

الرضا الوظيفي أداة لحماية العامل من خلال تحقيق الالتزام التنظيمي
دراسة استطلاعية لدى عينة من موظفي إدارة الضرائب بولاية سعيدة
من إعداد:

د. طيبي بومدين

أستاذ محاضر (أ)

جامعة سعيدة

د. يعقوبي خليفة

أستاذ محاضر (أ)

جامعة سعيدة

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ومدى أثر الأول على الثاني ويعد كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي مؤشرات لحماية الموظف أو العامل في منظمته. تم تصميم وتوزيع استبانة على عينة مكونة من 100 موظف في إدارة الضرائب بولاية سعيدة بالجزائر شملت كل من موظفي مديرية الضرائب، مركز الضرائب والمراكز الجوارية. أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين الرضا الوظيفي للموظفين وبين الالتزام التنظيمي. كما أظهرت النتائج أيضا عدم وجود فروق معنوية في مستوى الرضا الوظيفي للموظفين تعزى إلى كل المتغيرات النوعية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية والراتب) وأظهرت أيضا عدم وجود فروق معنوية في مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين تعزى إلى كل المتغيرات النوعية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية والراتب).

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، موظف إدارة الضرائب، علاقة الرضا بالالتزام

مقدمة:

في كثير من الأحيان قد لا تؤدي الحماية القانونية أثارها الإيجابية في حماية العاملين أو الموظفين داخل المنظمة خاصة في الدول التي تفتقد إلى تطبيق مبادئ الحوكمة لذلك نرى بأن الحماية الاقتصادية أو بالأحرى التسييرية قد توتي أكلها ولذلك يعد كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من الأدوات الأساسية في تحقيق هذه الحماية. يمثل الرضا الوظيفي أحد العناصر الأساسية في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والوظيفي للأفراد العاملين بالمنظمة حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج كما يمثل أقوى المحددات وأعظمها تأثيراً على الالتزام التنظيمي.

تعد الإدارة وظيفة إنسانية وترتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلوك التنظيمي Organizational Behavior ذلك العلم الذي يهتم بدراسة السلوك الإنساني داخل المنظمة والذي يتضمن تلك النشاطات التي تتعلق بالأفراد ودوافعهم وإدراكهم واتجاهاتهم وتصرفاتهم وصراعاتهم داخل المنظمة.

تناولت الالتزام التنظيمي دراسات عديدة من جوانب شتى وبأساليب مختلفة، وقد تميزت الإدارة اليابانية بنمط إداري مميز معتمدة الالتزام التنظيمي كأساس لها حيث تعمل فيه الموارد البشرية بكل طاقاتها من خلال تحقيق الانتماء والولاء والرغبة في العمل وينعكس ذلك بدوره على تحقيق الجودة ورفع معدلات الإنتاجية. ويشير الالتزام إلى درجة تطابق الفرد مع منظمته ودرجة ارتباطه بها واعتقاده القوي بأهدافها وإيمانه بقيمتها والاستعداد لبذل جهده لمصلحتها.

كما أنجزت دراسات كثيرة تدل على أهمية دراسة الرضا الوظيفي كنوع من أنواع السلوك التنظيمي وقد حظي مجال الإدارة العمومية بعدد من الدراسات التي اهتمت بالرضا الوظيفي للأفراد ويعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي تشغل محل اهتمام كثير من الباحثين في مجالات عدة كعلم النفس والإدارة والسلوك التنظيمي، وتكمن أهمية الرضا الوظيفي في كونه موضوعاً يتناول مشاعر الأفراد العاملين إزاء المؤثرات الداخلية في العمل أو المؤثرات الخارجية في البيئة المادية المحيطة ولا شك أن تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي أمر مهم بالنسبة للمنظمة وهو ما أشارت أو بالأحرى أكدت عليه عدة نظريات بدءاً من مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال ما قدمه ماسلو من انجاز والمختصر في هرم ماسلو لتدرج الحاجات إلى يومنا هذا وذلك نظراً لتأثيراته الواضحة على مستوى الطموح والإنتاجية والأداء.

حاولنا في هذه الورقة البحثية أن نثبت دور كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كأدوات أساسية لتحقيق الحماية والضمان المهني للعامل داخل المنظمة، محاولين الإجابة على التساؤل التالي: ما مدى علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي لدى موظفي إدارة الضرائب بولاية سعيدة؟ للإجابة على هذا التساؤل لجأنا إلى استخدام المنهج الوصفي و أداة الاستبيان التي تم معالجتها ببرنامج SPSS 22.

1- مفهوم الرضا الوظيفي، أهميته والعوامل المؤثرة فيه:

1-1 تعريف الرضا الوظيفي:

لم يلق مفهوم الرضا الوظيفي الاهتمام إلا منذ مطلع القرن العشرين إذ يرى عاشور (1985) أن الرضا الوظيفي يتحدد بمقدار الإشباع التي يحصل عليها الفرد، والتي تكون وظيفته هي مصدرها الأساسي ويتحقق الرضا الوظيفي من مصادر متعددة مثل الأجر الذي يحصل عليه العامل، نوع العمل الذي يقوم به، فرص الترقية التي يتيحها له العمل، نمط المعاملة التي يلقاها من المشرف الذي يتأمله، إدراكه لعدالة العوائد التي تحقق له هذه الإشباع والتي تحدد على أساس مقارنة الفرد لمعدل عوائده أو الحوافز التي يحصل عليها إلى ما يقدمه للإدارة بمعدل عوائد الآخرين أو إلى ما يقدمه هؤلاء، فإدراكه أو شعوره بالعدالة يتحدد بناء على هذه المقارنة. ويعرف هربارت (1980) « herbert » أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم والنتائج عن إدراكهم الحالي لما تقدمه الوظيفة لهم وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة. وقد أثبتت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل عديدة، منها المنظمة التي يعمل بها الشخص، الوظيفة التي يقوم بها والموظف نفسه. كما أوضحت الدراسات أن الرضا الوظيفي والولاء هما علاقة إيجابية بالمستوى الوظيفي، والعمر، بينما توجد علاقة سالبة بالمستوى التعليمي، وكذلك لا توجد علاقة بين المفهومين وبين الجنس.

1-2 أهمية الرضا الوظيفي:

رأت المدرسة التقليدية في الإدارة أن هناك علاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي في حين رأت مدرسة العلاقات الإنسانية أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والعلاقات بين العاملين وربطت المدرسة السلوكية بين الرضا الوظيفي وعدة عوامل كالأجر والترقية وطبيعة العمل ونمط القيادة وزملاء العمل.

للرضا الوظيفي علاقة بالاستقرار الوظيفي وما يصاحبه من الحد من مشكلات التنقل الوظيفي والتسرب والغياب وترك العمل ولهذا كان من الضروري دراسة هذا السلوك الإنساني في المؤسسات المختلفة حتى يمكن فهم طبيعته والعوامل المحددة ويتأثر الرضا الوظيفي

بجميع المؤثرات التي يحتويها مجال العمل من راتب، ساعات العمل، ترفيات، حوافز، علاقات بالرؤساء وزملاء العمل وطبيعة العمل وظروفه.

1-3 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

لم يعد في الوقت الحاضر مرتبطا بالجانب المادي المحسوس فقط كالراتب مثلا وإنما تعداه إلى الجوانب المعنوية الأخرى التي أثبتت الكثير من البحوث أنها أهم من الجانب المادي وتحقيق ذاته أصبح مطلباً أساسياً للموظف العصري ولم يعد المال هو القوة الدافعة الوحيدة للفرد في عمله في العصر الحديث وهو ما تؤكد نظرية فريديريك هرزبارغ.

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي إلى خمسة أقسام وهي كالتالي:

عوامل مرتبطة بالوظيفة: وهي التي يحصل عليها الفرد لكونه يعمل في وظيفة معينة، وليست مرتبطة بتصميم الوظيفة نفسها كالحوافز المادية والشعور بالأمن الوظيفي والعلاقات مع الآخرين (الزملاء والرؤساء والمرؤسين).

عوامل مرتبطة بطبيعة تصميم الوظيفة: مثل اكتساب معرفة جديدة في الوظيفة والنظرة الاجتماعية لطبيعة الوظيفة وما تحققه من مراكز لشاغلها وشعور الفرد بالإنتاج في وظيفته ومدى استغلاله لقدراته.

عوامل تنظيمية: وهي مرتبطة بسياسات المنظمة كساعات العمل وظروف العمل والأجر.

عوامل شخصية: وهي متعلقة بشخصية الفرد نفسه وقيمه وانتماءاته الاجتماعية خارج العمل، ودرجة استقراره في حياته، والعمل وأهمية العمل بالنسبة له وعمره، ودرجة تعليمه وجنسه.

عوامل بيئية: وهي متعلقة بنشأة الفرد سواء كانت في الريف أو البادية أو الحضر، كذلك بثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

2- الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي (Organizational Commitment) من المفاهيم السلوكية والتنظيمية التي أخذت أبعاداً واتجاهات واسعة، (غني دحام تناي الزبيد واخرون) وخضعت لوجهات نظر متباينة ظهرت بالنتيجة على تحديد مفهومه بدقة وعناية.

1-2 تعريف الالتزام التنظيمي:

على الرغم من وجود أدبيات إدارية واسعة تناولت موضوع الالتزام إلا أنه لم يظهر بعد تعريفاً شاملاً للمصطلح أو أي نموذجاً يبرز عملية الالتزام. عرف (Kantor, 1968) الالتزام التنظيمي بأنه: استعداد أعضاء المجتمع لتقديم ولائهم وطاقاتهم لأنظمتهم وهناك من عرفه بأنه ارتباط قوي وتطابق واندماج أفراد في منظمة معينة، ويمكن تشخيص الفرد الملتزم من خلال الأتي:

1. إيمان قوي وقبول بأهداف المنظمة وقيمها.

2. استعداد الأفراد لبذل قصارى جهدهم لصالح المنظمة.

3. رغبة الأفراد القوية لاستمرار عضويتهم في المنظمة.

2-2 تمييز الالتزام التنظيمي عن بعض المفاهيم:

2-2-1 تمييز الالتزام التنظيمي عن الولاء التنظيمي:

يمثل الولاء التنظيمي أعلى درجات الالتزام طالما تجسدت فيه فكرة الإخلاص والتفاني والارتباط الوثيق بالشيء لمدة طويلة كما أن قوة الالتزام تدرج من الولاء العالي إلى الانسحاب أو الاغتراب. اعتمدت العديد من الدراسات الولاء كبعد من أبعاد الالتزام التنظيمي شأنه في ذلك شأن الأبعاد الأخرى للالتزام كالإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والرغبة في استمرار العضوية فيها.

2-2-2 تمييز الالتزام التنظيمي عن الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من أكثر المتغيرات تشابهاً مع الالتزام التنظيمي من حيث التأثير والاستجابة، فكل منهما يعبر عن موقف أو شعور إيجابي للفرد حيال المنظمة يردف بسلوكيات معينة. أثبتت الكثير من الدراسات الميدانية وجود علاقات ذات دلالات معنوية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وأن الالتزام يزداد بزيادة الرضا الوظيفي، إن الالتزام التنظيمي بناء أكثر شمولية في عكسه للاستجابات المؤثرة على المنظمة، في حين أن الرضا الوظيفي يعكس الاستجابة لعمل محدد أو لجوانب ثابتة من العمل. الالتزام يتوقع له أن يكون أكثر استقراراً فمواقفه تتطور ببطء مع مرور الوقت لكنها أكثر ثباتاً، في حين أن الرضا الوظيفي أكثر مرونة في طبيعته، عاكساً ردود فعل مباشرة ولجوانب ملموسة ومحددة أكثر في بيئة العمل مثل الأجر ونمط الإشراف.

3- علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي:

يعد كل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي مفهومين مختلفين، لكن العديد من الدراسات خلصت إلى وجود ارتباط كبير بين المتغيرين. من الصعب الفصل بين المفهومين تماماً كما تشير النظريات إلى أنهما يشتركان في العديد من العوامل ولذلك من الطبيعي التساؤل عما إذا كانت هذه المصطلحات مختلفة بالفعل. أظهرت العديد من الأبحاث وجود علاقة سببية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، في حين أظهر آخرون أن الرضا الوظيفي هو المحدد للالتزام التنظيمي (Mathieu, 1991) الذي خلص إلى أن الموظفين ذوي مستويات عالية من الالتزام التنظيمي قد حصلوا بشكل عام على مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، وانخفاض مستويات التفاعلات، وانخفاض مستويات ضغوط العمل. على الرغم من أن المتغيرين يعتبران مترابطين إلى حد كبير،

الدراسة الميدانية:

في ضوء أهداف الدراسة وفروضها تم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، بهدف اختبار الفرضيات من بينها معامل الفا كرونباخ Cronbach Alpha، مقياس ليكارت الخماسي، اختبار Student، اختبار Fisher، ومعامل الارتباط Pearson، وقد تم معالجة البيانات باستخدام البرنامج التطبيقي SPSS V22.

تضمنت دراستنا محورين وهما محور الرضا الوظيفي ومحور الالتزام التنظيمي وهما أساس السلوك التنظيمي في المنظمة

1-4 مجتمع البحث وعينته:**1-1-4 الهدف من الدراسة:**

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والتي قمنا بتحديدتها من خلال الاستبانة الموجهة إلى موظفي إدارة الضرائب، وقد استنبطت فقراتها من عدة دراسات قام بها أساتذة باحثين.

2-1-4 طريقة الدراسة وإجراءاتها:

بعد أن تحدثنا في الإطار النظري بشكل عام عن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، نتعرض الآن إلى طريقة الدراسة وإجراءاتها والتي تشمل منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة تم صدق وثبات الأداة، إضافة إلى المعالجة الإحصائية. تم استخدام أسلوب المنهج الإحصائي، حيث جرت الدراسة على عينة من موظفي الضرائب في مختلف الإدارات المختلفة (مديرية الضرائب، مركز الضرائب وبعض المراكز الجوارية) لولاية سعيدة، تم استطلاع آرائهم من خلال الاستبانة، ومن ثم قمنا بتحليل إجاباتهم.

4-1-2-1 أداة الدراسة وإجراءاتها:

تعتبر الاستبانة إحدى الأدوات الأساسية في جمع البيانات لاستخدامها في مجال البحث العلمي، وقد عمدنا إلى استخدام هذه الأداة بالنظر إلى استخدامها من قبل عدد كبير من الباحثين سواء في الجزائر أو في الدول العربية والغربية. تم بناء الاستبانة بعد الاطلاع على مجموعة من الأبحاث خاصة منها المتعلقة بأساتذة باحثين في جامعات لدول عربية. روعي في تصميم الاستبانة مجموعة من الشروط كالوضوح والثبات والحيادية

يبدأ الاستبيان بتمهيد يحضر من خلاله المستجوب ليتعرف عبره على الموضوع ويتعرف على أهمية إجابته، مع تقديم له الشكر على تجاوبه، بعدها تضمن الاستبيان المتغيرات النوعية والكمية في جزئين:

الجزء الأول:

تضمنت المتغيرات النوعية بيانات عامة خاصة بموظف الضرائب وهي: الجنس، العمر، مكان العمل، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية والراتب.

الجزء الثاني

تضمن أربعة وعشرون (27) فقرة (سؤال)، وزعت على محورين. أعدت فقرات الاستبيان للإجابة عنها من قبل المستجوب وفقا لسلم ليكرت ذي التدرج الخماسي (Echelle Likert)، يجيب المستجوب بالاختيار بين الدرجات الخمسة التالية: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة تم توزيع حوالي مائة (100) استبانة استرجع منها تقريبا اثنان وخمسون (52) استبانة قابلة للتحليل، بعد تجميع البيانات، قمنا بتفريغها وترميزها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS v22.

1- صدق أداة الدراسة: تم التأكد من صدق ثبات أداة الدراسة وذلك بحساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach

Alpha)، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات الاستبيان 0.868، وتمثل هذه الدرجة ثباتا مقبولا وفقا للمعايير الإحصائية، وهو ما يوضحه الجدول أدناه:

درجة الثبات

عدد المتغيرات	معامل الثبات
---------------	--------------

27

0.868

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـمخرجات SPSS V22

الوصف الإحصائي للعينة قبل إجراء التحليل الإحصائية اللازمة لاختبار فرضية البحث الأساسية، لا بد من إجراء بعض التحليل الوصفية لقاعدة البيانات المتحصل عليها، على النحو التالي:

وصف عينة الدراسة حسب الجنس:

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
الذكور	31	60,59%
الإناث	21	40,40%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـمخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور المستجوبين بلغت 59.60% وهي تفوق نسبة الإناث التي بلغت 40.40% إلا أن الفارق لا يعد ذو أهمية وهو ما يثبت في الواقع العملي تطور توظيف المرأة في الإدارة الجزائرية.

وصف عينة الدراسة حسب العمر:

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
25 فأقل	01	01.9%
26-34	08	15.4%
35-44	18	34.6%
45-54	22	42.3%
أكبر من 55	03	05.8%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـمخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين الذين يفوق سنهم 45 سنة يمثل تقريبا نصف مجموع العينة المستجوبة أي بنسبة تقدر ب 48.10% وفي المقابل يمثل مجموع العينة المستجوبة التي يقل سنها عن 45 سنة نسبة 51.90% وهذا ما يوضح بان هناك إمكانية لتعويض الموظفين الذين يذهبون للتقاعد.

وصف عينة الدراسة حسب مكان العمل:

توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل

النسبة	العدد	مكان العمل
23.00%	12	مديرية الضرائب
38.5%	20	مركز الضرائب
38.5%	20	المركز الجوارى
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 مخرجات

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الموظفين المستجوبين في مديرية الضرائب أقل من باقي موظفي الهيئتين إذ تقدر بـ 23.00% ويتناسب ذلك مع العدد الإجمالي للموظفين في المديرية هذا من جهة، إلا أنه من جهة أخرى هناك صعوبة في تفهم موظفي المديرية لمثل أهمية هذه الأداة حيث لم تلق الاستجابة التي وجدناها في كل من مركز الضرائب والمراكز الجوارية.

وصف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
11.5%	06	متوسط
26.9%	14	بكالوريا
28.8%	15	ليسانس
28.8%	15	ماستر/ماجستير
03.8%	02	دكتوراه
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 مخرجات

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الحاصلين على شهادة الليسانس تمثل 55.60% وهذا يعد مؤشرا إيجابيا خاصة في مركز الضرائب الذي أكبر نسبة من هذه الشريحة ويدخل ذلك في إطار عصنة إدارة الضرائب.

وصف عينة الدراسة حسب الرتبة:

توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة

النسبة	العدد	الرتبة
23.0%	12	عون معاينة
05.8%	03	مراقب
19.2%	10	مفتش
30.8%	16	مفتش رئيسي
13.5%	07	مفتش مركزي
07.7%	04	مفتش قسم فما فوق
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 مخرجات

يتضح من الجدول أعلاه أن مجموع نسب المستجوبين الذين يعملون برتبة مفتش ومفتش رئيسي تمثل 50.00% وطبعا هؤلاء أغلبهم حائزون على شهادة الليسانس وهذه الفئة هي وجدناها من قبلها استجابة أكبر في الإجابة على الاستبيان.

وصف عينة الدراسة حسب الأقدمية:

توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

النسبة	العدد	الأقدمية
23.1%	12	05 سنوات فأقل
26.9%	14	10-036
07.7%	04	15-11
11.5%	06	20-16
30.8%	16	أكثر من 20 سنة
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 مخرجات

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الذين يفوق عدد سنوات عملهم بهذه الإدارة 16 سنة يقدر 42.30% وهو ما تؤكد أرقام الجدول الأول الخاص بالعمر.

وصف عينة الدراسة حسب الراتب:

توزيع عينة الدراسة حسب الراتب

النسبة	العدد	الراتب
65.4%	34	40000 دج فأقل
30.8%	16	60000-40001

3.8%	02	80000-60001
00%	00	100000-80001
00%	00	120000-100001
00%	00	أكثر من 120001
100%	52	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 مخرجات

يتضح من الجدول أعلاه أنه لا يوجد من بين المستجوبين من يفوق راتبه 80000 دج فقط 3.8% من يتحصلون على راتب يتراوح بين 60001 و80000 وهذا مؤشر مهم جدا قد يدل على ضعف القدرة الشرائية لموظفي هذا القطاع و65.4% لا يتجاوز راتبهم 40000 دج.

المعالجة الإحصائية للبيانات: تم تحليل البيانات الإحصائية باستخدام الحاسب الآلي من خلال الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS v22 ومن أهمها المتوسطات الحسابية.

لقد تم تصميم اختيارات الإجابة عن أسئلة الاستبانة وفقا لتدرج سلم ليكارت الخماسي، وعند إدخال البيانات تم ترميزها برموز قيمية كما يلي:

1/ للإجابة بغير موافق بشدة، 2/ للإجابة بغير موافق، 3/ للإجابة بمحايد، 4/ للإجابة بموافق و5/ للإجابة بموافق بشدة.

بهدف إثبات أو نفي الفرضيات أو الأسئلة، فقد تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي الناتج مع متوسط المقياس وفقا للمجالات المبينة أدناه.

تحدد القيمة المتوسطة لفقرات الاستبانة كما يلي:

- نقوم بجمع الدرجات أو المستويات والتي هي: $15=5+4+3+2+1$

- نقوم باستخراج القيمة المتوسطة للسلم وذلك بتقسيم العدد 15 على العدد 5 (5/15)، فنحصل على القيمة 3، وهي القيمة المتوسطة.

وتمنحنا عند عملية الترميز للإجابة ذات القيمة الكبيرة والتي تتمثل بالنسبة لنا في العبارة "موافق بشدة"، القيمة "5"، والإجابة ذات القيمة الدنيا والتي هي "غير موافق بشدة"، القيمة "1"، فانه أي قيمة أكبر من 3 تعبر عن اتجاه إيجابي، وفي العكس أي قيمة أقل من 3 فهي تدل على اتجاه سلبي.

يعتبر المتوسط الحسابي من الأدوات الإحصائية الأساسية المستخدمة للتعبير عن مدى وكيفية ارتباط المتغيرات الخاضعة للدراسة بعضها البعض، كما هو الشأن لدراستنا.

وللتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، اعتمدنا المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لتكون مؤشرا على درجة العلاقة، وبالاعتماد على تقدير المتوسطات الحسابية ولكي تتصف عملية التحليل للبيانات بنوع أكثر من الدقة، نقوم بتحديد طول الفئة والذي يساوي المدى على عدد الفئات (الخيارات)

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{طول الفئة} = 5/4 = 0.80$$

فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي : من 1 إلى $1+0.88=1.88$ ، وهكذا بالنسبة لبقية قيم المتوسطات الحسابية، فيكون الجدول التالي الذي يبين طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية:

التفسير	قيمة المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	1.81 إلى 2.60
محايد	2.61 إلى 3.40
موافق	3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	4.21 إلى 5.00

الحد الأعلى للاختيار - الحد الأدنى للاختيار / عدد المستويات ويساوي $5 - 1/3 = 1.33$

$$\text{المدى الأول} = 1.33 + 1 = 2.33$$

$$\text{المدى الثاني} = 2.33 + 1.33 = 3.66$$

$$\text{المدى الثالث} = 3.67 + 1.33 = 5$$

وبذلك تصبح التقديرات كما يلي:

1- بين 1 وأقل أو يساوي 2.33 مؤشرا منخفضا

2- أكبر من 2.33 وأقل 3.67 مؤشرا متوسطا

3- أكبر من أو يساوي 3.67 مؤشرا مرتفعا

الأساليب الاستدلالية:

- معامل الارتباط بيرسون Pearson.
- اختبار ستودنت (T)،
- تحليل التباين أحادي الجانب ANOVA.

المتوسطات الحسابية للمحاور وفقراتها:

المتوسطات الحسابية لإجابات موظفي إدارة الضرائب على الرضا الوظيفي

ترتيب الفقرات	الفقرات	ن	الدنيا	العليا	المتوسط الحسابي	الدرجة	الاتجاه
01	أشعر بالرضا عن الظروف التي أؤدي فيها وظيفتي	52	1	5	3.06	محايد	متوسط
02	لا أشعر بالملل والضيق في عملي	52	1	5	3.15	محايد	متوسط
03	أشعر أن وظيفتي تناسبني أكثر من وظيفة أخرى	52	1	5	3.38	محايد	متوسط
04	أجد متعة حقيقية في أدائي لعملي	52	1	5	3.50	موافق	متوسط
05	لا أضغط على نفسي للذهاب إلى العمل	52	1	5	3.33	محايد	متوسط
06	يتناسب راتي مع الجهد الذي أبذله في العمل	52	1	5	1.83	غير موافق	منخفض
07	يكفي راتي لإشباع احتياجاتي المختلفة	52	1	5	1.56	غير موافق بشدة	منخفض
08	هناك عدالة في توزيع العلاوات الإضافية	52	1	5	2.08	غير موافق	منخفض
09	يرقى الموظف في إدارة الضرائب اعتمادا على درجة أدائه	52	1	5	2.33	غير موافق	منخفض
10	تعمل إدارة الضرائب على تطوير وتدريب الموظفين وإكسابهم مهارات جديدة	52	1	5	2.69	محايد	متوسط

11	يعاملني رؤسائي باحترام واهتمام وأحصل منهم على دعم في توجيهي لأداء عملي	52	1	5	3.60	موافق	متوسط
12	لا يفرق رئيسي في المعاملة بيني وبين زملائي في العمل	52	1	5	3.42	موافق	متوسط
13	يتميز جو العمل بالمودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي	52	1	5	3.62	موافق	متوسط
14	ألمس تقديرا من قبل مسؤولي الإدارة لظروفي الشخصية التي أمر بها	52	1	5	3.13	محايد	متوسط
15	يتوفر مكان العمل على الإمكانيات والتسهيلات المطلوبة (مكتب، كرسي، تهوية، إضاءة،... الخ)	52	1	5	3.08	محايد	متوسط
	المحور الأول	52	1	5	2.91	محايد	متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 بمخرجات

يبين الجدول المتوسطات الحسابية اتجاهات إجابات موظفي الضرائب بالعينة محل الدراسة، والمتعلقة بالإجابة عن محور الرضا الوظيفي، حيث يظهر أن مستوى الرضا الوظيفي للعينة محل الدراسة قريب جدا من المتوسط وهو ما يشير إليه المعدل الكلي لل فقرات ب 2.91. يلاحظ أيضا من خلال الجدول بان اتجاهات الإجابات بالنسبة للأسئلة (9،8،7،6،10) كان لها أثر على المعدل الكلي إذ قدرت متوسطات هذه الأسئلة على التوالي ب (1.83، 2.69، 2.33، 2.08، 1.56) وتتعلق الأسئلة الأربعة الأولى بالحوافز المادية خاصة الأجر وهو ما أثبتته في التحليل الوصفي للعينة حسب الأجر.

المتوسطات الحسابية لإجابات موظفي إدارة الضرائب على الالتزام التنظيمي

ترتيب الفقرات	الفقرات	ن	الدنيا	العليا	المتوسط الحسابي	الدرجة	الاتجاه
01	أستطيع أن أعبر عن رأيي بكل حرية	52	1	5	3.23	محايد	متوسط
02	أشعر أن هناك تجانس بين قيمي الشخصية والقيم السائدة في إدارتي	52	1	5	3.04	محايد	متوسط
03	أعتبر نفسي عنصرا فعالا في إدارة الضرائب	52	1	5	3.94	محايد	مرتفع
04	لم أفكر خلال العام الحالي في ترك وظيفتي	52	1	5	3.54	موافق	متوسط
05	كعامل في إدارة الضرائب يهمني كثيرا مصيرها	52	1	5	4.31	موافق بشدة	مرتفع

06	أحس بارتباط عاطفي تجاه إدارة الضرائب التي أعمل فيها	52	1	5	3.87	موافق	مرتفع
07	أشعر بأن أي مشكلة تواجه إدارة الضرائب هي جزء من مشاكل الخاصة	52	1	5	4.00	موافق	مرتفع
08	أنا مستعد لتقديم ضعف ما أبذله من الجهود المطلوب مني لإنجاح عمل إدارة الضرائب	52	1	5	3.98	موافق	مرتفع
09	يعد قراري بالعمل في إدارة الضرائب صوابا وسأكون سعيدا إذا قضيت بقية حياتي أعمل في هذه الإدارة	52	1	5	3.31	محايد	متوسط
10	أشعر بالانتماء لإدارة الضرائب وأنا مدين لها	52	1	5	3.65	موافق	متوسط
11	سأدافع عن إدارة الضرائب عند ذكرها بسوء حتى بعد تركي العمل فيها	52	1	5	4.02	موافق	مرتفع
12	يصعب علي ترك عملي في إدارة الضرائب حتى لو رغبت في ذلك	52	1	5	3.27	محايد	متوسط
	المحور الثاني	52	1	5	3.67	موافق	متوسط/ مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بمخرجات SPSS V22

يبين الجدول المتوسطات الحسابية اتجاهات إجابات موظفي الضرائب بالعينة محل الدراسة، والمتعلقة بالإجابة عن محور الالتزام التنظيمي، حيث يظهر أن مستوى الالتزام التنظيمي للعينة محل الدراسة جيد وهو ما يشير إليه المعدل الكلي للفقرات ب 3.67. نلاحظ أيضا بأن نتائج الجدول تعكس ما رأيناه من الناحية النظرية وهو وجود علاقة وطيدة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي إلا أن النتائج أظهرت أيضا لنا المتوسط الكلي للالتزام أكبر من الرضا الوظيفي وهو ما يبين بأن هناك عوامل لها أثرها في ذلك منها عامل السن واختلاف الالتزام التنظيمي عن الرضا الوظيفي من حيث ردة فعل الموظف اتجاه عواملهما.

اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية:

H0: لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى موظفي إدارة الضرائب،

H1: توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى موظفي إدارة الضرائب،

يتمثل اختبار الفرضية الرئيسية في التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العينة المستجوبة من موظفي إدارة الضرائب. ولإيجاد ذلك لجأنا إلى استخدام الارتباط الخطي البسيط "بيرسون Pearson" وهو ما يبينه جدول مخرجات SPSS V22.

الارتباط Corrélations

	محور الرضا الوظيفي	محور الالتزام التنظيمي
Corrélation de Pearson	1	,418**
Sig. (bilatérale)		,002
N	52	52
Corrélation de Pearson	,418**	1
Sig. (bilatérale)	,002	
N	52	52

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

يتضح من الجدول أن هناك ارتباط معنوي عند مستوى 0.01 وهو ما يوضحه الرمز (**). ويقدر معامل ارتباط الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ب 0.418 وهو متوسط ومقبول، وبما أن قيمة sig=0.002 وهي أقل 0.05 فإن نستنتج بأنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) وهي وجود علاقة ارتباط بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى عينة موظفي إدارة الضرائب مح الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين متوسطات درجات اتجاهات رضا موظفي إدارة الضرائب تعزى إلى متغير الجنس.

نتائج اختبارات "ت" لدلالة الفروق في اتجاهات رضا موظفي إدارة الضرائب تبعا لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	"ت" « t » المحسوبة	اناث (ن=21)		ذكور (ن=31)		الجنس
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.348.	0.825	0.748	2.94	0.667	2.89	مقياس الاتجاه

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بمخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الذكور نحو الرضا الوظيفي يساوي 2.89 وبانحراف معياري 0.667، أما متوسط إجابات الإناث نحو الرضا الوظيفي فيساوي 2.94 وبانحراف معياري 0.748،

يتم اختبار إذا كان تباين المجتمعين متساويين أم لا، بالاعتماد على اختبار ليفن Test de Levene sur l'égalité des variances، فإذا كانت قيمة sig أكبر من 0.05 فهذا يعني أن تباين المجتمعين متساويين، أما إذا كانت قيمة sig أقل من 0.05 فهذا يعني أن تباين المجتمعين غير متساويين في التباين، ومن الجدول يتضح أن قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.348 وهو أكبر من 0.05، وبذلك يمكن القول أن المجتمعين متساويين في التباين،

تظهر نتائج الاختبار أن "ت" « T »، يساوي 0.825 ومستوى الدلالة يساوي 0.348، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي يساوي 0.05 في اتجاهات رضا موظفي إدارة الضرائب للعينة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

نتائج اختبارات "ت" لدلالة الفروق في اتجاهات الالتزام التنظيمي لموظفي إدارة الضرائب تبعا لمتغير الجنس

الجنس	ذكور (ن=31)		إناث (ن=21)		"ت" « t » المحسوبة	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الأداة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
مقياس الاتجاه	3.62	0.621	3.75	0.571	0.443	0.506

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة ببرنامج SPSS V22

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الذكور نحو الالتزام التنظيمي يساوي 3.62 وبانحراف معياري 0.621، أما متوسط إجابات الإناث نحو الالتزام التنظيمي فيساوي 3.75 وبانحراف معياري 0.571،

ومن الجدول يتضح أيضا أن قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.506 وهو أكبر من 0.05، وبذلك يمكن القول أن المجتمعين متساويين في التباين، كما تظهر نتائج الاختبار أن "ت" « T »، يساوي 0.443 ومستوى الدلالة يساوي 0.506، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي يساوي 0.05 في اتجاهات الالتزام التنظيمي لموظفي إدارة الضرائب للعينة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق في اتجاهات رضا موظفي إدارة الضرائب تبعا لمتغير مكان العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع "ف" « F » المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.321	2	0.660	1.390	0.259
داخل المجموعات	23.283	49	0.475		
المجموع	24.603	51			

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 مخرجات

يتضح من الجدول أن "F" المحسوبة هي 1.390 وأن قيمة مستوى الدلالة 0.259 وهي أكبر من 0.05، معنى ذلك أنه تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي إدارة الضرائب إلى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير مكان العمل.

نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق في اتجاهات موظفي إدارة الضرائب نحو الالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير مكان العمل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع "ف" « F » المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.896	2	0.448	1.259	0.293
داخل المجموعات	17.429	49	0.356		
المجموع	18.325	51			

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بـ SPSS V22 مخرجات

يتضح من الجدول أن "F" المحسوبة هي 1.259 وأن قيمة مستوى الدلالة 0.293 وهي أكبر من 0.05، معنى ذلك أنه تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي إدارة الضرائب إلى الالتزام التنظيمي تعزى إلى متغير مكان العمل.

ملاحظة:

نفس النتائج قدمها لنا برنامج SPSS V22 بالنسبة لباقي المتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الرتبة، الأقدمية، الراتب).

الخاتمة:

كان الهدف من البحث هو تحليل العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في إدارة الضرائب لولاية سعيدة بالجزائر. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من خلال استطلاع على آراء موظفي إدارة الضرائب والمتواجدين في أماكن عمل مختلفة (مديرية الضرائب، مركز الضرائب وبعض المراكز الجوارية). اشتملت أسئلة الاستبانة على محورين، المحور الأول تضمنت أسئلته بشكل إجمالي دون تحديد لطبيعتها أو تبويبها مضمون الرضا الوظيفي، أما المحور الثاني فتضمنت أسئلته هي الأخرى ما يعبر عن الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في العمل.

أبدت النتائج أن هناك علاقة جيدة بالرغم من أن معامل الارتباط متوسط إلا أنها معنوية بدرجة كبيرة، كما بينت أن متوسط اتجاه إجابات الموظفين بخصوص الالتزام التنظيمي أكبر نوعا ما وبدرجة قليلة على متوسط اتجاه الموظفين في الإجابة على الرضا الوظيفي وهو ما يؤكد الجانب النظري حيث ذكرنا أن الالتزام التنظيمي أكثر ثباتا من الرضا الوظيفي الذي يتأثر بشكل نوعا سريع بالأحداث والواقع اليومي الذي يواجه الموظف في إدارته، من جهة أخرى فإن عامل السن كان له تأثير أيضا بحكم أن أكثر من 50% من العينة المستجوبة يفوق سنهم 45 سنة إذ يبحث الموظف عموما في هذا السن عن الاستقرار ويبقى يتطلع إلى الحصول على الترقية لتحسين ما سيحصل عليه كأجر عند التقاعد.

كما بينت النتائج أن هناك استياء لدى موظفي إدارة الضرائب اتجاه ما يحصلون عليه من أجر وحوافز مادية وهو ما يمكن أن يكون له أثر سلبي على أداء والتزام الموظفين في المستقبل بعد سنوات معينة حيث كانت متوسطات اتجاه إجابات الموظفين عن الرضا الوظيفي بالنسبة للأسئلة المتعلقة بالأجر والحوافز والتدريب منخفضة.

من بين النتائج المهمة أيضا والتي اتسمت بالمنطق وهي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تعزى إلى جميع المتغيرات النوعية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية، الرتبة والراتب).

وعليه على الجهة الوصية على إدارة الضرائب أن تحسن من الظروف المادية للموظف خاصة في ظل سعي الدولة إلى سن تشريعات وقوانين لمواجهة الفساد وتجسيد أخلاقيات العمل وتعد هذه الإدارة من أكثر الهيئات المعنية بموضوع أخلاقيات العمل ومحاربة الفساد، كما على هذه الإدارة أن ترسخ وتعد ضمن سياستها برامج فعالة لتدريب موظفيها حتى يتسنى لهم مواكبة المستجدات الوطنية والدولية في مجال التشريع والعمل الضريبي.

المراجع:

✓ الشرايدة، سالم تيسير، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.

✓ الأستاذ المساعد الدكتور غني دحام متناي الزبيدي والأستاذ عبدالناصر علك حافظ والأستاذ حسين وليد

حسين عباس، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء، عمان-الأردن، الطبعة الأولى 2015.

✓ الدكتور إيهاب عيسى المصري والدكتور طارق عبدالرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني،

المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطالبية-فيصل، 2014.

- ✓ K. Nath Gangai, 2 R. Agrawal, Job Satisfaction and Organizational Commitment: Is It important for Employee Performance, Int. J. Manag. Bus. Res., 5 (4), 269-278, Autumn 2015 © IAU,
- ✓ Pep Simo, Mihaela Enache, Jose M Sallan and Vicenc Fernandez, Relations between organizational commitment and focal and discretionary behaviours, Department of Management, Universitat Politècnica de Catalunya, ETSEIAT, Service Industries Journal 19 Feb 2014. Vol 34, Num. 5, pp. 1
- ✓ Walder, Wah Tak Ip, The Impact of Knowledge Sharing on the Relationship between Organization Culture and Job Satisfaction: The Perception of Information Communication and Technology (ICT) Practitioners in Hong Kong. Doctor of Business Administration, Newcastle Graduate School of Business, Faculty of Business and Law, The University of Newcastle, Australia, 2012 .
- ✓ Zhu, Yanhan, A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*, Vol. 9, No. 1, 2013.
- ✓ Baseri, Saeid, An Investigation of Job Satisfaction in Accounting and Auditing Institutions of Commercial Companies. *Management Science Letters*, 3, 2013.