزمون اتجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى ، كما يعد الأداء التنظيمي من المفاهيم الشائعة في الإدارة بحيث يعد بمثابة ظاهرة إنسانية تتأثر بالعوامل النفسية والاجتماعية والاقتصادية . ويتواجد الأداء في شكل اتجاهات للفرد نحو تحديد أكبر قدر ممكن من النوايا السلوكية تجاه المنظمة التي ينتمي لها ، بحيث يكتسب الإلتزام هنا قيمة وأهمية من الموضوع الذي يتجه إليه. حيث يؤثر الإلتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي للعاملين وبالتالي التأثير على إنتاج المنظمة ككل ، لأن نقص الإلتزام الوظيفي في نطاق المنظمة يؤدي إلى ظهور العديد من النتائج السلبية سواء للفرد أو للمنظمة ومن خلال هذا الفصل نتطرق إلى كل من الإلتزام الوظيفي و الأداء التنظيمي من خلال ثلاثة مباحث ، حيث ستعرف في المبحث الأول على ماهية الإلتزام الوظيفي و الأداء التنظيمي ، بينما المبحث الثاني يتناول انعكاسات كل من الإلتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي ، بينما المبحث الثالث أهمية الإلتزام الوظيفي في تحسين الأداء التنظيمي .

المطلب الأول: ماهية الإلتزام الوظيفي و الأداء التنظيمي

في هذا المطلب سنحاول التطرق لأهم المفاهيم المتعلقة بالإلتزام الوظيفي و الأداء التنظيمي .

1- ماهية الإلتزام الوظيفي²:

يعد موضوع الإلتزام الوظيفي وما يزال يلاقي اهتمام المختصين عن الصعيدين النظري ممثل بالعلماء والكتاب والأكاديميين والصعيد العلمي ممثلاً برجال الأعمال والمديرين وصناع القرار .

● 1- أبو شيخة ، نادر أحمد (2010) . إدارة الموارد البشرية إطار نظري و حالات علمية ، الأردن : دار صفاء للنشر أبو النصر ، مدحت (2012)

■ 1 رسالة ماجستير-أبو شيخة ، نادر أحمد (2010) . إدارة الموارد البشرية إطار نظري و حالات علمية ، الأردن : دار صفاء للنشر أبو النصر ،

■ مدحت (2012) .

● 2-الأداء الإداري المتميز . مصر : المجموعات العربية للنشر . البادري ، سعود بن مبارك (2011) .

● -إدارة الموارد البشرية " مدخل استراتيجي تكاملي " . الأردن : دار إراء للنشر . سلطان ، محمد سعيد (2002) .

مفهوم الالتزام الوظيفي: المخرجات والأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة لتحقيقها داخل المنظمة

كما يعرف الالتزام الوظيفي أيضا: أنه مجموعة من الشروط المفترض وجودها لإنجاز عمل ما للوصول إلى تحقيق غايات مطلوبة حسب مواصفات معينة بأقل التكاليف وجهد جسماني وعقلي وبسرعة وإتقان وبأقل زمن.

و يعرف أيضا: على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد .

يعرف أيضا: هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة.

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نصل إلى تعريف شامل للأداء كما يلي: "الأداء هو تحقيق العامل أو العاملين للأهداف الموجودة بشكل فعال كما هو مرغوب باستعمال الموارد المتاحة".

وبالتالي فالأداء يجمع بين عنصرين هما الكفاءة والفاعلية ومعناه أن المؤسسة هي التي تتميز بالأداء يجب أن تجمع بين الكفاءة والفاعلية فالكفاءة تعني القدرة على إتمام العمل المطلوب بأقل الإمكانيات، أما الفاعلية تعني القدرة من تحقيق النشاط.

2 ماهية الأداء التنظيمي¹:

1_2 ماهية الأداء la performance :

قبل الخوض في تقديم أبرز التعريفات بمصطلح الأداء la performance ، لا بد من توضيح بأن المقصود بالمصطلح في دراستنا هو الأداء التنظيمي أو المؤسسي la performance organisationnelle أو الأداء الشامل la performance globale

الأداء لغة: بصفة القيام بالواجب وهو مشتق من الفعل أدى أديته بمعنى أو صله وقضاه، وهو أدى لأمانة من غير، وأديته قضيته.

-
- 2-الأداء الإداري المتميز . مصر : المجموعات العربية للنشر . البادري ، سعود بن مبارك (2011) .
 - -تطبيقات علم النفس الإمارات : دار الكتاب الجامعي . البديري ، طارق عبد الحميد (2001) .
 - المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية . جامعة أم القرى . يونس ، أحمد اسماعيل و الشوابكة ، حسن الطعاني

ويعني الأداء اصطلاحاً: بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للفعل المفروض أدائه من العامل الكفاء.

أما فيما يتعلق بتعريف الأداء التنظيمي ، فقد تعددت الآراء ووجهات النظر في الفكر الإداري حول تحديده ، ويرجع سبب الاختلاف إلى تباين وجهات نظر المفكرين والممارسين في هذا المجال ، بالنظر لتعدد مؤشرات قياس الأداء تبعاً لاختلاف طبيعة عمل المنشآت وأهدافها والجهات التي تقيسه .

فيعرف على أنه " قدرة المنظمة على التكيف مع الظروف المتغيرة باستمرار أي أنه امتلاك المنظمة للإمكانيات المادية وغير المادية اللازمة ، والتي تعطىها القدرة على استغلال الفرص المتاحة من البيئة على أفضل نحو ممكن ، مع إكسابها الإمكانية التكيف وخلق التوازن البيئي لكي تستطيع تحقيق أهدافها . كما يعرف الأداء التنظيمي على أنه " فعالية العملية وكفاءة استخدام الموارد "

يتبين من التعريف بأن الأداء التنظيمي هو في النهاية حاصل تفاعل عنصرين ، هما الكيفية نا التي تستخدم بها موارد المنظمة المتاحة والنتائج المحققة من وراء هذا الاستخدام ، بحيث يتحقق الأداء المثالي ببلوغ النتائج المنتظرة مع أقل إمكانيات مسخرة ؛ وهو ما معناه هو محصلة : الفعالية + الكفاءة.

الأداء التنظيمي من منظور نظمي ، فيعرف على أنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية ؛ وبهذا المفهوم يشتمل الأداء التنظيمي على ثلاث مستويات هي

- أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة .
 - أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمنشأة .
 - أداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية .
- بناء على ما سبق ، يمكننا القول بأن الأداء هو انعكاس لقدرة المنظمة على الاستغلال الأمثل لمختلف مواردها المالية والمادية والبشرية والتكيف مع بيئتها بشكل يجعلها قادرة على بلوغ أهدافها على اختلاف طبيعتها وبصورة عامة يمثل الأداء
- قدرة المنظمة على النمو والتطور باستمرار .
 - قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة والاستمرار في نشاطها .
 - فناء المنظمة على استخدام مواردها المختلفة بكفاءة .
 - قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها .

المطلب الثاني¹ : انعكاسات كل من الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي

هناك بعض الانعكاسات التي تترتب على الالتزام الوظيفي داخل المنظمات، حيث يؤثر الالتزام الوظيفي تأثيراً مباشراً على العديد من الظواهر الإدارية، والتي تتضح من خلال رغبة الأفراد بالبقاء في المنظمة، ومدى التزامهم بالحضور إلى العمل ومستوى الأداء التنظيمي والإنجاز.

حيث يتمثل انعكاس الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي للفرد في قسمين:
القسم الأول: يرى أن للالتزام انعكاس على الفرد خارج نطاق العمل سواء أكان هذا انعكاس إيجابياً أو سلبياً، فقد يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة ويجعله يستمتع عند أدائه لعمله. وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة، وهذا في جانبه الإيجابي ، أما الجانب السلبي لانعكاس الالتزام على الفرد يجعله يستثمر كل جهده وطاقاته ووقته للعمل ولا يترك أي وقت للنشاط خارج العمل وهذا يجعله يعيش في عزلة عن الآخرين إضافة إلى أن العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل.

القسم الثاني: يرى أن تأثير الالتزام الوظيفي ينعكس على تقدم أدائه التنظيمي ، حيث أن الموظف ذو الالتزام المرتفع كونه في العادة مجداً في عمله، وأكثر وأسرع ترقيةً وتقدماً في المراتب الوظيفية، وأكثر إخلاصاً واجتهاداً في تحقيق أهداف المنظمة، وتزداد ثقته في المنظمة بأنها ستكافئه على شدة إخلاصه والتزامه.

كما أن انعكاس الالتزام الوظيفي على المنظمة يتضح من خلال:²

الأداء المتميز: يؤثر الالتزام الوظيفي على فعالية وكفاءة المنظمات لما له من تأثير على أداء العاملين والتزامهم بأهداف المنظمة وتشير الأبحاث والدراسات إلى أن الانتماء من أهم مقومات الإبداع الوظيفي كما يشير الباحثون إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين الالتزام الوظيفي والإبداع الإداري.

2. دوران العمل: حيث تشير بعض الدراسات إلى أن زيادة الالتزام الوظيفي لدى العاملين يقلل معدلات دوران العمل. كما أن الالتزام الوظيفي يساعد إلى حد كبير على انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخر عن العمل. ومن ناحية أخرى وجد أن هناك علاقة عكسية بين الالتزام الوظيفي والغياب عن العمل كما وجد أيضاً أن للالتزام الوظيفي تأثيراً سلبياً على ترك العمل فالأفراد الذين تركوا أعمالهم

• - الأساليب القيادية والإدارية في المؤسسات التعليمية . عمان : دار الفكر للنشر و التوزيع . بلوط ، حسن ابراهيم (2002)

• - إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي . بيروت : دار النهضة النشر 1

• قيم العمل و الإلتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس ، الأردن : دار و مكتبة حامد حنفي ، عبد الغفار (2002) ، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار الجامعة الجديدة.

كانوا من الأفراد ذوي الانتماء الوظيفي المنخفض وهناك العديد من الفوائد التي تجنيها المنظمة عن طريق التقليل من نسبة الغياب وترك العمل.

ومن هنا يمكن القول بأن نجاح المنظمة ووصولها إلى أهدافها يرتبط بشكل كبير بمدى إيمان الأفراد العاملين بأهدافها، وقناعتهم بها، وسعيهم للوصول لتحقيقها، وشعورهم بتطابق هذه الأهداف مع أهدافهم الشخصية أو الذاتية أو على الأقل قريبها منها؛ وهو ما يعرف إجمالاً بالالتزام الوظيفي.

المطلب الثالث: أهمية الالتزام الوظيفي في تحسين الأداء التنظيمي

تكمن أهمية الالتزام الوظيفي في حقيقة أن المنظمات تسعى لالتزام الأفراد تجاهها، والتفاني في خدمتها، من خلال تقديم أداء متميز يحقق أهدافها «المعاني، 2005». يرجع اهتمام المنظمات بالالتزام الوظيفي إلى ارتباطه الوثيق بعدد من الظواهر السلوكية المتعلقة بسلوك الموظف. الالتزام، مثله مثل أي متغير سلوكي آخر، ليس يمثل حقيقة ملموسة، بل هو مصطلح مطلق وغير محسوس في حد ذاته ويستدل عليه من خلال الآثار الناتجة عن توافره لدى الفرد أو عدمه. كما أنه لا يمكن الحصول على الالتزام جاهزاً، أو بفرضه فرضاً بوسائل الإكراه المختلفة، بل إنه نتيجة لتفاعلات العديد من الأنظمة التفاعلية والسياسات والسلوكيات التي تتأثر بالعديد من المتغيرات، فهو ليس عاملاً أو نظاماً، بل هو نتيجة للعديد من النظم والسياسات والسلوكيات المتفاعلة، ويؤثر فيه العديد من المتغيرات «الفهداوي والقطاونة، 2004». كما تكمن أهمية الالتزام الوظيفي لدى صانعي القرار والمديرين في المنظمات، في كونه إحدى المتغيرات الواجب تميمتها لدى العاملين، لما له من نتائج إيجابية على مستوى الفرد والمنظمة² على حد سواء، نذكر منها:

كلما زاد عدد الموظفين الملتزمين تجاه المنظمة التي يعملون بها، زادت احتمالية بقاءه في المنظمة والعمل بجدية أكثر وبحالة من الاستقرار. «Meyer J.1990»

يرتبط الالتزام الوظيفي كثيراً باتجاهات العاملين نحو العمل، وله تأثير إيجابي على سلوكيات الفرد المنعكسة على معدلات دوران العمل والتغيب «الشوابة، 2011».

يعتبر الالتزام الوظيفي عنصر مهم بين المنظمة وموظفيها لا سيما في الأوقات التي تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز المناسبة لدفع هؤلاء الأفراد العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.

«الشوابة، 2011»

• - إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي . بيروت : دار النهضة النشر . جودة ، محفوظ أحمد (2010) إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار وائل للنشر .

يعكس الالتزام الوظيفي إلى حد كبير مدى انتماء الفرد للجماعة والمنظمة التي يعمل فيها، وبالتالي مدى رغبته في تحسين الأداء وارتقاء بنوعية وكمية الإنجاز، وبالتالي رفع مستوى كفاءة الأداء المالي. «الشوواة، 2011»

العلاقة إيجابية بين الالتزام الوظيفي والنتائج المرغوبة في المنظمات مثل دوران العمل والتغيب، والتأخر عن الدوام وهي نتائج تعزى إلى التزام أكثر من الرضا الوظيفي. «حريم، 2004»
يعتبر ولاء الأفراد والتزامهم تجاه منظماتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفاعلية المنظمة. «هيجان، 1998»
توجد علاقة سببية بين التزام الفرد وأدائه، فالفرد الذي يزداد التزامه تجاه منظمته يزداد إقباله وحماسه للعمل ويزداد إخلاصه ما يعني ارتفاع مستوى أدائه. «الشعلان، 2004»
سهولة استجابة المنظمة وتكيفها وتأقلمها مع المتغيرات البيئية المحيطة بها، وارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة.¹ «دودين، 2012»

هناك العديد من فوائد الالتزام الوظيفي لدى الموظفين، تجني ثمارها المنظمات، بما في ذلك الالتزام الوظيفي هو عنصر رئيسي ومؤثر في خلق الإبداع بين الموظفين في المنظمة، ويساهم في الأداء المتميز للعمل، لأنه يولد الرغبة والميل إلى البقاء في المنظمة، مما يقلل من الآثار التي قد تنجم عن دوران العمل. كما يساهم ارتفاع الالتزام الوظيفي لدى العاملين في خفض التكاليف، بسبب ارتفاع درجة الالتزام الوظيفي، مما يساعد على مواجهة العديد من السلوكيات المرفوضة والحد منها، مثل: الإضرابات واللامبالاة في العمل والسرقة والتخريب Buchanan، 2007».

يلعب الالتزام الوظيفي دوراً مهماً في رفع الروح المعنوية لدى العاملين يجعلهم يحبون عملهم والمنظمة التي يعملون فيها، وحسبهم على العمل بتعاون وحماس لتحقيق أهداف المنظمة، في حين يؤدي انخفاض الالتزام الوظيفي لدى العاملين إلى خفض الروح المعنوية، بما يؤدي إلى السلبية والتراخي والتكاسل في العمل، وتكرار الغياب، والأداء المنخفض، وغير ذلك من المشكلات السلوكية. «ديفز، 2004».

وفقاً لـ «Rebecca & Tolentino، 2013» هناك علاقة ارتباط وثيقة بين أهداف المنظمة وقيمها، وقبول الأهداف والقيم والرغبة في بذل جهد معقول نيابة عن المنظمة ورغبة قوية لدى أعضاء المنظمة في البقاء والاستمرار، وتم تعريفه من منظور نفسي على النحو التالي: الربط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة، مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة، مما يؤثر في إنتاجية المنظمة وفعاليتها

-
- قيم العمل و الإلتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس ، الأردن : دار و مكتبة حامد حنفي ، عبد الغفار (2002) ، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار الجامعة الجديدة
 - خضير ، كاظم و الخرشة ، ياسين كاسب (2006) .
 - 10- إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار الميسرة للنشر و التوزي.

«Qaisar، 2012»، وأكدت الدراسات أن الالتزام الوظيفي يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمات وإنجاز الأعمال بكفاءة «أقل وقت وجهد وتكلفة» من خلال دمج أهداف العامل مع أهداف المنظمة، بالإضافة إلى أنه كلما زادت فترة بقاء العاملين فيها زادت خبرتهم وكفاءتهم، وذلك يزيد إنتاجيتهم وبالتالي تزداد إنتاجية المنظمة، حيث تشير الدراسات إلى أن طول خدمة العاملين يزيد من إنتاجيتهم، كما يؤدي إلى تطوير وتنمية العلاقات الاجتماعية داخل وخارج العمل، فكلما زادت العلاقات الاجتماعية أصبح الفرد أكثر وعياً وإدراكاً لجاذبية العمل الذي يعمل فيه، والارتباط النفسي بالمنظمة، وبالتالي ارتفاع مستوى الإنتاجية «Sutanto، 2011».

وأكدت دراسة «Salleh & Aziz، 2013» على وجود علاقة ارتباط بين الالتزام الوظيفي¹ بمجموعة من المخرجات المهمة، أولها الأداء التنظيمي، ثم السلوك الاجتماعي داخل الوظيفة بالإضافة إلى المبادرة والإبداع، كما أن نتائج الالتزام الوظيفي تصب في مصلحة المجتمع ككل؛ من خلال تقليل معدل الدوران وارتفاع جودة وفاعلية العمل وبالتالي ارتفاع الإنتاجية القومية.

يرتبط الالتزام الوظيفي ارتباطاً مادياً ومعنوياً بالفرد من خلال الاقتناع والإيمان بأهمية أهداف المنظمة، والتي تنعكس على أدائه وإنتاجيته وفقاً لمستوى الالتزام الوظيفي، وأن فهم الالتزام الوظيفي والالتزام بالعمل يساعد على تحليل السلوك الإداري وفهمه وتعديله، كما أنه يسלט الضوء على الطاقات وتميز الأداء، لذا يعتبر الالتزام الوظيفي مؤشراً لتقييم أداء العاملين «Yeh، 2012».

وقد حظي موضوع الالتزام الوظيفي باهتمام في الفكر الإداري، مما يشير إلى وجود تأثيرات مهمة للالتزام الوظيفي على سلوكيات واتجاهات العديد من الأفراد وماله من انعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء «يوسف، 1999».

وتتمثل أهمية الالتزام الوظيفي في النقاط التالية:²

-
- - إدارة الموارد البشرية، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
 - - الدباغ، عصام عبد الوهاب (2008) إدارة الأفراد. الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، درة، عبد البادري إبراهيم والصباغ، نعيم زهير (2008).
 - - إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، الأردن: دار وائل للنشر. ديسلر، جاري (1992).
 - - أساسيات الإدارة المبادئ والتطبيقات الحديثة، الرياض: دار المريخ للنشر.¹
 - - أساسيات الإدارة المبادئ والتطبيقات الحديثة، الرياض: دار المريخ للنشر. ذياب، عواد فتحي احمد (2013)، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع
 - -رجاء، وحيد ويديري (2000)، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، لبنان: دار الفكر المعاصر للنشر والرحالة، عبد الرزاق سالم (2010) نظرية المنظمة.

- يمثل الالتزام الوظيفي عنصراً هاماً في ارتباط الفرد بالمنظمة خاصة في الأوقات التي لا تقديم المنظمة فيها الحوافز الملائمة لدفع العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستويات الإنجاز.
- يمثل الالتزام الوظيفي عنصراً هاماً في ارتباط الفرد بالمنظمة خاصة في الأوقات التي لا تقديم المنظمة فيها الحوافز الملائمة لدفع العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستويات الإنجاز.
- يمثل الالتزام الوظيفي عنصراً هاماً في ارتباط الفرد بالمنظمة خاصة في الأوقات التي لا تقديم المنظمة فيها الحوافز الملائمة لدفع العاملين للعمل وتحقيق أعلى مستويات الإنجاز.
- أن الالتزام الوظيفي¹ هو وسيلة للمحافظة على سلامة المنظمة كي تتمكن من البقاء والاستمرار. وبالتالي، فإن قوة درجة الالتزام لدى العاملين تعني فاعلية المنظمة وسلامة بيئتها الداخلية، ودعم الأداء الإبداعي والممارسة الابتكارية الوظيفي ، مما يجعل الالتزام سراً من أسرار الريادة والتفوق وهو وضع مثالي تسعى له جميع المنظمات بلا استثناء.
- مجتره من أطروحة الدكتوراه 2020 أثر الالتزام الوظيفي في تحسين بيئة العمل وضمان الجودة "دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات"

• المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية . جامعة أم القرى . يونس ، أحمد اسماعيل و الشوابكة ، حسن الطعاني

• (2013) .

المطلب الرابع :جائحة كورونا

اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقتته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية.. يؤثر المرض على الناس بشكل مختلف، حيث تظهر معظم الحالات أعراضا خفيفة، خاصة عند الأطفال والشباب. ومع ذلك، فإن بعض الحالات يمكن أن تظهر بشكل حاد وخطير، حيث يحتاج حوالي 20 ٪ من المصابين للرعاية الطبية في المستشفى.

لا يميز فيروس كورونا بين الجنسيات أو بين النساء والرجال أو الأعمار. من المهم جدا ألا يؤدي الخوف إلى وصم الأصدقاء أو الجيران أو أفراد المجتمع بالعار حال إصابتهم بالمرض. عامل جميع الناس برأفة وأعمل على توعية الآخرين إذا سمعتهم يدلون ببيانات تتسبب في وصم الأشخاص في مجتمعك بالعار. في مارس 2020 ، نفذت وزارة الصحة عدة إجراءات وقائية للسيطرة على انتشار COVID-19 من شخص لآخر ، بما في ذلك القيود المفروضة على مخيمات اللاجئين ، بما في ذلك:

• لم يسمح لسكان المخيمات بالخروج من المخيمات إلا في حالات الطوارئ.

• لم يكن مسموحا بزيارات المخيمات ، مع بعض الاستثناءات لعمال الإغاثة.

• منعت تجمعات الناس في مجموعات أكبر ، حتى لتوزيع المساعدات.

• تم إغلاق المدارس والأماكن المجتمعية الأخرى.

إلا انه واعتبارًا من شهر يونيو/حزيران 2020 تم رفع هذه التدابير المؤقتة ، ولكن سيتم إعادة تقييم الوضع بشكل دوري ، وبناءً على انتشار المرض، قد يتم فرض قياسات أخرى. مراكز الرعاية الصحية الأولية مفتوحة للخدمات.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع

1 الدراسات السابقة الوطنية:

✓ الدراسة الأولى¹:

الدراسة	الطالبان أنور أبو موسى ويحيى كلاب، عام 2012.
عنوان الدراسة	الاختراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين.
نوع الدراسة	حث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني.
مجتمع الدراسة	دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل.
هدف الدراسة	<ul style="list-style-type: none">- التعرف على درجة الاختراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل وتأثيرها على أداء العاملين.- تهدف الدراسة إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاختراق الوظيفي وبعض المتغيرات.- استكشاف مدى انتشار ظاهرة الاختراق الوظيفي بين الموظفين الإداريين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل.- أهمية الدور الذي يلعبه الاختراق الوظيفي في التأثير على نفسية الموظف وأدائه.- التعرف على الأسباب المؤدية إلى انتشار هذه الظاهرة.
خطوات الدراسة	تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول، الفصل الأول تضمن الإطار العام للدراسة والفصل الثاني الإطار النظري، أما الفصل الثالث تضمن الإطار العلمي للدراسة والفصل الرابع اهتم بالنتائج والتوصيات.
حجم العينة	47 استبيان.
الأدوات	استمارة استبيان وزعت 47 منها، واسترجعت 30 منها.
أهم النتائج	<ul style="list-style-type: none">- توجد علاقة طردية بين الاختراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل حيث أنه كلما زادت درجة اختراق الفرد وظيفيا كلما زاد الجهد المبذول في العمل.- تبين وجود علاقة عكسية بين الاختراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وإدراك الفرد

لدوره الوظيفي. - تبيين من خلال النتائج وجود فروق بين المبحوثين تعزى للجنس حيث أن درجة الاختراق الوظيفي عند الإناث أعلى منها عند الذكور.	
- اختراق في أبعاد المتغير المستقل، ومحل الدراسة، وفي بحثه دراسته على التأثير على أداء العاملين	نقاط الاختلاف
اعتمد على دراسته باستبيان والدراسة التطبيقية على الإداريين العاملين وأُعدت على نفس أبعاد المتغير لبحثنا وإتباع نفس المنهج الوصفي.	نقاط التشابه
محاولة إيجاد العلاقة بين المتغيرين، والاستفادة من المعلومات الموجودة في الاستبيان وتوسيع المعرفة.	الفائدة من الدراسة

✓ الدراسة الثانية:

الدراسة	عمار بن عيشي عام 2006
عنوان الدراسة	دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب.
نوع الدراسة	رسالة ماجستير في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة.
مجتمع الدراسة	دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية . بسكرة.
هدف الدراسة	. أهمية تقييم الأداء التدريب في المنظمات، بإضافة إلى أهمية ربط التدريب والبرامج التدريبية بنتائج تقييم الأداء لضمان تنافسيتها في السوق. . محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع الاقتصادي. . المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بمرجع في هذا المجال.
خطوات الدراسة	تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول، تضمن الفصل مفاهيم أساسية لتقييم أداء العاملين، أما الفصل الثاني التدريب والفصل الثالث كان شكل دراسة ميداني.
حجم العينة	236 عينة.
الأدوات	وزعت 236 عينة واسترجعت 196 عينة.
-	مدى استخدام الإدارة نتائج تقييم الأداء في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الأفراد

أهم النتائج	العاملين . - تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال نتائج تقييم الأداء . - الأسس التي يعتمد عليها في تدريب الأفراد والعاملين بالمؤسسة .
نقاط الاختلاف	استخدام المقابلة فقط.
نقاط التشابه	من حيث المنهج إتباع المنهج الوصفي التحليلي.
الفائدة من الدراسة	محاولة إيجاد العلاقة بين المتغير وتوسيع المعرفة والمعلومات الموجودة في العينات.

✓ الدراسة الثالثة¹:

الدراسة	موساوي حليلة، عام 2015.
عنوان الدراسة	دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية في الجزائر .
نوع الدراسة	رسالة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية جامعة الجليلي بونعامة. خميس مليانة.
مجتمع الدراسة	دراسة حالة بلدية تاشنتة زوqاعة.
أهداف الدراسة	- تهتم بإبراز الدور الهام الذي يلعبه الاتصال المؤسسي لرفع الأداء الوظيفي وبالتالي تهدف إلى تحليل جميع الآليات والعناصر المرتبطة بالعملية الاتصالية. - تهدف إلى التقرب الأكثر من عناصر العملية الاتصالية داخل البلدية.
خطوات الدراسة	تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول، تضمن الفصل الأول الإطار النظري، الفصل الثاني العلاقة بين المتغيرين، وأخيرا الفصل التطبيقي.
حجم العينة	45 استبيان.
الأدوات	استبيان وزعت 45 منها واسترجعت 45 أي بنسبة 100%.
أهم النتائج	- الاتصال المؤسسي وعملية لنقل وتبادل الآراء والأفكار والتوجهات. - الاتصال داخل المؤسسة يهدف إلى تسهيل عملية نشر وحركة المعلومات.

- موساوي حليلة، دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية، مذكرة ماستر أكاديمي،¹ في العلوم السياسية، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، 2015.

- تعتمد البلدية على الاتصال النازل من خلال الأوامر والتوجهات.	
- يعتبر الأداء الوظيفي عن الجهد الذي يبذله الفرد من أجل أداء وظيفته.	
اعتمد على عملية الاتصالية لرفع الأداء الوظيفي.	نقاط الاختلاف
اتبع المنهج الوصفي ودراسة الحالة للبلدية (مؤسسة عمومية).	نقاط التشابه
- الاستفادة من المعلومات الموجودة في الاستبيان وتوسيع المعرفة.	الفائدة من
- الاستفادة في محاولة إيجاد العلاقة بين المتغيرات.	الدراسة

المطلب الثالث: تعليق على الدراسات السابقة ومميزاتها

يتناول هذا المطلب أهم ما ركزت فيه الدراسات السابقة والدراسات الحالية وأهم المميزات الدراسة.

3-1: مقارنة الدراسات السابقة والدراسات الحالية

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يمكن مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في الجدول

التالي:

عنصر التعليق	ما ركزت عليه الدراسة السابقة	ما ركزت عليه الدراسة الحالية
من حيث الموضوع	ركزت دراس, مثل دراسة (أنور ويحيى كلاب 2012) و(عمار عيشى 2006) و(موساوي حليلة 2015) التي تتعلق بالأداء الوظيفي بحيث هناك دراسات اعتمدت على رفع الأداء العاملين أثره على المؤسسات الإدارية ، كما	ركزت هذه الدراسة على أثر المهنة في التزام أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بأهداف في المؤسسة عمومية وذلك بغرض إطار نظري عن أخلاقيات المهنة ومجموعة من أبعادها، ثم عن الأداء الوظيفي بشكل عام، و ثم عن الإدارة بأهداف كوسيط، وتميزت الدراسة عن باقي الدراسات السابقة في أنها تناولت 8 أبعاد من أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي.

(أنور يحيى كلاب 2012) التركيز على	ركزت هذه الدراسة على عينة من
-----------------------------------	------------------------------

<p>موظفي المؤسسات العمومية لجماعات المحلية لبلديتين محمد بوضياف وبلدية أولاد سليمان في المسيلة من أجل قياس معرفة طبيعة التزام أخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل الإدارة بالأهداف. ومعرفة العلاقة بين الأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بأهداف في المؤسسات العمومية (الجماعات المحلية).</p>	<p>أداء العاملين وتحسين الأداء كما ركزت دراستهم إحداهما على البنوك التجارية وأخرى جمعية إعمار للتنمية أما دراسة (عطا إبراهيم 2012) و(الزيتاني 2014) ركزت على دراستهم الأول على المجمع الشفاء الطبي المسيلة، أما الثاني المدارس الإعدادية وأما دراسة (عمار بن عيشي 2006)، (موساوي حليلة 2015) الدراسة الأولى على المؤسسة الصناعية للكوابل الكهربائية، أما الثانية ركزت دراسته على بلدية (الجماعات المحلية).</p>	<p>من حيث الفئة المبحوثة</p>
<p>اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأدوات للدراسة لجمع البيانات الأولية كما تستخدم برنامج spss وبعض من الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات والوصول إلى النتائج.</p>	<p>استخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأدوات باستثناء دراسة (الزيتاني 2014) التي استخدمت الاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة.</p>	<p>من حيث المنهج والأدوات</p>
<p>هذه الدراسة أجريت خلال العام 2019.</p>	<p>أجريت الدراسات السابقة في الفترة الواقعة ما بين عام (2006 حتى عام 2017).</p>	<p>من حيث الزمان</p>
<p>هذه الدراسة أجريت في المسيلة . الجزائر .</p>	<p>تتوعت أماكن الدراسات السابقة ما بين عدة دول منها دراسات فلسطينية كدراسات (أنور وأبو موسى كلاب 2012) و(عطا إبراهيم 2012)، (الزيتاني 2014) الكويت أما باقي الدراسات الجزائرية تمثلت في دراسة (2017) بالمسيلة أما دراسة (عمار بن عيشي 2006) بسكرة، ودراسة (موساوي حليلة 2015)</p>	<p>من حيث المكان</p>

-2: ما يميز هذه الدراسة

ما يميز هذه الدراسة السابقة أنها:

✚ الربط بين أبعاد الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي ومعرفة أثرها على كل من المتغيرين والمتغير الوسيط

✚ ثم تطبيق الدراسة على المؤسسات العمومية التي تقدم الخدمات للمجتمع المحلي

✚ تطوير المعرفة وتزويدنا بالمعلومات، التي تم الحصول عليها من الدراسات السابقة

✚ لقد تحصلت على العديد من توصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة للمؤسسة والباحثين والمهتمين بهذا المجال

✚ تختلف عن الدراسات السابقة من ناحية المكان والزمان كما أنها تحاول الربط بين الالتزام والأداء المؤسسات العمومية الجزائرية.

خلاصة الفصل

من خلال الفصل الأول لاحظنا أن للالتزام الوظيفي دور فعال يلعبه في الوظيفة والاهتمام بالمهنة يساعد الفرد على اكتشاف أخطائه و يعد الالتزام الوظيفي من الأمور الضرورية واللازمة في تعزيز سمعة المؤسسة ولديها مردود إيجابي في المؤسسة وبالتالي تساهم في تحسين أداء العاملين وخلق أثر إيجابي بتعامل الموظفين فيما بينهم بالوفاء والتقدير والتعامل بالاحترام والثقة مع المرؤوسين ويهدف الالتزام الوظيفي إلى ضبط السلوك المهني الشخصي وإزالة الطابع السلطوي الذي يمكن أن تتصف به أي إدارة، وتطرقنا إلى أهم أبعاد الالتزام الوظيفي (الزملاء، المرؤوسين، المواطنين، المجتمع المحلي، المهنة) وكذلك عوامل أخلاقيات المهنة (تنمية الرقابية الذاتية، إيجاد أدوات الضبط الإداري، وتحقيق الرضا الوظيفي)

إضافة إلى ذلك تطرقنا لمفهوم الأداء التنظيمي باعتبار أن موضوع الأداء من المواضيع الرسمية في علم الإدارة والسلوك وأهم القضايا العلمية بالنسبة للمديرين في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال أداء أفرادها ويفترض على أي مؤسسة الاهتمام بالموارد البشري بصفته محرك أساسي ولا يمكن الاستغناء عليه ، والأداء التنظيمي يحتوي على عناصر تساعد على التطوير ويتأثر بعوامل (عوامل إدارية تنظيمية، عوامل خارجية، عوامل شخصية) وإلي تجنب الأخطاء وزيادة رقي تقييم أداء الموظفين ،ويهدف تقييم

الأداء بمساعدة الإدارة من تحقيق أهداف عديدة كما تسعى المؤسسة تطبيق الإدارة بالأهداف على العاملين أو الموظفين

من خلال الفصل تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التزام الوظيفي على

الأداء التنظيمي

وحسب الدراسات السابقة والإطار النظري المعتمد فإن الالتزام الوظيفي لها تأثير على الأداء التنظيمي هذا ما يدل على أن الالتزام الوظيفي تؤثر إيجابيا أو سلبيا على أداء الموظفين في المؤسسة ومحاولة تحسين الأداء ورفع المستوى والتعامل بالوفاء والتقدير بين الزملاء واحترام الثقة بين المرؤوسين وبصدق وأمانة بين المواطنين وتحقيق أهداف المجتمع بكل ائتمان وأمانة في أداء عمله في المهنة.

الفصل الثاني

الجانب التطبيقي " دراسة الحالة

جامعة غرداية"

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
المطلب الأول: تقديم المؤسسة .

تقديم عام لجامعة غرداية :

في هذا المبحث سيتم التعرف على المؤسسة محل الدراسة التطبيقية المتمثلة في جامعة غرداية ، من خلال التطرق الى تعريفها اهدافها :

جامعة غرداية مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وشهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا فمن ملحقة بجامعة الجزائر بغرداية مع صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق لـ 24/08/2004 إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 302/05 المؤرخ في 16 أوت 2005 ليتوج ذلك بارتقاء المركز إلى مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 248/12 المؤرخ في 14 رجب 1433 الموافق لـ 04 يونيو 2012 ، ونلخص ذلك في المراحل التالية:

-1

ملحقة غرداية: افتتحت ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005 بجامعة الجزائر، ملحقة غرداية في الفروع التالية:

- الجذع المشترك لعلم الاجتماع والديموغرافيا.
- ليسانس تاريخ.

-2

المركز الجامعي لغرداية: أنشأ المركز الجامعي بغرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 302/05 المؤرخ في 11 رجب 1426 الموافق لـ 16 أوت 2005 ، يتضمن معهدين:

- *معهد العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية .
- *معهد العلوم التجارية.

مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بمتليلي إلى المركز بيداغوجيا .

تم تعديل مرسوم إنشاء المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 18/10 المؤرخ في 26 محرم 1431 الموافق لـ 12-01-2010 بإضافة معهدين، حيث أصبح المركز يتكون من:

- معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- معهد الآداب واللغات .
- معهد علوم الطبيعة والحياة .

-3

جامعة غرداية : ارتقى المركز الجامعي بغرداية إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 248/12 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق لـ 4 يونيو سنة 2012 الذي يتضمن إنشاء جامعة غرداية، تضم ست كليات وهي كالتالي:

- *كلية العلوم والتكنولوجيا.
- *كلية العلوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض.
- *كلية الآداب واللغات.
- *كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- *كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- *كلية الحقوق والعلوم السياسية.

تضم جامعة غرداية 03 أقطاب جامعية وبها العديد من الهياكل الإدارية والبيداغوجية.

- ✓ مدرجات.
- ✓ قاعات للتدريس.
- ✓ قاعات للانترنت.
- ✓ قاعة محاضرات.02
- ✓ قاعات للاجتماعات.
- ✓ مكاتب إدارية وبيداغوجية.
- ✓ محابر.
- ✓ مكتبة وقاعات مطالعة.
- ✓ ميدياتيك.
- ✓ قاعة التعليم المتلفز.
- ✓ نوادي.
- ✓ مرافق رياضية.

✓ عيادة طبية.

✓ ديوان المطبوعات الجامعية.

✓ مركز التعليم المكثف للغات.

✓ مطبعة جامعية.

✓ محكمة إفتراضية.

✓ مركز بريد.

وستعرف الجامعة تطورا ملحوظا في العديد من المستويات بإطار الدراسة من خلال مشاريع كبرى

جديدة: 2000 مقعد بيداغوجي جديدة، إقامة جامعية جديدة بـ 2000 سرير الحالية+

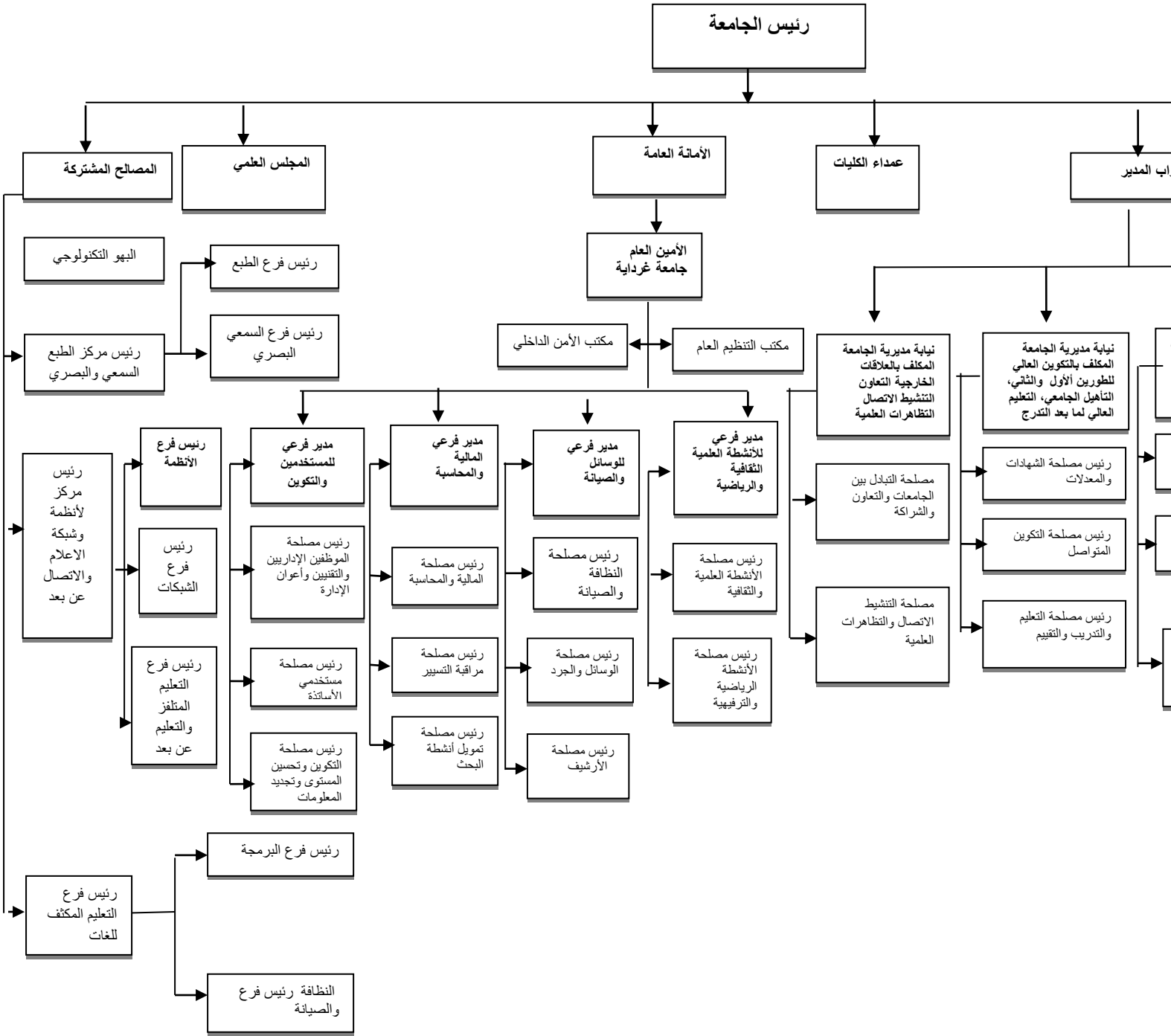
3000 سرير قيد الإنجاز والدراسة.

الجامعة متربعة على مساحة قدرها 30 هكتار

بالإضافة الى الامكانيات البشرية فهي تضم حوالي 469 من الاساتذة كما تظم حوالي 310

موظفين اداريين و حوالي 170 موظف متعاقد .

الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



المبحث الثاني : الدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض منهجية الدراسة المستخدمة، ومجتمع الدراسة وعينته، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية وفحص أداة الدراسة من حيث صدقها وثباتها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

المطلب الثاني: أداة الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات:

من أجل جمع البيانات ومعالجتها في هذا البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي وهي كالتالي :

1. معلومات الدراسة:

تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها ووثائق تخص الخدمات المقدمة.

2. الاستبيان:

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام أداة الاستبانة، وذلك بهدف التعرف على الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي " جامعة غرداية " حيث تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسة الملائمة للدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات التي يجري تعبئتها من قبل المبحوثين، حيث تم إعداد الاستبيان ، وتم عمل إجراءات ضبط الأداة من حيث صدقها وثباتها، وكانت الاستبانة على النحو التالي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية (الجنس، العمر ، ، الخبرة، المستوى التعليمي).

الجزء الثاني: ويتكون من مجموعة من الفقرات لقياس عمليات الالتزام الوظيفي و الاداء التنظيمي حيث تتضمن

البعد الأول: ويتكون من(5)

البعد الثاني: ويتكون من (3) فقرات

المطلب الثالث : مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين متعاقدين و إداريين للمؤسسة حيث بلغ مجتمع الدراسة أكثر من 400 فرد،

حيث تم توزيع 41 استمارة " اشتملت على الفئة المذكورة في إطار مجتمع الدراسة سابقا، والجدول التالي يوضح

عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة:

1- توزيع استثمارات الاستبيان

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	41	100%
عدد الاستثمارات الواردة	41	%100
عدد الاستثمارات الملغاة	0	0.00%
عدد الاستثمارات غير مسترجعة	0	0.00%
عدد الاستثمارات الصالحة	50	100

الجدول: توضح (1-2) توزيع استثمارات الاستبيان

2- توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجدول (2-2) توزيع العينية حسب الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	35	85%
أنثى	6	15%
المجموع	41	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات نتائج spas (توضح أفراد العينة حسب الجنس)
التعليق :

نلاحظ من الجدول أن مجمع الدراسة يجمع بين الجنسين حيث دل على وجود تقارب كبير في قيمة المكونين بين الرجال والنساء واد تمثل 35 ذكر من اجمالي العينة رجال بقيمة 85% و 6 من العينة نساء بنسبة 15% ويفسر ذلك انا طبيعة العمل ملائمة للرجال ولتلبية احتياجاتهم أحسن من المرأة حيث يحتاج العمل الى جهد عضلي وأكثر من أن يكون فكري والشكل أدناه يوضح ذلك .

التمثيل البياني : لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس

الشكل (2-3) : يوضح لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



3- توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الجدول (2-3) : توضح أفراد العينة حسب الفئة العمرية

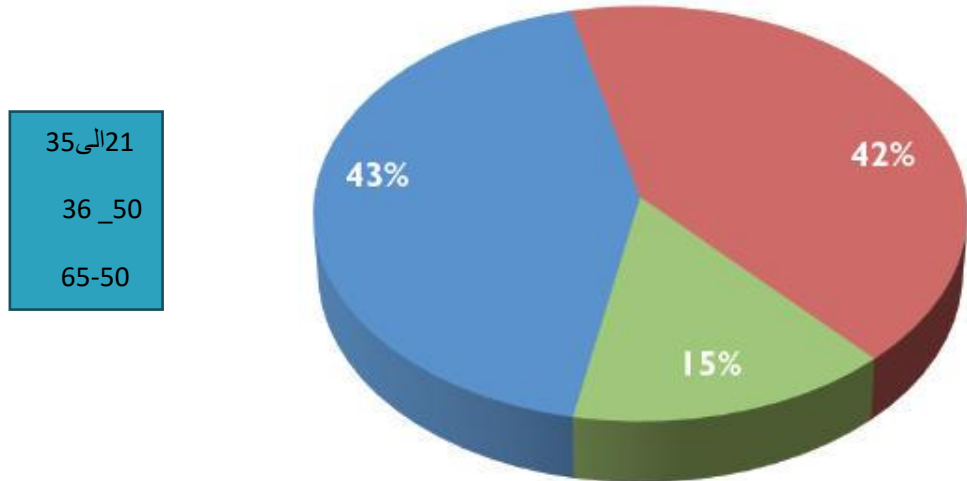
العمر	التكرار	النسبة
من 21 الى 35	12	42%

43%	21	من 50-36 سنة
15%	7	من 65-50 سنة
100%	41	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات نتائج spas (توضح أفراد العينة حسب الفئة العمرية)

التعليق :

حسب الجدول أعلاه يتضح تباين أفراد النسبة فكانت أبرزهم الفئة العمرية من 36 – 50 ب 21 فرد بنسبة 43% تليها فئة 21 إلى 35 عدد أفرادها 12 بنسبة 29% وتليها فئة من 65-50 عدد أفرادها 7 بنسبة 15% وهذا ما يوضحه الشكل (2-4) :



4- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول (4-2) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

السنوات	التكرار	النسبة
من 1 إلى 5 سنوات	15	36.59%
من 5 إلى 10 سنة	14	34.15%
من 11 إلى 20 سنة	9	21.95%
أكثر من 20 سنة	3	7.32%
المجموع	41	100.00%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات نتائج spas (توضح أفراد العينة حسب سنوات الخبرة)

التعليق :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة هي فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 36.59% أي 15 فرد بعد ذلك تأتي فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 34.15% وعدد أفرادها 14 فرد تم تليها فئة من 11 إلى 20 سنة بنسبة 21,95% وعدد أفرادها 9 أفراد تليها فئة أكثر من 20 سنة بنسبة 7,32% وعدد أفرادها 3 أفراد .

5- قائمة التنقيط حسب ليكارث الخماسي

تضمن هذا الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي "جامعة غرداية"

وذلك بالإجابة على مختلف التساؤلات وكذلك من خلال توضيح درجة الالتزام الوظيفي على أداء التنظيمي مع الأخذ بعين الاعتبار مقياس ليكارث الخماسي في الدراسة وكما أشرنا ، الفرضيات التي تم طرحها في المقدمة العامة سابقا وللحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها حسب البيانات على النحو التالي : الحد الأعلى- الحد الأدنى / عدد المستويات

$$\text{طول الفنة} = (5/5-1) = 0.80$$

توضيح مقياس ليكارث الخماسي:

بما أن المتغير يعبر عن خيارات (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) مقياس ترتيبي والأرقام التي تدخل في برنامج (5= موافق بشدة ، 4 = موافق ، 3= محايد) بعد ذلك نحسب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجع) ويتم ذلك بعد حساب طول الفئة كما موضح أعلاه في المعادلة حيث تمثل 4 عدد مسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى ومن 2-3 إلى مسافة الثانيةالخ) 5 تمثل الاختبارات حسب الجدول رقم: (2-7) قائمة التنقيط حسب ليكارث الخماسي

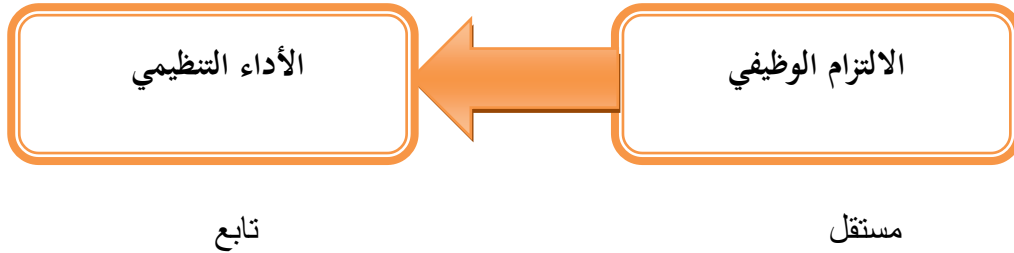
المتوسط المرجح	الرأي	درجة الموافقة
من 1 إلى 1,79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1,80 إلى 2,59	غير موافق	ضعيف
من 2,60 إلى 3,39	محايد	متوسطة
من 3,40 إلى 4,19	موافق	مرتفعة
من 4,20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقياس ليكارث

رابعاً: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل وتمثل في الإلتزام الوظيفي والمتغير التابع تمثل في الأداء التنظيمي

الشكل رقم: (2-7) يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

خامساً: المعالجة الإحصائية للدراسة:

لدراسة الموضوع الحالي ومعالجة الجوانب التحليلية لقد قمت باستعمال عدة طرق بعدما تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات: لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها؛
- ✓ المتوسط الحسابي: هو من الطرق التي تمكن من معرفة وجهات نظر العينة الدراسية في كل فقرة من فقرات المحور وكذا الاتجاه العام الذي يتخذه المحور، وبالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي تزيد درجة موافقة العينة على الفقرات كلما زاد المتوسط الحسابي لها وبذلك تقل كلما قلت قيمته؛
- ✓ الانحراف المعياري: كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما قل التشتت وزاد تجانس الأفراد حول استجاباتهم واتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي؛
- ✓ اخبار ألفاك ونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- ✓ معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين.

سادسا: اختبار صدق وثبات الاستبيان

(1) خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد الاستبانة من خلال اتباع الخطوات التالية:

أ- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فرضياتها؛

ب- تحديد المجالات التي شملتها الاستبانة؛

ج- تحديد الفقرات التي يتضمنها كل مجال من الدراسة؛

د- مراجعة الاستبانة وتصويبها من طرف المشرف؛

هـ- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية؛

(2) عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة

(3) صدق وثبات الاستبيان:

أ-الصدق الظاهري: تطلب التحقق من الصدق الظاهري للمقياس عرض الاستبيان على مجموعة المحكمين متخصصين في مجال ادارة الاعمال وعلوم التسيير كما هو موضح (وفق الملحق رقم: 02). من الأساتذة بالجامعة وقدمت تزويدهم بالفرضيات وإشكالية الدراسة بقصد الإفادة من خبرتهم في التخصص وقد بلغ عدد المحكمين (05)وعلى ضوء افتتاحات وآراء المحكمين قمنا بتعديل بعض فقرات الاستبانة حتى وصلت الاستبانة إلى صورتها النهائية حيث تم توزيعها على عينة الدراسة وهذا ما جعل الدراسة أكثر دقة وموضوعية في القياس

ب- الصدق البنائي لمحاور الدراسة

تم اختبار ثبات الاستبيان باستعمال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وكانت النتائج

كالتالي: μ

الجدول (8-2): معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
محور الالتزام الوظيفي	10	0.572
محور الأداء التنظيمي	12	0.774
الاستبانة ككل	29	0.819

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

التعليق

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن صدق الاستبيان بلغ نسبة 0.819 حيث كانت أكبر من الحد الأدنى لمعامل الثبات الذي هو 60% وهذا ما يدل على أن الاستبيان ومحاوره التي يحتويها تتمتع بدرجة من الثبات وصدق الاستبانة الذي يمكننا من الاعتماد عليها في تطبيق الدراسة الميدانية.

1- اختبار التوزيع الطبيعي للعينة :

اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات الدراسة: تم استخدام اختبار : (Kolmogorov - Smirnov) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي للعينة أم لا وهو اختبار الضرورية في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط التوزيع الطبيعي

الجدول (9-2) : توزيع الطبيعي للعينة

المتغير	Smirnov-Kolmogorov	مستوى الدلالة	النتيجة
نمط القيادة	0.200	0.66	يتبع التوزيع الطبيعي
أداء العاملين	0.200	0.68	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر : من إعداد الطالبة حسب مخرجات برنامج spss مستوى الدلالة أكبر من 0.05

التعليق

يوضح الجدول:

- نتائج الاختبار حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية
- أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل المحورين أكبر من 0.05 وهو مستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية، وهذا يدل على وجود ارتباط بين المتغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، والذي يؤكد على أن المتغيرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها

المبحث الثاني : "المنهج التحليلي" تحليل النتائج

المطلب الأول : نتائج الفقرات المتعلقة بالمحور الأول (الالتزام الوظيفي) :

الجدول (2-10) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور الالتزام الوظيفي مع اتجاه إجابات العينة

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة موافقة
يتعامل الموظفون فيما بينهم بالوفاء و التقدير	4.49	0.506	موافق بشدة
يتعامل الموظفون بالتواضع في التعامل مع بعضهم	4.17	0.771	موافق
يتجنب الموظفون في الجامعة التدخل في خصوصيات بعضهم	4.15	0.792	موافق

موافق	1.205	3.73	يقدم الموظفون النصح و الارشاد بعضهم
محايد	0.909	3.22	يتعامل الموظفون مع رؤسائهم بكل احترام و ثقة
موافق	0.898	3.51	يلتزم الموظفون بمواعيد العمل الرسمية و يتعاونون في حالة الغياب
وافق	0.8888	3.63	يتقبل الموظفون النقد من مسؤوليهم و يقدمون لهم النصائح و المشورة لتطوير العمل
موافق	1.031	3.71	يحرص الموظفون على تنفيذ أوامر و تعليمات المسؤولين و يلتزمون بالانظمة و اللوائح المتعلقة بالعمل
موافق	1.104	3.93	يقبل الموظفون المهام الإضافية الموكلة اليهم و ينجزونها بكل دقة
موافق	0.867	3.44	يتعامل الموظفون مع المواطنين بصدق و أمانة
موافق	0.416	3.80	محور الالتزام الوظيفي

- المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

التعليق:

يتضح لنا من الجدول أعلاه يثبت أن أفراد العينة تتفق على أن هناك التزام وظيفي مطبق في المؤسسة ويتضح ذلك من خلال المتوسط الحسابي والذي بلغ (3.80) والانحراف المعياري (0.416) كانت بدرجة موافق حسب سلم ليكرات الخماسي، وذلك حسب آراء عينة الدراسة. وعلى العموم نستطيع ترتيب إجابات أفراد عينة الدراسة ترتيباً تنازلياً من (الأكبر إلى الأصغر) وفقاً لدرجة الاستجابة وهذا

حسب أقل متوسط حسابي، وفي حالة تساوي المتوسطات فنختار أيهما أقل متوسط معياري الذي يثبت لنا أقل تشتت فبكن كما يلي:

- العبارة رقم 5 كانت الإجابة عنها محايدة بمتوسط حسابي قدرة 3.22 وإنحراف معياري قدره 0.909 ويفسر ذلك بعدم زيادة ساعات العمل في المؤسسة محل دراسة وتليها العبارة رقم 1 كانت الإجابة عنها بموافق بشدة بمتوسط حسابي 4.49 وانحراف معياري قدره 0.506 ويفسر ذلك على وجود إستقرار في بيئة عمل المؤسسة

- أما العبارات (2-3-4-6-7-8-9-10) فكانت الإجابة عنها بموافق وتراوح متوسط حسابي من 3.44 إلى 4.17 ويفسر ذلك على وجود فهم وإدراك لتقافة الالتزام الوظيفي في المؤسسة محل دراسة.

المطلب الثاني : اختبار صحة الفرضيات

1- الفقرات المتعلقة بالمحور الثاني (الأداء التنظيمي)

الجدول (2-11) : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور الالتزام الوظيفي مع اتجاه إجابات العينة

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
ينجز الموظفون أعمالهم في الوقت المحدد في ظل جائحة كورونا	4.02	0.612	موافق
ينجز الموظفون العمل و المهام الموكلة لهم وفق اللوائح و التعليمات و الأنظمة حتى في ظل جائحة كورونا	4.20	0.601	موافق بشدة
لدى الموظفون القدرة على حل مشاكلهم في العمل بنفسهم دون مساعدة من أحد	4.37	0.662	موافق
يجد الموظفون السهولة في التعامل مع جميع من يقابلهم من الجمهور اثناء جائحة كورونا	4.12	0.640	موافق
البرامج التدريبية زادت من مهارتكم	4.05	0.835	موافق

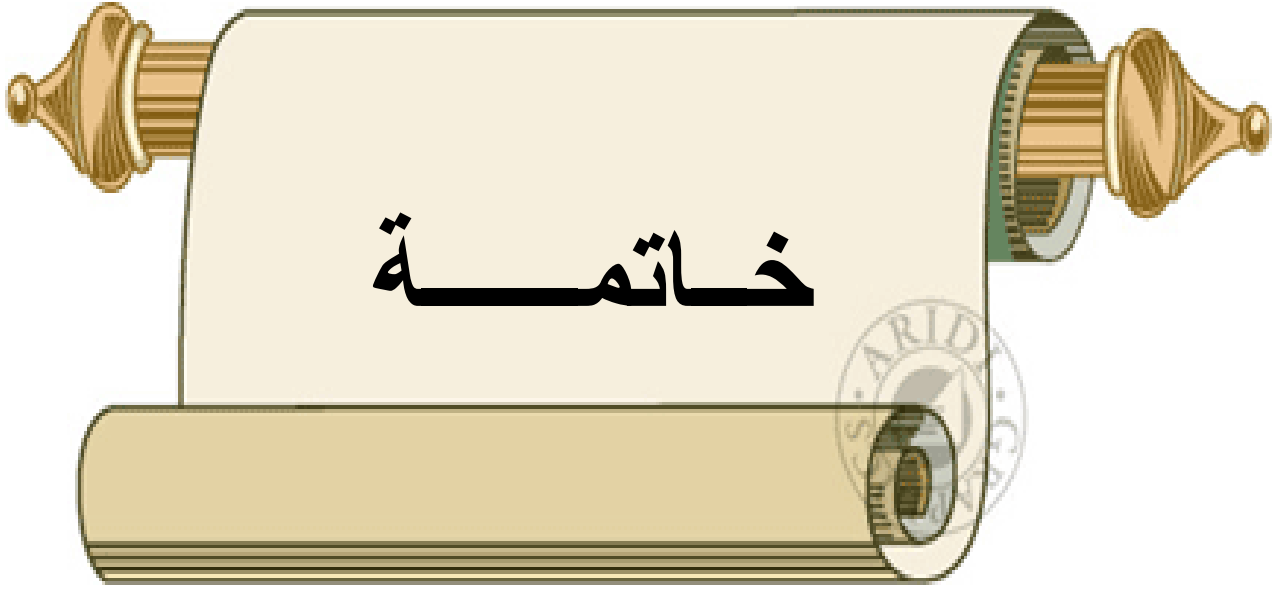
موافق	0.821	4.02	يشعر الموظفون أثناء جائحة كورونا بالرضى على أعمالهم
غير موافق	1.343	2.56	للموظف المجتهد اثناء جائحة كورونا ما يستحقه من تقدير
موافق	0.629	4.17	يتناسب الأجر مع ما يبذله الموظف في عمله
موافق	1.157	3.63	لدى كل موظف معرفة بالمهارات التي يستحقه عمله
موافق	0.807	4.27	يشعر الموظف بروح النشاط و الحيوية في أداء عمله اثناء جائحة كورونا
موافق	0.450	3.95	محور الأداء التنظيمي

المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

التعليق:

يتضح لنا من الجدول أعلاه يبين أن نسبة الوعي لأعمال المؤسسة عالية بدرجة موافق ذلك من خلال المتوسط الحسابي والذي بلغ (4.02) والانحراف المعياري (0.612) كانت بدرجة موافق حسب سلم ليكارت لخماسي، وذلك حسب آراء عينة الدراسة وعلى العموم نستطيع ترتيب إجابات أفراد عينة الدراسة ترتيباً تنازلياً من (الأكبر إلى الأصغر) وفقاً لدرجة الاستجابة وهذا حسب أقل متوسط حسابي، وفي حالة تساوي المتوسطات فنختار أيهما أقل متوسط معياري الذي يثبت لنا أقل تشتت فبكن كمائلي :

فأما العبارات (2-3-10) كانت الإجابة عنها بموافق بشدة بمتوسط حسابي يتراوح من 4.20 إلى 4.37 ويفسر هذا على وجود كفاءة ومهارات الالتزام الوظيفي في المؤسسة كانت الإجابة على العبارة رقم 7 بغير موافق والتي مفادها عندما لا أستوعب عمل من الأعمال الموكلة إلي أتركه وأنصرف إلى شيء آخر لا يتعلق بالعمل أما العبارات (1-4-5-6-8-9-11-12) فكانت الإجابة عنها بموافق بحيث تراوح متوسط الحسابي من 3.63 إلى 4.17 ويفسر ذلك على وجود إدراك لمستوى أداء الفعلي للعاملين لكن بمعدلات متوسطة او منخفضة نوعاً ما في المؤسسة محل دراسة وهذا ما يدل على أن الفرضية الأولى و الثالثة و الرابعة محققة و الثانية و الخامسة غير محققة.



من كل ما سبق ذكره و شرحه في هذه الدراسة البسيطة في شقيها النظري و التطبيقي يمكن القول أن الالتزام الوظيفي و الأداء متغيران لا يمكن لأي منظمة الاستغناء عنهما فتحقيق الالتزام الوظيفي هو أحد الأهداف التي تسعى المؤسسات لها لأنه يؤثر إيجابا على نجاحها و ذلك من خلال الأداء الفعال لموظفيها فالالتزام الوظيفي يساهم بشكل فعال في تحقيق أداء الموظفين في المؤسسة أي أن الإلتزام الوظيفي من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال . فتحقيق التزام الموظفين هو أحد الأهداف التي تسعى لها المؤسسات لما له الأثر الإيجابي على نجاحها و ذلك من خلال الأداء الفعال للموظفين فالعمل الجماعي و شعور الفرد بأنه جزء من الجماعة و متماسك معها ، و توافق قيم الموظف مع قيم المؤسسة و تحقيق المسؤولية اتجاه العمل و الرضا في البقاء بالعمل فيها ، و إنجاز المهام في الأوقات المحددة لها كلها متغيرات و مؤشرات قد تزيد من درجة الالتزام الوظيفي أو تخفض منه ، إفتعزير الالتزام الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة يشجعهم على الإبداع و التميز من أجل الوصول إلى مستوى عال من الأداء و الإنجاز ، ذلك أن الالتزام الوظيفي يعتبر عاملا مهما في تحقيق أهدافها ، فالالتزام الوظيفي يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمة و إنجاز الأعمال بكفاءة (أقل جهد و وقت و تكلفة) من خلال اندماجهم بالعمل .



الكتب :

- 1- أبو شيخة ، نادر أحمد (2010) . إدارة الموارد البشرية إطار نظري و حالات علمية ، الأردن : دار صفاء للنشر أبو النصر ، مدحت (2012) .
- 2- الأداء الإداري المتميز . مصر : المجموعات العربية للنشر . البادري ، سعود بن مبارك (2011) .
- 3- تطبيقات علم النفس الإمارات : دار الكتاب الجامعي . البدري ، طارق عبد الحميد (2001) .
- 4- الأساليب القيادية و الإدارية في المؤسسات التعليمية . عمان : دار الفكر للنشر و التوزيع . بلوط ، حسن ابراهيم (2002)
- 5- إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي . بيروت : دار النهضة النشر . جودة ، محفوظ أحمد (2010) إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار وائل للنشر .
- 6- حجازي ، محمد حافظ (2002) المنظمات العامة ، مصر : المعهد العالي للسياحة .
- حجازي ، هيثم علي و ناجي ، شوقي جواد (2008) .
- 7- وظائف المنظمات مدخل إداري لأبعاد القرن الحادي والعشرين ، الأردن : الأهلية للنشر و التوزيع . حريم ، حسين (2008) . إدارة الموارد البشرية إطار متكامل . الأردن : دار حامد للنشر و التوزيع . حريم ، حسين (2009) سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال (ط 3) ، الأردن : دار حامد للنشر و التوزيع .
- حريم ، حسين (1997) إدارة المنظمات (ط 3) الأردن : دار زهران للنشر و التوزيع .

- حسونة ، فيصل (2011) .إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار أسامة للنشر و التوزيع ، حمادات ، محمد (2006) .
- قيم العمل و الإلتزام الوظيفي لدى المديرين و المعلمين في المدارس ، الأردن : دار و مكتبة حامد حنفي ، عبد الغفار (2002) ، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار الجامعة الجديدة
- خضير ، كاظم و الخرشة ، ياسين كاسب (2006) .
- 10- إدارة الموارد البشرية ، الأردن : دار الميسرة للنشر و التوزيع.
- الدباغ ، عصام عبد الوهاب (2008) إدارة الأفراد . الأردن : دار زهران للنشر و التوزيع ، درة ، عبد البادري إبراهيم و الصباغ ، نعيم زهير (2008) .
- إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي و العشرين ، الأردن : دار وائل للنشر .
- ديستر ، جاري (1992) .
- 12- أساسيات الإدارة المبادئ و التطبيقات الحديثة ، الرياض : دار المريخ للنشر .
- ذياب ، عواد فتحي احمد (2013) ، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة ، عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع
- 13-رجاء ، وحيد ويدري (2000) ، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية ، لبنان : دار الفكر المعاصر للنشر و الرحاحلة ، عبد الرزاق سالم (2010) نظرية المنظمة .
- 14- الأردن : مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع . الرفاعي ، أحمد حسين (2009) .
- 15- مناهج البح العلمي تطبيقات إدارية و إقتصادية ، الأردن : دار وائل للنشر .
- زويليف ، مهدي حسن (1983) . إدارة الأفراد في منظور كلي. عمان: مكتب الأقصى للنشر.
- زيد ، منير عبود (2007) .

- 16-الإدارة و اتجاهاتها المعاصرة " وظائف المدير " . الأردن : دار دجلة للنشر و التوزيع . السالم ، مؤيد سعيد (2009) .
- 17-إدارة الموارد البشرية " مدخل استراتيجي تكاملي " . الأردن : دار إراء للنشر . سلطان ، محمد سعيد (2002) .
- 18-السلوك الإنساني في المنظمات " فهم و إدارة الجانب الإنساني في العمل " . مصر : دار الجامعة الجديدة للنشر . سيار ، عبد الرحمن (2014) .
- 19-إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي . مصر : مؤسسة عالم الرياضة و دار وفاء لنديا الطباعة . شاکر ، مجيد سوسن (2011) .
- 20-تقييم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية . الأردن : دار صفاء للنشر . شاويش ، مصطفى (2004) .
- 21- إدارة الموارد البشرية (ط 3) .الأردن : دار الشروق للنشر . الشماع ، خليل محمد حسن و كاظم ، خضير حمود (2014) .نظرية المنظمة (ط 5) .الأردن : دار الميسرة للنشر و التوزيع
- صبحي ، إدريس وائل و الغالبي ، طاهر محسن منصور (2009) .
- 22-أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن . الأردن : دار وائل للنشر . طلعت ، ابراهيم لطفي (2007) . علم اجتماع التنظيم . مصر : دار غريب للنشر و التوزيع . عبد الباقي ، صلاح الدين محمد (2004) .
- 23-السلوك الفعال في المنظمات . مصر : الدار الجامعية للنشر عبد الباقي ، صلاح الدين محمد (2001) .
- 24- السلوك التنظيمي في المنظمات . مصر : الدار الجامعية للنشر . عبد الباقي ، صلاح الدين (2005) مبادئ السلوك التنظيمي . الاسكندرية : الدار الجامعية للنشر و التوزيع . العديلي ، محمد ناصر (1993) .

25-إدارة السلوك التنظيمي . الرياض : دار الميسرة للنشر . عصار ، خير الله

. (1988) .

محاضرات في منهجية البحث الإجتماعي . الأردن : ديوان المطبوعات الجامعية .

رسائل ماجستير :

• 1-أبو شيخة ، نادر أحمد (2010) . إدارة الموارد البشرية إطار نظري و حالات

علمية ، الأردن : دار صفاء للنشر أبو النصر ، مدحت (2012) .

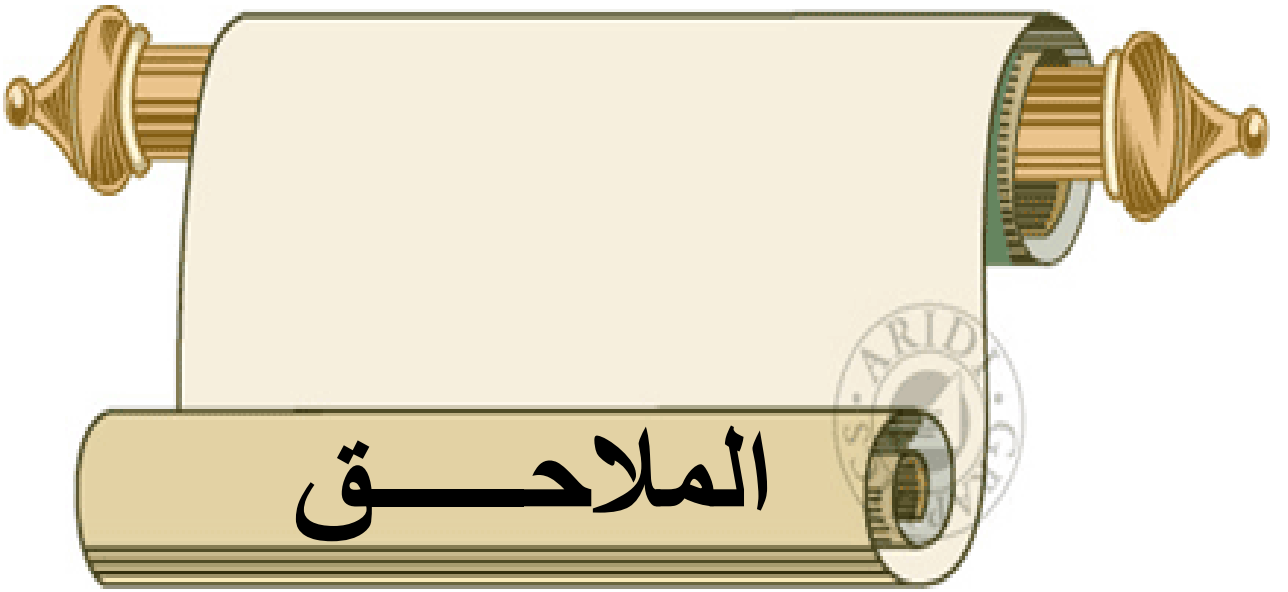
. قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل . جامعة محمد خيضر .
بسكرة . العوفي ، محمد بن غالب (2005) . الثقافة التنظيمية و علاقتها بالالتزام
التنظيمي . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية ،
جامعة نايف العربية ، الرياض . الوزان ، خاد محمد أحمد

. (2006) .

المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية
التربية . جامعة أم القرى . يونس ، أحمد اسماعيل و الشوابكة ، حسن الطعاني

. (2013) .

الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين . رسالة ماجستير غير منشورة .
المكتبة الجامعية الأردنية . الأردن .



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

السادة الأفاضل:

في إطار الدراسة المكتملة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال بعنوان: "أثر الالتزام الوظيفي على الأداء التنظيمي في المنظمة في ظل جائحة كورونا" واستكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة حول الموضوع المذكور أعلاه (جامعة غرداية) علما أن كل الإجابة ستستخدم الأغراض البحث العلمي فقط، وتحاط بالسرية الكاملة.

المشرف: سايح عبد الله

الطالبة: رواني أسماء

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفة

يرجى وضع علامة X في المكان المناسب

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	1- الجنس: ذكر			
<input type="checkbox"/>	65-50	<input type="checkbox"/>	50-36	<input type="checkbox"/>	35-21	2- العمر

1- سنوات الخبرة:

<input type="checkbox"/>	أكثر من 20	<input type="checkbox"/>	20-11	<input type="checkbox"/>	10-6	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات
--------------------------	------------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------	----------------

الجزء الثاني: فقرات الاستبيان: الرجاء منكم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتك للعبارات أدناه للوضع الراهن في مؤسستك					
المحور الأول: الالتزام الوظيفي					
الالتزام الوظيفي نحو الزملاء					
غير موافق تماما	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما	
					01 يتعامل الموظفون فيما بينهم بالوفاء والتقدير
					02 يتعامل الموظفون بالتواضع في التعامل مع بعضهم
					03 يتجنب الموظفون في الجامعة التدخل في خصوصيات بعضهم
					04 يقدم الموظفون النصح والإرشاد بعضهم
الالتزام الوظيفي نحو المرؤوسين					
					05 يتعامل الموظفون مع رؤسائهم بكل احترام والثقة
					06 يلتزم الموظفون بمواعيد العمل الرسمية ويتعاونون في حالة الغياب
					07 يتقبل الموظفون النقد من مسؤوليهم ويقدمون لهم النصائح والمشورة لتطوير العمل
					08 يحرص الموظفون على تنفيذ أوامر وتعليمات المسؤولين ويلتزمون بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل
غير موافق تماما	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما	الإلتزام الوظيفي نحو المواطنين
					09 يقبل الموظفون المهام الإضافية الموكلة إليهم وينجزونها بكل دقة

الملاحق

					10 يتعامل الموظفون مع المواطنين بصدق وأمانة
					11 يتعامل الموظفون مع المواطنين بعدل ومساواة ويحترم مشاعرهم دون تمييز عرقي أو ديني أو الجهوي
					12 يقدم الموظفون الخدمة لكل المواطنين دون اعتبارات المحسوبية
					13 يحرص الموظفون على ضبط النفس والتصرف بلباقة مع المواطنين
					14 يتحلى الموظفون بالصبر ويقدم النصائح للمواطنين
الالتزام الوظيفي نحو المجتمع المحلي					
					15 يتحلى الموظفون بالموضوعية وعدم التحيز وفهم آراء مواطنين المجتمع المحلي
					16 يسعى الموظفون الى تحقيق أهداف المجتمع بكل إتقان
					17 يساهم الموظفون في تطوير البيئة المحلية
					18 يحافظ الموظفون على السمعة الحسنة للمؤسسة لدى المجتمع
					19 يشارك الموظفون المجتمع المحلي في كل الأنشطة وحملات التوعية
غير موافق تماما	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما	الإلتزام الوظيفي نحو مهنته
					20 يحترم الموظف مهنته ويؤدي عمله على أكمل وجه
					21 يلتزم الموظف بأمانة في أداء عمله
					22 يقر الموظف بخطئه المهني ويعمل على تصحيحه
					23 يتجنب الموظف الغش ويحارب الاشاعات حول مهنته
المحور الثاني: الأداء التنظيمي					

الجهد المبذول في العمل					
				24	ينجز الموظفون أعمالهم في الوقت المحدد في ظل جائحة كورونا
				25	ينجز الموظفون العمل والمهام الموكلة لهم وفق اللوائح والتعليمات والأنظمة حتى في ظل جائحة كورونا
				26	لدى الموظفون القدرة على تحمل ضغوط العمل أثناء جائحة كورونا
القدرات والخصائص الفردية					
				27	يتناسب كل عمل مع دراستهم السابقة لكل موظف
				28	يعمل الموظفون على تطوير قدراتهم النفسية خلال جائحة كورونا
				29	لدى الموظفون القدرة على حل مشاكلهم في العمل بنفسهم دون مساعدة من أحد
				30	يجد الموظفون السهولة في التعامل مع جميع من يقابلهم من الجمهور أثناء جائحة كورونا
				31	البرامج التدريبية زادت من مهاراتهم
إدراك الفرد لدوره الوظيفي					
				32	يشعر الموظفون أثناء جائحة كورونا بالرضى على أعمالهم
				33	للموظف المجتهد أثناء جائحة كورونا ما يستحقه من تقدير
				34	يتناسب الأجر مع ما يبذله الموظف في عمله
				35	لدى كل موظف معرفة بالمهارات التي يستحقه عمله
				36	يشعر الموظف بروح النشاط والحيوية في أداء عمله أثناء جائحة كورونا

