

أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط
 باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بسعيدة

**The impact of Role conflict on Organizational Commitment by the existence of Job
 satisfaction as intermediate variable using approach PLS in sample workers
 Departments Public Saida**

أ. ستي سيدأحمد

أ.د صوار يوسف

—جامعة سعيدة—

— جامعة سعيدة—

setti151@hotmail.fr

syoucef12@yahoo.fr

ملخص الدراسة:

يهدف البحث الحالي إلى إبراز العلاقة بين صراع الدور والالتزام الوظيفي لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية بولاية سعيدة لذلك كان هدف الجانب العملي للبحث محاولة معرفة هذا الأثر من خلال تحليل صراع الدور والالتزام الوظيفي بالاعتماد على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (منهجية PLS). وقد توصلت نتائج الدراسة بعد المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SmartPLS إلى وجود أثر قوي لصراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود عامل الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

الكلمات المفتاحية: صراع الدور، الرضا الوظيفي، الالتزام الوظيفي، منهجية PLS.

Abstract:

The current research aims to knowing the relationship between Role Conflict and Organizational Commitment among sample of workers in the departments public saida. Therefore, the objective of practical side of the research is an attempt to know the impact of the analysis of Role Conflict and Organizational Commitment using the structural equations modeling (PLS approach). The study, after statistical treatment using SmartPLS program had shown a strong impact for the existence of job satisfaction Role Conflict on Organizational Commitment by as intermediate variable.

Keywords: Role Conflict, Job Satisfaction, Organizational Commitment, PLS approach.

I. مقدمة:

تسعى المنظمات في سبيل تحقيق أهدافها إلى الاستفادة القصوى من مواردها البشرية وعليه فإن أهم ركيزة تركز عليها المنظمات في سبيل تحقيق أهدافها هم الموظفون العاملون فيها، حيث يتفاعلون مع بعضهم البعض بشكل مستمر بغية تحقيق تلك الأهداف، وبالتالي نجد أن الموظف يلعب عدة أدوار أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار متعارضة فيما بينها معناه أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الموظفين مع متطلبات المنظمة وكذا تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وهذا ما ينجم عنه حدوث صراع دور وظيفي لدى الموظف الذي يعتبر أحد التحديات التنظيمية التي تواجهها المنظمات في الوقت الحالي وذلك لما من آثار سلبية على المنظمة خاصة عندما يشعر الموظفون بعدم الرضا الوظيفي الذي ينجر عنه عدم التزامهم بوظائفهم ومهامهم المطلوبة منهم.

من أجل ذلك كانت إشكالية بحثنا على النحو التالي:

✚ ما علاقة صراع الدور بالرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي لدى عينة البحث؟

II. نموذج الدراسة وفرضياتها: اتساقا مع إشكالية الدراسة التي تخص أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي تم صياغة

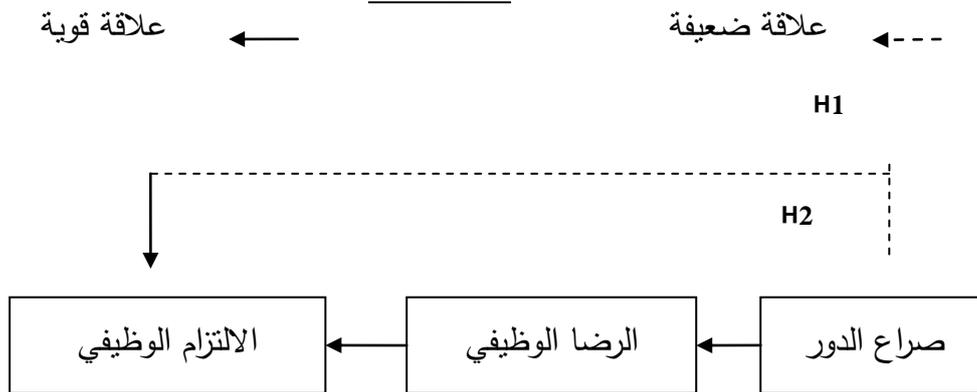
الفرضية الرئيسية التالية:

يؤثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي لدى عينة الدراسة سلبيا بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

لإمكانية الإحاطة الجيدة بالفرضية الرئيسية قمنا بتجزئتها إلى الفرضيات الفرعية التالي:

❖ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الالتزام الوظيفي.

❖ H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود عامل الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

شكل 01: نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مختلف الدراسات السابقة

III. الجانب النظري والدراسات السابقة:

1 - متغيرات الدراسة: تم التطرق في دراستنا إلى المتغيرات التالية:

☑ صراع الدور:

يعرف صراع الدور بأنه: "تعارض دور الفرد مع مهامه الوظيفية وقيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو معهما معا"، وهو يأخذ عدة أشكال: صراع التضارب الداخلي للمرسل ويحدث عندما يطلب من الفرد القيام لواجبين متعارضين، وصراع التضارب الخارجي للمرسل ويحدث عندما تتعارض توقعات الأعضاء مع بعضها اتجاه عمل ما، وصراع تعدد الأدوار ويحدث عندما يقوم الفرد بأدوار مختلفة ومتعددة، وصراع الدور الشخصي ويحدث عند تعارض قيم الفرد مع المؤسسة¹.

وعادة ما يحصل صراع الدور عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على عاتق الموظف، سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو الرؤوسين، بحيث أن مساندة الموظف لمجموعة من التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مساندة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة للموظف².

☑ الرضا الوظيفي:

يعرف **Hoppock** الرضا الوظيفي بأنه: «مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إني راض عن وظيفتي»³.

كما عرفه **Stone** بأنه: «الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الاجتماعية»⁴.

☑ الالتزام الوظيفي⁵:

يعرف كل من **Meyer and Allen** الالتزام الوظيفي بأنه: حالة نفسية تميز العلاقة بين الأفراد والمنظمة، وأن لهذه الحالة تأثير على قرارات الأفراد بالبقاء في المنظمة، وقد أشار الباحثان أن هناك ثلاث أشكال من الالتزام التنظيمي هي:

د.سمية أحمد محمد الجمال: التنبؤ بفاعلية الذات من كل من الرضا الوظيفي وضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة¹ الثانوية، مجلة كلية التربية، جامعة بورسعيد، العدد12، جوان2012، ص462.

عبيد بن عبد الله العمري: بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد 16، العدد 1، سنة 2004، ص124.

³ Brikend Aziri: Job satisfaction: A literature review, Management Research and Practice, vol3, Issue4, 2011, p.77.

⁴ Stone, Eugene F, Porter: Characteristics And Job Attitude, A multivariate study journal applied psychology, vol 60, number1, 1975, p.60.

⁵ Darja Maslic Sersic: An empirical test of Meyer and Allen's three-component of organizational commitment in a Croatian context, Review of Psychology, vol 6, N°1-2, 1999, p.18.

- الالتزام العاطفي (**Affective**): ويعبر هذا المفهوم عن الارتباط العاطفي بالمنظمة والانتماء المهني والشخصي لها.
 - الالتزام المعياري (**Normative**) ويشير هذا المفهوم إلى التزام العاملين للبقاء في المنظمة.
 - الالتزام الاستمراري (**Continuance**) ويشير هذا المفهوم إلى التكاليف المترتبة على ترك الفرد للخدمة في المنظمة، أو هو تعبير عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير.
- 2 -الدراسات السابقة:

دراسة كل من **Evelyn Tnay, Abg Ekhsan Abg Othman, Heng Chin Siong**

”The influences of job satisfaction and **Sheilla Lim Omar Lim** ⁶ بعنوان: **organizational commitment on turnover intention**”.

تم في هذه الدراسة التعرف على العلاقة الموجودة بين كل من الرضا والالتزام الوظيفيين على دوران العمل (ترك العمل) في مؤسسة إنتاجية لدى 85 موظف باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة أساسا في الإحصاء الوصفي للمتغيرات، معامل الارتباط بيرسون، وأهم ما تم التوصل إليه هو: وجود علاقة موجبة ومعنوية بين كل من الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي.

دراسة **Stefan Gaertner, J. Mack Robinson** ⁷ بعنوان: **Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models**”.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة محددات كل من الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي لدى عينة مكونة من 244 موظف وذلك باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) (LISREL) وقد توصلت نتائج الدراسة إلى: وجود علاقة قوية موجبة بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي إذ أنه عندما يكون هناك رضا وظيفي كبير ينتج عنه التزام وظيفي، وكذلك وجود أثر سلبي معنوي لصراع الدور على الرضا الوظيفي.

دراسة **Douglas B. Currivan** ⁸ بعنوان: **The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover**”.

⁶ Evelyn Tnay et al: the influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention, The 9th International Conference On Cognitive Science, Procedia Social And Behavioral Sciences, 97, 2013, p.201–208.

⁷ Stefan Gaertner, J. Mack Robinson : structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models, Human Resource Management Review, volume 9, number 4, 1999,p.480–493.

⁸ Douglas B. Currivan: The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover, Human Resource Management Review, volume 9, number 4, 1999, p.495–524.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة السببية بين كل من الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي فارتفاع هذين المتغيرين ينتج عنه رغبة في البقاء وعدم ترك العمل باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (LISREL)، وأهم ما تم التوصل إليه هو: وجود تأثير إيجابي قوي للرضا الوظيفي على الالتزام الوظيفي، فدرجة الرضا المرتفعة ينتج عنها التزام وظيفي كبير، كما تم التوصل إلى وجود تأثير سالب معنوي لصراع الدور على كل من الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي.

✚ دراسة **Diane Blais**:⁹ بعنوان: "Les déterminants de la satisfaction au travail et de l'intention de rester".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي بأنواعه الثلاث وكذا فرص العمل الخارجية على الرغبة في البقاء لدى عينة مكونة من 37 موظف باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة أساسا في: الإحصاء الوصفي للمتغيرات، معامل الثبات ألفا كرونباخ، معاملات الارتباط، الانحدار، وأهم ما توصل إليه الباحث في هذه الدراسة هو وجود علاقة سالبة بين صراع الدور والرضا الوظيفي، وكذا وجود علاقة معنوية موجبة بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي.

✚ دراسة **عبيد عبد الله العمري**:¹⁰ بعنوان: "بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة السببية الموجودة بين متغيرات الدراسة لدى عينة مكونة من 611 موظف باستخدام تقنية تحليل المسار، وأهم ما توصل إليه الباحث هو وجود علاقات ارتباطية سالبة ومعنوية بين كل من: صراع الدور وغموض الدور على الرضا الوظيفي، صراع الدور وغموض الدور على الولاء التنظيمي.

✚ دراسة **فريدة بوغازي**:¹¹ بعنوان: "تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية - المؤسسة المينائية سكيكدة-".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة، وقد تمت هذه الدراسة على عينة مكونة من 267 موظف باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، وأهم ما توصلت إليه الباحثة هو وجود أثر كبير لمصادر ضغوط العمل المتمثلة خاصة في: طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة.

⁹ Diane Blais : Les déterminants de la satisfaction au travail et de l'intention de rester, Cahier de recherche exploratoire du cours instruments de recherché en gestion de projet, vol 2, n°1 , 2005, p.1-27.

د.عبيد بن عبد الله العمري: بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، مرجع سابق.

فريدة بوغازي: تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية-المؤسسة المينائية سكيكدة-، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 11، سنة 2015، ص 321-345.

IV. الدراسة التطبيقية**أولاً: الدراسة الإحصائية متعددة المتغيرات:**

-اعتمدنا على التحليل الإحصائي البسيط والمتعدد للاستمارات الموزعة على العينة محل الدراسة للإجابة على الإشكالية أعلاه.

كانت النتائج موضحة على النحو التالي:

❖ **أداة الدراسة:** تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كالتالي:

❖ **القسم الأول:** يحتوي على الخصائص العامة لعينة الدراسة.

❖ **القسم الثاني:** يتكون من ثلاثة مجالات أو محاور وفقاً لمقياس ليكرت كما هو موضح في التالي الذي يمثل سلم ليكرت المستخدم في الدراسة.

الجدول (01): سلم ليكرت الخماسي

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين

وقد تم اعداد الاستبانة من المصادر التالية:

الجدول (02): مصادر عبارات الاستبيان

المتغيرات	المصادر
صراع الدور	MCNeil, Sanvely
الرضا الوظيفي	Blau (1987), Susskind et al (2000)
الالتزام الوظيفي	Bartol,K.(1979), Mathieu and Zajac (1990)

المصدر: من إعداد الباحثين

❖ **الأساليب الإحصائية المستخدمة:** في ضوء أهداف الدراسة وفروضها وطبيعة المتغيرات وأساليب قياسها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SpssV21) في إدخال و معالجة البيانات المحصلة من الاستمارة، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الصدق و ألفا كرونباخ للتحقق من درجة ثبات وصدق الاستمارة.

-منهجية PLS لتحديد العلاقة بين المتغيرات.

- ثانيا: الدراسة التطبيقية: تم في هذا الجزء من الدراسة معالجة الإشكالية المطروحة على مجموعة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة (الجزائر) لاختبار الفرضيات المصاغة، وقد جاءت الدراسة التطبيقية على النحو التالي:

1 -دراسة صدق وثبات الاستمارة: لمعرفة صدق وثبات الاستمارة اعتمدنا على معامل ألفا كرونباخ فوجدناه يساوي (0.631)، وهذا يعني أن معامل الثبات جيد، ولمعرفة صدق الاستمارة قمنا بإدخال الجذر التربيعي على معامل ألفا كرونباخ بحيث وجد انه يساوي (0.794)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (03) : معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للاستبيان

ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0.631	12

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

2 -اتجاه إجابات أفراد العينة:

الجدول(04): يوضح اتجاه إجابات أفراد العينة

الاتجاه	المتوسط المرجح	الأسئلة
موافق	3.46	يجب أن أؤدي بعض النشاطات بطريقة أعتقد أنها خاطئة.
موافق	3.54	العمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة.
موافق	3.58	يجب أن أفعل أشياء ضد المبادئ الشخصية
محايد	2.61	عموما أنا مسرور بوظيفتي.
غير موافق	2.56	عموما أنا راض عن وظيفتي الحالية.
محايد	2.80	تتوافق وظيفتي مع توقعاتي.
غير موافق	2.44	وظيفتي الحالية ليست مصدرا رئيسيا للإحباط والفشل في حياتي.
غير موافق	2.10	أقبل أي عمل مهما كان نوعه من الأجل الاستمرار بالعمل في هذه المديرية.
محايد	2.69	أشعر بقليل من الولاء اتجاه هذه المديرية.
محايد	2.74	أنا فخور للقول إلى الآخرين بأنني جزء من هذه المديرية.
غير موافق	2.34	أتحدث عن هذه المديرية لأصدقائي بأنها أروع مديرية للعمل بها.
غير موافق	2.53	هناك فرصة ضئيلة في ظروفي الحالية التي قد تتسبب في مغادرتي.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

❖ يتضح من خلال الجدول أعلاه أن اتجاه معظم إجابات المستجوبين كانت نحو اتجاه "موافق" بالنسبة لمتغير صراع الدور، ونحو اتجاه "محايد" بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي وكذا نحو اتجاه "غير موافق" بالنسبة لمتغير الالتزام الوظيفي وفقا لسلم ليكرت الخماسي.

3 -تحليل خصائص العينة: تم تحليل خصائص العينة بهدف التعرف على المتغيرات الديمغرافية، وكيفية توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لكل متغير.

الجدول(05): كيفية توزيع أفراد العينة حسب كل متغير.

النسبة التراكمية%	النسبة %	التكرار	البيان	
54.4	54.4	49	ذكر	الجنس
100	45.6	41	أنثى	
31.1	31.1	28	أعزب	الحالة الاجتماعية
93.3	62.2	56	متزوج	
100	6.7	06	غير ذلك	
18.9	18.9	17	29-20 سنة	العمر
53.3	34.4	31	39-30 سنة	
93.3	40.0	36	49-40 سنة	
100	6.7	6	أكثر من 50 سنة	
12.2	12.2	11	ثانوي أو أقل	
46.7	34.4	31	تكوين غير جامعي	
95.6	48.9	44	جامعي	
100	4.4	04	دراسات عليا	
40.0	40.0	36	1-5 سنوات	سنوات الخبرة
64.4	24.4	22	6-10 سنوات	
82.2	17.8	16	11-15 سنة	

90.0	7.8	7	20-16 سنة	
100	10.0	9	أكثر من 20 سنة	
6.7	6.7	06	أقل من 20000 دج	مستوى الدخل
81.1	74.4	67	20000-40000 دج	
100	18.9	17	أكثر من 40000 دج	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

4- تحليل النتائج و مناقشتها

❖ **منهجية PLS**: هي عبارة عن منهجية تركز على الخوارزمية لتقدير النموذج المحدد فهي تستعمل نموذجين (نموذج داخلي

وآخر خارجي) في وقت واحد عند عملية التقدير.

ولقد تم الاعتماد على هذه المنهجية لمواءمتها مع خصائص الدراسة الحالية.

➤ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الالتزام الوظيفي.

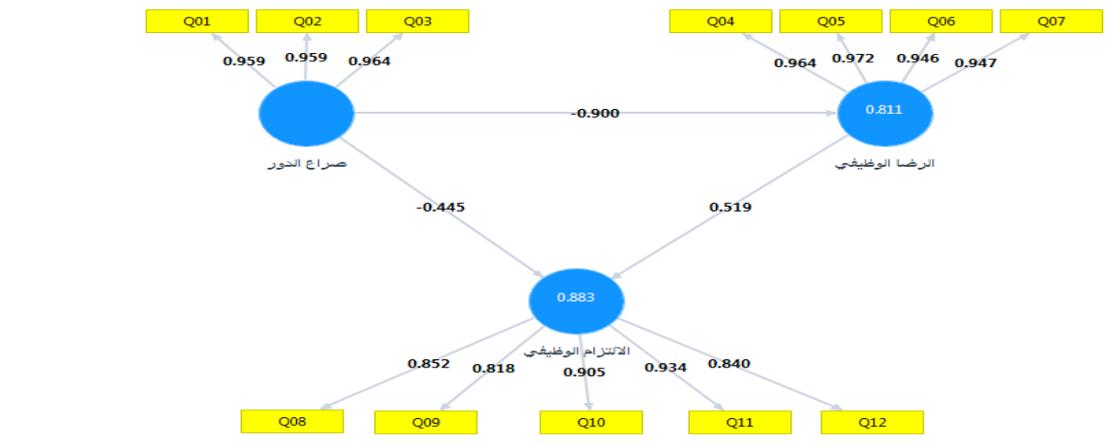
➤ H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود عامل الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

لاختبار الفرضيتين نستخدم منهجية PLS وذلك من خلال:

➤ التمثيل البياني لنموذج الدراسة ومخرجاته.

➤ نتائج الدراسة ومخرجاتها.

التمثيل البياني لنموذج الدراسة ومخرجاته:



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SmartPLS.

مؤشرات جودة النموذج: يتم تقييم جودة النموذج من خلال مجموعة من المؤشرات والموضحة في الجدول التالي:

جدول (06): معايير جودة النموذج

R Square معامل التحديد	LV Index Values	Cronbachs Alpha ألفا كرونباخ	Composite Reliability الموثوقية المركبة	متوسط التباين المفسر AVE	Factor Loading معامل التشبع	نموذج القياس	المتغيرات الكامنة
	3.525	0.958	0.973	0.922	0.959	Q01	صراع الدور
					0.959	Q02	
					0.964	Q03	
0.811	2.613	0.969	0.978	0.916	0.964	Q04	الرضا الوظيفي
					0.972	Q05	
					0.946	Q06	
					0.947	Q07	
0.883	2.479	0.920	0.940	0.758	0.852	Q08	الالتزام الوظيفي
					0.818	Q09	
					0.905	Q10	
					0.934	Q11	
					0.840	Q12	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SmartPLS.

❖ يتضح من خلال الجدول أعلاه أن كل معاملات التشبع الخاصة بكل متغير كامن أكبر من 0.40 وهذا ما يدل على جودة نموذج القياس، كذلك نلاحظ أن كل متوسطات التباين المفسر (AVE) أكبر من 0.50 مما يدل كذلك على جودة النموذج المقترح كما أن قيم LV Index Values محصورة بين 2 و 5 مما يؤكد أيضا على جودة النموذج المتبع.

❖ اختبار فرضيات الدراسة:

جدول (07): الارتباط ما بين المتغيرات الكامنة (Latent Variable Correlations)

صراع الدور	الرضا الوظيفي	الالتزام الوظيفي
صراع الدور	1	-0.912
الرضا الوظيفي	-0.900	
الالتزام الوظيفي		

0.920	1		الرضا الوظيفي
1			الالتزام الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SmartPLS

❖ يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط موجبة وقوية ومعنوية حيث أن معامل الارتباط بين صراع الدور والرضا الوظيفي (-0.900) وبين صراع الدور والالتزام الوظيفي (-0.912) وبين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي (0.920).
 التأثيرات المباشرة:

جدول (08): التأثيرات المباشرة (Direct Effect)

الالتزام الوظيفي	الرضا الوظيفي	
-0.445	-0.900	صراع الدور
0.519		الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SmartPLS

❖ يتضح من خلال الجدول أعلاه أن التأثير المباشر لصراع الدور على الرضا الوظيفي هو -0.900 وذلك معناه أنه عند وجود صراع دور وظيفي داخل المديرية فهذا ينعكس بالسلب على درجة رضا الأفراد عن عملهم، والرضا الوظيفي على الالتزام الوظيفي هو 0.519 والذي يفسر بأن الالتزام الوظيفي ما هو إلا نتيجة عن درجة الرضا الوظيفي المرتفعة (علاقة موجبة) أما الأثر المباشر لصراع الدور على الالتزام الوظيفي هو -0.445.
 التأثيرات غير المباشرة:

جدول (09): التأثيرات غير المباشرة (Indirect Effect)

الالتزام الوظيفي	
-0.467	صراع الدور

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SmartPLS

❖ يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الأثر غير المباشر لصراع الدور على الالتزام الوظيفي كان تأثير سالب (-0.467) (أكبر من التأثير المباشر)، وهو عبارة عن جداء التأثيرات المباشرة وهذا ما يؤدي بنا إلى قبول الفرضية H2 التي مفادها وجود أثر ذو دلالة احصائية لصراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

V. نتائج الدراسة:

- بعد أن قمنا باستعراض أهم نتائج الاستبيان مروراً بالتحليل الوصفي وصولاً إلى منهجية PLS, توصلنا إلى مجموعة من النتائج بخصوص إشكالية البحث وفرضياته يمكن أن نوردتها على النحو التالي:
- ✓ يوجد أثر موجب مباشر أقل من التأثير المباشر لصراع الدور على الالتزام الوظيفي.
 - ✓ يوجد أثر موجب معنوي قوي لصراع الدور على الرضا الوظيفي.
 - ✓ يوجد أثر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الالتزام الوظيفي.
 - ✓ يوجد أثر موجب غير مباشر لصراع الدور على الالتزام الوظيفي وذلك بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

الملاحق

جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيدة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان

أخي الموظف الكريم أختي الموظفة الكريمة: تحية طيبة وبعد

في إطار تحضير مقال علمي في مجال العلوم التجارية تحت عنوان "أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود الرضا

الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة"

قمت بإعداد هذا الاستبيان الذي بين أيديكم قصد إفادتي بما لديكم من معلومات وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب فالرجاء منكم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية.

وبارك الله فيكم

المشرف: أ.د. صوار يوسف

الباحث: ستي سيد أحمد

الجزء الأول: بيانات عامة

الحالة الاجتماعية			أنثى	ذكر	الجنس
غير ذلك	متزوج	أعزب	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
أكبر من 50 سنة		49-40 سنة	39-30 سنة	29-20 سنة	العمر
<input type="radio"/>					

المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	تكوين غير جامعي	جامعي	دراسات عليا
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

سنوات الخبرة	5-1	10 -6	15-11	20-16	أكثر من 20 سنة
	<input type="radio"/>				

مستوى الدخل	أقل من 20000 دج	20000 - 40000 دج	أكثر من 40000 دج
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة.

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أ - صراع الدور						
01	يجب أن أؤدي بعض النشاطات بطريقة أعتقد أنها خاطئة.					
02	العمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة.					
03	يجب أن أفعل أشياء ضد المبادئ الشخصية					
ب- الرضا الوظيفي						
04	عموما أنا مسرور بوظيفتي.					
05	عموما أنا راض عن وظيفتي الحالية.					
06	تتوافق وظيفتي مع توقعاتي.					

					07	وظيفتي الحالية ليست مصدرا رئيسيا للإحباط والفشل في حياتي.
ج- الالتزام الوظيفي						
					08	أقبل أي عمل مهما كان نوعه من الأجل الاستمرار بالعمل في هذه المديرية.
					09	أشعر بقليل من الولاء اتجاه هذه المديرية.
					10	أنا فخور للقول إلى الآخرين بأنني جزء من هذه المديرية.
					11	أتحدث عن هذه المديرية لأصدقائي بأنها أروع مديرية للعمل بها.
					12	هناك فرصة ضئيلة في ظروفي الحالية التي قد تتسبب في مغادرتي.

قائمة المراجع:أولا: باللغة العربية:

- سمية أحمد محمد الجمال: التنبؤ بفاعلية الذات من كل من الرضا الوظيفي وضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية، جامعة بوسعيد، العدد12، جوان 2012، ص462.
- عبيد بن عبد الله العمري: بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد16، العدد 1، سنة 2004، ص124.
- فريدة بوغازي: تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية-المؤسسة المينائية سكيكدة-، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 11، سنة 2015، ص321-345.

ثانيا: باللغة الأجنبية:

- Brikend Aziri: Job satisfaction: A literature review, Management Research and Practice, vol3, Issue4, 2011, p.77.
- Stone, Eugene F, Porter: Characteristics And Job Attitude, A multivariate study journal applied psychology, vol 60, number1, 1975, p.60.

- Darja Maslic Sersic: An empirical test of Meyer and Allen's three-component of organizational commitment in a Croatian context, *Review of Psychology*, vol 6, N°1-2, 1999, p.18.
- Evelyn Tnay et al: the influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention, *The 9th International Conference On Cognitive Science, Procedia Social And Behavioral Sciences*, 97, 2013, p.201–208.
- Stefan Gaertner, J .Mack Robinson : structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models, *Human Resource Management Review*, vol 9, number 4, 1999,p.480–493.
- Douglas B.Currivan: The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover, *Human Resource Management Review*, vol 9, number 4, 1999, p.495–524.
- Diane Blais : Les déterminants de la satisfaction au travail et de l'intention de rester, *Cahier de recherche exploratoire du cours instruments de recherche en gestion de projet*, vol 2, n°1, 2005, p.1–27.