



جامعة بنغازي  
كلية الاقتصاد  
الدراسات العليا  
قسم الإدارة

## القيم الشخصية للأفراد وعلاقتها بالالتزام الوظيفي

"دراسة ميدانية على العاملين بهيأة التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية  
العامة العاملة في مدينة بنغازي"

إعداد

مجدي فرج محمد الفرجاني

بكالوريوس إدارة - كلية الاقتصاد

جامعة بنغازي - خريف 2006/2007

إشراف

د. الصديق منصور بوسنينة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة "الماجستير"

في الإدارة - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي

خريف 2012/2013



جامعة بنغازي  
كلية الاقتصاد  
الدراسات العليا  
قسم الإدارة

## القيم الشخصية للأفراد وعلاقتها بالالتزام الوظيفي

دراسة ميدانية على العاملين بهيأة التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية  
العامة العاملة في مدينة بنغازي"

إعداد الطالب :

مجدي فرج محمد الفرجاني

بكالوريوس إدارة (2006/2007)

التوقيع	لجنة الإشراف والمناقشة
..... مشرفاً رئيسياً	أ.د. الصديق منصور بوسنينة
..... مهتجناً داخلياً	د. عبد القادر عياد عامر
..... مهتجناً خارجياً	د. عبد اللطيف البشير التونسي
.....	يعتمد عميد كلية الاقتصاد

ربيع 2013

﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ  
إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية (105)

## الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة (رحمه الله)

إلى من بدعائها تحققت أمنيّتي

والدتي العزيزة (حفظها الله)

إلى من كانوا سندي

إخوتي وأخواتي

الباحث

## الشكر والتقدير

الحمد لله العظيم الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله العظيم ذي الجلال والإكرام، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على نبي الهدى والرحمة سيدنا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

وبعد ،،،،

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور/ الصديق منصور بوسنينة؛ وذلك لتكرمه بالإشراف على هذه الدراسة، ولما قدمه لي من إرشادات وتوجيهات علمية كان لها الأثر البالغ لإظهار هذه الدراسة بالصورة الحالية، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر أيضاً للدكتور/ عبد الغفار المنفي الذي لم يبخل عليّ بالنصح والإرشاد.

كما يسرني أن أتقدم بعميق الشكر أيضاً لكل من الأستاذ عادل رابح، الأستاذ مهدي بوشعالة، الأستاذ محي الدين التواتي، الأستاذة مريم البرغثي، الذين أمدوني بالمراجع وساندوني حتى إتمام هذه الدراسة، عرفاناً مني بفضلهم.

والشكر أيضاً لجميع العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية في مدينة بنغازي، الذين ذلّوا أمامي الصعاب، وخص منهم بالذكر الأخت أمينة سر أقسام الجراحة بمستشفى الهواري العام، والأخت رئيس قسم التمريض بمستشفى الجمهورية.

وأخيراً وليس آخر أشكر أصدقائي وزملائي وكل من ساهم في إنجاح هذه الدراسة، جزاهم الله عني كل خير.

**الباحث**

## ملخص الدراسة

تلعب المنظمات الخدمية - ولاسيما الصحية منها - دوراً هاماً في تنمية ورقي المجتمع، وذلك من خلال ما تقدمه هذه المنظمات من خدمات لجميع شرائح المجتمع، وتتوقف جودة ما تقدمه هذه المنظمات من خدمات على مدى التزام واقتناع العاملين بالمسؤوليات والمهام الوظيفية، وهذا الالتزام والاقتناع من السلوكيات المرغوبة لدى المنظمات، ولما كان للقيم التي يعتنقها الأفراد الدور الأساس في تحديد وتوجيه السلوك، فقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ترتيب لأهم القيم الشخصية السائدة لدى الأفراد العاملين بهيأة التمريض، وتحديد مستوى التزامهم الوظيفي، وتحديد هل هناك علاقة بين القيم الشخصية للأفراد والتزامهم الوظيفي؟.

وقد انحصر مجتمع الدراسة في جميع الأفراد الليبيين العاملين بهيأة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي وقد بلغ عددهم (1569) فرداً، وأخذت منهم عينة عشوائية بلغت (310) فرداً. وقد تم جمع البيانات الأساسية لهذه الدراسة عن طريق استمارة الاستبانة، وتحليل بيانات الدراسة عن طريق الاستعانة بالحاسب الآلي، واستخدام مجموعة من التحاليل الإحصائية، مثل: الجداول التكرارية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومن خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج.

وفقاً لهذه الدراسة، فإن ترتيب القيم الشخصية السائدة لدى أفراد عينة الدراسة كان على النحو التالي : القيم الجمالية في المرتبة الأولى، ثم تليها القيم السياسية، ثم تليها في المرتبة الثالثة القيم الاجتماعية، وجاءت القيم النظرية في المرتبة الرابعة، في حين أنت القيم الدينية في المرتبة الخامسة، أما القيم الاقتصادية فكانت في المرتبة السادسة والأخيرة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الالتزام الوظيفي لأفراد عينة مجتمع الدراسة مرتفع نسبياً، كما أظهرت نتائج الدراسة بشكل أكثر تفصيلاً أن البعد الخاص بالالتزام الأفراد العاملين بمسؤولياتهم تجاه المرضى قد جاء في المرتبة الأولى، ثم يأتي في المرتبة الثانية البعد الخاص بالالتزام الأفراد العاملين بمسؤولياتهم تجاه المهنة، أما المرتبة الثالثة فكانت لمصلحة البعد الخاص بالالتزام الأفراد العاملين بمسؤولياتهم تجاه الزملاء، في حين جاء البعد الخاص بالالتزام الأفراد العاملين بمسؤوليتهم تجاه المنظمة في المرتبة الرابعة.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط طردية بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي لدى الأفراد العاملين عند مستوى معنوية (1%)، بمعنى أنه كلما زاد إلتزام الأفراد بالقيم الشخصية زاد إلتزامهم الوظيفي.

وبناءً على النتائج السابقة تم تقديم بعض التوصيات التي من أهمها :

ضرورة الاهتمام بتنمية القيم الدينية التي قد تحصلت على المرتبة الخامسة ضمن ترتيب لأهم القيم السائدة، وذلك باعتبار أننا مجتمع إسلامي، وكذلك الحفاظ على المستوى المرتفع الحالي لإلتزام الأفراد بمسؤولياتهم تجاه المرضى والزملاء والمهنة، وزيادة الاهتمام بالالتزام العاملين تجاه المنظمة الذي أظهرت النتائج أنه متوسط، وذلك من توسيع مجال مشاركة الأفراد العاملين في اتخاذ القرارات، خصوصاً تلك التي لها علاقة مباشرة بالعمل، أيضاً زيادة الاهتمام بتنمية الكوادر البشرية والارتقاء بمستواهم العلمي؛ وذلك بأن تسعى لإيجاد أفراد من ذوي المؤهلات العلمية العالية ضمن كوادرها، وأن تتيح لهم فرص مواصلة تعليمهم وتنمية معلوماتهم وقدراتهم المهنية، لما لذلك من تأثير كبير في مستوى إلتزامهم .

## قائمة المحتويات

الترقيم	الموضوع	الصفحة
	الآية.	أ
	الإهداء.	ب
	الشكر والتقدير.	ج
	ملخص الدراسة.	د
	قائمة المحتويات.	و
	قائمة الجداول.	ي
	قائمة الأشكال.	ك
<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>		
1.1	مقدمة.	2
2.1	الدراسات السابقة.	3
1.2.1	الدراسات العربية	3
2.2.1	الدراسات الأجنبية	9
3.2.1	التعقيب على الدراسات السابقة	12
3.1	مشكلة الدراسة.	13
4.1	أهمية الدراسة.	14
5.1	أهداف الدراسة.	15
6.1	فرضيات الدراسة.	15
7.1	مجتمع الدراسة.	17
8.1	منهجية الدراسة.	18
9.1	حدود الدراسة.	18
10.1	هيكلية الدراسة.	18
11.1	مصطلحات الدراسة.	19
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة</b>		
1.2	مقدمة.	22
2.2	المبحث الأول: القيم الشخصية.	22
1.2.2	مفهوم القيم الشخصية .	23

الترقيم	الموضوع	الصفحة
1.1.2.2	القيمة في اللغة.	23
2.1.2.2	القيمة في الاصطلاح.	24
3.1.2.2	القيم في الفكر الإسلامي.	27
2.2.2	مصادر القيم الشخصية.	28
3.2.2	أهمية القيم الشخصية.	29
4.2.2	خصائص القيم الشخصية.	31
5.2.2	وظائف القيم الشخصية.	32
6.2.2	تصنيف القيم الشخصية.	34
7.2.2	القيم التنظيمية والإدارية.	37
8.2.2	تأثير القيم على أداء الأفراد في المنظمات.	39
9.2.2	الإدارة بالقيم.	40
10.2.2	مفهوم الشخصية.	41
11.2.2	القيم والأخلاق	43
12.2.2	القيم والاتجاهات والسلوك.	44
3.2	المبحث الثاني: الالتزام الوظيفي.	46
1.3.2	مفهوم الالتزام الوظيفي.	47
2.3.2	المهام والمسؤوليات الوظيفية المرتبطة بمهنة التمريض.	51
3.3.2	العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي.	53
4.3.2	أهمية الالتزام الوظيفي.	55
5.3.2	أنواع الالتزام الوظيفي.	56
6.3.2	مداخل تنمية الالتزام الوظيفي.	57
7.3.2	العلاقة بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي.	59
<b>الفصل الثالث: الدراسة الميدانية</b>		
1.3	مقدمة.	63
2.3	منهجية الدراسة.	63
3.3	مجتمع الدراسة.	63
4.3	وصف أداة الدراسة.	65
5.3	الدراسة الاستطلاعية.	67

الترقيم	الموضوع	الصفحة
1.5.3	ثبات أداة الدراسة.	68
2.5.3	صدق أداة الدراسة.	69
6.3	إجراءات توزيع أداة الدراسة.	70
7.3	الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات.	71
8.3	وصف الخصائص الديموغرافية لعينة مجتمع الدراسة	71
1.8.3	توزيع أفراد العينة حسب النوع.	72
2.8.3	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	72
3.8.3	توزيع أفراد العينة حسب العمر.	73
4.8.3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	73
5.8.3	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة.	74
9.3	تحليل ومناقشة البيانات الدراسة.	75
1.9.3	التعرف على أهم القيم الشخصية السائدة لدى أفراد العينة.	75
2.9.3	تحديد مستوى الالتزام الوظيفي لدى أفراد العينة	78
10.3	تحديد هل هناك العلاقة بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي.	80
1.10.3	اختبار الفرضية الرئيسية	80
2.10.3	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	81
3.10.3	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	82
4.10.3	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	82
5.10.3	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	83
6.10.3	اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	84
7.10.3	اختبار الفرضية الفرعية السادسة	84
<b>الفصل الرابع : النتائج والتوصيات</b>		
1.4	المقدمة .	87
2.4	النتائج.	78
3.4	التوصيات.	89
4.4	مقترحات لدراسات مستقبلية.	90
	المراجع.	91
	الملاحق	

الصفحة	الموضوع	الترقيم
	ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين	
	ملحق رقم (2) استمارة الاستبانة.	

## قائمة الجداول

الترقيم	الموضوع	الصفحة
1.1	توزيع أفراد مجتمع الدراسة.	15
1.3	توزيع أفراد العينة حسب كل مستشفى ومركز طبي	63
2.3	توزيع فقرات القيم الشخصية حسب ورودها في استمارة الاستبانة.	64
3.3	توزيع فقرات الالتزام الوظيفي حسب ورودها في استمارة الاستبانة	65
4.3	توزيع درجات القياس على البنود الموجبة.	65
5.3	توزيع درجات القياس على البنود السالبة.	66
6.3	معامل ثبات وصدق مقياس الدراسة (كرونباخ ألفا).	67
7.3	معامل الصدق	68
8.3	عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة حسب كل مستشفى ومركز طبي	69
9.3	توزيع أفراد العينة حسب النوع.	70
10.3	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	71
11.3	توزيع أفراد العينة حسب العمر.	72
12.3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	72
13.3	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة.	73
14.3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقيم الشخصية السائد لدى أفراد العينة مرتبه تنازلياً حسب أعلى المتوسط الحسابي.	74
15.3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الالتزام الوظيفي لدى أفراد العينة مرتبه تنازلياً حسب أعلى المتوسط الحسابي.	77
16.3	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي	79
17.3	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم النظرية والالتزام الوظيفي.	80
18.3	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الاقتصادية والالتزام الوظيفي.	80
19.3	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الجمالية والالتزام الوظيفي.	81
20.3	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الاجتماعية والالتزام الوظيفي.	82
21.3	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الدينية والالتزام الوظيفي.	82

83	نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم السياسية والالتزام الوظيفي.	22.3
----	---	------

## قائمة الأشكال

الترقيم	الموضوع	الصفحة
1.2	العلاقة بين القيم والاتجاهات والسلوك.	43
2.2	العلاقة بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي.	59
1.3	اختبار تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي.	64

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## 1.1 مقدمة

إن درجة التقدم الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع تعتمد على مستوى التطور في القوى المنتجة، وعلى مدى الاستخدام الأمثل لهذه القوى في شتى المجالات، حيث يمثل العنصر البشري أهم الموارد التي تشكل المدخلات اللازمة لعملية الإنتاج و تقديم الخدمات لاسيما الصحية.

يتميز العصر الذي نعيش فيه بهيمنة المنظمات وشمولها لجميع مناحي الحياة، ومن المعلوم أن قطاع الصحة من القطاعات المؤثرة في رقي المجتمع وتقدمه من خلال ما يقدمه من خدمات صحية للمجتمع ككل، حيث إن رقي المجتمع وتقدمه يتحقق من خلال مجموعة من الأعمال التي يقوم بها أفراد يمتلكون مؤهلات وقدرات معينة، ويبدلون جهدهم لتحقيق أهداف المنظمة، وبالمقابل يحصلون على مقومات عديدة تشبع بعض حاجاتهم، ولعل هذا يفسر لماذا لا يحاول العاملون بذل الجهد الذي ترغبه المنظمة إذا لم تقدم لهم الإشباع الكافي لاحتياجاتهم، كما أن احتياجات العاملين ليست فقط مادية، لكن هناك احتياجات المعنوية إذ لم تتحقق قد تدفع العاملين للسلوك السلبي والمعارض لأهداف منظماتهم. لهذا فإن المنظمة التي تسعى نحو تطوير الأداء التنظيمي لابد أن تدرك أهمية القيم والمعتقدات التي تحرك احتياجات العاملين والتي توجه مفهومهم لإشباع حاجاتهم، ولا بد أن تحاول تحقيق نوع من الملاءمة بين توقعات العاملين وتوقعات المنظمة.

إن مظاهر السلوك السلبية المتمثلة في التسبب الإداري بصوره المتعددة والتي تمارس في منظمات الأعمال من قبل العاملين بها، والتي تؤدي إلى إرباك العمل فيها، وبالتالي فشلها في تحقيق أهدافها، ما هي إلا نتيجة لعدم ارتباط الموظف بالمنظمة، وباعتبار أن الإلتزام الوظيفي يمثل أحد أوجه هذا الارتباط؛ ونظراً للاهتمام المتزايد بهذا المفهوم يستوجب الأمر

البحث عن مستوى الإلتزام ومدى علاقته وارتباطه بالمتغيرات في بيئة العمل، لكونه يتعلق بأهم عناصر العمل ألا وهو العنصر البشري.

## 2.1 الدراسات السابقة

أجريت العديد من الدراسات في بيئات متعددة متناولة لمختلف الجوانب الخاصة بمتغيرات موضوع هذه الدراسة، وفيما يلي سيتم تقديم عرض لأهم هذه الدراسات التي تم التوصل إليها، حيث تم تقسيمها إلى جزأين الأول خاص بالدراسات العربية، والثاني خاص بالدراسات الأجنبية، وقد رتب كلاهما حسب التسلسل الزمني:-

### 1.2.1 الدراسات العربية

#### 1- دراسة المقدم (1994)

وهي بعنوان "علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات و السلوك"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع بعض اتجاهات الأفراد (كالرضا والالتزام التنظيمي والدوافع)، وسلوكهم في ميدان العمل(كالأداء و التغيب).تكونت العينة الكلية من 338 فرداً، تم اختيارهم من الوحدات الإنتاجية الجزائرية، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج التي من أهمها ما يتعلق بعلاقة القيم الفردية بالالتزام التنظيمي، حيث بينت أن هناك ارتباطات موجبة وسالبة بين القيم والالتزام، تتوزع تقريباً بالتساوي، فيمكن القول إن الملتزمين بأهداف المؤسسة هم الذين يعطون أهمية أكبر لقيمة المساواة وقيم الطاعة، أما الذين لا يلتزمون بأهداف المؤسسة، فهم الذين يفضلون الحرية أو عدم التقيد بالقوانين والإجراءات التنظيمية، ويميلون إلى المرح والابتهاج، كما

بينت الدراسة أيضاً أن القيم ترتبط سلباً بالدوافع والأداء، وبالمقابل نجد أولئك الذين يعطون الأولوية لاحترام الذات والكفاءة يتميزون بأداء مرتفع.

## 2- دراسة البدري (2002)

وهي بعنوان "دوافع العمل وعلاقتها بنظم القيم الشخصية لدى موظفي القطاع العام"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد علاقة دوافع العمل بنظم القيم الشخصية لدى عينة من موظفي القطاع العام بمنطقة بنغازي، حيث بلغ العدد الإجمالي لمجتمع البحث 2000 فرد، وقد تم توزيع "200" استمارة استبانة، حيث أظهرت هذه الدراسة أن القيم الاقتصادية والاجتماعية هما السائدتان لدى أفراد العينة، وأن للقيم تأثيراً كبيراً في سلوك الأفراد.

## 3- دراسة العمري (2003)

وهي بعنوان "القيم الشخصية وعلاقتها بمستوى الأداء لدى طلاب الكليات العسكرية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ترتيب القيم الشخصية السائدة لدى طلاب كلية الملك خالد العسكرية، وأيضاً التعرف على طبيعة العلاقة بين القيم الشخصية ومستوى الأداء العسكري والأداء الأكاديمي لدى طلاب الكلية المذكورة، والتعرف على ترتيب القيم الشخصية لدى طلاب الكلية المذكورة ذوي مستوى الأداء العسكري والأكاديمي المرتفع والمنخفض، حيث طبقت هذه الدراسة على طلبة كلية الملك خالد العسكرية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، وبلغ مجتمع الدراسة 1095 طالباً أخذت منه عينة عشوائية كان حجمها 328 طالباً، ما يمثل 30% من طلاب الكلية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، أن ترتيب القيم الشخصية لدى أفراد العينة كالتالي: القيم الدينية، القيم النظرية، القيم الاجتماعية، القيم السياسية، القيم الاقتصادية، والقيم الجمالية، وجود علاقة ارتباط طردية دالة عند مستوى قدره (0.05) بين كل من القيم السياسية والقيم الاجتماعية ومستوى الأداء العسكري، وجود

علاقة ارتباط طردي دالة عند مستوى قدره (0.01) بين القيم النظرية ومستوى الأداء الأكاديمي.

#### 5- دراسة عقيلة (2004)

وهي بعنوان "الصراع بين القيم التنظيمية والقيم الاجتماعية لدى الموظفين بأمانات القطاعات النوعية بشعبية بنغازي"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود صراع بين القيم التنظيمية والقيم الاجتماعية لدى العاملين في أمانات القطاعات النوعية بشعبية بنغازي، ومدى تأثير خصائصهم الشخصية والوظيفية في ذلك، انحصر مجتمع الدراسة في أمانات القطاعات النوعية بشعبية بنغازي حيث بلغ مجتمع الدراسة 2419، وحدد حجم العينة 335 موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى وجود حالة صراع بين القيم التنظيمية والقيم الاجتماعية لدى الموظفين في بعض أمانات القطاعات النوعية بشعبية بنغازي، وأن الخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين لا تؤثر في مدى وجود الصراع بين القيم باستثناء متغير المؤهل العلمي، وأن الموظفين يميلون إلى تغليب القيم التنظيمية عن القيم الاجتماعية، كما أظهرت الدراسة أن السبب الرئيسي في وجود الصراع بين القيم التنظيمية والقيم الاجتماعية يعود إلى عدم إعطاء الموظف حقوقه، وتدني مستوى المعيشة.

#### 6- دراسة بالهوايل (2000)

وهي بعنوان "علاقة السلوك القيادي والعوامل الديموغرافية بالالتزام التنظيمي" في المنظمات العاملة بقطاع النفط في مدينة بنغازي

ركزت مشكلة هذه الدراسة في اختبار طبيعة العلاقة ما بين متغير السلوك القيادي - والمتمثل في علاقات العمل ما بين الرئيس وتابعيه - ومتغير الالتزام التنظيمي، إضافة إلى

التحقق من طبيعة العلاقة فيما بين الالتزام التنظيمي، وبعض المتغيرات الديموغرافية في بيئة المنظمات الليبية، يتكون مجتمع الدراسة من العاملين الليبيين في المنظمات العاملة بقطاع النفط التي مقرها الرئيسي في مدينة بنغازي، والذين بلغ عددهم 3854 عاملاً، أخذ منه عينة عشوائية بسيطة بلغت 351 عاملاً، توصلت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في المنظمات محل الدراسة يحققون التزاماً تنظيمياً عالياً، وأن القياديين في المنظمات محل الدراسة ينتهجون سلوكاً قيادياً إيجابياً في تعاملهم مع التابعين، مما ساهم بالتالي في ارتفاع متوسطات الالتزام التنظيمي لديهم، أشارت الدراسة أيضاً إلى عدم وجود علاقة بين أي عامل من العوامل الديموغرافية والالتزام التنظيمي.

#### 7- دراسة سعد (2006)

وهي بعنوان "علاقة الأسلوب القيادي بالالتزام التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الأسلوب القيادي (الاستبدادي، والديمقراطي، والفوضوي) ومستوى الالتزام لدى العاملين في الأمانات القطاعات النوعية بشعبية المرج سابقاً، وما هي الأساليب القيادية السائدة في الأمانات قيد الدراسة؟ حيث أجريت الدراسة على جميع العاملين في الأمانات، والذين بلغ عددهم 1340 عاملاً، ومن النتائج التي توصلت إليها أن هناك توافراً لأساليب القيادة الثلاثة، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأساليب القيادية مجتمعة والالتزام التنظيمي، كانت كما يلي :

- هناك علاقة ارتباط دالة إحصائية وموجبة بين الأسلوب القيادي الديمقراطي ومستوى الالتزام التنظيمي.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية سلبية بين الأسلوب القيادي الاستبدادي والالتزام التنظيمي.

- وجود تأثير للأسلوب القيادي على الالتزام التنظيمي.
- دلت النتائج على وجود ارتباط إيجابي بين الأسلوب القيادي والالتزام التنظيمي، وأظهرت النتائج أيضاً أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالأمانات قيد الدراسة مرتفع.

#### 8- دراسة ضويلة (2010)

وهي بعنوان "مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"

كانت مشكلة هذه الدراسة تكمن في استقصاء واقع العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى العاملين بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمصارف التجارية العامة العاملة بمدينة بنغازي، وقد بلغ عددهم 1766 عاملاً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها 317 عاملاً، وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالمصارف قيد الدراسة، ووجود علاقة ارتباط سالبة بين مصادر ضغوط العمل المتمثلة في (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية) والالتزام التنظيمي، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين المشاركة في اتخاذ القرار والالتزام التنظيمي.

#### 9- دراسة عابدين (2010)

وهي بعنوان "درجة الالتزام المهني لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الفلسطينية ومعلميها من وجهات نظر المعلمين والمديرين"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقديرات معلمي المدارس الثانوية الحكومية الفلسطينية ومديريها لدرجة الالتزام المهني للطرف الآخر لكل منهم، وإلى الاختلاف فيها

بحسب كل من: الجنس، وعدد سنوات الخبرة، ومستوى المؤهل العلمي، وطبقت الدراسة على عينة طبقية عشوائية من المديرين والمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في محافظات الضفة الغربية الفلسطينية بلغت 270 مديراً و564 معلماً من الجنسين، واستخدمت فيها استبانة تم إعدادها لهذا الغرض، وأشارت النتائج أن الالتزام المهني لدى المديرين كما يراها المعلمين "عال"، وأنها لدى المعلمين كما يراها المديرين "متوسط"، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات كل من المديرين والمعلمين لتحديد درجة الالتزام المهني لدى بعضهم بعضاً لمصلحة المعلمين، وأنه لا فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات المعلمين لدرجة الالتزام المهني لدى المديرين تعزاً لمتغيرات الجنس، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وأنه لا فروق ذات دلالة إحصائية أيضاً بين تقديرات المديرين لدرجة الالتزام المهني لدى المعلمين تعزاً لمتغيري عدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وبينما وجدت فروقاً ذات دلالة إحصائية تبعاً للجنس لمصلحة المعلمات .

#### 10- دراسة حمادات، وعباصرة (2011)

وهي بعنوان "درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن الجامعية الأردنية من وجهة نظرهم"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة الإلتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن الجامعية في الأردن من وجهة نظرهم. وقد تكونت عينة الدراسة من 91 عضو هيئة تدريس، منهم 46 من حملة الدكتوراة، و34 من حملة الماجستير، و11 من حملة البكالوريوس . ولتحقيق أهداف الدراسة طور الباحثان أداة، تكونت من 35 فقرة، موزعة على أربعة مجالات، وتم التحقق من صدقها وثباتها، وأظهرت النتائج أن " مجال مسؤولية عضو هيئة التدريس نحو المهنة " جاء في المرتبة الأولى، وبدرجة تقدير عالية، تلاه مجال " مسؤولية عضو هيئة التدريس

نحو الطلبة "وبدرجة تقدير متوسطة، تلاه مجال" مسؤولية عضو هيئة التدريس نحو الزملاء المدرسين "وبدرجة تقدير متوسطة، أما مجال" مسؤولية عضو هيئة التدريس نحو أولياء الأمور والمجتمع المحلي "فقد جاء في المرتبة الأخيرة وبدرجة تقدير متدنية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في وجهات نظر الباحثين تعزاً لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي.

### 2.2.1 الدراسات الأجنبية

#### 1- دراسة جل (Gill, 2000)

وهي بعنوان "العلاقة بين القيم والالتزام التنظيمي، وجهة نظر متعددة الأبعاد"

أجريت الدراسة على عينة من مديري المدارس الثانوية (60) مديراً في ولاية منسوتا، هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين مدى تناسب قيم الفرد التنظيمية والالتزام التنظيمي، وقد تم فحص استخدام مقياس القيم الشاملة الذي وضعه شوارتز للبيئة التنظيمية، أما الالتزام التنظيمي، فقد تم تقييمه باستخدام مقياس (Meyerand Allen, 1991) ذي العناصر الثلاثة للالتزام، أما النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فمنها أن القيم المدركة للتنظيم هي الأكثر أهمية في تحديد وتقدير التزام الموظف.

#### 2- دراسة سوباكوتواتانا (Sopachitwattana, 2000)

وهي بعنوان "بحث في تأثيرات الإدارة التشاركية والقيم الثقافية على الالتزام التنظيمي

للمديرين الأمريكيين والتايلنديين"

هدفت هذه الدراسة إلى توسيع البحث في الإلتزام والإدارة التشاركية، والقيم الثقافية في تايلاند وبشكل أكثر تحديداً. هدفت هذه الدراسة للإجابة عن السؤالين التاليين: هل هناك

فروق بين المديرين الأمريكيين والمديرين التايلنديين في تايلاند من حيث الالتزام التنظيمي؟ هل هناك إدارة تشاركية، وقيم مرتبطة بالالتزام الوظيفي بين المديرين في المؤسسات المتعددة الجنسيات في تايلاند؟ أجريت الدراسة على عينة مكونة من 135 فرداً، وكانت النتائج كما يلي، هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين الأمريكيين، والمديرين التايلنديين في مستويات الاستمرار والالتزام الوظيفي، ارتبطت الإدارة التشاركية ومدى القوة بقوة الالتزام الفاعل، وارتبطت الإدارة التشاركية بالتوجيه البعيد بقوة مع الالتزام والاستمرارية.

### 3 - دراسة كاراش وآخرون (2005)

وهي بعنوان "الوظيفة ومحددات المنظمة وأثرها على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل للعاملين في بيوت خدمة التمريضية"

والتي هدفت إلى معرفة مدى تأثير كل من خصائص العمل، بيئة المنظمة، المشاركة في فعاليات تطوير الجودة، ووجود أدوات تطوير الجودة على مستوى الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين في بيوت الخدمة التمريضية، ومدى إمكانية معرفة مستوى كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي كمؤشر على مستوى دوران العمل في بيوت الخدمة التمريضية، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 6584 ممرضاً وممرضة ممن يعملون في 47 بيت خدمة تمريضية في الولايات الوسطي والغربية في أمريكا وقد استخدمت استبانة خاصة بالدراسة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

1 - وجود تأثير لكل من خصائص العمل وبيئة المنظمة والمشاركة في الفعاليات الخاصة بتطوير الجودة، بالإضافة إلى توفر بيئة تطوير الجودة على مستوى الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

2 - إمكانية استخدام كل من مستوى الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي كمؤشر للتنبؤ بمستويات الدوران العمل. (حنونة، 2006)

#### 4- دراسة توماس (Thomas, 2008)

وهي بعنوان "تصورات الإداريين أعضاء هيئة التدريس والعاملين حول المناخ التنظيمي والالتزام الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي"

هدفت هذه الدراسة للكشف عن تصورات الإداريين العاملين وأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي حول المناخ التنظيمي والالتزام الوظيفي، تكونت عينة الدراسة من 957 من الإداريين العاملين وأعضاء هيئة التدريس، تم اختيارهم من أربع مؤسسات تعليم عالٍ في ولاية فيرجينيا الأمريكية، استخدمت الدراسة الاستبانة المسحية في عملية جمع البيانات، حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ترابطية بين المناخ التنظيمي وبين تصورات العاملين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس حول الالتزام الوظيفي، وأشارت نتائج الدراسة أن العمر والمنصب، كانا عاملي تنبؤ للالتزام الوظيفي والتنظيمي لدى الإداريين العاملين وأعضاء هيئة التدريس.

#### 5- دراسة واتسن (Watson, 2009)

وهي بعنوان "أثر القيادة على الرضا والالتزام الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين سلوكيات القيادة والرضا والالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الطب في جامعة ويسكونسن، تكونت عينة الدراسة من 359 من أعضاء هيئة التدريس في كليات الطب البيطري، الصيدلة والتمريض في جامعة ولاية ويسكونسن، استخدمت الدراسة الاستبانة في عملية جمع البيانات، ومن النتائج التي توصلت

إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط بين سلوكيات القيادة التحويلية والرضا والالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.

### 3.2.1 تعقيب على الدراسات السابقة

تعددت وتتنوع الدراسات السابقة التي تناولت موضوع القيم الشخصية، ما بين محلية وعربية، ودرست علاقتها بمتغيرات مختلفة، مثل دوافع العمل، ومستوى الأداء، وكذلك توضيح طبيعة الصراع ما بين القيم التنظيمية والقيم الاجتماعية، والاتجاهات السلوكية في بيئة العمل، أما موضوع الالتزام، فقد تباينت وجهات نظر الباحثين لوصف العلاقة بين الفرد والمنظمة، واستخدمت مسميات عدة مثل الإلتزام المهني، والإلتزام التنظيمي، والولاء التنظيمي، والإلتزام الوظيفي، ودرست علاقته بمتغيرات مثل المشاركة في اتخاذ القرار، والأسلوب القيادي، ومصادر ضغوط العمل، وكذلك السمات الشخصية، كالجنس والعمر والمؤهل العلمي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إما سلبية أو إيجابية كلا حسب طبيعة المشكلة. كما أن جميع الدراسات التي أجريت في البيئة المحلية قد ركزت على مفهوم الإلتزام التنظيمي، واستخدمت استبانة لقياس اتجاهات الأفراد العاملين نحو المنظمة فقط، الأمر الذي يستوجب استكمال الدراسة لتحديد مستوى إلتزام الأفراد نحو المنظمات، وكذلك تحديد مدى اقتناعهم وإلتزامهم بالمسؤوليات والمهام المرتبطة بالوظيفة، لذلك فإن هذه الدراسة قد ركزت على مفهوم الإلتزام الوظيفي.

وبالتالي فإن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات المحلية؛ وذلك لأنها تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين القيم الشخصية للأفراد ومستوى إلتزامهم الوظيفي والذي يشمل (إلتزامهم نحو المهنة، ونحو الزملاء ونحو المرضى، ونحو المستشفى أو المركز الطبي)، وتجب الإشارة إلى أنه على الرغم من الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة - المحلية،

والعربية، إلا أنه قد استفيد منها كثيراً في بناء الإطار النظري، واستمارة الاستبانة لهذه الدراسة.

### 3.1 مشكلة الدراسة

تعد القيم عنصراً رئيساً في تشكيل ثقافة أي مجتمع، فالقيم هي المثاليات العليا للأفراد والمجتمع. كما أن القيم تلعب دوراً كبيراً في إدراك الأفراد للأمور من حولهم وكذلك تصورهم للعالم المحيط بهم. فهي تعبر عن البيئة أحسن تعبير، كما أن القيم تعتبر مرتكزات أساسية يقوم عليها التفاعل الاجتماعي، فهي تعتبر جانبا هاما من جوانب البنية الاجتماعية، كما أنها المعيار المثالي لسلوك الفرد، ذلك المعيار الذي يوجه تصرفات الفرد وأحكامه وميوله ورغباته واتجاهاته المختلفة، والذي على ضوءه يريج أحد بدائل السلوك.

إن أداء الفرد لعمله يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالقيم التي يتبناها ذلك الفرد نحو العمل وتختلف القيم الاجتماعية نحو العمل باختلاف الحضارات والثقافات. والعديد من ممارسات الوحدات الإدارية تستند في حقيقتها إلى المعتقدات والعادات والقيم الثقافية للمجتمع الذي تعمل فيه تلك الوحدات، لهذا تؤثر القيم الشخصية في أداء العاملين، فعندما تسود قيم مثل الأمانة والصدق، والانضباط والانجاز بين العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية العامة، فإن هذا يدفع إلى ارتفاع مستوى الأداء، وحيث إن تقدم المنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها يرتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرتها على إنجاز المهام والأعمال الموكلة إليها على أحسن وجه، إلا أن إنجاز هذه الأعمال يتوقف على نوعية العاملين و مستوى التزامهم، حيث يعد العنصر البشري هو العمود الفقري في المنظمات، وأن كثيراً من الأنماط السلوكية السيئة التي تؤدي إلى تكلفة عالية مرجعها إلى عدم الالتزام الوظيفي من قبل العاملين، ومن خلال المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث

مع عدد من الأفراد العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية تبين وجود بعض هذه الأنماط السلوكية السيئة.

وظالما أن التزام العاملين بالمهام والمسؤوليات الوظيفية هو من ضمن السلوكيات المرغوبة لدى المنظمات ويساهم في رفع أدائها، وأن القيم الشخصية هي أحد العوامل التي لا يمكن إغفالها أو تجاهلها عند تحليل السلوك الإنساني، فهي تعد متغيراً هاماً يؤثر في نجاح أعمال المنظمات ولاسيما المنظمات الصحية منها.

عليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل التالي:

هل هناك علاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية) و الالتزام الوظيفي؟

#### 4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الاستفادة منها في المجالات الأربعة التالية :

1. محاولة متواضعة لإثراء البحث العلمي، وأيضاً إضافة للدراسات السابقة التي تناولت الالتزام الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى.
2. تعتبر هذه الدراسة مهمة - من وجهة نظر الباحث - لما تطرقت إليه من بحث وتحليل لمتغيرين هامين هما القيم الشخصية والالتزام الوظيفي؛ لتحديد العلاقة بينهما وبيان أهميتهما والتي تساعد بشكل كبير في التنبؤ، وتوجيه السلوك الإنساني في بيئة العمل.
3. قد تساهم هذه الدراسة في وضع تصور حول العلاقة بين العاملين ومنظماتهم والتي من خلالها يمكن للمنظمات تحديد نظم العمل وإجراءاته وقواعده

4. تستمد الدراسة أهميتها من كونها تتعلق بقطاع حيوي وهام جداً في الدولة ألا وهو القطاع الصحي، وعلى ضوء ذلك فإنه يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لدعم التطوير في هذا القطاع والارتقاء بمستوى الخدمات الصحية.

### 5.1 أهداف الدراسة

إن معظم الدراسات التي تمت في مجال الالتزام، قد تناولت دراسة محددات مختلفة يمكن أن تؤثر في مستوى الالتزام الوظيفي من هذه المحددات على سبيل المثال المتغيرات الديموغرافية (السن - الجنس - العمر.....إلخ)، الأسلوب القيادي، ومصادر ضغوط العمل. لكن هذه الدراسة تهدف إلى :-

1. التعرف على أهم القيم الشخصية السائدة لدى الأفراد في العينة قيد الدراسة.
2. تحديد مستوى الالتزام الوظيفي لدى الأفراد في العينة قيد الدراسة، وذلك من خلال المسؤوليات المرتبطة بالدور الذي يؤديه الفرد داخل المنظمة في أربعة أبعاد مختلفة، هي مسؤوليته العاملين بهيأة التمريض تجاه المهنة، وتجاه المنظمة (المستشفى أو المركز الطبي)، وتجاه الزملاء، وتجاه المرضى.
3. تحديد هل هناك علاقة بين القيم الشخصية للأفراد ومستوى التزامهم الوظيفي.

### 6.1 فرضيات الدراسة

تستمد فرضيات هذه الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية :

#### الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية) ومستوى التزامهم الوظيفي.

**الفرضية البديلة :** توجد علاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية ،القيم الاقتصادية ،القيم الجمالية ،القيم الاجتماعية ،القيم الدينية ،القيم السياسية) ومستوى التزامهم الوظيفي.

وتتفرع من هذه الفرضية الأساسية فرضيات فرعية كما يلي : -

#### الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم النظرية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي .

الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم النظرية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي.

#### الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الاقتصادية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي .

الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الاقتصادية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي.

#### الفرضية الفرعية الثالثة :

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الجمالية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي .

الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الجمالية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي.

#### الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الاجتماعية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي .

الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الاجتماعية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي.

#### الفرضية الفرعية الخامسة

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الدينية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي .

الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الدينية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي.

#### الفرضية الفرعية السادسة

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم السياسية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي .

الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم السياسية للأفراد وإلتزامهم الوظيفي.

## 7.1 مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع الأفراد الليبيين العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وهي ثلاثة عشر مستشفى ومركزاً في مجال " التمريض"، حيث بلغ عدد العاملين في هذه المستشفيات 1569 فرداً، وقد تم أخذ عينة عشوائية بلغت 310 فرداً موزعة على جميع المستشفيات والمراكز الطبية. وقد تم الحصول على العدد من كل مستشفى ومركز من خلال رسائل وجهت إليهم مبيناً ذلك في الجدول رقم (1.1)

جدول (1 - 1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة " المستشفيات والمراكز الطبية "

النسبة	العاملون بهيئة التمريض	الفئة	
		المستشفيات	
19%	291	م. الجلاء	1
14%	220	م. بنغازي الأطفال	2
18%	278	م. الجمهورية	3
2%	20	م. الأمراض السارية	4
5%	80	م. الهوارى العام	5
5%	80	مركز خدمات الكلى	6
4%	67	م. النفسية	7
7%	120	م. الصدرية	8
3%	52	م. النهر	9
9%	144	م. 7 أكتوبر	10
6%	98	مركز بنغازي الطبي	11
2%	32	مركز بنغازي طب وجراحة القلب	12
6%	87	م. الهوارى لجراحة المسالك والأنف والأذن والحنجرة	13
100%	1569	الإجمالي	

المصدر، الشؤون الإدارية بالمستشفيات والمراكز الطبية

### 8.1 منهجية الدراسة

بناء على فرضيات الدراسة والأسئلة التي تحاول الإجابة عنها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل وتفسير والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، للوصول إلى استنتاجات تساعد في فهم وتوضيح مشكلة الدراسة.

### 9.1 حدود الدراسة

- أ- **حدود موضوعية:** تتركز هذه الدراسة في التعرف على العلاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية) ومستوى التزامهم الوظيفي.
- ب- **حدود مكانية:** اقتصر مجال هذه الدراسة على المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وذلك أخذاً في الاعتبار لمعيار الوقت والجهد والتكلفة.
- ج- **حدود زمنية:** وهي تتعلق بالفترة التي تم فيها تجميع البيانات الخاصة بهذه الدراسة خلال الفصل الربيع 2012 م.

### 10.1 هيكلية الدراسة

- تشتمل هيكلية الدراسة على الجانبين التاليين :
- أ- **الدراسة النظرية:** يهتم هذا الجانب ببناء الإطار النظري المتعلق بموضوع الدراسة والمفاهيم المتعلقة به، وذلك من خلال الاستعانة بالكتب والدوريات، والأبحاث العلمية، والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- ب- **الدراسة الميدانية:** يهتم هذا الجانب بالناحية العملية، وذلك من خلال تجميع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة من مجتمع البحث، وتعتبر استمارة الاستبانة هي الأداة

الرئيسة لتجميع هذه البيانات المطلوبة، ويتم تحليل البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبانة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والمتمثلة في جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لتحليل البيانات الشخصية، واستخدم أيضاً الأساليب الإحصائية الوصفية مثل المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لتحليل عبارات محاور الدراسة، فضلاً عن استخدام أساليب الإحصاء الاستنتاجي المتمثلة في اختبار (t) و (f).

### 11.1 مصطلحات الدراسة :

**القيم :**

مجموعة من المعايير والأحكام تتكون لدى الفرد من خلال تفاعله مع المواقف والخبرات الفردية والاجتماعية، بحيث تمكنه من اختيار أهداف وتوجهات لحياته يراها جديرة بتوظيف إمكانياته. (الطعاني، 2010: 504)

**القيم الشخصية "التعريف الإجرائي"**

هي القيم الشخصية للأفراد العاملين بالمستشفيات والمراكز الطبية العامة في مدينة بنغازي التي تمثل أحكامهم الخاصة ومبادئهم التي ينظرون من خلالها للمواقف أو العلاقات المحيطة بهم.

**القيم التي تحكم الأفراد في هذه الدراسة**

ما يقصده تقسيم العالم الألماني اسبرنجر للقيم، وهي القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية.

### الالتزام الوظيفي :

يُعرف بمعدل التزام الموظفين التام نحو عملهم، ومدى اهتمامهم بالمنظمة التي يعملون بها، وزملائهم في العمل، بالإضافة إلى مدى رغبتهم في بذل الجهد الإضافي لضمان نجاح المنظمة.

### الالتزام الوظيفي "التعريف الإجرائي" :

معدل التزام الأفراد العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية العامة في مدينة بنغازي نحو عملهم ومدى اهتمامهم بالمستشفيات التي يعملون بها وزملائهم في العمل ومرضاهم بالإضافة إلى مدى رغبتهم في بذل الجهد الإضافي لضمان نجاح المستشفيات والمراكز الطبية.

### العاملون :

هم جميع الأفراد الليبيين العاملين في الوظائف والأنشطة و الأعمال الترفيهية في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة في مدينة بنغازي التي ستخضع لهذه الدراسة الحالية.

### المستشفى :

عرفت منظمة الصحة العالمية المستشفى على أنه "ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الصحي، ووظيفته توفير العناية الصحية الكاملة لجميع أفراد المجتمع، سواء أكانت علاجية، أو وقائية، وأن المستشفى يكون مركزاً لتدريب العاملين في الحقل الطبي والصحي، وكذلك

يكون مركزاً للأبحاث الطبية والاجتماعية". (البكري، 2005: 23)

## الفصل الثاني

### الإطار النظري للدراسة

## 1.2 المقدمة

في سياق هذا الفصل تناول المبحث الأول تناول مختلف وجهات النظر لمجموعة من الكتاب لتوضيح مفهوم القيم الشخصية من حيث معناها لغةً واصطلاحاً وبين مفهوم القيم في الفكر الإسلامي، ثم تحديد مصادر القيم الشخصية، وأهميتها، وخصائصها، وأبرز وظائفها، ثم عرض لأهم تصنيفات القيم الشخصية، وكذلك عرض موجز عن القيم التنظيمية والإدارية وتوضيح لأثر القيم على أداء الأفراد في المنظمات، يليها تحديد لمفهوم الشخصية، وأخيراً نتطرق لتوضيح العلاقة بين القيم والاتجاهات والسلوك.

أما المبحث الثاني من الفصل، فسيتم التحدث فيه عن مفهوم الالتزام الوظيفي، وكيف يختلف عن غيره من المصطلحات الأخرى كالالتزام والولاء التنظيمي، وتحديد المقصود بالالتزام الوظيفي في هذه الدراسة، وبيان لمهنة التمريض والمسؤوليات المرتبطة بها، وتوضيح لبعض العوامل المؤثرة فيه، وما هي أهميته، وما أنواعه، وعرض لمداخل تنمية الالتزام الوظيفي، ومن ثم عرض نموذج افتراضي لتوضيح العلاقة بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي.

## 2.2 المبحث الأول: القيم الشخصية

وجدت القيم مع الإنسان منذ بدء الخليقة، وعملت كإطار محدد لسلوكه ولتنظيم علاقاته مع الآخرين، مما شغل اهتمام العديد من الفلاسفة والمفكرين منذ البدايات الأولى للفكر الإنساني وحتى يومنا هذا، وتعتبر القيم أحد المحددات الهامة للسلوك الاجتماعي، وتمثل نتاجاً لاهتمامات الفرد والجماعة. (ملحم، 2006: 137)

وفي واقع الأمر، فإن المجتمعات الإنسانية تختلف تبعاً لاختلاف الثقافات السائدة في كل منها، بسبب اختلاف أنماط السلوك التي تفرضها كل ثقافة على أفراد المجتمع في مجال التفكير والعمل، حيث تتمتع الثقافة بسلطة قوية في صياغة شخصية أفراد المجتمع، ومما لا شك فيه أن القيم تمثل جانباً رئيساً من ثقافة المجتمع، بل يمكن القول أنها تمثل لب الثقافة وجوهرها، وأن القيم تساهم في تحديد وتنظيم النشاط الاجتماعي لكافة أفراد المجتمع، ويرى علماء النفس أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين الشخصية ككل وبين القيم.

### 1.2.2 مفهوم القيم الشخصية

تعد القيم من المفاهيم التي اهتم بها العديد من الباحثين في مجالات مختلفة مثل الفلسفة والتربية والاقتصاد وعلم الاجتماع وعلم النفس والدين وغير ذلك من المجالات، مما ترتب على ذلك نوعاً من الخلط والغموض في استخدام هذا المفهوم من تخصص لآخر ومن مجال لمجال آخر.

#### 1.1.2.2 القيمة في اللغة

تورد المعاجم اللغوية مجموعة من الدلالات لكلمة "قيمة" وجمعها "قيم"، وتظهر الأصول اللغوية أن كلمة القيمة مشتقة من الفعل "قوم" الذي تتعدد موارده ومعانيه، فقد استخدمت العرب هذا الفعل ومشتقاته للدلالة على معان عدة منها :

1. **الديمومة والثبات:** وهو ما يشير إليه أصل الفعل "قوم"؛ لأنه يدل على القيام مقام

الشيء يقال: "ما له قيمة" إذا لم يدم على الشيء ولم يثبت عليه، ومنه قوله عز وجل

"عذاب مقيم" (الشورى، 45) أي دائم، وقوله "إن المتقين في مقام أمين" (الدخان، 51) أي

في مكان تدوم إقامتهم فيه.

2. **السياسة والرعاية:** ومنه ما قالته العرب عن الذي يرفع القوم ويسوسهم "فالقيم، السيد

وسائس الأمر"، والرجل "قيم أهل بيته، وقيامهم يقوم بأمرهم".

3. **الصالح والاستقامة،** فالشيء القيم ما له قيمة بصلاحه واستقامته، ومنه قوله عز وجل

"دينا قيماً" (الأنعام، 161) أي مستقيماً، وأورد الراغب أن الدين القيم هو الثابت المقوم

لأمور الناس ومعاشهم، "وأمر قيم مستقيم"، وخلق قيم حسن، ودين قيم مستقيم لا زيغ

فيه، وكتب قيمة مستقيمة تبين الحق من الباطل، "وذلك دين القيمة" (البينة، 6) أراد الملة

الحنيفة.

### 2.1.2.2 القيمة في الاصطلاح

يصعب الوقوف على الدلالات الاصطلاحية للقيمة وما تتضمنه من معان عند من

يستعملونها كافة، فقضية القيمة شائكة المسائل، كثيرة التعريفات، فقد تناولها العلماء

والدارسون بالتحليل، والتفسير، والبيان، الأمر الذي تمخضت عنه وجهات نظر متعددة، شارك

فيها الفلاسفة والتربويون وعلماء الاجتماع والسياسة، وكان خلاصة ذلك كماً هائلاً من

المعرفة والفلسفة والنظريات، واختلاف حول القيم وطبيعتها. (الجلاد، 2007: 19)

وقد اختلف العلماء والمفكرون في تحديد مدلول القيم، حيث أن كلاً منهم ينطلق من

منظور فكري يختلف عن منظور الآخرين، فعلماء النفس يعتبرون أن القيم هي اهتمامات

ورغبات وأهداف ومعتقدات واتجاهات وسمات للشخصية، في حين يركز علماء الاجتماع

على دور القيم في تحقيق التوافق الداخلي للفرد، وتوافقه مع البيئة الخارجية، أما علماء

الإدارة فقد وضعوا مفاهيم للقيم، ركزت على أنها المرشد للسلوك واتخاذ

القرارات. (المغربي، 2004: 175)

## وفيما يلي عدداً من وجهات النظر والتعريفات لمفهوم القيم

عرفت القيم بأنها الصفات الشخصية التي يفضلها أو يرغب فيها الناس سواء بالنسبة للفرد، أو الجماعة الاجتماعية في ثقافة معينة، وقد يكون موضوع الرغبة مادياً، أو علاقة اجتماعية، أو أفكاراً عامة، أو أي شيء يتطلبه ويرغبه المجتمع.

ويرى (أحمد، 2001: 187) بأنها مجموعة أحكام يصدرها الفرد على البيئة الإنسانية والاجتماعية والمادية، وهذه الأحكام هي في بعض جوانبها نتيجة تقويم الفرد أو تقديره، إلا أنها في جوهرها نتاج اجتماعي استوعبه الفرد وتقبله، بحيث يستخدمها كمحكات أو مستويات أو معايير، ويمكن أن تتحدد إجرائياً في صورة مجموعة استجابات القبول والرفض إزاء موضوعات أو أشخاص أو أشياء أو أفكار.

كما أن (الصيرفي، 2009: 322) عرفها بأنها " أحكام يطلقها الفرد على الأشياء المرغوب فيها أو التي يفضلها عن غيرها، وذلك وفقاً لمعايير الجماعة ولعوامل البيئة المختلفة ونتيجة لخبرات الفرد وتفاعله مع هذه الأشياء".

أما (هيكل، 2006: 97) فعرف القيم بأنها تمثل أشياء أو حقائق نؤمن بها وبصحتها ونرغب في الحصول عليها.

في حين أن (إبراهيم، 2006: 71) يرى أنها "تكوين فرضي يستدل عليه من خلال التعبير اللفظي والسلوك الشخصي والاجتماعي، وهي عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية مجمعة نحو الأشخاص، والأشياء، والمعاني، وأوجه النشاط المختلفة في المجتمع".

كما أورد ( محروس، 2004: 12) عدداً من التعريفات للقيم، منها :

تعريف محمد الذي يرى بأنها "مجموعة من المعتقدات التي تتسم بقدر من الاستمرار النسبي، والتي تمثل موجهات للأشخاص نحو غايات أو وسائل لتحقيقها، أو أنماطاً سلوكية يختارها، ويفضلها هؤلاء الأشخاص بديلاً لغيرها".

أيضا ذكر تعريف عودة للقيم "أنها تلك الأحكام المعيارية التي توجه السلوك الإنساني الانتقالي، أو التي تحتم الاختيار الإنساني في مواقف بعينها، والقيم بهذا المعنى قد تتطوي على المصالح والمنافع والالتزامات والواجبات الأخلاقية وغير ذلك من أنماط التوجيه الانتقائي".

أما (العمرى، 2003: 17)، فعرّفها أنها "عبارة عن المعتقدات التي يحملها الفرد نحو الأشياء والمعاني وأوجه النشاط المختلفة، والتي تعمل على توجيه رغباته واتجاهاته نحوها، وتحدد له السلوك المقبول والمرفوض والصواب والخطأ، وتتصف بالثبات النسبي.

في حين يرى ( سلامة، 2007: 86) أن القيم هي اعتقاد ثابت بأن نموذجاً معيناً من السلوك أو غاية ما من الوجود، لها الأفضلية من الناحية الشخصية أو الاجتماعية مقابل نموذج آخر أو غاية أخرى.

وذكر (الشوربجي، 2005: 177) "أن القيم الشخصية هي التي يعبر عنها باهتمام الفرد بنفسه ومتطلباته، وما يفضلها، ويختارها ويهتم به أو له".

في حين يرى (مصطفى، 2005: 119) أن القيم الشخصية "هي معايير نقيم بها حياتنا اليومية ونرتب على أساسها أولوياتنا، ونختار بين مناهج أو سبل التصرفات البديلة، وتؤثر القيم في إدراكنا لما حولنا، وفي تفسيرنا للمثيرات الحسية التي نتلقاها".

### 3.1.2.2 القيم في الفكر الإسلامي

القيم في الفكر الإسلامي تختلف عن غيرها من الفلسفات، فهي ليست من نتاج الفكر البشري، وإنما تعتمد في أساسها على القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، كما أنها تتميز بالشمول، فالدين الإسلامي لم يأت خاصاً بأمة دون غيرها، بل هو للناس كافة، أما ميدان تطبيقه، فهو شامل في قواعده وتشريعاته جميع نواحي الحياة الدنيا والآخرة، وقد كونت مبادئ الإسلام وقيمه نظاماً اجتماعياً له قيمه ومعاييره والتي تمثلت في العلم، والعمل، والتقوى، والعدل. (السكرانه، 2009: 131)

تقوم منظومة القيم في الثقافة الإسلامية على التعاليم الدينية، وهذه هي السمة الفارقة لها عن غيرها من المنظومات التي لا تجعل للدين أي اعتبار في تشكيل القيم، فقد اعتبر فلاسفة الغرب أن القيم متغيرة، وسائلة، ولا يجب تلقينها أو فرضها؛ لأنها حرية شخصية، فالإنسان حر في اختيار قيمه ما دام أنه يحقق وجوده، فلا يحق لأحد أن يتكلم في القيم ويفرضها، ويلقنها للآخرين مهما كانت، لأن القيم - كما يراها هؤلاء - أمر غير ملزم.

أما الثقافة الإسلامية، فتتظر للقيم من زاوية مغايرة تماماً، إذ ترى أن القيم ترتبط بالعقيدة والشريعة، وأن لها منظومة محددة في الكتاب والسنة، وفي ظل هدى القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف يأتي التعامل مع القيم، فما وافق هدى الإسلام من القيم فهو مقبول، وما خالفه فهو مردود، فما من قيمة فاضلة إلا تبناها الإسلام ودعا إليها، وما من قيمة سيئة وقيحة إلا حاربها الإسلام ودعا إلى نبذها. (الجلاد، 2007: 57)

تمثل القيم في الفكر الإسلامي مجموعة المبادئ والأسس النابعة من القرآن الكريم والسنة النبوية المؤثرة في الأفراد والجماعات، والتي تمثل موجهها ومرشداً للأعمال

والتصرفات واتخاذ القرارات المتعلقة بالنواحي المادية والمعنوية، وتكون لها قوة الضرورة والإلزام والعمومية، وذلك بهدف إقامة المجتمع الإسلامي المتكامل، فأيات القرآن الكريم والأحاديث الصحيحة الواردة عن النبي محمد صلى الله عليه وسلم، تمثل مصدر الرئيسي للقيم، وذلك فيما يتعلق بجميع جوانب الحياة المختلفة. (المغربي، 2004: 187)

تعددت وتنوعت التعريفات التي توضح مفهوم القيم، ما بين وصفها بأنها صفات شخصية، وأنها مجموعة من الأحكام المعيارية، إلى اعتبارها معتقدات يحملها الفرد نحو الأشياء، وغير ذلك من الصفات، كل ذلك التباين في الآراء، كان مرجعه لأسباب عديدة منها اختلاف مجال الدراسة، ورؤية ووجهة نظر من يقوم بالدراسة.

وعلى الرغم من ذلك التباين، إلا أنه يمكن القول إن أغلب التعريفات السابق ذكرها اتفقت ضمناً على أن القيم تعمل كموجه لسلوكيات الفرد، ومحدد لرغباته وحاجاته، ومرشد لتصرفاته المقبولة اجتماعياً.

## 2.2.2 مصادر القيم الشخصية

إن الفرد يكسب القيم من خلال تفاعله مع الآخرين، وهذه القيم تتطور في داخلنا، ويدخل بعضها مع بعض في سباق شديد، حتى يستطيع الفرد أن يرتبها حسب أهميتها، فالأولوية ستكون للقيمة ذات الضرورة القصوى له، ومن ثم تأتي باقي القيم الأخرى، فالقيم لا تأتي من الفراغ، بل إنها تستمد من مصادر عدة، حيث تتولى مؤسسات التنشئة الاجتماعية بكافة أنواعها مسؤولية تعليمها وتوجيهها في ضوء ما تتبناه ثقافة المجتمع من قيم. (زهري، 2008: 268)

أما فيما يتعلق بالمصادر التي يستمد منها الفرد قيمه والتي تساعده على التكوين وتطوير قيمه

فهي :

1. **التعاليم الدينية:** والتي تعتبر المصدر الأساس للقيم التي يعتنقها الإنسان، حيث يعتبر القرآن الكريم هو المصدر الأساس والوحيد للقيم في المجتمع الإسلامي.

2. **الجماعات المرجعية:** حيث تعتبر هذه الجماعات مصدراً غايية في الأهمية بعد التعاليم الدينية.

3. **الأسرة** وهي المصدر الأول لما يعتنقه الفرد من القيم فهو دائماً يميل إلى محاكاة والديه والأقربين من الأهل والعشيرة. (الصيرفي، 2009: 336)

إن القيم في المجتمعات الإسلامية وإن تعددت واختلفت طرق اكتسابها، إلا أنها تنبع من مصدر وحيد وأساس وهو آيات القرآن الكريم و السنة النبوية الشريفة، وعلى هذا الأساس يتلقى الطفل في أسرته أول درس عن الحق والواجب، والسلوكيات الصائبة والخاطئة، والحسنة والقبیحة، كذلك للمسجد والمدرسة دور هام في تنشئة الفرد وتعليمه ما يجوز عمله وما لا يجوز، وما يجب عمله، وما يجب تجنبه.

### 3.2.2 أهمية القيم الشخصية

إن القيم في عمومها تمثل قضية بالغة الأهمية، نتيجة لما تتركه من مؤشرات بالغة التأثير في سلوكيات واتجاهات الأفراد التي تنعكس بدورها على الدور الوظيفي للفرد داخل المجتمع، لذا فإن ترهل القيم وتدهورها وانحرافها، يقود إلى تفشي الظواهر الهدامة، وتدهور القيم يدل على ضعف تأثير القيم في تصرفات الأفراد وعلاقاتهم، وفقدانها لسيطرتها ولسلطاتها التي تمارسها على سلوكيات الأفراد، فالقيم تعد معياراً يحدد للفرد نوع العمل الذي يمارسه والسلوك الذي يسلكه في إنجاز العمل المسند إليه. (إبراهيم، 2005: 45)

إن من سبل نجاح المنظمة هو وجود أفراد قادرين على بذل الجهود المطلوبة، للقيام بكل أنشطة العمل داخل المنظمة، ولكي تضمن المنظمة ولاء هؤلاء الأفراد فلا بد من وجود توافق بين أهداف المنظمة و القيم الشخصية لغالبية هؤلاء الأفراد.

بدأ الاهتمام في الآونة الأخيرة ينصرف إلى دور القيم في السلوك، وتأثير ذلك في أداء منظمات الأعمال، ويتفق معظم الدارسين في هذا الميدان على أن هيكل القيم الشخصية للفرد يعد واحداً من العوامل التي تؤثر في سلوكه في العمل، وتقترح نتائج الدراسات التي أجريت في هذا المجال ما يلي (عبد الوهاب، 2000: 208) :

1. يسترشد الفرد بقيمه الشخصية في تحديد الصحيح والخاطئ من التصرفات؛ لذلك تعتبر القيم أحد ضوابط السلوك الإنساني.

2. معرفة الاختلافات في القيم الشخصية للأفراد، تساعد على تفسير طبيعة المنازعات بين هؤلاء الأفراد داخل المنظمة، كما يساعد التشابه في القيم الشخصية للأفراد من أجل تفسير التفاهم القائم بينهم.

3. يزداد التعاون بين الجماعات كلما زادت درجة التماثل في قيم هذه الجماعات، ويقل التعاون كلما زادت درجة التنافر في قيم هذه الجماعات.

4. تزداد فاعلية الدور القيادي للمدير كلما تماثلت قيمه مع قيم مرؤوسيه، ونقل فاعليته القيادية كلما اختلفت قيمه مع قيم مرؤوسيه.

5. إن القيم الشخصية للمدير تؤثر في اختياره للأهداف الخاصة بالمنظمة، كما تؤثر في قراراته اليومية في الوقت نفسه.

ومما تقدم يتضح لنا أن القيم تلعب دوراً هاماً في تقرير المستوى الاجتماعي للفرد واتجاهاته وطريقة حياته، وهي من أهم المفاهيم الاجتماعية المنظمة والموجهة للسلوك

الإنساني، وهي بهذا تتمتع بخصائص تميزها عن غيرها من المفاهيم الأخرى المرتبطة بها. (الأحمر، 2008)

## 4.2.2 خصائص القيم

يتضح من خلال استعراض التعاريف والمفاهيم المتعلقة بمفهوم القيم لعدد من الباحثين والكتاب في مختلف المجالات، أن لها عدداً من الخصائص والسمات ، والتي من أبرزها (أبوجادو، 1998: 208) :

1. تصطبغ القيم بالصبغة الاجتماعية، فهي تنطلق من إطار اجتماعي محدد، وعلى أساسها يتم الحكم على سلوك الأفراد؛ لأنها تنال قبولاً من المجتمع.
2. تتصف القيم بالذاتية، إذ يحس كل شخص منا بالقيم على نحو خاص به، والإنسان هو الذي يحمل القيمة ويخلعها على الأشياء.
3. تتصف القيم بأنها نسبية، من حيث الزمان والمكان، فما يعتبر مقبولاً في عصر من العصور، لا يعتبر كذلك في عصر آخر، و ما يعتبر مناسباً في مكان ما، قد لا يكون كذلك في مكان آخر.
4. تتسم القيم بالهرمية، إذ أنها ترتب عند كل شخص ترتيباً متدرجاً في الأهمية، وبحسب الأهمية والتفضيل لكل فرد، وعلى هذا يمكننا القول أن لدى كل فرد نظاماً للقيم يمثل جزءاً من تكوينه النفسي الموجه لسلوكه.
5. تتصف القيم بالقابلية للتغيير، فبالرغم من أن القيم تتصف بالثبات النسبي، إلا أنها قابلة للتغيير بتغير الظروف الاجتماعية؛ لأنها انعكاس لطبيعة العلاقات الاجتماعية ونتاج لها.
6. تتسم القيم بالعمومية، بحيث تشكل طابعاً قومياً عاماً، ومشاركاً بين جميع الطبقات.
7. تتضمن القيم نوعاً من الرأي، أو الحكم على شخص، أو شيئاً أو معنى معيناً.

8. القيم تجريبية، فوجودها لا يكون إلا بشخص ولشخص، يجربها في فعل أصيل، وهو فعل التقدير، ولكل نوع منها تقدير خاص به.

9. القيمة ذات قطبين في الجملة، فهي إما هذا الوجود أو ذاك، إنها حق أو باطل، خير أم شر.

## 5.2.2 وظائف القيم

تمثل القيم جانبا رئيساً من ثقافة المجتمع، وهي بذلك تشكل أساساً للقيادة والقوة داخل المجتمع، كما أنها تشكل السلوك السائد للثقافة، فهي التي تحدد ما يفعله أعضاء المجتمع واختياراتهم لما يقولونه ويفعلونه، وتقوم القيم بوظيفة ربط أجزاء الثقافة بعضها بالآخر، وتعطي النظم أساساً عقلياً يستقر في ذهن أعضاء المجتمع، كما تقوم القيم بجعل الأفراد ينظرون إلى أعمالهم على أنها محاولات للوصول إلى الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها لإشباع الرغبات. (إبراهيم، 2006: 70)

أورد ( المغربي، 2004: 176) تعريف Fremont والذي من خلاله حدد عدداً من وظائف القيم، حيث يرى Fremont أن القيم هي المرشد الأساس في توجيه اتخاذ القرارات والتصرفات الأخرى، والتي تحدد إطاراً عاماً للممارسات الضرورية المرغوبة، وأنها - أي القيم - في سبيل ذلك تؤدي الوظائف التالية :

- تحديد بدائل التصرف الممكنة.
- تقييم بدائل التصرف.
- التصرف وفقاً لتوجيه قيمى معين.
- تحديد ردود الفعل الفردية تجاه ما تم اتخاذه من تصرفات.

كما ذكر (قدور، 2007: 60-65) في دراسته أهم الوظائف التي تؤديها القيم، وهي كما يلي:

1. تساعد القيم على تناسق السلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات، إذ أنها بمثابة أوامر ونواهٍ توضح السلوك وتحدد أبعاده من خلال تحديدها للمعايير الخاصة بالخطأ والصواب، وبالتالي فالقيم تحدد ما هو السلوك المقبول اجتماعياً، وما هو السلوك غير المقبول أو المرفوض.

2. تساعد القيم في وصف وتحديد نوع الثواب والعقاب للأفراد والجماعات في إطار علاقاتهم الاجتماعية وسلوكهم، وهي تتمتع بقوة خاصة في هذا الصدد، مما يحفظ الحقوق والواجبات في المجتمع، بل ويلزم بها.

3. تساعد القيم في وصف وتحديد أفضل الطرق النموذجية في التفكير العلمي للأفراد والجماعات في مجالات الحياة المتعددة، سواء أكان هذا التفكير بهدف التوصل إلى أفضل سلوك في المواقف، أو تجاه القضايا في الحياة، أو كان لمجرد التفكير واستثارة الفكر حول موضوعات وقضايا ومواقف.

4. تساعد القيم في خلق توجهات الأفراد والجماعات في المجتمع نحو الأنماط العامة من الثقافة.

5. تساهم القيم في توجيه وترشيد الأدوار الاجتماعية، وتحدد مهام ومسؤوليات كل دور مما يؤدي إلى تناسق الأدوار في النظام الاجتماعي.

6. تلعب القيم دوراً في التغيير الاجتماعي، إذ أن هناك علاقة تأثر و تأثير متبادل بين القيم وهذا التغيير.

7. يحدد نسق القيم الأهداف والمثل العليا التي ينبغي للأفراد والجماعات التمسك بها وفق منظور معين، سواء تمثل ذلك في إشباع الحاجات الإنسانية، أو مثل عليا وغايات سامية،

وعلى هذا الأساس فإن من وظائف النسق القيمي تحديد القيم العليا كهدف يسعى إلى تحقيقه الأفراد والجماعات.

8. تقوم القيم بدور فعال في الحفاظ على الأمن العربي وصيانة هويته.

## 6.2.2 تصنيف القيم الشخصية

تشمل القيم كل الموضوعات والظروف والمبادئ التي أصبحت ذات معنى خلال تجربة الإنسان الطويلة كالشجاعة، والقوة، والاحتمال، والإيثار، والأمانة، والحب، والحرية، والعدالة، ولكن القيم ليست هذه الصفات فحسب، بل هي أنماط السلوك التي تعبر عن هذه القيم، وهي موجّهات السلوك. (رشوان، 2004: 189)

يقول الكثير ممن تعرضوا لبحث القيم ودراستها، إنه من العسير تصنيفها تصنيفاً شاملاً، ويرجع ذلك في الغالب إلى الاختلاف في مقصد الباحثين ووجهة نظرهم من حيث نوع ومجال موضوع الدراسة.

بصفة عامة يختلف تصنيف القيم باختلاف الأساس المستخدم في التصنيف، ومن أبرز

هذه الأسس:

**تصنيف القيم على أساس المحتوى :**

وقد قسمها سبيرينجر (Springier) إلى ستة أنماط هي :

القيم النظرية، والقيم الاقتصادية، والقيم الجمالية، والقيم السياسية، والقيم الاجتماعية، والقيم الدينية.

**تصنيف القيم على أساس المقصد :**

تنقسم القيم من ناحية مقصدها إلى نوعين:

أ- قيم وسائلية: وهي تلك القيم التي ينظر إليها على أنها وسائل لتحقيق غايات أبعد.

ب- قيم نائية : وهي الأهداف والفضائل النهائية التي تضعها الجماعات لأفرادها.

### تصنيف القيم على أساس شيوعها :

وتنقسم القيم من حيث درجة شيوعها وانتشارها إلى قسمين :

أ- القيم العامة : وهي القيم التي يعم انتشارها في المجتمع كله.

ب- القيم الخاصة : وهي القيم المتعلقة بمناسبة اجتماعية معينة، أو بمناطق محددة أو

بطبقة اجتماعية أو جماعة خاصة.

### تصنيف القيم على أساس الوضوح :

وتنقسم القيم من ناحية وضوحها إلى قسمين :

أ- القيم الصريحة: وهي القيم التي يصرح بها، ويعبر عنها بالكلام وبالسلوك نفسه.

ب- القيم الضمنية : وهي القيم التي تستخلص ويستدل عليها من ملاحظة الاختيارات التي

تتكرر في سلوك الأفراد.

### تصنيف القيم على أساس دوامها :

وتنقسم القيم حسب هذا البعد إلى صنفين، هما :

أ- القيم العابرة : وهي التي تزول بسرعة، وتمتاز بعدم قدسيته من قبل المجتمع.

ب- القيم الدائمة : وهي التي تدوم زمنياً طويلاً، وقد تمتد جذورها، ولا تتغير، وهي

صالحة لكل زمان ومكان مثل قيم الدين الإسلامي. (أبوجادو، 1998: 209-211)

ويشير تحليل التصنيفات السابقة إلى أن الاختلاف فيما بينها يرجع إلى نوع الأساس

المستخدم في التصنيف، ومن ثم فهذه التصنيفات غير متعارضة، وأن أكثرهن شمولاً هو

التصنيف في ضوء محتوى هذه القيم، ومن أفضل المحاولات لتصنيف القيم في ضوء محتواها ذلك التقسيم الذي اقترحه Sprenger، حيث يميز بين ستة أنواع من القيم هي :

### 1- القيم النظرية :

وتتجسد في اهتمام الفرد وسعيه إلى اكتشاف الحقيقة واتخاذها من العالم المحيط به اتجاهاً معرفياً ومنطلقاً إلى معرفة القوانين التي تحكم الظواهر، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيم بنظرة موضوعية نقدية معرفية تنظيمية، ويشكلون في العادة شريحة العلماء والفلاسفة.

### 2- القيم الاقتصادية :

ويُعبر عنها ميل الفرد واهتمامه بما هو نافع، ويتخذ من العالم المحيط به وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها عن طريق الإنتاج والاستثمار، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بنظرة عملية، ويشكلون في العام شريحة رجال المال والأعمال.

### 3- القيم الجمالية :

وينشغل الفرد إزاءها بكل ما هو جميل من ناحية الشكل، أو التوافق أو التنسيق، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بالفن والابتكار، وتذوق الجمال والإبداع الفني.

### 4- القيم السياسية :

وتظهر في اهتمام الفرد بالنشاط السياسي، والعمل السياسي، وحل مشكلات الجماهير، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيمة بالقيادة من نواحي الحياة المختلفة، ويتصفون بقدرتهم على توجيه غيرهم.

## 5- القيم الاجتماعية :

وتتجسد في اهتمام الفرد وميله إلى غيره من الناس، فهو يحبهم ويميل إلى مساعدتهم  
ويجد في ذلك إشباعاً له، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيم بالعطف  
والحنان وإيثار الآخرين. (بلال، 2008: 192)

## 6- القيم الدينية :

يقصد بها اهتمام الفرد بالمعتقدات والتعاليم الدينية، وهي تشمل الإيمان بوجود الإله  
الخالق لكل شيء، خالق السموات والأرض، والشمس والقمر، والليل  
والنهـار، والدنيا والآخرة، والموت والحياة، ويشهد المؤمن على صدق  
الرسالات التي أرسلها له الخالق على مر الأزمنة والتي تهدي إلى الطريق المستقيم  
الذي لا عوج فيه. (عبد الوهاب، 2000: 35)

ويلقى هذا التقسيم قبولاً عند كثير من الباحثين؛ حيث إنه يتميز بالشمول، كما أنه  
يستوعب معظم التقسيمات الأخرى، ولا يتعارض معها، وبمعنى آخر يمكن في ضوء محتوى  
كل قيمة أن نحدد الأبعاد الأخرى المرتبطة بها، فمثلاً بالنسبة للقيم الاقتصادية يمكن معرفة  
مدى شدة وعمومية ودوام ووضوح هذه القيمة. (بلال، 2008: 193)

## 7.2.2 القيم التنظيمية والإدارية

كما أن للأفراد قيمهم فإن للمنظمات قيمها أيضاً والتي قد تتشابه أو تختلف بين منظمة  
وأخرى، تبعا لمتغيرات النشاط والحجم والموارد وطبيعة المناخ التنظيمي السائد، فقيم  
المنظمات الإنتاجية تختلف عن قيم المنظمات الخدمية، وقيم المنظمات الحكومية تختلف عن  
قيم المنظمات الخاصة. (الهيبي، 2005: 26)

إن سلوك المنظمات واتجاهاتها يحددان من خلال مجموعة من القيم والمعتقدات التي ارتأت أنها لازمة لاستمرار وجودها، أي أن نواة أي منظمة هي مجموعة من القيم التنظيمية تحدد رؤيتها المستقبلية، هذه الرؤية وتلك القيم تساعدان على تشكيل مهمة ورسالة المنظمة والتي بدورها تحدد الإستراتيجيات والنظم والهيكل التنظيمية.

وقد عرف (المدهون،الجزراوي،1995) القيم التنظيمية بأنها تلك " القيم التي تعكس أو تمثل القيم في مكان العمل أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومنها على سبيل المثال، المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالإنتاجية، وعدم قبول الرشوة، واحترام العملاء.

أما (عصفور،2008: 99) فقد عرفت القيم التنظيمية التي تسود المنظمة بأنها "مجموعة القيم التي تواتر العاملون على تطبيقها في المنظمة، وهذه القيم هي النواة للثقافة التنظيمية، وهي غير ظاهرة أو غير ملموسة، لكنها تظهر أوضح ما يكون عند وضع الأهداف والخطط ورسم السياسات وتحديد نظم وطرق العمل.

في حين يرى (السكرانه،2009: 97) أن قيم المنظمة "هي عبارة عن ثقافتها التي تتجسد في طبيعتها المادية والفنية والتنظيمية والجوانب التي تتصل بالموارد البشرية.

ولقد شاعت في كتب الإدارة الكثير من القيم التنظيمية، ومن أهمها :

1. قيم الدعم والتشجيع : وتتضمن التركيز على الاهتمام بالأفراد وحاجاتهم وأهدافهم، وكذلك بكفاءاتهم ومواهبهم أيضا.
2. القيم الهدفية : وتتضمن التركيز على تحقيق أهداف المنظمة في التطور والسمعة الجيدة.

3. قيم الانضباط : وتتضمن التركيز على سلوك الانضباط في العمل والوجود في المكان والزمان المناسبين، والالتزام بقواعد السلوك المهني.

4. قيم النمط الحر : وتتضمن التركيز على إعطاء الحرية المتاحة لأعضاء المنظمة دون قيود عليهم من قبل رؤسائهم.

أما القيم الإدارية، فهي مجموعة من القيم الشخصية الأساسية، والقيم التي اكتسبت واشتقت من الدور الإداري في المنظمات، ومن الواضح أن القيم الإدارية هي جزء من القيم بشكل عام، وهي ترتبط مباشرة بالسلوك الرسمي وغير الرسمي، وتنعكس على كثير من أوجه العلاقات والقرارات في المنظمة.(الملا،ويونس،2002: 24)

### 8.2.2 تأثير القيم على أداء الأفراد في المنظمات

إن للقيم دوراً بارزاً في تشكيل وتجسيد ثقافة المنظمة، كما أن لها تأثيراً ملموساً في أداء الأفراد، سواء كانت هذه القيم من موروثات الأفراد أنفسهم أو منظماتهم، ولكن مما لا شك فيه أيضاً أن قيم المنظمة تؤثر تأثيراً كبيراً في مخرجات الأعمال التي يقوم بها الأفراد سلباً أو إيجاباً على قيمهم الذاتية.

إن أداء الفرد يكون منسجماً ومتسقاً مع قيمه، فعلى سبيل المثال أن الأفراد الذين يحملون قيم الاستقلالية في العمل سيعملون على نحو يحقق تلك الاستقلالية، وإذا عجز الموظفون عن تحقيق الحافز المادي ذي القيمة لديهم وذلك من خلال العمل، فإن نوعية الأداء سوف تنخفض، وحين تكون قيم الموظف شبيهة بقيم الموظفين الآخرين في مجموعة العمل نفسها، فإن ذلك يدفعه للتفاعل معهم في عدة طرق إيجابية، وبالتالي سوف يرتفع ويتحسن أدائه لعمله، وفي المقابل فإن الموظف الذي يرى أنه على خلاف في القيم مع مجموعته

يتصرف بنحو مختلف ودائماً يؤدي هذا الشعور بالاختلاف إلى الصراع، وحين يقع الصراع

يقال الانجذاب نحو المجموعة ويتوقف، وبالتالي يتدنى ويسوء الأداء. (سكارنه، 2009: 98)

إن توحيد القيم في داخل المنظمات، والتقاء جميع الأفراد فيها على قاعدة موحدة يؤدي

إلى تقويض التنافس غير الشريف، وعدم التفاهم بينهم، الأمر الذي يعزز توحيد المنظمات

وتماسكها، ويزيد فاعليتها، ومن أهم النتائج التي تترتب على ذلك في المنظمات الإدارية

(عساف، 1999: 144-145) :-

1. التقارب والتفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين، مما يضاعف فرص الثقة والمشاركة،

وإنجاز الأهداف المرسومة بفاعلية.

2. تنمية وعي الموظفين وإلتزامهم وتعزيز انتمائهم، مما يزيد قدرتهم على مراقبة أنفسهم،

ويحول دون أي انحرافات سلوكية، أو إدارية مقصودة، مما ينعكس بصورة إيجابية

على فاعليتهم في العمل.

3. تدعيم فرص العدالة والحيادية الإدارية داخل المنظمة، وفي علاقات المنظمة مع

الجمهور، وبخاصة بالنسبة لمنظمات القطاع العام التي تبدو قابلة أكثر من غيرها

لتنقش في مظاهر المحسوبية والفساد الإداري.

## 9.2.2 الإدارة بالقيم

يمكن تعريف الإدارة بالقيم بأنها الإدارة التي تتبنى وتطبق القيم الإنسانية الأصيلة التي

دعت إليها الشرائع السماوية أثناء ممارسة العملية الإدارية وعلى جميع المستويات التنظيمية

ومستويات التعامل والمعاملة سواء أكان ذلك داخل المنظمة أو خارجها، والتي تجعل من هذه

القيم المرجعية العليا في سياسة المنظمة الإدارية وفي ثقافتها التنظيمية.

ولكي تطبق الإدارة بالقيم في أي منظمة يجب اتباع خطوات محددة، تبدأ أولاً بقيام المنظمة بالتوعية وعلى كل المستويات التنظيمية لإبراز إيجابيات وسلبيات النهج الإداري المتبع، وتحدد القيم المراد تبنيها، وبيان أهمية نظام القيم كنظام في الإدارة، وأن المنافع ستعود على الجميع في المنظمة بغض النظر عن موقفه أو مستواه التنظيمي، ثانياً تقوم الإدارة العليا بتبني هذه القيم في سياستها في إدارة المنظمة من خلال تطبيقها في جميع الوظائف الإدارية فاختيار وتحديد الأهداف، و اختيار الأنشطة والوسائل والأساليب لوضع الخطط وتنفيذها يجب ألا تتعارض مع القيم السائدة في المنظمة، وأيضاً عملية توزيع الأنشطة وتحديد الوظائف، وكذلك تفويض السلطة وتحديد المسؤولية، بالإضافة إلى عملية توجيه وإرشاد العاملين يجب ألا تتجاهل القيم المعتمدة في المنظمة، أما وظيفة الرقابة أكثر وظيفة إدارية مطالبة بمتابعة سير نظام القيم، فهي تحتاج إلى معايير دقيقة للاستدلال على مدى خضوع أداء وسلوك العاملين لنظام القيم.(العتيبي،2005: 125-127)

## 10.2.2 مفهوم الشخصية

تعد الشخصية من أحد المكونات الأساسية للاختلافات الفردية، فكل فرد شخصية مميزة، والتي لها نفوذها وتأثيرها وانعكاسها على التصرفات والسلوك، وتتأثر الشخصية بدرجة كبيرة بمجموعة من العوامل الثقافية والاجتماعية وبتقافة الفرد، وبالصفات الموروثة لديه، وبالأسرة وغيرها من الجماعات التي هو عضو فيها.(سليمان،2007: 60)

وقد تعددت تعريفات التي تحاول فهم معنى الشخصية الإنسانية، والتعرف على ماهيتها، فهناك من يقول "أنها النظام المتكامل من الخصائص المميزة للفرد، والعلاقة بين هذه الخصائص، والتي تساعد الفرد على موازنة نفسه مع الآخرين والبيئة من حوله".

وفي تعريف آخر أكثر تفصيلاً "الشخصية هي ذلك التنظيم المتكامل من الصفات، والمميزات والتركيبات الجسمية، والعقلية الانفعالية والاجتماعية، التي تبدو في علاقات الاجتماعية للفرد، والتي تميزه عن غيره من الأفراد تمييزاً واضحاً، ويعني هذا أن مفهوم الشخصية يشمل دوافع الفرد وعواطفه، وميوله واهتماماته، وسماته الخلقية، وإراداته ومعتقداته، كما يشمل عاداته الاجتماعية، وذكاءه ومواهبه الخاصة، ومعلوماته، وما يتخذه من أهداف ومثل، وقيم اجتماعية، وتنظم كل هذه الجوانب في شكل متكامل يتسم بالاتساق والانتظام" (عساف 1999: 10)

إن مفهوم الشخصية يلعب دوراً كبيراً في مجال العمل، حيث تؤثر الشخصية في طريقة إدراك الفرد لبيئة عمله، وفي تقييمه واستجابته لعمله، فسلوك الفرد هو نتاج لتفاعل مستمر بين الفرد والموقف، فالخصائص الشخصية تؤثر وتتأثر بالعوامل المختلفة في مجال العمل، لذلك كلما كان هناك توافق وتناسق بين شخصية الفرد ونوعية الوظيفة التي يؤديها، زادت فرص نجاح الفرد في عمله. (حسن، 2004: 35)

إن تكامل شخصية الفرد يعتمد على تناسق المنظومة القيمية لديه، وفقدانها يعرض الفرد للارتباك والحيرة، مما يؤدي به إلى عدم الاستقرار، فللقيم دور كبير في تحديد سلوك وشخصية الفرد، فإذا أردنا فهم شخصية الفرد وسلوكه، فإنه ينبغي دراسة منظومة القيم لديه. (الطعاني، 2010)

وقد عرف (Lussier، 2005:88) منظومة القيم بأنها "مجموعة من المعايير التي يعيش بها الأفراد"

وقد ذكر (Harrison,1978:16) تعريفين لنظام القيم الشخصية الأول أنه "الإطار

الإدراكي الدائم الذي يشكل الطبيعة العامة لسلوك الأفراد، ويؤثر فيها".

والثاني أنه "التنظيم الدائم للمعتقدات المتعلقة بالأنماط المفضلة للسلوك أو الوضع النهائي لوجودها وفق الأهمية النسبية".

## 11.2.2 القيم والأخلاق

إن كلمة أخلاق في الواقع مرتبطة بالسلوك الإنساني بصفة عامة، وهي عبارة تحمل في مضمونها عادات وقيماً وأفعالاً معينة ينبغي للإنسان التحلي بها في حياته، وبالتالي يمكن تعريف الأخلاق بأنها "ممارسة عملية مستمرة للفضائل والقيم السامية بمقتضى مبادئ ومعايير عقلية عامة"، هذه المبادئ والمعايير لا بد أن تكون ثابتة تحكم كل الأفعال بغض النظر عن الزمان والمكان".

إن الأخلاق علم عملي تطبيقي يهدف إلى تنظيم حياة الإنسان في عالم ما هو كائن وفي نفس الوقت يفتح المجال للدراسة النظرية العملية للبحث في الوسائل والطرق التي تساهم في تحقيق ذلك الهدف الأخلاقي للإنسان، ولذلك فإن الأخلاق تجمع بين البحث في المبادئ والمعايير الأخلاقية من ناحية والحكم والاحتكام إليها من ناحية أخرى، وكذلك فهي تجمع بين التحديد النظري لمعاني الحق والخير والفضيلة من ناحية ومحاولة تحقيق هذه القيم عملياً في حياة الإنسان من ناحية أخرى.

إن الأخلاق وما تحتويه من قيم فاضلة ومبادئ سامية تمثل أساساً للتقدم والرقى الحضري، فحياة الإنسان لا تستقيم إلا باكتسابه للقيم والمعايير الأخلاقية التي تنظم سلوكه وحياته، فهي تقوم بصياغة سلوكه وتصرفاته في إطار معين محدد يتفق وينسجم مع تلك المبادئ والقيم التي يؤمن بها، والتي تصبح مبرر كافي لكل التصرفات والأفعال التي يقوم بها الفرد، وعن طريقها يستطيع أن يميز بين ما هو مقبول ومستحسن وما هو مرفوض ومستتهجن

من قبل أفراد المجتمع، إن مثل هذه الأنواع من السلوك والمبادئ المعترف بها هي ما يكون القيم والقوانين الأخلاقية. (التلوع، 1995: 21)

## 12.2.2 القيم والاتجاهات والسلوك

لا ينشأ السلوك الإنساني من الفراغ، فالاستجابة الفورية للفرد في أي موقف والتي تختلف من فرد لآخر، ومن موقف لآخر، تتأثر بمجموعة من القيم، والتي تؤثر في الأحكام التي يصدرها الفرد، وعلى تقديره للأشياء أو الأفراد الذين يتفاعل معهم، فالتعبير عن القيم التي يحملها الفرد يمثل الاتجاهات. (الحاج، 2009: 88)

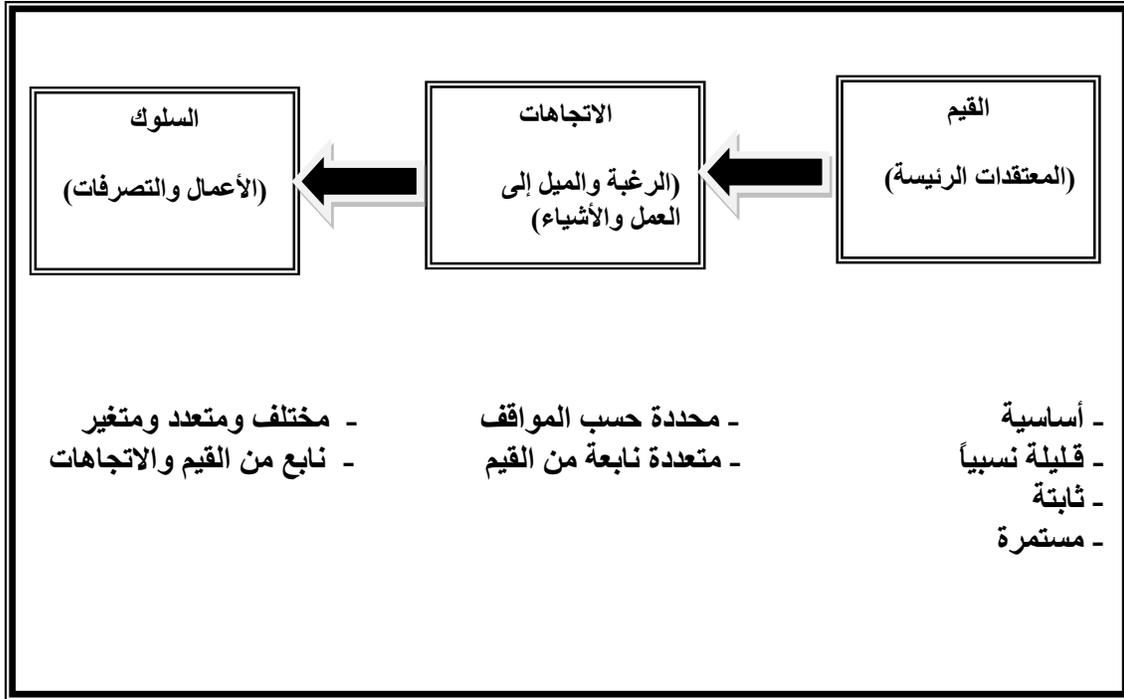
فالالاتجاه هو ميل أو استعداد الفرد فكرياً وشعورياً للاستجابة - إيجابياً أو سلباً - إلى ما في بيئته المحيطة إلى (الناس، أو مفاهيم أو أفكار أو حقائق أو أحداث أو منظمات، أو منتجات) فالالاتجاهات تشكل فكر ودوافع ومشاعر الفرد إزاء أي من هذه الأمور. (مصطفى، 2005: 125)

يتم التمييز بين القيم والاتجاهات، في أن الاتجاهات تركز على أشياء وحالات محددة؛ أي أن الاتجاه عبارة عن " توجه ما نحو أشياء محددة (بما فيها الأشخاص الآخرون والنفوس) أو حالات... فالالاتجاه ينتج عن تطبيق قيمة عامة على شيء ملموس أو حالات معينة، أي أنه من الممكن النظر إلى القيم على أنها اعتقادات عامة تسبق عمليات الاتجاهات.

كما أوضح (Lussier، 2005:88) أن "القيم تساعد في تشكيل الاتجاهات، فعندما يكون شيء ما ذا قيمة بالنسبة للفرد، فإنه يميل إلى اتخاذ اتجاهات إيجابية حياله، وعندما يكون شيء ما غير ذي قيمة بالنسبة له، فإنه يميل إلى اتخاذ اتجاهات سلبية حياله.

أما السلوك فهو عبارة عن الشيء الظاهر أو الذي يظهر من القيم الأساسية لشخص ما والاتجاهات المصاحبة لتلك القيم، وبالتالي فإن سلوك الشيء الملاحظ بشكل مباشر لما يؤمن به الشخص من القيم، وما ينتج عنها من اتجاهات تقود ذلك السلوك إلى وجهة معينة دون أخرى. (اليامي، 2009: 6)

لذا يمكن القول إن القيم تكمن في مكونات الشخصية وأبعادها وما يؤثر فيها من ظروف بيئية وثقافية متعددة، وهي بالتالي تلعب دوراً في تكوين اتجاهات الأفراد، وبناء معايير التي يحتكمون إليها في تقييم أمورهم، كما أنها تؤثر في السلوك وتتضح من الشكل رقم (2 - 1) العلاقة بين القيم والاتجاهات والسلوك.



الشكل رقم (2 - 1)

العلاقة بين القيم والاتجاهات والسلوك

المصدر (المغربي، 2004: 179)

### 3.2 المبحث الثاني : الالتزام الوظيفي

لكي نفهم سلوك الأفراد المتعلق بالعمل فهما تماماً، يجب تخطي مفهوم الرضا الوظيفي ونهتّم بمشاعر الأفراد تجاه المنظمات التي يعملون بها، وهو ما يسمى بالالتزام الوظيفي الذي يعكس مدى توافق الأفراد مع منظماتهم وتعلقهم بها، مع رغبة شديدة للاستمرار عضواً في المنظمة، وأيضاً الاستعداد لبذل مجهود عالٍ. (سلطان، 2004: 207)

فالالتزام الوظيفي مظهر من مظاهر السلوك الإنساني المعقد الذي يشمل جميع أوجه النشاط الذي يقوم به الفرد من أجل التوافق والتكيف مع البيئة، وإشباع الحاجات وحل المشكلات، ويرجع سبب الاهتمام به في المنظمات إلى أهمية الدور الذي يلعبه العنصر البشري، إذ أن نجاح المنظمة ووصولها لأهدافها مرتبط بشكل مباشر بمدى إيمان الأفراد بأهداف المنظمة، وتفاعلهم معها، وسعيهم للوصول إليها، وشعورهم بتطابقها أو قربها من أهدافهم الشخصية. (العابدين، 2010: 204)

وإذا نظرنا إلى المناهج الإدارية التي اتبعتها النظم الغربية لوجدنا أن الاعتماد الأكبر في التغيير كان على العاملين كمدخل من مداخل التطوير، فكثير من الأساليب والمداخل الإدارية الحديثة كمدخل الجودة الشاملة، ومدخل إعادة هندسة الأعمال، قد استهدفت استبدال المجموعات الثابتة من المهام والمسؤوليات بأدوار أوسع للعاملين، والتي تتطلب اقتناعاً وإيماناً من العاملين لأداء هذه الأدوار بمهارة وكفاءة، حيث يعد العنصر البشري هو عنصر الحسم الذي يمكن من خلاله تطوير المنظمة ككل شريطة أن تتوفر لدى العاملين الرغبة والقدرة، كما أن الرغبة في التميز وزيادة القدرات خلقاً للالتزامات أكثر على العاملين تجاه منظماتهم. (عصفور، 2008: ك)

ولقد تبنت مؤسسات العصر الحديث سياسة التأكيد على نوعية العاملين، وبدأت تعيد النظر في أساليب تحفيز العاملين، وكيفية دفعهم نحو الجد والاجتهاد والمثابرة في العمل من خلال الاهتمام بمفهوم الالتزام الوظيفي. (حمادات، عياصرة، 2011: 1006)

### 1.3.2 مفهوم الالتزام الوظيفي

تباينت تعريفات الالتزام الوظيفي، نظراً لتباين الباحثين حوله، وكذلك لازم المفهوم بعض التعقيد؛ نتيجة التركيز على الإلتزام في بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل الإلتزام نحو العمل، والإلتزام نحو الواجبات والمهام الداخلية للعمل، والإلتزام نحو المنظمة، والإلتزام نحو جماعة العمل وغيرها، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الإلتزام الوظيفي.

أورد (حمادات، 2006: 63) عدداً من التعريفات للإلتزام الوظيفي لبعض الكُتاب منها ،

عرف أورلي، Orielly الإلتزام الوظيفي بأنه "الارتباط النفسي الذي يربط الفرد

بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وإلى تبني قيم المنظمة".

كما عرفه بورتر، Porter بأنه "الرغبة القوية للبقاء عضواً في المنظمة، والاستعداد

للقيام بجهود كبيرة لمصلحتها، والإيمان بها وتقبل قيمها وأهدافها".

وعرفه الكايد بأنه "استعداد الفرد لبذل درجة عالية من الجهد لمصلحة المنظمة التي

يعمل فيها مع وجود الرغبة الحقيقية في الاستمرار داخل المنظمة وقبول أهدافها وقيمها".

وعرفه (حريم، 2004: 107) بأنه "اتجاه حول ولاء وانتماء الموظفين للمنظمة، وهو

عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة، واستمرار نجاحها وبقائها".

أما (أوبكر، 2008) فقد عرف الإلتزام بأنه "الدرجة التي يكون فيها أعضاء المنظمة

مستعدون لبذل الجهود، وإظهار الولاء، وانتمائهم للمنظمة، وتحقيق أهدافها".

بعد الاطلاع على الأدب الإداري وما كتب في مجال السلوك التنظيمي، يلاحظ تعدد المصطلحات المستخدمة من قبل الباحثين والكتاب، لوصف ظاهرة جودة العلاقة بين الفرد والمنظمة. حيث يشير كل من (المدهون، الجزراوي، 1995: 506) إلى قبول الفرد التام لأهداف المنظمة وقيمها واستعداد لبذل جهدا استثنائي، والرغبة الصادقة لدى الفرد للمحافظة على الانتماء والعمل بالتنظيم بفاعلية، وبشكل دائم" بمصطلح الولاء التنظيمي. في حين أشار (عبد الباقي، 2005: 315) إلى درجة تطابق الفرد مع المنظمة وارتباطه بها واعتقاده وقبوله لأهداف المنظمة وقيمها" بمصطلح الالتزام التنظيمي، فالعلاقة وفقا لهذا المفهوم يجب أن تكون قوية وإيجابية، وتقوم على الاقتناع الداخلي بأهداف أو غايات المنظمة، وليس مجرد تقييم ما يحصل عليه الفرد من مزايا ومنافع مختلفة، كما أوضح (اليامي، 2008) "أن الالتزام يعني الولاء للمنظمة مصحوبا بتعلق عاطفي ونظام اعتقادي قوي نحو المنظمة".

أما (عصفور، 2008: 149) فيرى "أن الاستثمار المتبادل بين الفرد والمنظمة طوال فترة تواجد الفرد في المنظمة، يترتب على هذا الاستثمار سلوك غير اعتيادي من الفرد لنجاح واستمرارية المنظمة" إنه ارتباط التنظيمي.

ويشير (حمادات، عياصرة، 2011: 1007) إلى أن "ارتباط الفرد بقيم المؤسسة وأهدافها والتوحد بها والاندماج في عملها والتضحية الشخصية لمصلحتها، وإنجاز فوق المتوقع لمهامها، والإسهام بجد لمصلحة المؤسسة والرغبة في البقاء فيها والاستمرار في خدمتها" بمصطلح الالتزام الوظيفي.

ومن خلال ما سبق وعلى الرغم من تعدد المصطلحات التي تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها إلا أن هناك عناصر رئيسة اتفق عليها الباحثون، تتضمن عدداً من المتغيرات المرتبطة بسلوك الفرد تجاه المنظمة، يمكن تحديدها بما يلي:

1. قبول واقتناع الفرد بأهداف المنظمة وقيمتها.
2. الرغبة في البقاء كعضو في المنظمة.
3. استعداد الفرد لبذل جهود استثنائية لمصلحة المنظمة.

وبعد استعراض وجهات النظر المختلفة، يلاحظ تشابه الباحثين والكتاب في استخدام التعريف نفسه لتوضيح مفهومي الالتزام الوظيفي والالتزام التنظيمي، أما الاختلاف، فيتمثل في كيفية تحديد مستوى الالتزام، فالالتزام التنظيمي يقيس التزام الفرد نحو التنظيم بصفة عامة، أما الالتزام الوظيفي، فيتعلق بأثر إلتزام الفرد داخل نطاق العمل أو الوظيفة الذي يعتمد على قبول واقتناع الفرد بالأعمال المرتبطة بالدور الوظيفي الذي يؤديه.

وطالما أن أداء ونمو المنظمات، وخاصةً المنظمات الخدمية التي يحدث فيها اللقاء المباشر بين مقدم الخدمة والعميل، يعتمد على نمو وتطور الكوادر البشرية، فإنه يصبح لقدرة ومهارة مقدم الخدمة من ناحية، واقتناعه بقيم وأهداف الوظيفة من ناحية أخرى، التأثير الجوهري على جودة الخدمة، ولهذا السبب فإن وجهة نظر الباحث في هذه الدراسة تتفق مع استخدام مفهوم الالتزام الوظيفي.

وقد عرف كل من **Howard & Thomas & Meyer** الالتزام الوظيفي بأنه يعبر عن معدل التزام الأفراد العاملين نحو عملهم و مدى اهتمامهم بالمنظمات التي يعملون بها وزملاؤهم في العمل بالإضافة إلى مدى رغبتهم في بذل الجهد الإضافي لضمان نجاح المنظمة. (حمادات، عياصرة، 2011: 1007)

إن التزام الأفراد العاملين نحو عملهم و مدى اهتمامهم بالمنظمات، يدل على اقتناع الفرد وقبوله لأهداف الوظيفة وقيمتها، والذي ينشأ عن تطابق وتمائل بين أهداف الفرد وقيمه، وأهداف المنظمة وقيمتها، أما الرغبة في البقاء كعضو في المنظمة، فيترتب عليها أن يسلك

الفرد سلوكاً يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه، كذلك هذا التعريف لا يصف اتجاهات فرد نحو المنظمة ومدى قبوله لأهدافها فحسب، بل يبين أيضاً مدى استعداد الفرد لبذل جهد أكبر في الوظيفة التي يؤديها، وتحمله لمسؤوليات إضافية تتعلق بالزملاء والمنظمة، حيث يرى (الصيرفي، 2009: 22) أن الرغبة في بذل جهد أكبر في الوظيفة التي يؤديها الفرد، تقوم على اندماج الفرد في الأنشطة المرتبطة بالدور الذي يؤديه، وهو ما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

واستناداً إلى تعريف الالتزام الوظيفي الذي أورده كل من **Howard & Thomas & Meyer**، فإنه في هذه الدراسة قد حددت أربعة أبعاد رئيسية والتي لها تأثير مباشر في اندماج الأفراد العاملين في الأنشطة الوظيفية المرتبطة بالدور الذي يؤديه، فالالتزام الوظيفي لدى هيئة التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية، يشمل مجموعة من المجالات التي تفرض على العاملين بهذه الهيئات الانتباه لها، فبجانب الالتزام بالمسؤوليات والواجبات المهنية والوظيفية، هناك واجبات ومسؤوليات أخرى لا تقل أهمية، يجب الالتزام بها، تتمثل في التزامات ومسؤوليات أدبية وسلوكية تجاه المرضى وتجاه المستشفى وزملاء العمل، ومن مؤشرات ذلك الالتزام الإيمان القوي بقيم المنظمة وأهدافها والاستعداد لبذل جهد كبير لترسيخها وتحقيقها.

فالمسؤولية تجاه العمل يعبر عنها بمدى افتخار واعتزاز الفرد بالمهنة والوظيفة، والمسؤولية تجاه زملاء العمل، وهي المسؤولية التي يشعر بها الفرد تجاه غيره من الزملاء، أما المسؤولية تجاه المنظمة فيعبر عنها بمدى إيمان وقبول الفرد لأهداف وقيم المنظمة التي يعمل بها، والمسؤولية تجاه المرضى فيعبر عنها برغبة العاملين في بذل جهد من أجل المرضى.

حيث إن اقتناع الفرد الفعلي والحقيقي بالمهام والواجبات التي تفرضها الوظيفة، وبذل الجهود العالية وغير المتوقعة، ما هي إلا مظاهر تدل على مدى الالتزام ، فقد أشار (رسمي،2004: 11) إلى "أن الالتزام ليس مؤشراً فقط على بقاء الفرد في تنظيم معين، ولكنه مؤشر دال على طبيعة الأداء اليومي للفرد"، فالحكم على التزام الفرد من عدمه يتضح من خلال تصرفات وسلوكيات الوظيفة للفرد داخل المنظمة ومدى تعلقه بها، بالإضافة إلى ذلك فإن الرغبة القوية للبقاء في عضوية المنظمة، وبذل الجهود الكبيرة لضمان نجاحها، تكونان من خلال القيام بهذه المهام والواجبات بالإضافة إلى تحمل المسؤوليات.

### 3.3.2 المهام والمسؤوليات الوظيفية المرتبطة بمهنة التمريض

يعتبر التمريض مهنة إنسانية تلزم الأفراد العاملين بها بمسؤوليات كبرى تجاه مرضاهم، تفرضها القوانين الوضعية والأخلاقية وضمير المهنة، فيجب على الأفراد العاملين بهذا المجال الاقتناع التام بمهنة التمريض، وأن يضعوا نصب أعينهم أن العمل الذي يقومون به هو عمل إنساني له كرامته واحترامه، وأن يعملوا على الارتقاء بمستوى المهنة، وكذلك احترام قوانين وقواعد ولوائح العمل بالمنظمة وتنفيذ ما يختص بها، واحترام جميع العاملين، والعمل على توفير المناخ السليم للعمل في المنظمة، هذه الأمور جميعها مؤشرات قوية على مدى تعلق وإلتزام الأفراد تجاه المنظمة التي يعملون فيها. (موقع الممرض، تاريخ الدخول AM10:16/01/05/2012 [www.zlth.med.ly/nursing/board1.ht](http://www.zlth.med.ly/nursing/board1.ht))

فقد عرفت مهنة التمريض على أنها "علم وفن ومهارة يتم من خلالها تقديم الخدمات الصحية للمجتمع، فهي علم؛ لأنها تعتمد على كثير من العلوم الأساسية كعلم التشريح ووظائف الأعضاء، وهي فن ومهارة، لأنها تتطلب دقة في العمل، وسرعة في البديهة والأداء

المخلص". (البكري،2005: 106)

ويمكن تحديد الواجبات والمسؤوليات التي تقع على عاتق الأفراد العاملين في هيئات

التمريض بالآتي :-

1. العمل على تحسين مستوى أداء الخدمات التمريضية بالجهة التي يعملون بها، و ذلك

من خلال تنسيق الخدمات الصحية، والتعاون مع الرؤساء والمرؤوسين في العمل.

2. مساعدة المريض بشكل حقيقي لتجاوز المشكلات التي يتعرض لها والتي لا تنحصر

فقط في حدود الجانب الجسدي للمريض، بل تتعداه إلى الجانب النفسي والاجتماعي

أيضاً.

3. العمل على نشر قواعد النظام الصحي والاحترام في التعامل بين العاملين في

المستشفى، أو مع ذوي المرضى، أو أي أطراف أخرى ذات صلة بعمل المنظمة.

4. التعاون الصادق مع أفراد الفريق الصحي والعاملين في المنظمات الصحية، حيث إن

حصيلة هذا التعاون تؤدي إلى تحسين خدمات الرعاية الصحية للمواطنين.

5. على الممرضة أن تعامل زملاءها وزميلاتها في العمل كما تحب أن يعاملوها، ويجب

عليها أن تحافظ على العلاقات الطيبة فيما بينهم.

6. احترام جميع العاملين بالمنظمة، وأيضاً احترام مواعيد العمل والحرص عليها.

7. على الممرضة أن تتجنب الحديث بسوء عن زميلاتها، وعليها أيضاً أن تتجنب أي

تعليق أو ملاحظة من شأنها الانتقاص من مهارة، أو رأى أي زميل أو زميلة في

العمل، وأن تكون على استعداد كامل لتعليم الزميلات الأحدث منها تخرجاً وكذلك

طالبات التمريض، ولا تحجب عنهن أية معرفة. ( موقع الممرض، تاريخ الدخول

فضلاً عن ذلك، فإن الممرضة يجب ألا تبقى حبيسة ما تعلمته في دراستها بمراحلها المختلفة، إذ أن مهنة التمريض تفرض عليها الاستمرار في التعلم والتعرف على كل ما هو جديد وذو صلة بعملها، وبما يكسبها الخبرة والدراية في مجال عملها، ويجعلها قادرة على مواكبة الاحتياجات الطبية لإنجاز مهام عملها، وكذلك احتياجات المريض بمختلف صورها. (البكري، 2005: 109)

قيام العاملين بهذه الواجبات والمسؤوليات يتم في ظل وجود عوامل متعددة تؤثر في كيفية أدائهم لها، كما أن هذه العوامل تختلف من شخص إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى.

### 3.2.2 العوامل المؤثرة في الالتزام الوظيفي

تصنف العوامل التي تؤثر في تطوير وتعزيز الالتزام الوظيفي إلى ثلاثة أنواع هي ، العوامل الشخصية، والعوامل التنظيمية، والعوامل غير التنظيمية، حيث حدد كل من ستيبرز وبورتر (Steers & Porter 1991) هذه العوامل في الآتي :

- **عوامل شخصية :** وهي العوامل ذات العلاقة بالفرد العامل نفسه، مثل: شخصية الفرد العامل وقدرته على تحمل المسؤولية، أو توقعات الفرد الوظيفية، أو ارتباطه النفسي بالعمل أو المنظمة، أو عوامل تتعلق باختياره العمل. (حمادات، 2006: 70)

ومن ضمن العوامل الشخصية أيضاً، مستوى تعليم الأفراد، حيث من المتوقع أن ارتفاع مستوى تعليم الفرد يصاحبه ارتفاع مستوى التوقعات، تلك التوقعات قد لا يستطيع التنظيم مقابلتها، فضلاً على أن ارتفاع مستوى تعليم الفرد يرتبط بارتفاع مستوى الالتزام المهني، مما يجعل من العسير على التنظيم أن ينافس بنجاح لتحقيق انتماء الفرد. (رسمي، 2004: 18)

- **عوامل تنظيمية :** وهي عوامل التي تتعلق بالخبرة العملية، أو نطاق العمل نفسه كالتحدي والتغذية العكسية والاستقلالية، فضلا عن الإشراف المباشر، وتمسك أعضاء جماعة العمل بأهداف المنظمة، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
- (حمادات، 2006: 70)

"بالإضافة إلى المدى الوظيفي والذي يستند إلى أن تتوع الأنشطة التي يقوم الفرد بها، تفرض عليه ضرورة كسب معارف وخبرات جديدة تدفع الفرد إلى الارتفاع بمستواه المهاري والمعرفي، ومن ثم يرتفع مستوى التزامه نحو العمل، وتتصف العلاقة هنا بالتبادلية حيث يسعى الفرد إلى تكوين استجابة إيجابية مثلاً (من خلال إعداد الأبحاث والاشتراك في المؤتمرات)، يقابلها استجابة من التنظيم وتتمثل في التقدير الوظيفي والمعنوي". (رسمي، 2004: 18 - 19)

- **عوامل غير تنظيمية :** وهي عوامل تركز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد اختياره لقراره الأول في الالتحاق بالمنظمة، بحيث يكون مستوى الالتزام لدى العاملين مرتفعا عندما يكون الأجر المتوافر في الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته، مما يعطيه تبريرا لاختياره الأول، أو حين يرى أن اختياره مطلق نسبيا لعدم توفر فرص لاحقة بديلة لتغيير قراره الأول. (حمادات، 2006: 70)

ولا شك أن الاهتمام بدراسة وتحليل هذه العوامل بشكل سليم من شأنه أن يرتقي بجودة العلاقة بين الفرد والمنظمة، وأن يسهم في رفع من مستوى الالتزام الوظيفي لدى الأفراد العاملين، وذلك باعتباره سلوكاً تنظيمياً مرغوباً فيه، وتسعى إلى تعزيزه جميع المنظمات، بالإضافة إلى مساهمته في الحفاظ على أفضل الكوادر البشرية داخل المنظمة.

### 4.3.2 أهمية الالتزام الوظيفي :

يمكن توضيح أهمية الالتزام الوظيفي من خلال عرض للنتائج السلبية للسلوكيات والتصرفات غير المرغوبة من قبل الأفراد العاملين، والتي يكون مرجعها لوجود انخفاض في مستوى الالتزام الوظيفي، فمتوقع من العاملين الذين يشعرون بالالتزام عميق تجاه منظماتهم أن يسلكوا سلوكاً مختلفاً عن أولئك الذين لا يشعرون بهذا الالتزام، حيث إن الالتزام يؤثر بشدة في أوجه رئيسية عديدة في سلوك العمل، منها (سلطان، 2004: 210):-

1. يرتبط مستوى منخفض من الالتزام بمستوى مرتفع من الغياب والرغبة القوية في ترك العمل والبحث عن وظائف جديدة.

2. المستوى المنخفض من الالتزام يؤدي إلى عدم الرغبة في المشاركة وتقديم التضحيات حيث نجد الأفراد الأكثر التزاماً أكثر عطاء بطبيعتهم .

3. المستوى المنخفض من الالتزام له تأثير سلبي في الشخصية، حيث أثبتت الدراسات أن الأفراد المرتبطين بدرجة أكبر بمنظماتهم يستمتعون بحياة مهنية ناجحة، وشخصية سعيدة.

كذلك فإن الأفراد الغير ملتزمين يتولد لديهم شعور بالاغتراب والنفور من المنظمة، مثل هؤلاء يتخلون عن المنظمة نفسياً أو مادياً أو كليهما، وهذا يؤدي بدوره إلى انخفاض كمية المخرجات، وارتفاع معدلات الشكوى، وارتفاع معدلات التخريب والسرقة الداخلية. (مسعود، 2008: 49).

كما يشير (Ivancevich&etc 2005: 162) إلى أن الالتزام له نتائج أخرى إيجابية أيضاً، فالموظفون الملتزمون يميلون لأن يكونوا أفضل في الحضور ودوام أطول في الحياة المهنية من نظرائهم الأقل التزاماً، وليس من الغريب أن نجدهم أيضاً يميلون للعمل بجد أكثر

في وظائفهم ويكون أداؤهم أفضل من أولئك الذين لديهم إلتزام أقل، ومجمل القول إن هناك أدلة كثيرة على أن الموظفين الملتزمين ينالون تقديراً أفضل من أولئك الأقل التزاماً.

### 5.3.2 أنواع الإلتزام الوظيفي :

يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات من الإلتزام الوظيفي: الإلتزام الدائم، الإلتزام

العاطفي، والإلتزام المعياري، وهي كما يلي :-

1. الإلتزام الدائم : يدور معناه حول سعي الفرد الدائم للحفاظ على عضويته في المنظمة؛

اعتقاداً منه أن ترك العمل بها سوف يكلفه ما لا طاقة له به، وهؤلاء هم طبقة العاملين

ذوي الخبرة الطويلة.

أي أن الإلتزام نحو المنظمة قد يتشكل بمرور الوقت، حيث يقضي الفرد معظم حياته

الوظيفية داخل المنظمة، ومن ثم فإن تركه لهذه المنظمة سيكون مكلفاً، بمعنى أنه يعبر عن

إدراك العاملين لحقيقة الامتيازات والمنافع التي سيحصلون عليها جراء استمرارية ولائهم

وبقائهم بالمنظمة.(الصويجي،2005: 67)

فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة، فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها

على مدار الوقت مثل (الصدقة الحميمة لبعض الأفراد)، وكثير من الأفراد لا يرغب في

التضحية بتلك الأمور.(جيرالد،روبرت،2004: 216)

2. الإلتزام العاطفي : يشير إلى درجة الحب والود بين الفرد والمنظمة، رغم ما قد يلاقيه

الفرد من متاعب ومشاق، ويترتب على ذلك أن يبذل الفرد قصارى جهده في سبيل البقاء

في العمل بالمنظمة، والمساهمة الجادة في إنجاز أهدافها، وخاصة إذا واجهت المنظمة

عوامل تغيير هيكل قو، ومع ذلك يجد الفرد نفسه راغباً في التكيف مع تلك العوامل، وتبني القيم والأهداف الجديدة.

3. **الالتزام الأدبي** : يعني أن الفرد يشعر بأن من واجبه البقاء للعمل في المنظمة، نتيجة لما يلقاه من ضغوط من الزملاء والرؤساء والمرؤوسين، ومن ثم فإن هذا الشخص يقبل حتى لا يحدث أي قلق أو حرج للآخرين، وهذا الشخص يقدم مصلحة المنظمة على حساب مصلحته الشخصية. (أبو الخير، 2006: 221)

### 6.3.2 مداخل تنمية الالتزام الوظيفي

هناك الكثير من المحددات التي تخرج عن نطاق سيطرة الإدارة مما يتيح أمامها فرصاً محدودة لتقوية الالتزام، فعلى سبيل المثال نجد أنه في حالة وفرة الفرص الوظيفية ينخفض الالتزام الدائم لدى الأفراد لتوفر فرص عمل بديلة، مع ذلك فإن الإدارة باستطاعتها عمل الكثير لتقوية الالتزام من خلال ما يأتي :

1. **الإثراء الوظيفي**: إن الإثراء الوظيفي بالتعميق الرأسي للوظيفة يجعل الفرد أكثر مسؤولية عن عمله، ويعطيه المزيد من حرية التصرف والاستقلال والمزيد من المشاركة في اتخاذ القرارات المؤثرة في عمله، وهذا من شأنه أن يقوي الالتزام لدى الأفراد.

2. **إيجاد نوع من التوافق بين مصلحة المنظمة ومصالح العاملين**: أي أن يشعر العاملون بأن ما تحققه المنظمة من منافع يعود عليهم أيضاً بالنفع؛ لأن هذا الشعور من شأنه أن يقوي التزامهم تجاه المنظمة، ويتحقق ذلك بشكل مباشر من خلال خطط الحوافز، وخاصة المشاركة في الأرباح.

3. استقطاب واختيار الموظفين الجدد الذين تتوافق قيمهم مع قيم المنظمة: كلما كانت قيم الفرد متوافقة مع قيم المنظمة وأهدافها، كلما قوى لديه الالتزام (وخاصة الالتزام العاطفي) تجاه المنظمة، فإذا كان من قيم المنظمة الاهتمام بالعمل الجاد والحرص على الجودة، فعليها أن تراعي هذه الشروط بحزم عند اختيار الموظفين الجدد، بحيث يتم اختيار من تتوافر فيه تلك القيم. (جيرالد، روبرت، 2004: 220)

وقد بين كل من ( Ivancevich, & Others 2005: 163 ) أن عملية التوظيف والاختيار تكون قائمة على أساس قيم وأطلقوا عليها ( ممارسة التوظيف القائمة على أساس القيم - Use Value – Based Hiring Practices ) ( عملية ارتباط الموظفين بالفكر والمعتقد في كثير من المنظمات تبدأ قبل حتى توظيف العمال وفق تطبيقات التوظيف القائمة على أساس القيمة، وهذه المنظمات تبدأ أولاً بتوضيح ما هي قيمها الأساسية، ثم تفرض إجراءات لمراقبة الموظفين الجدد، وتتطلب دليلاً على الالتزام بقيم المنظمات من قبل المرشحين لها وترفض العدد الكبير من الموظفين المحتملين، والنتيجة النهائية هي اختيار الموظفين الذين تتطابق قيمهم ومهاراتهم مع فكر ومعتقد الشركة، وأولئك الذين هم بصدد أن يكونوا مؤمنين بها من بين أولئك الذين قد لا يتلاءمون مع المنظمة.

فالمنظمات استخدمت مثلاً الاختبارات، والمقابلات الشخصية، والتحقق من خلفيات المتقدمين للعمل، فقد قام كل من Ben و Jerry بفحص المديرين الذين لا يشاركون مع الأهداف الاجتماعية للشركة، وكذلك شركة تصنيع سيارات تويوتا في الولايات المتحدة تفحص أولئك الذين لا يتمتعون بروح الفريق، ويقوم Golden Sachs بالتأكيد على النزاهة، كما أن المتقدمين للعمل في شركة تويوتا يواجهون عقبة برامج اختبارات ومقابلات شخصية

لمدة خمسة أيام تركز على فريق العمل، التوجه نحو الجودة والقدرة على التواصل حسب ما يتوافق مع رغبة المنظمة.

### 7.3.2 العلاقة بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي

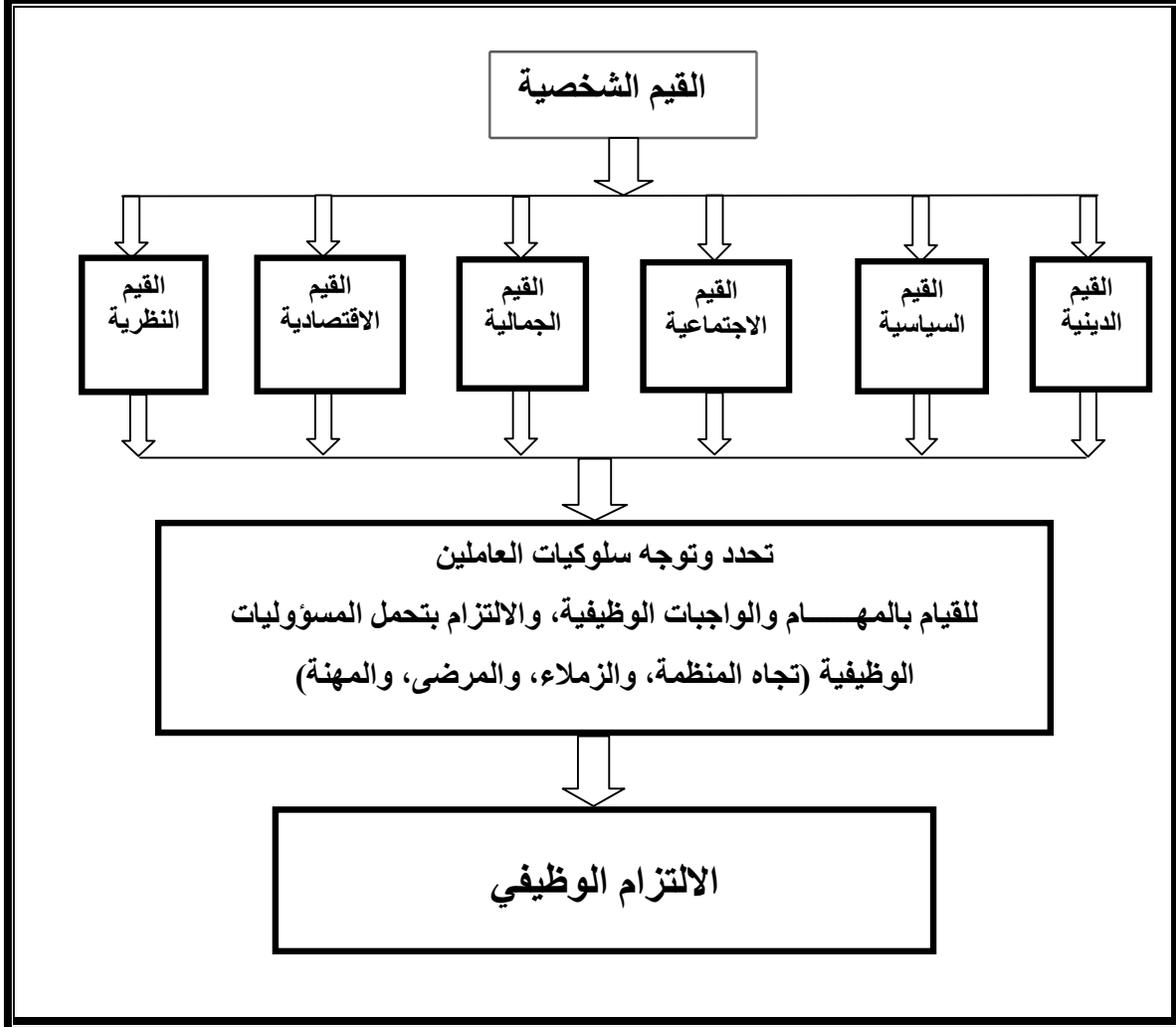
إن لكل فرد قيمه الشخصية الخاصة به، ولعل المشكلة الأساسية التي تقع فيها الكثير من المنظمات، أنها عند اختيار الفرد للعمل في المنظمة، فإنه سيجد مجموعة من القيم التنظيمية السائدة قبل وجوده، وهي التي تشكل ثقافة المنظمة التي سيعمل بها، فإذا كانت قيم الفرد الشخصية غير متوافقة مع قيم المنظمة، فلا بد من أنه سيأتي بسلوكيات غير مرغوبة وتصرفات تتعارض مع أهداف المنظمة، وعلى العكس من ذلك، فإذا كان ثمة توافق وانسجام بين قيم الفرد الشخصية وقيم المنظمة، فستكون نتائج هذا التوافق قبول الفرد للمهام وتحمله للمسؤوليات التي تفرضها الوظيفة، كالمساهمة بجد في تحقيق أهداف المنظمة، وشعوره بالفخر، لأنه جزء منها. (عصفور، 2008: 109)

إن القيم التي يتمسك بها الفرد تؤثر كثيراً في اتجاهاته وآرائه، ومن ثم في تحديد سلوكه، ومن هنا تهتم المنظمات المختلفة وتسعى جاهدة لغرس قيم إيجابية في نفوس العاملين لديها، بما يساعد في تحقيق أهدافها وانجاز الأعمال والمهام الموكلة إليهم بكفاءة وفاعلية، وتعزيز شعورهم بالولاء والانتماء للمنظمة، وحثهم على العمل بروح الفريق الواحد، وغير ذلك من أنماط السلوك الإيجابية المنشودة في العمل. (حريم، 2004: 109)

وعلى ضوء العلاقة التي حددها (المغربي، 2004: 179) بين القيم والاتجاهات والسلوك، فإنه يمكن وضع نموذج لهذه الدراسة نوضح فيه الدور الذي تلعبه القيم الشخصية في توجيه السلوك، ومدى مساهمتها في إمكانية التعرف على أنماط السلوك الفردي تجاه المواقف،

بالإضافة إلى أنها توفر أساساً موضوعياً للاختيار بين العديد من البدائل والقرارات، كما هو

مبين في الشكل رقم (2 - 2).



الشكل رقم (2 - 2) : العلاقة بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي

المصدر: تصميم الباحث

فعندما تتأصل القيمة داخل الفرد، فإنه يستخدمها كمعيار يقود تصرفاته، ويقيم بها

تصرفات الآخرين، فالقيم الشخصية هي معايير نقيم بها حياتنا اليومية، ونرتب على أساسها

أولوياتنا، ونختار بين مناهج أو سبل التصرف البديلة، وتؤثر القيم في إدراكنا لما يجري من حولنا. (مصطفى، 2005: 119)

فمثلاً عندما يترسخ لدى الفرد العامل في هيئة التمريض (الممرض أو الممرضة) الإيمان القوي بأهمية مساعدة المريض بشكل حقيقي، لتجاوز المشكلات التي يتعرض لها، أو المساهمة في رفع المستوى الصحي للمواطنين والمجتمع بشكل عام، أو المساهمة في الارتقاء بمستوى المهنة اقتناعاً منهم بأن سمعة المهنة من سمعة المشتغلين بها، فجميعها تعتبر قيماً يؤمن بها الفرد، وتنعكس هذه القيم بدورها على سلوكياته واتخاذها للقرارات وإلتزامه بتحمل المسؤوليات الوظيفية، فسنجده مستعد لبذل الجهد لتعزيز الثقة لدى المريض في قدرته على الشفاء والمساهمة في سرعة استجابته للعلاج، والمشاركة في البرامج الاجتماعية للتوعية والتثقيف الصحي، أيضاً سنجده على استعداد كامل للمشاركة في مختلف البرامج والنشاطات العلمية للارتقاء بمستوى المهنة.

## الفصل الثالث

### الدراسة الميدانية

### 1.3 المقدمة

يتناول هذا الفصل توضيحاً ووصفاً للكيفية التي تم بها إجراء الدراسة الميدانية، من حيث منهجية الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، ثم الدراسة الاستطلاعية، وحجم العينة الاستطلاعية والطريقة التي اختيرت بها، ثم وصف للأداة المستخدمة في تجميع بيانات هذه الدراسة، واختبار صدق وثبات الأداء، والإجراءات التي تم بها توزيع الاستمارات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، ثم وصف لخصائص عينة الدراسة، وأخيراً عرض للنتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة والمقترحات للدراسات المستقبلية.

### 2.3 منهجية الدراسة

بناء على فرضيات الدراسة والأسئلة التي تحاول الإجابة عنها، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل وتفسير والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، للوصول إلى استنتاجات تساعد في فهم وتوضيح مشكلة الدراسة.

### 3.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد الليبيين العاملين بهيأة التمريض من مرضين وممرضات في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي، والتي كان عددها ثلاثة عشر مستشفى ومركزاً طبياً، وقد بلغ عدد العاملين بالوظائف والأعمال المرتبطة بالتمريض (1569) موظفاً، ونتيجة لكبير حجم مجتمع الدراسة وعدم إمكانية الحصول على إجاباتهم جميعاً فقد أخذت منهم عينة عشوائية بسيطة بلغت (310) فرداً، حيث تمت الاستعانة بجدول (Krejcie, Robert V Morgan, Daryle W.) لاستخراج حجم العينة، وهي عينة عشوائية نسبية، موزعة على جميع المستشفيات والمراكز الطبية طبقاً لنسبة

تمثيل كل مستشفى ومركز طبي في مجتمع الدراسة الكلي، كما هو مبين في الجدول رقم (3) -

(1) على النحو التالي :

جدول (3 - 1) توزيع أفراد العينة حسب كل مستشفى ومركز طبي

حجم العينة* المستهدف	النسبة	العاملون بيهيأة التمريض	المستشفيات	
			الفئة	
59	%19	291	م. الجلاء	1
43	%14	220	م. بنغازي الأطفال	2
56	%18	278	م. الجمهورية	3
3	% 1	20	م. الأمراض السارية	4
16	% 5	80	م. الهواري العام	5
16	% 5	80	مركز خدمات الكلى	6
12	% 4	67	م. النفسية	7
25	% 8	120	م. الصدرية	8
9	% 3	52	م. النهر	9
28	% 9	144	م. 7 أكتوبر	10
19	% 6	98	مركز بنغازي الطبي	11
6	% 2	32	مركز بنغازي لطب وجراحة القلب	12
19	% 6	87	م. الهواري لجراحة المسالك والأنف والأذن والحنجرة	13
<b>**311</b>	<b>%100</b>	<b>1569</b>	<b>الإجمالي</b>	

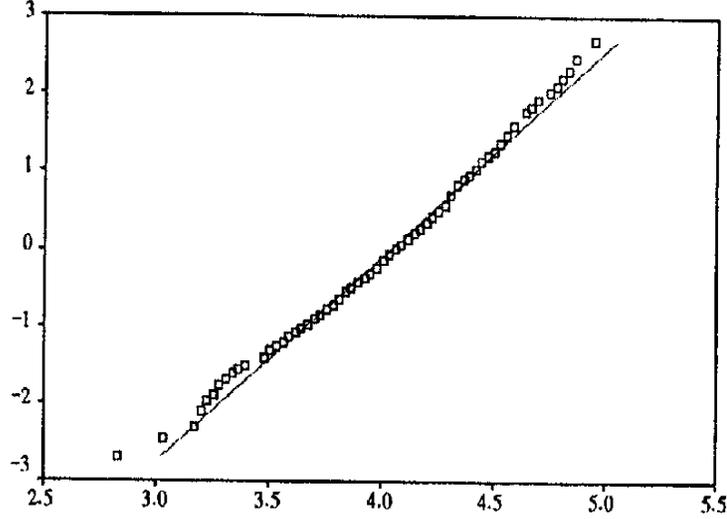
\* تم الحصول على العمود الأخير والخاص بحجم العينة المستهدفة من مجتمع الدراسة وذلك من خلال تحديد نسبة تمثيل كل مستشفى أو مركز طبي في مجمع الدراسة الكلي، على النحو التالي :

$$\text{فمثلاً نسبة تمثيل مستشفى الجلاء} = \frac{\text{عدد العاملين بالمستشفى}}{\text{إجمالي مجتمع الدراسة}} = \frac{291}{1569} = 18.5\% \approx 19\%$$

ثم تضرب هذه النسبة في حجم العينة المستهدفة والمتحصل عليها من جدول (Krejcie, .) Robert V Morgan, Daryle W و بالتالي فإن حصة مستشفى الجلاء من عينة الدراسة تساوي (59 = 310 X %19)، وهكذا بالطريقة نفسها لكل مستشفى أو مركز طبي.

\*\* أما الملاحظة الثانية، فتتعلق بحجم العينة المستهدفة الذي يساوي (310)، أما الموجود في الجدول فهو (311)، والسبب في ذلك كان راجعاً للتقريب.

ولاختبار الفرضيات تم اختبار تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي كما هو موضح في الشكل (3 - 1)، الذي تشير نتائجه إلى تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي وعليه يمكن استخدام اختبار (t) لاختبار مدى اختلاف المتوسطات عن الوسط الفرضي 3 .



شكل (1-3) اختبار تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي

### 4.3 وصف لأداة الدراسة

استخدمت استمارة الاستبانة، كأداة لجمع البيانات، حيث قسمت هذه الاستمارة إلى ثلاثة أجزاء :

**الجزء الأول :** الخاص بتجميع البيانات عن العاملين من حيث الخصائص

الديموغرافية، ويحتوى هذا الجزء على مجموعة من الأسئلة، وعددها خمسة، تهدف إلى الحصول على بيانات شخصية عن الأفراد العاملين، تتعلق بـ : الجنس ، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي، مدة الخدمة.

**والجزء الثاني :** خاص بالقيم الشخصية، تم قياس هذا المتغير باستخدام استمارة

الاستبانة التي استخدمتها (الجوهري، 2006) في دراستها بعد إجراء بعض التعديلات عليها

من قبل الباحث، حيث احتوى هذا الجزء بصورته النهائية على (36) فقرة موزعة على ست

قيم شخصية سائدة لدى الأفراد العاملين بهيأة التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي، كما هو موضح في الجدول رقم (3 - 2).

جدول (3 - 2) توزيع فقرات القيم الشخصية حسب ورودها في استمارة الاستبانة

رقم الفقرة حسب ورودها في استمارة الاستبانة	عدد الفقرات	القيم الشخصية	
27، 23، 18، 12، 7، 2	6	1	القيم الدينية
35، 31، 22، 16، 11، 6	6	2	القيم السياسية
29، 24، 20، 13، 9، 4	6	3	القيم الاقتصادية
34، 26، 21، 15، 5، 1	6	4	القيم الجمالية
36، 32، 28، 19، 8، 3	6	5	القيم الاجتماعية
17، 33، 30، 25، 14، 10	6	6	القيم النظرية

**والجزء الثالث :** الخاص بالالتزام الوظيفي، قام الباحث بالاطلاع على عدد من الدراسات سواء المحلية و العربية، مثل : دراسة بالهوايل "2000"، ودراسة أضيولة "2010"، ودراسة رسمي "2004" وكذلك دراسة حمادات و عياصرة "2011"، وذلك للاستفادة منها في تطوير هذا الجزء من استمارة الاستبانة لهذه الدراسة، والذي يتكون من أربعة مجالات مختلفة تتعلق بالمسؤوليات والمهام المرتبطة بالوظيفة التي يؤديها الأفراد العاملون في الهيئة التمريض أثناء عملهم وهي (مسؤوليات التمريض تجاه المهنة، والمرضى، والزملاء، والمنظمة). وعدد فقراتها "32" فقرة، تبدأ من رقم 37 إلى 68، كما هو موضح في الجدول رقم (3 - 3).

جدول (3 - 3) توزيع فقرات الالتزام الوظيفي حسب ورودها في استمارة الاستبانة

رقم الفقرة حسب ورودها في استمارة الاستبانة	عدد الفقرات	المسؤوليات والمهام الوظيفية
58، 57، 56، 47، 46، 43، 40، 37	8	مسؤولية تمريض تجاه المنظمة
67، 66، 62، 55، 48، 45، 41، 38	8	مسؤولية تمريض تجاه المهنة
68، 64، 63، 60، 53، 51، 50، 44	8	مسؤولية تمريض تجاه المرضى
65، 61، 59، 54، 52، 49، 42، 39	8	مسؤولية تمريض تجاه الزملاء

وهذه الأداة مصممة وفق مقياس ( ليكرت) المكون من خمس درجات، تتراوح بين (موافق تماماً، إلى غير موافق على الإطلاق، كما هو موضح بالجدول رقم (3 - 4)

جدول (3 - 4) توزيع درجات القياس على البنود الموجبة

العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
الدرجة	5	4	3	2	1

وتحتوي أداة الدراسة (استمارة الاستبانة) على عدد من العبارات السلبية وعددها (12 عبارة ) ، منها عبارتان في الجزء الثاني الخاص بالقيم الشخصية، وهي العبارتان رقم (12، 14)، وعشر عبارات في الجزء الثالث الخاص بالالتزام الوظيفي، وهي العبارات رقم (1، 42، 45، 46، 47، 48، 49، 51، 53، 58، 61) حيث يعطى المحيب درجة (1) عندما تكون الإجابة موافق تماماً، ودرجة (5) عندما تكون الإجابة غير موافق على الإطلاق، كما هو موضح في الجدول رقم (3 - 5).

جدول (3 - 5) توزيع درجات القياس على البنود السالبة

العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
الدرجة	1	2	3	4	5

### 5.3 الدراسة الاستطلاعية

والتي كان الهدف من إجرائها هو معرفة مدى صلاحية ووضوح العبارات الواردة في أداة الدراسة، ومعرفة التعديلات التي يجب القيام بها، وتحديد معاملات ثبات وصدق أداة

الدراسة، ومدى ترابط العبارات، وقد تم تحديد حجم العينة الاستطلاعية بنسبة (10%) من إجمالي عينة الدراسة، أي ما يقارب عن "35" عنصراً، وهي عينة عشوائية بسيطة.

### 1.5.3 ثبات أداة الدراسة

يعرف الثبات بأنه درجة الركون إلى نتائج المقياس ودرجة الثقة فيها، فضلاً عن ثباتها وعدم تغيرها لنفس الفرد أو الأفراد إذا تكررت عملية القياس (دويدار، 1995)، أي مقدرة الاختبار على إعطاء نفس النتائج باستمرار إذا ما تكرر تطبيقه تحت نفس الظروف (المغربي، 2007: 264)

ويعتبر معامل "كرونباخ ألفا" أنسب الطرق لحساب ثبات وصدق الأوزان المستخدمة في البحوث المسحية كالاستبانات، وتستخدم معادلة "كرونباخ ألفا" في حالة الاختبارات التي تتكون من فقرات تتميز بأن الدرجة عليها هي سلم مستمر (الدرجة ليست واحداً وصفرًا، بل يمكن أن تأخذ قيمةً مختلفة 1، 2، 3، 4، 5) كما هو الحال في حالة الاختبارات التي تتبنى مقياس ليكرت، وتستخدم المعادلة التالية. (البطش، أبوزينة، 2007: 140)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

حيث : k : عدد الفقرات المكونة للاختبار.

$\sigma_i^2$  : تباين الدرجات على الفقرات.

$\sigma_t^2$  : تباين الدرجة الكلية على الاختبار.

ولقد أظهر التحليل الإحصائي عن طريق معامل كرونباخ ألفا لجزئي الأداة (القيم الشخصية، الالتزام الوظيفي)، والدرجة الكلية للمقياس عن وجود درجة ثبات كلية للأداء (87%)، كما هو موضح في الجدول رقم (3 - 6).

جدول رقم (3-6) معامل كرونباخ ألفا

أجزاء الأداء	قيمة ألفا المحسوبة
الجزء الثاني (القيم الشخصية)	78.57%
الجزء الثالث (الالتزام الوظيفي)	76.08%
الدرجة الكلية للأداء	87.00%

## 3.5.3 صدق أداة الدراسة

كذلك يعتبر مفهوم الصدق من المفاهيم ذات الأهمية البالغة في مجال الاختبارات والمقاييس السلوكية، ولعل التعريف العام الذي يقدم عادة للصدق يتمثل بالدرجة التي يقيس بها الاختبار السمة التي وضع لقياسها. (الطيش، ابوزينه، 2007: 127)

ولقياس صدق متغيرات الدراسة تم استخدام معادلة الصدق الذاتي، وذلك بأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

$$V = \sqrt{\alpha}$$

حيث :

V معامل الصدق الذاتي للأداء.

$\alpha$  معمل الثبات.

بتطبيق المعادلة السابقة تبين أن معامل الصدق للأداء كان 93% كما هو موضح في الجدول

رقم (3-7)، وهي نسبة عالية تعطي مؤشراً قوياً على قدرة الأداة على قياس ما صممت له.

جدول رقم (3-7) معامل الصدق	
أجزاء الأداء	معامل الصدق الذاتي للأداء
الجزء الثاني (القيم الشخصية)	89 %
الجزء الثالث (الالتزام الوظيفي)	87 %
الدرجة الكلية للأداء	93 %

### 6.3 إجراءات توزيع أداة الدراسة

قام الباحث شخصياً بتوزيع استمارة الاستبانة على أفراد العينة في جميع المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي، التي كان عددها 13 مستشفى ومركزاً طبياً، حيث استغرقت عملية التوزيع مدة ما يقارب الأسبوعين، أما عن آلية توزيع الاستمارات، فكانت تتم يومياً وعلى فترتين (صباحية ومساءلية)، وذلك لطبيعة عمل أفراد العينة التي تقوم على أساس نظام الورديات، وقد وزعت 311 استمارة، استلمت منها 296 استمارة، حيث فقدت 15 استمارة، كما هو موضح في الجدول رقم (3 - 8).

جدول (3 - 8) عدد استمارات الموزعة والمستلمة حسب كل مستشفى ومركز طبي

عدد الاستمارات المستلمة	عدد الاستمارات الموزعة	المستشفيات	
		الفئة	العدد
56	59	م. الجلاء	1
38	43	م. بنغازي الأطفال	2
56	56	م. الجمهورية	3
3	3	م. الأمراض السارية	4
16	16	م. الهواري العام	5
14	16	مركز خدمات الكلى	6
12	12	م. النفسية	7
23	25	م. الصدرية	8
9	9	م. النهر	9
25	28	م. 7 أكتوبر	10
19	19	مركز بنغازي الطبي	11
6	6	مركز بنغازي لطب وجراحة القلب	12
19	19	م. الهواري لجراحة المسالك والأنف والأذن والحنجرة	13
296	311	الإجمالي	

وبعد تجميع وحصر العدد النهائي لاستمارات الاستبانة المستلمة من العينة؛ وذلك لمراجعتها واستبعاد الاستمارات غير الصالحة للتحليل الإحصائي التي كان عددها (7 استمارات)، وعليه فقد أصبحت الاستمارات الصالحة للتحليل (289 استمارة)، وبنسبة استرجاع بلغت (93%) تمثل إجمالي عينة الدراسة، ويعود ارتفاع نسبة الاسترجاع إلى أن الباحث قام شخصياً بتسليم واستلام استمارات الاستبانة.

### 7.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات

لتحليل بيانات هذه الدراسة المجمع من عينة مجتمع الدراسة، وللوصول لأهداف الدراسة قام الباحث باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة والمتمثلة في جداول التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية لتحليل البيانات الشخصية، واستخدم أيضاً أساليب الإحصائية الوصفية مثل المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لتحليل عبارات محاور الدراسة، فضلاً عن استخدام أساليب الإحصاء الاستنتاجي المتمثلة في اختبار (t) و (f).

### 8.3 وصف خصائص الديموغرافية لأفراد العينة

تم تحديد خمس خصائص الديموغرافية في هذه الدراسة، تتعلق بعينة مجتمع الدراسة حيث يتم في هذا الجزء عرض لأهم الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة مجتمع الدراسة، وذلك من خلال استخدام جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لتلك الخصائص.

### 1.8.3 توزيع أفراد العينة حسب النوع :

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (3 - 9) أن نسبة (87.2%) من المبحوثين كن من الإناث، بينما النسبة المتبقية وهي (12.8%) كانوا من الذكور، وهذه النسبة تعتبر واقعية، نتيجةً لإقبال الإناث أكثر من الذكور على هذه المهنة.

جدول (3 - 9) توزيع أفراد العينة حسب النوع

النسبة	العدد	الجنس
12.8%	37	الذكور
87.2%	252	الإناث
100%	289	المجموع

### 2.8.3 توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية :

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (3 - 10) أن نسبة أفراد العينة غير المتزوجين (أعزب) قد كانت أعلى نسبة وبلغت (49.1%) من أفراد العينة، وأن نسبة المتزوجين منهم كانت (45.70%)، وأن نسبة المطلقين كانت منخفضة حوالي (4.8%)، وأن نسبة، أفراد العينة حسب فئة أرمل منخفضة جداً (0.40%)

النسبة	العدد	الحالة الاجتماعية
49.1%	142	أعزب
4.8%	14	مطلق
45.7%	132	متزوج
0.4%	1	أرمل
100%	289	المجموع

### 3.8.3 توزيع أفراد العينة حسب العمر

يبين الجدول رقم (3-11) توزيع أفراد العينة حسب العمر، حيث يتضح أن نسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم من 25 إلى أقل من 35 سنة قد بلغت (54.32%)، وهي أعلى نسبة أي أن المنظمات الصحية تعتمد بالدرجة الأولى على عنصر الشباب، وأن نسبة الذين تتراوح أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 سنة هي (27.0%)، أما الذين أعمارهم أقل من 25 سنة، فيمثلون نسبة (16.6%)، ونسبة الذين تتراوح أعمارهم من 45 إلى أقل من 55 سنة، فهي (1.7%)، و الذين أعمارهم من 55 سن فما فوق لم تتعدى (0.33%)، وبذلك يمكن القول إن اعتماد المنظمات الصحية قيد الدراسة (المستشفيات والمراكز الطبية) على عنصر الخبرة يعتبر منخفضاً، وأنها لا تميل إلى توظيف الخريجين الجدد، الذين قد يدفع بهم للتوظيف في العيادات المجمعّة.

جدول (3-11) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	48	16.6%
من 25 إلى أقل من 35 سنة	157	54.3%
من 35 إلى أقل من 45 سنة	78	27.0%
من 45 إلى أقل من 55 سنة	5	1.7%
من 55 سنة فما فوق	1	0.40%
المجموع	289	100%

### 4.8.3 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :

يبين لنا الجدول رقم (3-12) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث كانت نسبة الأفراد الذين يحملون شهادة الدبلوم المتوسط هي الأغلب من بين إجمالي أفراد

العينة، فقد بلغت هذه النسبة حوالي (59%)، وأن نسبة الذين يحملون الدبلوم العالي قد بلغت حوالي (33.1%)، وأن نسبة الذين يحملون شهادة جامعية قد بلغت (6.9%)، والملاحظ هو وجود أفراد يحملون شهادة فوق جامعية (ماجستير أو دكتوراة) وذلك بنسبة (1.0%)، وبالتالي يمكن القول إن معظم المنظمات الصحية قيد الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على حملة الدبلوم المتوسط في المرتبة الأولى، ثم يليها حملة الدبلوم العالي.

جدول (3- 12) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
59%	170	دبلوم متوسط
33.1%	96	دبلوم عالٍ
6.9%	20	جامعي
1.0%	3	فوق الجامعي
100%	289	المجموع

### 5.8.3 توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة :

يبين لنا الجدول رقم (3- 13) توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة، حيث يتضح التقارب في النسب بين من تقل مدة خدمتهم عن 5 سنوات، وهي (21.5%)، والذين تتراوح مدة خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، وهي (30.1%) مع أفضلية طفيفة للفئة الأولى، في حين أن نسبة الذين تتراوح مدة خدمتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، قد كانت (21.5%)، كما أن نسبة الذين تتراوح مدة خدمتهم من 15 إلى أقل من 20 سنة، قد بلغت (12.8%)، وأن الفئة الأخير وهم الذين تجاوزت مدة خدمتهم 20 سنة فلم تتعد (3.5%) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة، هذه النسب تؤكد أيضاً أن اعتماد المنظمات الصحية قيد

الدراسة كان بالدرجة الأولى على فئة الشباب، وأن نسبة ذوي الخبرة (الفئتين من 15 إلى أقل من 20 سنة و من 20 سنة فما فوق) كانت منخفضة، ولم تتجاوز كلتاها (16.3%).

جدول (3- 13) توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة

مدة الخدمة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	93	32.1%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	87	30.1%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	62	21.5%
من 15 إلى أقل من 20 سنة	37	12.8%
من 20 سنة فما فوق	10	3.5%
المجموع	289	100%

### 9.3 تحليل ومناقشة البيانات الدراسة :

نتناول في هذا الجزء من الفصل تحليل البيانات المجمعة، وذلك من أجل تحقيق

أهداف الدراسة، والتحقق من صحة فرضياتها.

#### 1.9.3 التعرف على أهم القيم الشخصية السائدة لدى أفراد العينة

لإمكانية تحقيق الهدف الأول لهذه الدراسة والمتمثل في التعرف على أهم القيم

الشخصية السائدة لدى الأفراد في العينة قيد الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعياري لإجابات أفراد العينة على عبارات الجزء الثاني من استمارة الاستبانة

المتعلقة بتصنيف القيم الشخصية الستة، وترتيبها تنازلياً حسب المتوسط الحسابي، كما يمكننا

تحديد ترتيب لأهم القيم الشخصية السائدة لدى أفراد العينة معتمدين في ذلك على الترتيب

التنازلي لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل قيمة، كما هو موضح في الجدول

رقم (3- 14).

الجدول رقم (3- 14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقيم الشخصية السائد لدى أفراد العينة

مرتبة تنازلياً حسب أعلى المتوسط الحسابي

الرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيم الشخصية
1	86 %	0.46443	4.2999	القيم الجمالية
2	84 %	0.51083	4.2099	القيم سياسية
3	83 %	0.49528	4.1586	القيم الاجتماعية
4	81 %	0.51485	4.0594	القيم النظرية
5	79 %	0.49625	3.9694	القيم الدينية
6	66 %	0.65138	3.3241	القيم الاقتصادية

وبناءً على هذه المتوسطات، فإننا نلاحظ من الجدول رقم (3- 14) أن القيم الجمالية التي يقصد بها اهتمام وميول الفرد إلى ما هو جميل من ناحية الشكل والتكوين، جاءت في المرتبة الأولى من اهتمامات المستجوبين بأعلى متوسط حسابي وهو (4.2999)، وانحراف معياري مقداره (0.46443)، وهو مستوى مرتفع جداً، وبنسبة أهمية (86 %) ويعزو الباحث حصول هذه القيمة على المرتبة الأولى إلى أن الغالبية العظمى من المستجوبين كانت من الإناث، حيث كانت نسبتهن (87.2%) من إجمالي أفراد العينة، وأن عبارات القيم الجمالية كانت تتعلق بالمظهر والتنسيق.

وجاءت القيم السياسية التي يقصد بها اهتمام وميول الفرد للحصول على قوة والسلطة ونفوذ في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (4.2099)، وانحراف معياري مقداره (0.51083)، وهو مستوى مرتفع جداً أيضاً، وبنسبة أهمية (84 %) و يعزا الحصول هذه القيمة على مستوى متوسط مرتفع لمقاربة عباراتها لما يحدث في واقعنا الحالي، وما طرأ عليه من مستجدات سياسية لم تكن معروفة من قبل.

أما القيم الاجتماعية والتي يقصد بها اهتمام وميول الفرد إلى غيره من الناس وسعيه لمساعدتهم، فقد جاءت في المرتبة الثالثة من اهتمامات المستجوبين بمتوسط حسابي مقداره (4.1586)، وانحراف معياري مقداره (0.49528)، وهو مستوى مرتفع، وبنسبة أهمية (83%)، والذي يعزى لطبيعة الوظيفة التي تتطلب العطف والإيثار وخدمة الآخرين، وهذه الصفات عادةً ما تتصف بها الممرضات.

وبالنسبة للقيم النظرية التي يقصد بها اهتمام وميول الفرد إلى اكتشاف الحقائق العلمية وتعلم المعارف، فقد جاءت في المرتبة الرابعة من اهتمامات أفراد العينة بمتوسط حسابي مقداره (4.0594)، وانحراف معياري مقداره (0.51485)، وهو مستوى مرتفع، وبنسبة أهمية (81%)، ويعزى الحصول على هذه المرتبة لوجود نواحٍ أخرى كانت لها الأهمية الأكبر بالنسبة لأفراد العينة عن النواحي العلمية.

في حين جاءت القيم الدينية والتي يقصد بها اهتمام الفرد بالمعتقدات والتعاليم الدينية وميوله إلى معرفة كل ما يتعلق بالدين، فقد جاءت في المرتبة الخامسة من اهتمامات أفراد العينة بمتوسط حسابي مقداره (4.0594)، وانحراف معياري مقداره (0.49625) وهو مستوى مرتفع، وبنسبة أهمية (79%)، وهي قد تكون مرتبةً واقعية، ولكنها من وجهة نظر الباحث ليست مطمئنة باعتبار أننا مجتمع إسلامي، بل هي مؤشر خطير يدل على ضعف الجانب الديني لدى أفراد عينة الدراسة.

أما القيم الاقتصادية والتي يقصد بها اهتمام وميول الفرد إلى ما هو مادي وزيادة الثروة والاستثمار، فقد جاءت في المرتبة السادسة من اهتمامات أفراد العينة بمتوسط حسابي مقداره (3.3241)، وانحراف معياري مقداره (0.65138)، وهو مستوى متوسط، وبنسبة

أهمية (66 %)، والذي يعزى إلى أن أفراد العينة كانت لهم اهتمامات جمالية وسياسية واجتماعية أكثر من الاهتمامات الاقتصادية.

### 2.9.3 تحديد مستوى الالتزام الوظيفي لدى أفراد العينة

لإمكانية تحقيق الهدف الثاني لهذه الدراسة والمتمثل في تحديد مستوى الالتزام الوظيفي لدى الأفراد عينة مجتمع الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري لإجابات أفراد العينة على عبارات الجزء الثالث من استمارة الاستبانة المتعلقة بالالتزام الوظيفي، والذي يحتوي على أربعة أبعاد.

ولتحديد مستوى الالتزام الوظيفي تم التعرف على إجابات أفراد العينة على كل بعد من الأبعاد الأربعة على حده، وترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية الأعلى فالأقل، ويمكننا تحديد مستوى الالتزام الوظيفي لأفراد العينة من خلال الترتيب التنازلي لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد، وتحديد المستوى الكلي للالتزام الوظيفي، كما هو موضح في الجدول رقم (3- 15).

جدول (3 - 15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الالتزام الوظيفي لدى أفراد العينة مرتبة تنازلياً حسب أعلى المتوسط الحسابي

الرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المسؤولية
1	76.00 %	0.42006	3.8270	مسؤولية التمريض تجاه المرضى
2	75.00 %	0.43573	3.7409	مسؤولية التمريض تجاه المهنة
3	73.00 %	0.39411	3.6505	مسؤولية التمريض تجاه الزملاء
4	67.00 %	0.50766	3.3655	مسؤولية التمريض تجاه المنظمة
			3.6460	المتوسط الحسابي العام
		0.33298		الانحراف المعياري العام

ويتضح من الجدول السابق أيضا أن المتوسط الحسابي العام للالتزام الوظيفي لأفراد عينة الدراسة قد بلغ (3.6460)، وانحراف معياري عام مقداره (0.33298)، وهو مستوى مرتفع، وكذلك أظهرت النتائج أن أغلب أبعاد الالتزام الوظيفي قد تحصلت على متوسطات حسابية تتعدى 3 وهو المتوسط الافتراضي.

كما أظهرت النتائج أيضا أن البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه المرضى) قد جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.8270)، وانحراف معياري مقداره (0.42006)، وربما يعزى حصول هذا البعد على المرتبة الأولى إلى الاهتمام البالغ الذي يبديه العاملون تجاه المرضى، واعتبار أن العمل الذي تقوم به عمل إنساني له كرامته واحترامه، وأن شفاء المريض والمحافظة على صحته هو الهدف الأول دون النظر إلى أية اعتبارات أخرى مثل الدين، اللون، الجنس، أو السياسة، أو غيرها، ثم يأتي في المرتبة الثانية البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه المهنة)، بمتوسط حسابي مقداره (3.7409) وانحراف معياري مقداره (0.43573)، وحصول هذه البعد على نسبة مرتفعة يدل على الاقتناع التام من قبل العاملين بمهنة التمريض، وأنهم مستعدون للتشارك في الارتقاء بمستوى المهنة العلمي وذلك من خلال قيامهم أو اشتراكهم في الأبحاث العلمية المتعلقة بالرعاية الصحية يقيناً منهم بأن السمعة الحسنة للمهنة تعتمد أساساً على سمعة المشتغلين بها، ثم يأتي في المرتبة الثالثة البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه الزملاء) بمتوسط حسابي مقداره (3.6505) وانحراف معياري مقداره (0.39411)، وهي نسبة مرتفعة، وجاء في المرتبة الأخير البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه المنظمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.3655)، وانحراف معياري مقداره (0.50766)، وهي نسبة متوسطة، ويعزو الباحث حصول هذا البعد على المرتبة الأخيرة من اهتمام المبحوثين نتيجة لوجود اهتمامات أكثر إنسانية تتعلق بالمرضى

والزملاء في العمل، وتكوين علاقات اجتماعية، واهتمامات مادية تتمثل في اهتمام بالمهنة والعمل على تحسين الأحوال المالية والاقتصادية والاجتماعية للعاملين بالمهنة من أجل الوصول إلى مركز مرموق، ثم تأتي في آخر اهتماماتهم بالمسؤولية تجاه المنظمة.

### 10.3 تحديد هل هناك علاقة بين القيم الشخصية و الالتزام الوظيفي لدى الأفراد

في عينة الدراسة :

نطرح في هذا الجزء من الدراسة عرضاً خاصاً باختبار الفرضيات؛ وذلك للكشف عن طبيعة ونوع العلاقة بين القيم الشخصية للأفراد والالتزام الوظيفي، وهذا يكون من خلال اختبار الفرضيات باستخدام معامل الارتباط (بيرسون).

#### 1.10.3 اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية) ومستوى التزامهم الوظيفي.

الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية) ومستوى التزامهم الوظيفي

بملاحظة الجدول رقم (3 - 16) الخاص بنتائج معامل ارتباط (بيرسون) للعلاقة بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي، أن هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي لدى عينة الدراسة، بقيمة احتمالية (0.000) أقل من مستوى معنوية 1%، وهذا مؤشر على أن علاقة ذات دلالة معنوية.

جدول رقم (3 - 16) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
دال عند مستوى 1%	0.000	0.560	القيم الشخصية

وبهذا فإنه قد تم رفض الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية) والتزامهم الوظيفي، وتقبل الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الشخصية للأفراد (القيم النظرية، القيم الاقتصادية، القيم الجمالية، القيم الاجتماعية، القيم الدينية، القيم السياسية) والتزامهم الوظيفي.

### 2.10.3 اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم النظرية للأفراد والتزامهم الوظيفي .  
الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم النظرية للأفراد والتزامهم الوظيفي.

جدول رقم (3 - 17) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم النظرية والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
دال عند مستوى 1%	0.000	0.408	القيم النظرية

من جدول رقم (3 - 17) تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيم النظرية والالتزام الوظيفي؛ حيث كانت قيمة معامل

ارتباط (0.408)، عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين القيم النظرية لأفراد عينة الدراسة المستشفيات والمراكز الطبية والتزامهم الوظيفي، وبهذا ترفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى، وتقبل الفرضية البديلة.

### 3.10.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة بين القيم الاقتصادية للأفراد والتزامهم الوظيفي .  
الفرضية البديلة: توجد علاقة بين القيم الاقتصادية للأفراد والتزامهم الوظيفي.

جدول رقم (3 - 18) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الاقتصادية والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
دال عند مستوى 1%	0.000	0.330	القيم الاقتصادية

من جدول رقم (3 - 18) تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيم الاقتصادية والالتزام الوظيفي، حيث كانت قيمة معامل ارتباط (0.330)، عند مستوى معنوية (1%) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين القيم الاقتصادية لأفراد عينة الدراسة بالمستشفيات والمراكز الطبية والتزامهم الوظيفي، وبهذا ترفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية، وتقبل الفرضية البديلة.

### 4.10.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الجمالية للأفراد والتزامهم الوظيفي .  
الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الجمالية للأفراد والتزامهم الوظيفي.

جدول رقم (3 - 19) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الجمالية والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
دال عند مستوى 1%	0.000	0.450	القيم الجمالية

من جدول رقم (3 - 19) تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيم الجمالية والالتزام الوظيفي، حيث كانت قيمة معامل ارتباط (0.450)، عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين القيم الجمالية لأفراد عينة الدراسة بالمستشفيات والمراكز الطبية والتزامهم الوظيفي، وبهذا ترفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة، وتقبل الفرضية البديلة.

### 5.10.3 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الاجتماعية للأفراد والتزامهم الوظيفي .
- الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الاجتماعية للأفراد والتزامهم الوظيفي .

جدول رقم (3 - 20) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الاجتماعية والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
دال عند مستوى 1%	0.000	0.432	القيم الاجتماعية

من جدول رقم (3 - 20) تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيم الاجتماعية والالتزام الوظيفي، حيث كانت قيمة معامل

ارتباط (0.432)، عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين القيم الاجتماعية لأفراد عينة الدراسة بالمستشفيات والمراكز الطبية والتزامهم الوظيفي، وبهذا ترفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة، وتقبل الفرضية البديلة.

### 6.10.3 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة :

- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم الدينية للأفراد والتزامهم الوظيفي .
- الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم الدينية للأفراد والتزامهم الوظيفي.

جدول رقم (3 - 21) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم الدينية والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
دال عند مستوى 1%	0.000	0.443	القيم الدينية

من جدول رقم (3 - 21) تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيم الدينية والالتزام الوظيفي حيث كانت قيمة معامل ارتباط (0.443)، عند مستوى معنوية (1%) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين القيم الدينية لأفراد عينة الدراسة بالمستشفيات والمراكز الطبية والتزامهم الوظيفي، وبهذا ترفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة، وتقبل الفرضية البديلة.

### 7.10.3 اختبار الفرضية الفرعية السادسة :

- الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة بين القيم السياسية للأفراد والتزامهم الوظيفي .
- الفرضية البديلة : توجد علاقة بين القيم السياسية للأفراد والتزامهم الوظيفي.

جدول رقم (3 - 22) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين القيم السياسية والالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
دال عند مستوى 1%	0.000	0.367	القيم السياسية

من جدول رقم (3 - 22) تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيم السياسية والالتزام الوظيفي، حيث كانت قيمة معامل ارتباط (0.367)، عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين القيم السياسية لأفراد عينة الدراسة بالمستشفيات والمراكز الطبية والتزامهم الوظيفي، وبهذا ترفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة، وتقبل الفرضية البديلة.

## الفصل الرابع

### النتائج والتوصيات

## 1.4 مقدمة:

يستعرض هذا الفصل النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات المجمعة من عينة الدراسة بواسطة استمارة الاستبانة، وذلك باتباع الأساليب الإحصائية المناسبة، والتي يمكن عرضها في الآتي:

## 2.4 النتائج:

لقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، وفيما يلي عرض موجز لتلك النتائج في شكل مجموعة من النقاط :

1. إن أهم القيم الشخصية السائدة لدى أفراد عينة الدراسة كانت القيم الجمالية، فقد تصدرت ترتيب القيم بمتوسط حسابي مقداره (4.2999)، ثم تلتها القيم السياسية بمتوسط حسابي مقداره (4.2099)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة القيم الاجتماعية بمتوسط حسابي مقداره (4.1586)، وأتت القيم النظرية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (4.0594)، في حين جاءت القيم الدينية في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره (3.9694)، أما القيم الاقتصادية فاحتلت في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.3241).
2. من خلال ترتيب أهم القيم الشخصية السائدة لدى الأفراد الذي توصلت إليه هذه الدراسة لوحظ حصول القيم الدينية على المرتبة الخامسة بين أولوية أهم القيم، وهذا مؤشر على انخفاض الوازع الديني.
3. إن مستوى الالتزام الوظيفي لأفراد عينة الدراسة (الأفراد العاملين بهيأة التمريض) مرتفع نسبياً، وأن المتوسط الحسابي العام للالتزام الوظيفي قد بلغ (3.6460).

4. إن البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه المرضى) قد جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.8270)، وانحراف معياري مقداره (0.42006)، ثم يأتي في المرتبة الثانية البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه المهنة)، بمتوسط حسابي مقداره (3.7409) وانحراف معياري مقداره (0.43573)، أما المرتبة الثالثة فكانت لمصلحة البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه الزملاء) بمتوسط حسابي مقداره (3.6505) وانحراف معياري مقداره (0.39411)، في حين جاء البعد الخاص بـ (مسؤولية التمريض تجاه المنظمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.3655)، وانحراف معياري مقداره (0.50766) في المرتبة الرابعة والأخيرة.

5. وجود علاقة ارتباط طردية بين القيم الشخصية والالتزام الوظيفي عند مستوى معنوية (1%)، حيث كانت القيم الجمالية في المرتبة الأولى بمعامل ارتباط (0.450)، تليها القيم الدينية بمعامل ارتباط (0.443)، ثم القيم الاجتماعية بمعامل ارتباط (0.432)، ثم القيم النظرية بمعامل ارتباط (0.408)، ثم القيم السياسية بمعامل ارتباط (0.367)، ثم القيم الاقتصادية بمعامل ارتباط (0.330).

6. أن نسبة أفراد عينة الدراسة من الذكور منخفضة جداً ولم تتعد (12.8%)، وأن من تتراوح أعمارهم (من 25 إلى أقل من 35 سنة)، هم الفئة الأغلب، وذلك بنسبة (54.3%).

7. أن نسبة فئة حملة شهادات الجامعية منخفضة جداً (6.9%)، وأن أغلب اعتماد المنظمات الصحية قيد الدراسة كان على فئة حملة الشهادات المتوسطة، حيث بلغت نسبتهم (59%).

8. أن من تزيد مدة خدمتهم عن 15 سنة فما فوق، كانت نسبتهم (16.3%)، وهي تعتبر منخفضة نسبياً.

### 3.4 التوصيات:

من خلال دراسة وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات يمكن تقديم بعض التوصيات التي قد يستفيد منها العاملون في مجال التمريض والمنظمات الصحية على حد سواء.

1. لوحظ حصول القيم الدينية على المرتبة الخامسة بين أولوية أهم القيم، وهذا مؤشر على انخفاض الوازع الديني، لذا نوصي بضرورة الاهتمام بتنمية النواحي الدينية وذلك من خلال البرامج والأنشطة والندوات التي تسهم في تنمية وتعزيز الالتزام بالقيم الدينية.

2. على المنظمات الصحية قيد الدراسة، أن تعمل على المحافظة على المستوى الحالي لالتزام العاملين بالمسؤولية تجاه (المرضى والزلاء والمهنة) الذي يعد مرتفعاً نسبياً، وهذا يكون عن طريق تنظيم برامج تدريبية للنمو المهني، واستخدام فرق العمل التي يتشارك فيها العاملون مع بعضهم البعض.

3. كما نوصي المنظمات الصحية قيد الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام، والعمل على تقوية التزام العاملين (الممرضين والممرضات) بالمسؤولية تجاه المنظمة الذي يبدو من خلال النتائج أنه متوسط، وذلك من خلال برامج تدريبية، وتبنيها لسياسات إيجابية مثل (المشاركة في اتخاذ القرارات، والإثراء الوظيفي)، والعمل على إشباع حاجات العاملين، فهذه السياسات من شأنها أن تعزز التزام العاملين.

4. على المنظمات الصحية أن تسعى لتنمية كوارها البشرية (الممرضين والممرضات) وخاصةً من حملة الشهادات الجامعية (بكالوريوس) الذين لوحظ انخفاض نسبتهم

وبشكل كبير، بالإضافة إلى انخفاض عنصر الخبرة، وذلك من خلال إتاحة الفرصة للعاملين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعلوماتهم العلمية.

5. على المنظمات الصحية أن تعمل على زيادة كوارها من الذكور حيث لم تتعد نسبتهم (12.8%)، بينما كانت النسبة الغالبة للإناث (87.2%).

#### 4.4 مقترحات لدراسات مستقبلية:

1. انحصر مجتمع هذه الدراسة في شريحة العاملين بهيأة التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وبالتالي يمكن إجراء نفس الدراسة على شريحة أخرى من العاملين، مثل : (العاملين بالوظائف التسييرية والإدارية، أو بالوظائف الطبية).
2. إجراء نفس الدراسة على منظمات خدمية أخرى، أو قطاعات أخرى مثل الصناعة.
3. إجراء دراسة تربط القيم الشخصية للأفراد بمتغيرات أخرى مثل (الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، أسلوب القيادة).

## قائمة المراجع

## أولاً: المرجع العربية:

### أ. الكتب:

1. إبراهيم، أبو الحسن عبد الموجود (2006) التنمية وحقوق الإنسان نظرة اجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
2. أبو الخير، حسن يوسف (2006) إدارة السلوك التنظيمي دراسة نظرية تحليلية تطبيقية لسلوك العاملين والقيادات الإدارية في عالم مفتوح،
3. أبوجادو، صالح محمد على (1998) سيكولوجيا التنشئة الاجتماعية، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
4. أحمد، سهير كامل (2001) علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب
5. البكري، ثامر ياسر (2005) إدارة المستشفيات، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
6. الثلوع، أبوبكر إبراهيم (1995) الأسس النظرية للسلوك الأخلاقي، بنغازي، منشورات جامعة قاريونس.
7. الحاج، رائد يوسف (2009) إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، عمان، دار غيداء.
8. الجلال، ماجد زكي (2007) تعلم القيم وتعليمها تصور نظري وتطبيقي لطرائق وإستراتيجيات تدريس القيم، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
9. الشوربجي، نبيلة عباس (2005) علم النفس الاجتماعي، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
10. الصيرفي، محمد (2009) الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى الفرد، الجزء الثاني، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
11. الطيش، محمد وليد، أبوزينة، فريد كامل (2006) مناهج البحث العلمي تصميم البحث والتحليل الإحصائي، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
12. العتيبي، صبحي جبر (2005) تطور الفكر والأساليب في الإدارة، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع.

13. المدهون، الجزراوي، موسى، إبراهيم (1995) تحليل سلوك التنظيمي، المركز العربي للخدمات الطلابية.
14. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2004) السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات، جامعة المنصورة.
15. بلال، محمد إسماعيل (2008) السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الأزابطة، دار الجامعة الجديدة.
16. حريم، حسن (2004) السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.
17. حمادات، محمد حسن محمد (2006) قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، عمان، دار حامد.
18. حسن، راوية (2004) السلوك في المنظمات، الإبراهيمية، الدار الجامعية.
19. دويدار، عبد الفتاح (1995) أسس علم النفس التجريبي، بيروت، دار النهضة العربية.
20. رسمي، محمد حسن (2004) السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.
21. رشوان، حسن عبد الحميد أحمد (2004) علم اجتماع التنظيم، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.
22. زهري، زينب محمد (2008) علم الاجتماع المعاصر أهميته العلمية والمهنية، بنغازي، الشركة العامة للورق والطباعة.
23. سكارنة، بلال خلف (2009) أخلاقيات العمل، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
24. سلامة، عبد الحافظ (2007) علم النفس الاجتماعي، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
25. سلطان، محمد سعيد أنور (2004) السلوك التنظيمي، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
26. سليمان، أحمد عيد (2007) ضغوط العمل الأسباب - الأعراض - الوقاية والعلاج، الشروق للطباعة والإعلان.

27. عبد الباقي، صلاح الدين (2005) **مبادئ السلوك التنظيمي**، الإسكندرية، الدار الجامعة.
28. عبد الوهاب، أحمد جاد (2000) **السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال**، المنصورة، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
29. عساف، عبد المعطي محمد (1999) **السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة**، عمان، دار زهران.
30. عصفور، أمل مصطفى (2008) **قيم ومعتقدات الأفراد وأثرها على فاعلية التطوير التنظيمي**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
31. محروس، محمد أنور (2004) **الاتجاهات النظرية والمنهجية الحديثة في دراسة الأنساق القيمية**، الإسكندرية، المكتبة المصرية.
32. مصطفى، أحمد سيد (2005) **إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل**، القاهرة، منشورات المؤلف.
33. ملحم، سامي محمد (2006) **سيكولوجية التعلم والتعليم الأسس النظرية والتطبيقية**، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
34. هيكل، محمد أحمد (2006) **سلسلة المدرب العلمية مهارات التعامل مع الناس، الذات- الرؤساء- الزملاء- العملاء**، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
35. جرينبرج، جيرالد، وبارون، روبرت (2004) **إدارة السلوك في المنظمات**، تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل محمد بسيوني، الرياض، دار المريخ.

#### ب. **المجلات والدوريات:**

1. إبراهيم، المختار محمد (2005) "التنمية والفساد في ظل تدهور القيم تحليل اجتماعي"، **مجلة دراسات**، العدد الحادي والعشرون، ص ص 37-42.
2. البدري، عبد القادر (2002) "دوافع العمل وعلاقتها بنظم القيم الشخصية لدى موظفي القطاع العام"، **مجلة الإدارة العامة**، مجلد 42، العدد الثاني، ص ص 379-425.

3. اليامي، أحمد بن مداوس (2008) "مقارنة بين خصائص واتجاهات المرؤوسين وبعض سلوكيات القيادة في التنبؤ بالالتزام التنظيمي للمرؤوسين"، *مجلة الإدارة العامة*، مجلد 48، العدد الثالث، ص ص 327-347.
4. اليامي، أحمد بن مداوس (2009) "العلاقة بين بعض الخصائص والقيم الشخصية وبين أساليب صنع القرار في المنظمات العامة"، *مجلة العلمية للإدارة*، العدد الثالث، ص ص 3-43.
5. الطعاني، حسن (2010) "المنظومة القيمية لمديري المدارس في الأردن وعلاقتها بالجنس والمؤهل العلمي والخبرة ومستوى المدرسة"، *مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية*، مجلد 26، العدد الأول والثاني، ص ص 497-524.
6. الملا، عبد الرحمن و يونس، عادل رابح (2002) "القيم الإدارية وعلاقتها ببعض العوامل المتعلقة بالمديرين وأدائهم دراسة ميدانية لمديري فروع المصارف العاملة في مدينة بنغازي"، *دراسات في الاقتصاد والتجارة*، مجلد 21، العدد الأول والثاني، ص ص 19-41.
7. المقدم، عبد الحفيظ (1994) "علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات والسلوك"، *مجلة العلوم الاجتماعية*، مجلد 22، العدد الأول، ص ص 149-177.
8. الهيتي، صلاح الدين (2005) "تأثير الاختلافات المحتملة للقيم في أداء العاملين دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة الحسين بن عبد الله الثاني الصناعية"، *مجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، مجلد 1، العدد الأول، ص ص 20-40.
9. قدورة، نجاح (2007) "الإعلام العربي وصراع القيم"، *مجلة فضاءات للفكر والثقافة والنقد*، مجلد 29، ص ص 59-72.

### ج. رسائل ماجستير:

1. الجوهري، سعاد أوبكر (2006) "القيم السائدة لدى طلبة جامعة قاريونس وعلاقتها بالانوع والتخصص والسنة الدراسية"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة قاريونس، بنغازي.

2. الصويحي، هند خليفة سالم بركة (2005) "تكيف الفرد وعلاقته بالالتزام التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، بنغازي.
3. بالهوايل، نجاح عوض (2000) "علاقة السلوك القيادي والعوامل الديموغرافية بالالتزام التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، بنغازي.
4. حنونة، سامي إبراهيم حماد (2006) "قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. سعد، عبد الغني محمد (2006) "علاقة الأسلوب القيادي بالالتزام التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا بنغازي، قسم الإدارة والتنظيم.
6. ضويبة، غادة رمضان (2010) "مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، بنغازي.
7. عقيلة، مريم علي (2004) "صراع بين القيم التنظيمية والقيم الاجتماعية لدى الموظفين بأمانات القطاعات النوعية بشعبية بنغازي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، بنغازي.
8. مسعود، فاطمة عبد القادر (2008) "المشاركة في اتخاذ القرار وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، بنغازي.

#### د- مواقع الالكترونية :

1. العابدين، محمد (2010) "درجة الالتزام المهني لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الفلسطينية ومعلميها من وجهات نظر المعلمين والمديرين"، مجلة الأردنية في العلوم والتربية، مجلد 6، عدد 3، متاح على،

<http://journals.yu.edu.jo/jjes/Issues/2010/Vol6No3/03Ar.pdf>

(تاريخ الدخول 17/04/2012 10:34 AM)

2. حمادات، محمد و عياصرة، محمد (2011) "درجة الالتزام الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية الحصن الجامعية الأردنية من وجهة نظرهم"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، مجلد 25، متاح على،

<http://scholar.najah.edu/sites/scholar.najah.edu/files/journal-article/career-commitment-among-faculty-members-al--husn-jordanian-university-college-their-view-points.pdf>

(تاريخ الدخول 02/02/2012 5:00 PM)

3. العمري، عوض بن سعيد (2003) "القيم الشخصية وعلاقتها بمستوى الأداء لدى طلاب الكليات العسكرية"، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، متاح على.

[http://qiams.com/uploads/books/books/qiam\\_aslam21.pdf](http://qiams.com/uploads/books/books/qiam_aslam21.pdf)

(تاريخ الدخول 29/04/2012 5:58 PM)

4. الأحمر ر، جمال بن عمار (2008) " تكوين القيم الشخصية وكيفية اكتسابها، مدونة العلوم الإنسانية والإسلامية"، متاح على، <http://ibnalahmar.wordpress.com>

(تاريخ الدخول 2012/4/29 49:5 PM)

5. (موقع الممرضة) مهنة التمريض تاريخ وخصائص وآداب، متاح على،

[www.zlth.med.ly/nursing/board1.htm](http://www.zlth.med.ly/nursing/board1.htm)،[http](http://www.zlth.med.ly/nursing/board1.htm)

(تاريخ الدخول 01/05/2012 10:16 AM)

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Robert N. Lussier (2005) **Human Relations in Organizations**, New York, McGraw-Hill/Irwin
2. Ivancevich, John M and etc (2005) **Organizational Behavior and Management**, New York, McGraw-Hill/Irwin
3. Harrison,F( 1978) **Management and Organizations**, Boston, Houghton Mittlin Co.

ملحق رقم (1)  
قائمة بأسماء المحكمين

قائمة بأسماء  
المحكمين أداة الدراسة

ت	الاسم	القسم	الكلية	الجامعة
1	د. أحمد بالتمر	الإدارة	—	الأكاديمية الليبية- بنغازي
2	د. عبدالغفار المنفي	الإحصاء	العلوم	بنغازي
3	أ.مهدي أبوشعالة	الإدارة	الاقتصاد	بنغازي
4	أ.محمد الشحومي	الإدارة	الاقتصاد	بنغازي

ملحق رقم (2)  
استمارة الاستبانة

جامعة بنغازي  
كلية الاقتصاد – قسم الإدارة

أخي الكريم / أختي الكريمة  
بعد التحية ،،،،

لغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة، نقوم  
ببحث حول القيم الشخصية للأفراد وعلاقتها بالالتزام الوظيفي في المستشفيات  
والمراكز الطبية العامة العاملة في مدينة بنغازي .

عليه نرغب في تعاونكم معنا وذلك بالإجابة الموضوعية وال دقيقة على  
الأسئلة الواردة في استمارة الاستبانة، ونؤكد لكم بأمانة أن المعلومات التي  
سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي لا غير .

نشكركم لحسن تعاونكم مسبقاً .....

الباحث

مجدي الفرجاني

أولاً - المعلومات الديموغرافية :

ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تنطبق عليك

1. الجنس :

ذكر

أنثى

2. الحالة الاجتماعية :

أعزب

مطلق

متزوج

أرمل

3. العمر :

أقل من 25 سنة

من 25 إلى أقل من 35 سنة

من 35 إلى أقل من 45 سنة

من 45 إلى أقل من 55 سنة

من 55 سنة فما فوق

4. المستوى التعليمي :

دبلوم متوسط

دبلوم عالٍ

جامعي

فوق الجامعي

5. مدة الخدمة :

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة

من 15 إلى أقل من 20 سنة

من 20 سنة فما فوق

ثانياً: الرجاء وضع علامة(✓) داخل الخانة التي تتفق مع رأيك :

العبارات	درجة الموافقة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1	إحساسك بالحياة يأتي من رؤية كل شيء جميل.					
2	تفكر جيداً قبل فعل أي شيء خوفاً أن يكون فيه معصية للخالق.					
3	تعمل من أجل الآخرين ولو على حساب مصلحتك الشخصية.					
4	أن العالم اليوم لا يحترم إلا المجتمع القوي اقتصادياً.					
5	أن الفنون والآداب هي أهم إنجازات الحضارة البشرية.					
6	أن مصدر القوة لأي مجتمع ينبع من السلطة القوية.					
7	تعتقد أن السلوك الإنساني لا ينفصل عن التزامه الديني.					
8	تُحافظ على الروابط العائلية مهما كلفك ذلك من جهد.					
9	ترى أن أهم شيء في الحياة أن تصبح غنياً.					
10	أن أهم شيء الآن هو كيف نصبح جزءاً من العالم المتقدم علمياً.					
11	أن كثيراً من مشكلات المجتمع الحالية ترجع لضعف القوانين.					
12	الالتزام الديني عند البعض يعيق الإنسان عن تحقيق أهدافه.					
13	أن الزواج الناجح الآن يقوم على المنفعة الاقتصادية.					
14	في عالم اليوم ليس هناك وجود للفلاسفة والمفكرين.					
15	تُحاول جعل كل شيء من حولك جميلاً ومرتباً ونظيفاً.					
16	الترجمة الفعلية لحب هذا للوطن تأتي من احترامك للقوانين.					
17	أن العلوم الإنسانية لا تقل أهمية عن العلوم الطبيعية.					
18	الصدق والرحمة والتقوى كلمات لم يعد لها مكان في عالم اليوم.					
19	تشعر بالسعادة عندما تقوم بعمل من أجل الآخرين.					

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	درجة الموافقة	
					العبارات	
					20	جميع المشاكل قابلة للحل إذا توفر المال.
					21	تهتم عادةً بمظهرك فهو من الأمور المهمة في حياتك.
					22	تسعى دائماً للوصول لمكانه مرموقة بين أصدقائك.
					23	قوة إيمانك تُهون أمامك كل المصاعب.
					24	إتقان العمل لم يعد شرطاً للحصول على المال.
					25	أن الانفتاح الإعلامي على العالم سيفيدنا للتعرف على العالم من حولنا.
					26	أن الحفاظ على البيئة نظيفة مظهر حضاري.
					27	أن صلاح المجتمع لن يكون إلا باتباع تعاليم الدين.
					28	تدعو أصدقاءك لاستغلال أوقات فراغهم في العمل التطوعي.
					29	كلما كان الإنسان غنياً زاد احترام الناس له.
					30	لكي تستطيع أن تواجه أي مشكلة يجب أن تدرس أسبابها أولاً.
					31	أن الجميع يسعى للحصول على مركز ذي سلطة ونفوذ.
					32	أن رعاية المحتاجين وذوي الاحتياجات الخاصة من مظاهر رقي المجتمع.
					33	لكي نتقدم لابد من أن نعرف كيف تقدم الآخرون.
					34	إن رؤية أي شيء جميل تبعث على التفاؤل والأمل.
					35	أن ضعف السلطة والقوانين يعرض البلاد للخطر.
					36	أن الشعور بالمسؤولية الاجتماعية من أسس العمل ناجح.

					درجة الموافقة	
غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارات	
					37	مستعد لأن تبذل جهد أكثر من المطلوب من أجل إنجاح المنظمة.
					38	تتطلب في المشاركة في مختلف الأنشطة لخدمة وظيفتك.
					39	تتبادل الخبرات المهنية مع زملاء.
					40	تجد تشابهاً كبيراً ما بين قيم المنظمة وقيمك الشخصية.
					41	تطلب بدورات تدريبية ومؤتمرات علمية وتعليمية في مجال وظيفتك.
					42	لا تراعي العلاقات الإنسانية أثناء تعاملك مع الزملاء.
					43	تعتبر مشاكل هذه المنظمة وكأنها مشاكلك الشخصية.
					44	تبذل أقصى جهد لتقديم خدمات صحية للمرضى في وقتها المناسب.
					45	غير مهتم بإجراء الأبحاث العلمية للارتقاء بمستوى مهنة التمريض.
					46	قرارك العمل بالمنظمة كان خطأ فادحاً.
					47	البقاء في هذه المنظمة يعني التضحية ببعض البدائل الوظيفية الأخرى.
					48	توجهك لمهنة التمريض كان توجهاً خاطئاً.
					49	لا تفضل مشاركة الزملاء في تحمل المسؤولية.
					50	تعمل على إثراء الأمل لدى المرضى.
					51	تتعامل مع المرضى بتمييز بسبب الدين، أو اللون، أو الجنس.
					52	تعمل مع الزملاء من أجل حل المشاكل التي تواجه المنظمة.
					53	لا تنفذ ما تلتزم به أمام المرضى.
					54	تحتفظ بعلاقات طيبة مع الزملاء في العمل.

درجة الموافقة		العبارات			
غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	
					55 مُتفرغ تماماً لمهنة التمريض.
					56 البقاء في المنظمة يعتبر إشباع رغبة بالنسبة إليك.
					57 تستمتع بالحديث عن المنظمة التي تعمل بها مع الآخرين من خارج المنظمة.
					58 بقاؤك في المنظمة لا يحقق لك أي فائدة.
					59 تتعاون مع الزملاء من أجل تكامل العملية الصحية.
					60 تحتفظ بسرية مطلقة لكل ما تعرفه عن المريض .
					61 تقلل من معرفة زملائك العلمية أمام الآخرين.
					62 تعمل بكل جهد لتتقدم في وظيفتك.
					63 تعمل بالإخلاص الكامل وتسخر كل معرفتك من أجل خدمة المريض.
					64 تعمل على حل مشاكل المرضى بكل موضوعية.
					65 لا تتدخل في شؤون غيرك من الزملاء.
					66 تعمل على تحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية للعاملين في مجال التمريض.
					67 تخطط للبقاء في وظيفتك الحالية رغم ما لديك من تحفظات عليها.
					68 تشارك المرضى بكل الأمور المتعلقة بعلاجهم ورعايتهم.

شكراً .....

الباحث

**University of Benghazi**  
**Faculty of Economics**  
**Department of Management**



## **Personal Values and their Connection with Job Commitment**

“An empirical study on workers of hospitals and health centers that operate in Benghazi city”

Prepared by:

Majdi Farj Mohammed Alfrjani

Bachelor of Management - Faculty of Economics  
University of Benghazi

Fall 2006/2007

Supervisor:

**Pro. Saddeq Mansour Busniena**

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Master degree in Management , in the Faculty of Economics University of Benghazi

Fall 2012/2013

## **Abstract**

Service organizations play an important role in developing the public by rendering service to the entire society. However, quality of these organizations' services depends on the workers' commitment and content with job duties and responsibilities the organizations desire. Since the values that individuals believe in have an essential role in determining and conducting their behaviors, the current study aims to identify the order of more important personal values prevailing in nursing bodies, extent of job commitment, nature of the relationship between individuals personal values and their job commitment.

Study population was restricted to nursing staff of public hospitals and health centers that work within Benghazi district. A sample consists of 310 workers out of 1569 were randomly selected. The basic data was collected by questionnaire. Data analysis by means of frequency tables, arithmetical means, standard deviations software package. The analysis revealed the following outcomes:

The most important arrangement that personal values dominated the sample subjects were, in descending order, aesthetic, political, social, theoretic, religious, and economic values.

Based on the previous results some important recommendations have been submitted as following:

It is necessary to care about the religious values, that came in fifth position for most important values accrued , for their important role that increase employees commitment, also to maintain the increase of the individuals commitment level towards patients, colleagues and carry , and the increase care of the employees commitment towards organization that appeared in the results in the medal, and that through out extend the field of individuals share of decision making directly related work, also increasing the attention of human resources & uplifting their scientific aspect in order to provide individuals highly qualified into their human resource & to give them opportunities to continue studying & developing their information & work abilities that have a great effect on their commitment.