

الالتزام التنظيمي وعلاقته بالفعالية التنظيمية داخل المؤسسات الصناعية

The Role Of Central relationship between the organizational commitment and the organizational effectiveness within the industrial institutions

د. وليد بخوش / ط.د. أسماء نصيب، جامعة أم البواقي، الجزائر

تاريخ التسليم: (2017/08/12)، تاريخ القبول: (2017/12/06)

Abstract :

This paper aims to reveal the relationship between the organizational commitment and the organizational effectiveness within the National Phosphate Mines Institution "Samiphos" in Bir Al-Atar, Tabessa. In order to achieve this endeavor, we conducted a field approach using a non-probability sample estimated at 140, The study concluded that the emotional commitment to contribute in guiding the efforts of individuals towards achieving the goals of industrial organization, and job satisfaction levels increase the greater commitment Alastmrrari among individuals within the industrial enterprise indicators, In addition, the normative commitment leads to the development of the capabilities of individuals within the industrial establishment. Finally, It was found that the organizational commitment is closely related to the organizational effectiveness within the industrial institution, where it contributes effectively to achieve it.

Key words : Organizational commitment
Organizational effectiveness, Industrial institution.

ملخص :

هدفت هذه الورقة البحثية إلى الكشف عن علاقة الالتزام التنظيمي بالفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية الوطنية لمناجم الفوسفات ببئر العائر "ولاية تبسة" وتمت الدراسة الميدانية على عينة قدرها "140 عامل" وبعد المعالجة الإحصائية خلصت الدراسة إلى أن الالتزام العاطفي يساهم في توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة الصناعية، كما أن مستويات الرضا الوظيفي تزداد كلما ازدادت مؤشرات الالتزام الاستمراري لدى الأفراد داخل المؤسسة الصناعية، إلى جانب أن الالتزام المعياري يؤدي إلى تنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسة الصناعية، ومنه تبين أن للالتزام التنظيمي علاقة وثيقة بالفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية حيث يساهم بشكل فعال في تحقيقها.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي، الفعالية التنظيمية، المؤسسة الصناعية.

مقدمة:

يعد الالتزام التنظيمي من المتغيرات الهامة التي لاقت اهتماما كبيرا من قِبل الباحثين في مجال الدراسات السوسيوتنظيمية، ذلك أنه سلوك نابع من الفرد العامل تظهر مؤشراته من خلال تصرفاته، من حيث انتمائه لمؤسسته وولائه لها وبذل الجهد لإنجاحها ورغبته في العمل داخلها. ويتولد الالتزام التنظيمي لدى الفرد العامل عن محصلة التفاعل بين الخصائص الشخصية والعوامل التنظيمية والقيم الاجتماعية ومؤثرات البيئة الخارجية حيث نجد الالتزام في الأخير عنصر حيوي داخل التنظيم لما له من دور فعال في بلوغ أهدافه وتحقيق فعاليته التنظيمية. وتعتبر الفعالية التنظيمية من أهم الحاجات التي على أي تنظيم تحقيقها كونها الصفة الأساسية المميزة للمؤسسة الديناميكية المتجددة، وهي مبرر وجودها وغاياتها في نفس الوقت من حيث محاولتها لبلوغ أهدافها من جهة، وانطلاقا من تحقيقها للاستمرار والبقاء ضمن البيئة التنظيمية المنافسة. وتتحقق الفعالية من خلال الاهتمام بجوانب أهمها المورد البشري الذي يعد من أهم العناصر التنظيمية الفاعلة والمؤثرة في تحقيق المصالح العامة من خلال سلوكياته الإيجابية التي يسلكها ضمن مجال العمل كالالتزام التنظيمي. وانطلاقا من هذه الاعتبارات حاولنا من خلال القيام بهذه الدراسة الكشف عن المحددات الواقعية لعلاقة الالتزام التنظيمي بالفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الوطنية الصناعية الجزائرية.

إشكالية الدراسة:

أصبح من المتعارف عليه اليوم أن سبيل الوقوف أمام التحديات الكبرى التي تواجه المؤسسات الحديثة في عالم الأعمال المتبدل والمتغير، ينطلق من خلال بناء إستراتيجيات واضحة ووضع ممارسات إدارية محددة تعمل على تفعيل الأفراد من أجل دفعهم نحو ممارسة أعمالهم وأداء واجباتهم بالشكل الذي يضمن لها النمو والاستمرار. فالشواهد العملية تؤكد أن الفرق القائم بين المؤسسات الناجحة وغير الناجحة لا يكمن في مدى توفر الموارد والإمكانات، بقدر ما يتمثل في قدرتها على رسم خطة للعمل توصلها إلى الأداء الفعال الذي من خلاله وانطلاقا منه يمكن لها تحقيق أهدافها. ذلك أن استمرار المؤسسة ونجاحها في تحقيق أهدافها المسطرة وبلوغها لدرجة من الفعالية يعتمد بشكل كبير على كفاءة أفرادها وقوة أدائهم وعلى مدى التزامهم بالعمل داخلها. وتلعب ثنائية الالتزام التنظيمي والفعالية التنظيمية دورا هاما في هذا المجال إذ تعد نقطة ارتكاز بالنسبة للمؤسسات، وذلك من خلال تجاذب كل من الارتباط العاطفي والالتزام الاضطراري والالتزام المعياري كأبعاد للالتزام التنظيمي، وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف والرضا الوظيفي وتنمية قدرات الفرد كدالات تعبر عن الفعالية التنظيمية. وعلى اعتبار أن المؤسسة الوطنية لمناجم الفوسفات "somiphos" ببئر العائر ولاية تبسة. من أقوى المؤسسات التي تساهم في تدعيم الاقتصاد الوطني الجزائري من خلال ما تقدمه من منتجات للسوق الوطنية والدولية نظرا لاحتلالها المرتبة الأولى على المستوى الوطني في القطاع المنجمي، تم اختيارها كميدان للدراسة الميدانية

للكشف عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي والفعالية التنظيمية في محاولة للإجابة عن السؤال المركزي والأسئلة الفرعية التي تليه.

السؤال الرئيسي:

➤ ما علاقة الالتزام التنظيمي بالفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الوطنية الصناعية الجزائرية؟

الأسئلة الفرعية:

➤ ما علاقة الالتزام العاطفي بتوجيه جهود الأفراد نحو تحقيق الأهداف داخل المؤسسة الوطنية

الصناعية الجزائرية؟

➤ ما علاقة الالتزام الاستمراري بالرضا الوظيفي داخل المؤسسة الوطنية الصناعية الجزائرية؟

➤ ما علاقة الالتزام المعياري بتنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسة الوطنية الصناعية الجزائرية؟

فرضات الدراسة:

• يساهم الالتزام العاطفي في توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة الصناعية

• تزداد مستويات الرضا الوظيفي كلما زادت مؤشرات الالتزام الاستمراري لدى الأفراد داخل المؤسسة

الصناعية.

• يؤدي الالتزام المعياري إلى تنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسة الصناعية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن:

➤ علاقة الالتزام العاطفي بتوجيه جهود الأفراد نحو تحقيق الأهداف داخل المؤسسة الوطنية

الصناعية الجزائرية.

➤ علاقة الالتزام الاستمراري بالرضا الوظيفي داخل المؤسسة الوطنية الصناعية الجزائرية.

➤ علاقة الالتزام المعياري بتنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسة الوطنية الصناعية الجزائرية.

تحليل مفاهيم الدراسة الأساسية: يمكن حصر مفاهيم الدراسة الراهنة في ما يلي:

1- الالتزام التنظيمي: عرف الالتزام التنظيمي على أنه سلوك يضم ثلاث جوانب (الجمالي، 2012،

ص، 296) هي:

➤ الالتزام الوجداني المتمثل بشعور الفرد بالارتباط بمؤسسته ومعرفته بخصائص عمله.

➤ الالتزام المستمر المتمثل بشعور الفرد بالقيمة الاستثمارية لاستمراره في المؤسسة التي يعمل بها

مقابل ما يفقده في حال تركه للعمل بها.

➤ الالتزام الأخلاقي المتمثل في شعور الفرد بالانقياد الذاتي لأهداف المؤسسة وحمية البقاء فيها

وإلزامية الأخذ بأخلاقيات المهنة.

_ وعرف أيضا على أنه "درجة تطابق الفرد مع المنظمة وارتباطه بها، وان الالتزام يمثل اعتقادا قويا وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة، وقيمتها ورجبتها في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبة قوية في الاستمرار في العضوية" (عبد الباقي، 2005، ص 316).
ونستخلص من هذين التعريفين أن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة قوية وإيجابية وديناميكية تقوم على الاقتناع الداخلي بأهداف وغايات المنظمة، وبحصول الفرد على المزايا والمنافع يزيد الارتباط الوجداني للفرد الذي يتمثل في ولاءه للمنظمة الأمر الذي يعزز رغبته في البقاء والاستمرار خوفا من خسارة مركزه، وقد أتى هذين التعريفين في صورة شمولية متكاملة جمعت كل جوانب الالتزام التنظيمي المتمثلة في الجانب العاطفي والجانب الاستمراري والجانب المعياري. وانطلاقاً من الخصائص التركيبية لمفهوم الالتزام التنظيمي، وطبيعة الدراسة الراهنة والواقع المعاش يمكن تعريفه على أنه "السلوك المتضمن لتعلق وارتباط الفرد بمنظمته وشعوره بالولاء تجاهها، بالقدر الذي يدفعه إلى السعي نحو بذل الجهد لصالحها، والإيمان بقيمتها وأهدافها وكذا الرغبة في البقاء فيها والحفاظ على عضويته داخلها".

2- الفعالية التنظيمية: أتجه البعض في تعريفهم للفعالية التنظيمية على أنها "درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال التغييرات على مستوى الأقسام ومستوى المنظمة" (عاطف، 2009، ص 96) وقد أشار هذا التعريف أن الفعالية تتحقق عندما يتم الاهتمام بالمستجدات على مستوى المنظمة بجميع أقسامها، والملاحظ على هذا التعريف أنه اهتم بالبيئة الداخلية للتنظيم وأهمل بيئتها الخارجية وهذا ما أشارت إليه تعريفات أخرى نذكر منها تعريف أفار إذ عرفها على أنها "قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها" (تاويربريت، 2009، ص 196) وقد أتى هذا التعريف بقضية أوسع وأشمل من قضية تحقيق الهدف على اعتبار أن المؤسسة نظام مفتوح يتعامل مع بيئة متغيرة، لذلك هي تسعى بكل إمكانياتها لتحقيق البقاء ثم الاستمرار وما يلاحظ على هذا التعريف أنه قد بالغ في قضية بقاء المنظمة واستمرارها على حساب تحقيق أهدافها. وبالاستناد إلى الخصائص التركيبية لمفهوم الفعالية التنظيمية وعلى ضوء طبيعة الدراسة الراهنة والواقع المعاش يمكن تعريفها على أنها "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها والاستمرار في البقاء والتكيف والنمو وتحقيق رضا الزبائن والأفراد العاملين داخلها والعمل على تمثيتهم".

3- المؤسسة الصناعية: تعددت الرؤى حول المؤسسات الصناعية، نظرا لتعدد أنشطتها ومهامها وحتى أهدافها الأمر الذي أدى إلى وجود الكثير من التعاريف التي أطلقت حولها نذكر منها "المؤسسة الصناعية شكل من أشكال التنظيم الاجتماعي أو كما يسميه البعض النظام تنصهر فيه العناصر الاقتصادية والتقنية والقانونية والاجتماعية في وحدة واحدة" (الجوهري، 2009، ص 113) وقد أعتبر هذا التعريف أن المؤسسة الصناعية شكل من أشكال التنظيم الاجتماعي كونها تضم عناصر اجتماعية تتحد مع بقية العناصر الأخرى لتكوين هذا النظام. في حين عرفها "يوسف سعدون" على أنها "وحدة إنتاجية

تتكون من مجموعة من العناصر المادية والعناصر البشرية بحيث يؤدي الاستخدام الجيد والفعال لهذه العناصر مجتمعة إلى تحقيق أهداف المؤسسة وبالتالي ضمان وجودها واستمراريتها "وما يلاحظ على هذا التعريف أنه أتى بصورة شمولية إذ بين أن المؤسسة الصناعية وحدة تضم عناصر مادية وأخرى بشرية تسعى لتحقيق أغراض معينة تضمن لها البقاء والاستمرار. ومهما يكن من أمر فإن المؤسسة الصناعية تتفرد بميزة هامة هي إنتاج السلع الجاهزة للاستهلاك وكذا توفير الآلات والمعدات وتوفير الوسائل المادية والبشرية التي ترتبط بالعملية الإنتاجية. وعليه وانطلاقاً من الواقع المعاش فالدراسة الراهنة تشير إلى المؤسسة الصناعية على أنها "وحدة تضم مجموعة من الموارد البشرية والمادية التي تتفاعل كمدخلات لإنتاج مخرجات صناعية معينة".

المنهج وعينة الدراسة: لرصد علاقة الالتزام التنظيمي بالفعالية التنظيمية استخدمت الدراسة الراهنة المنهج الوصفي، ذلك لأنها تتدرج ضمن إطار الدراسات الوصفية، التي تهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة والتعرف على عناصرها، عن طريق جمع البيانات حولها وتصنيفها وتحليلها كفيها وإخضاعها للفحص الدقيق وقد اعتمدت الدراسة أسلوب المسح بالعينة الذي يعتبر واحداً من أهم الأساليب في البحوث حيث استعنا بعينة قصدية قدرها 140 فرد (موظفين وعمال مهنيين).

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة أساسية إلى جانب الملاحظة الحرة والمقابلة غير المقتنة كونها تتناسب وأسلوب المسح بالعينة، الذي يقتضي التطبيق على مجموعة من المفردات الممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة، وقد تمت صياغتها وفق عدة اعتبارات وشروط منهجية محتوية على (32) بند موزعين على أربعة محاور.

صدق الأداة : تم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين لإبداء آرائهم حول مدى صلاحيتها في القياس والاختبار وقد أجريت بعض التعديلات على بعض من بنود الأداة ثم تم حساب معامل صدقها وفق معادلة "لوشي" وبالتطبيق توصلنا إلى أن صدق الأداة هو 93.93% أي هي تتمتع بصدق عال.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: والتي مفادها: "يساهم الالتزام العاطفي في توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة الصناعية" والتي تم اختبارها من خلال مجموعة من الأبعاد هي الولاء وتمائل التوجهات والقيم والرغبة في العمل وكذا تقدير العاملين، في علاقتها بأبعاد أخرى هي زيادة الأرباح والقدرة على التحكم بالبيئة المحيطة والتوسع في مهام وأنشطة المؤسسة وأخيراً الإنتاجية، ومن خلال تحليل ومناقشة متغيري هذه الفرضية بأبعادها والتي يوضحها (الجدول رقم 01 أنظر الملحق رقم 01 ص) خلصنا إلى:

تبين البيانات المستقاة من ميدان الدراسة أن نسبة 60% من مفردات العينة المبحوثة دائماً ما يشعرون بالولاء تجاه مؤسساتهم، ما يعني أن أفراد المؤسسة يمنحونها الولاء والإخلاص الناتج عن الثقة

المبادلة بينهما ذلك أن كلا الطرفين في خدمة الآخر. وفيما يتعلق بإخلاص وولاء الأفراد للمؤسسة فإن الشواهد الإحصائية المتحصل عليها من ميدان الدراسة تؤكد على أن هذا الاتجاه يدفعهم نحو العمل قصد زيادة أرباحها، وهذا ما تؤكدته نسبة 92.13% أي ما يعادل (129 مفردة) الذين دائماً أو غالباً ما يدفعهم إخلاصهم نحو العمل من أجل زيادة أرباحها، كما أن اتجاهاتهم نحو مدى إخلاصهم للمؤسسة ودوره في دفعهم نحو زيادة أرباحها نفسها تسير وفق الاتجاه الموجب بدرجة معتبرة جداً بلغت (+226) ذلك أن الإخلاص يبعث فيهم الحماس والدافعية، لإنجاز المهام المسندة إليهم والتي إن أنجزت بالكيفية المطلوبة يمكن تحقيق معدل الأرباح المنشودة وهي نتيجة تتفق مع ما توصل إليه دراسة "صالح بن نوار" حول الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية، والذي أوضح أن العلاقات الإنسانية الجيدة كالثقة والولاء والإخلاص داخل التنظيمات الصناعية من بين المحفزات التي تقود العامل لبذل الجهد لإنجاح المؤسسة التي ينتمي إليها، وهو نفس الأمر الذي أشارت إليه الدراسة الراهنة إذ أوضحت أن الولاء والتقدير والانتماء والتي تعد من العلاقات الإنسانية الجيدة، تساهم في دفع العامل نحو زيادة الإنتاج والأرباح ما يفسر بصورة إيجابية وصول المؤسسة من خلال هذه العلاقات الإنسانية للفعالية التنظيمية وتؤكد الشواهد الإحصائية المتحصل عليها أن نسبة 71.42% ما يعادل (100 مفردة) من مفردات العينة دائماً ما يدفعهم إيمانهم بأهداف مؤسستهم لتحقيق نجاحها، ذلك أن قناعة الفرد بالأهداف العامة وإيمانه بها الناتج عن وضوحها من جهة وتوافقها مع مصالحهم الخاصة من جهة أخرى يجعلهم عناصر وظيفية فعالة ما يحقق في الأخير المصالح التي أنشئت المؤسسة من أجلها. أما عن تماثل توجهات كل من الفرد والمؤسسة فلقد أوضحت البيانات الكمية أن تماثل تلك التوجهات تتيح الفرصة أمام المؤسسة للتكيف مع البيئة الخارجية، حيث نجد اتجاهات مفردات العينة المبحوثة قد بلغت قيمة هامة هي (+115) ما يعني أنها تسير ضمن الاتجاه الموجب وهي قيمة نستدل منها على أن المناخ التنظيمي الجيد الذي تتميز به المؤسسة والذي عبرت عنه تماثل توجهاتها وقيمتها مع قيم وتوجهات أفرادها يساعدها على التحكم في البيئة الخارجية ومواجهة مستجداتها وتغييراتها التي من الممكن أن تطرأ على مستوياتها، وهذا أيضاً ما دللت عليه المقابلات التي قمنا بها مع أغلب المبحوثين. وتوضح البيانات الكمية المتوصل إليها أن أداء الأفراد للمهام والأنشطة المكلفون بها يكون بناء على رغبتهم في ذلك حيث أن نسبة 61.42% من المبحوثين يؤدون واجباتهم داخل المؤسسة بناء على رغبتهم في ذلك، ما يدل على أن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم وإنجاز نشاطاتهم ضمن إطار صلاحياتهم ومسئولياتهم برغبة مسبقة تدفعهم نحو القيام بذلك، وهذا يرجع إلى ما كشفناه سابقاً من حيث أن الولاء والإخلاص والإيمان بالأهداف العامة للمؤسسة عوامل تبتث الرغبة في الفرد لتحفزه على أداء عمله بحماس. وأكدت البيانات الكمية المستقاة من ميدان الدراسة أن الرغبة في العمل تساهم في توسيع مهام وأنشطة المؤسسة ذلك أن اتجاهات المبحوثين حول الرغبة في العمل ومساهمتها توسيع مهام وأنشطة المؤسسة تسير في الاتجاه

الموجب بدرجة معتبرة بلغت (+128) وكما كشفنا من خلال المقابلات التي أجريناها مع هؤلاء أن نشاط المؤسسة قائم أساسا على المشاريع التي يتم تبنيها من طرف فئة الإطارات السامية وفئة الإطارات والتي تنجز داخل المؤسسة، يساعدها في ذلك جوانب الولاء والرغبة في العمل وحب الأفراد وإخلاصهم لها هذا ما أوضحته الدراسة التي أجرتها رؤى قاسم حول أثر الالتزام التنظيمي في تحسين الجودة المصرفية حيث بينت أن الالتزام التنظيمي يلعب دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من حيث أن شعور الموظف بالانتماء للبنك، ينعكس إيجابا على معدل انجازه كما شعوره بالرغبة في العمل يجعله حريصا عليه، وتفيد الشواهد الإحصائية المتحصل عليها أن اهتمام المؤسسة بأفرادها يشعرهم بالاحترام والتقدير حيث جاءت نسبة 66.42% من مفردات العينة المبحوثة ترى أن اهتمام المؤسسة بها، يشعرها بالاحترام والتقدير وهذا راجع للسياسات المنتهجة من قبل المؤسسة، من حيث اعتمادها على مبدأ اللامركزية في اتخاذ القرار والسماح للعمال بالمساهمة في تحديد إجراءات العمل، هذا إلى جانب منحهم مكافآت مادية وحوافز معنوية كلها عوامل تعبر عن اهتمام المؤسسة بهم ما يشعرهم بالاحترام والتقدير جراء ذلك الاهتمام. وأظهرت النتائج الكمية أن نسبة 72.84% من مفردات العينة المبحوثة أي ما يعادل (102) مفردة ترى أن تقدير المؤسسة لهم دائما أو غالبا ما يدفعهم نحو تحقيق معدلات إنتاجية مرتفعة، وكما يظهر أن اتجاهات المبحوثين حول تقدير المؤسسة ودوره في دفعهم نحو تحقيق معدلات إنتاجية مرتفعة تسلك الاتجاه الموجب بدرجة معتبرة بلغت (+131) وهو ما يبرهن على النتائج التي وضحناه سابقا، فتقدير المؤسسة لأفرادها من حيث اهتمامها بهم كمورد بشري هامة والسماع لآرائهم وإفساح الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ القرار والمساهمة في تحديد إجراءات العمل وتنفيذه، أمور تدفع الفرد نحو الشعور بالولاء والإخلاص من ناحية تدفعه نحو الرغبة في العمل وتشعره بالهيبة والنفوذ ما ينعكس إيجابا على معدلات الإنتاجية التي تحققها المؤسسة هذا ما يتفق مع نتائج الدراسة التي قام بها "عبد العزيز شنيق 2008" حول الحوافز وعلاقتها بالفعالية التنظيمية، حيث أوضحت أن الحوافز المادية كالمكافآت التي تقدمها المؤسسة للأفراد، وكذا الحوافز المعنوية كالمشاركة في اتخاذ القرار والمساهمة في تحديد متطلبات العمل، عوامل تدفعهم نحو العمل قصد تحقيق فعاليتها كما أن ارتباطهم بها وبقاءهم للعمل ضمنها ورغبتهم في العمل داخلها وعدم تفكيرهم في مغادرتها مؤشرات ايجابية لصالحها تساعدها في بلوغ وتحقيق المستوى الأمثل من الفعالية التنظيمية.

ومن خلال ما تم عرضه نتوصل إلى تأكيد الصدق الإمبريقي لهذه الفرضية ما يعني أن "الالتزام

العاطفي يساهم في توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة الصناعية"

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: والتي مفادها: "تزداد مستويات الرضا الوظيفي بزيادة مؤشرات الالتزام الاستمراري لدى الأفراد داخل المؤسسة الصناعية" والتي تم اختبارها انطلاقا من مؤشرات معينة هي البقاء والارتباط والانتماء والاضطرار للعمل، في تجاذبها بمؤشرات أخرى وهي الشعور

بالارتياح وانخفاض معدل الغياب والاعتزاز بالعمل والمواظبة والانضباط ومن خلال مناقشة وتحليل متغيري هذه الفرضية بمؤشراتهما توصلنا إلى النتائج الموضحة في "الجدول رقم 02 بالملحق 2":

أكدت الشواهد الإحصائية المستقاة من ميدان الدراسة أن نسبة 66.42% من مفردات العينة يرون أن حفاظهم على مناصب العمل داخل مؤسستهم دائما ما يرفع من مستوى معنوياتهم، وفي المقابل نجد نسبة 05% والتي تعتبر نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالنسبة السابقة مثلت فئة المبحوثين الذين لا ترتفع مستوى معنوياتهم جراء حفاظهم على مناصبهم داخل المؤسسة، ومن خلال المقابلات التي أجريناها مع الأفراد بينوا لنا أن حفاظهم على مناصبهم داخل المؤسسة يشعرهم بالاطمئنان حيال مستقبلهم الوظيفي نظرا لعدم توفر فرص عمل خارجها. كما توضح البيانات الكمية أن نسبة 77.23% من المبحوثين يرون أن بقاءهم داخل المؤسسة دائما أو غالبا ما يشعرهم بالارتياح، كما بينت أن اتجاهات المبحوثين حول البقاء داخل المؤسسة والشعور بالارتياح، تسير وفق الاتجاه الموجب بقيمة معتبرة جدا بلغت (+157) ما يعني أن بقاء الأفراد داخل المؤسسة وحفاظهم على وظائفهم من شأنه أن يشعرهم بالارتياح والاطمئنان على مهنتهم التي تحفظ لهم القدرة على قضاء مصالحهم الشخصية، وهذا نظرا لخوفهم من البطالة واحتمال خسارة المكانة الوظيفية وهو ما أوضحت الدراسة التي قامت بها "إيناس فؤاد" حول الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين هذين المتغيرين، وهو ما تبين هنا بطريقة عكسية إذ بينت أن للالتزام المستمر علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي أحد أبعاد الفعالية التنظيمية فيها. وتفيد الشواهد الميدانية وأن اتجاهات المبحوثين نحو المؤسسة وأفضليتها بين المؤسسات الأخرى، يسلك الاتجاه الموجب بدرجة قدرت (+02) ولكن ليس بالقدر الكافي وهذا ربما يعود إلى أسباب منها مشقة العمل داخل المؤسسة وبعد موقع العمل أساسا عن أماكن إقامتهم، إلى جانب الظروف الفيزيائية غير الملائمة وكذا الأمراض التي من الممكن أن يصابون بها داخل المؤسسة. وسجلنا نسبة 67.14% من مفردات العينة المبحوثة ما يعادل (94 مفردة) يرون معدل غيابهم عن العمل دائما أو غالبا ما ينخفض بارتباطهم بالمؤسسة، وهذا لأن ارتباطهم بها من حيث أنهم أفراد مسئولين عن انجاز مهام ونشاطات مكلفون بها ضمن إطار وظائفهم داخلها هو الشيء الذي يدفعهم نحو الالتزام بأوقات العمل ما يخفض من معدل ترك الخدمة لديهم. وبينت النتائج الميدانية أن اتجاهات مفردات العينة المبحوثة نحو تفكيرهم في مغادرة المؤسسة يسلك الاتجاه السالب بقيمة قدرت (-43) وعلى الرغم من أن القيمة السالبة تعبر عن وجود مؤشر إيجابي لصالح المؤسسة إلا أنه ليس بالقدر الكافي، ولعل هذا الانخفاض يعود لتلك الأسباب التي تم توضيحها مسبقا فمشقة العمل وصعوبته واحتمال الإصابة بالأمراض، إلى غير ذلك عوامل قد تخفض من رغبة الأفراد في العمل داخل المؤسسة، ما يدفعهم إلى التفكير في مغادرتها وترك العمل داخلها إن سنحت لهم الفرصة ووجدوا وظائف أحسن من وظائفهم الحالية وهذا أمر واقعي ومقبول لدى الجميع. كما تم تسجيل نسبة قدرها 44.28% من مفردات العينة المبحوثة الذين دائما ما يعتزون بعملهم داخل

المؤسسة، نظرا لانتمائهم لها وهذا ما كشفته لنا المقابلات إذ بين لنا الأفراد أنهم وبالرغم من الظروف القاسية التي يعانون منها داخل المؤسسة، إلا أنهم يتحدثون عنها بشيء من الإيجابية أمام الآخرين كما أن اهتمام المؤسسة بهم كما وضعنا سابقا يجعلهم معترزين بالعمل ضمنها. كما تقيد الشواهد الإحصائية أن نسبة 64.99% من مفردات العينة المبحوثة يرون أنه دائما أو غالبا ما يحسون بالاضطرار للعمل ضمن المؤسسة كما أن اتجاهاتهم حول ذلك تسير ضمن الاتجاه الموجب بدرجة معتبرة بلغت (+127) ويمكن القول بعيدا عن المؤشرات العاطفية كالولاء والإخلاص والرغبة في العمل، أن الهدف الأول من الالتحاق بالعمل ضمن أي مؤسسة بغض النظر عن طبيعة نشاطها وأهدافها هو الحصول على الأجر الذي بمقتضاه يتم قضاء المصالح الشخصية التي تتعدد إلى غايات اقتصادية واجتماعية وشخصية، وهذا نظرا لعدم توفر فرص عمل خارج المؤسسة فغالبية الأفراد يعتقدون أنهم مضطرين للعمل داخلها وذلك للحصول على الأجر كما توضح البيانات الكمية المتوصل إليها أن اتجاهات مفردات العينة المبحوثة نحو قيامهم بمهامهم الوظيفية نظرا لاضطرارهم للعمل ضمن المؤسسة تسلك الاتجاه الموجب بقيمة قدرت (+129) وهذا ما تؤكدته نسبة 72.85% من المبحوثين الذين يرون أنهم دائما أو غالبا ما يقومون بمهامهم الوظيفية على أكمل وجه نظرا لاضطرارهم للعمل داخلها، وهذا ما تحصلنا عليه من البيانات الواردة سابقا فالاضطرار حالة تدفع الفرد إلى القيام بمهامه وأنشطته على أكمل وجه ودون تعطيل خوفا من خسارة المنصب. وتفيد أيضا الشواهد الكمية أن نسبة 56.42% من المبحوثين أن اضطرارهم للعمل ضمن المؤسسة دائما ما يدفعهم للخضوع لقوانينها وإن تعارضت هذه القوانين مع مصالحهم الخاصة وهو ما يدعم النتائج الموضحة سابقا وهي نتائج تسفر عن وجود حالة من الالتزام القصري والانضباط المفروض من قبل الظروف الاجتماعية الذي يدفعهم نحو تقديم مصلحة المؤسسة على مصالحهم الخاصة.

وعليه نخلص إلى تأكيد الصدق الإمبريقي لهذه الفرضية ما يعني أن "تزداد مستويات الرضا الوظيفي للأفراد بزيادة مؤشرات الالتزام الاستمراري لديهم"

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: والتي مفادها: "يؤدي الالتزام المعياري إلى تنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسة الصناعية" والتي تم اختبارها انطلاقا من أبعاد هي المساهمة في تحديد إجراءات العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات والشعور بالواجب وزيادة الفرص لتحمل المسؤولية، في ترابطها مع مؤشرات وأبعاد أخرى هي القدرة على تسيير أدوات الإنتاج وزيادة مستوى المهارات الوظيفية وارتفاع معدل الانتاج وأخيرا زيادة القدرة على حل المشكلات ومن خلال مناقشة وتحليل متغيري هذه الفرضية بمؤشراتنا توصلنا إلى النتائج الموضحة في "الجدول رقم 3 بالملحق 3":

تشير الشواهد الكمية أن نسبة 69.99% ما يعادل (98) من مفردات العينة المبحوثة تبين أنهم دائما أو غالبا ما يساهمون في تحديد إجراءات العمل، وهذا راجع لطبيعة العمل داخل المركب ذلك أن

تنوع المهام واختلاف الأنشطة بدرجة كبيرة يفرض على المؤسسة إشراك أفرادها في تحديد متطلبات العمل وتنفيذه، وهذا ما كشفت عنه المقابلات التي أجريناها مع المبحوثين فكثيرا منهم يساهمون في تحديد متطلبات وظائفهم وتنفيذها بناء على طبيعتها في حد ذاتها. كما تظهر الشواهد الإحصائية أن اتجاهات المبحوثين حول المساهمة في تحديد إجراءات العمل ودورها في اكتساب القدرة على التحكم في تسيير أدوات الإنتاج، تسلك الاتجاه الموجب بقيمة بلغت (+99) وأن نسبة 66.56% من مفردات العينة يرون أنه دائما أو غالبا ما تزيد قدراتهم على تسيير أدوات الإنتاج عند مساهمتهم في تحديد متطلبات العمل وهذا ما يدل على أنه يمكن من خلال هذه الإستراتيجية توجيه الأفراد وإرشادهم فيما يتعلق بالضوابط الخاصة بالصيانة وكيفية تشغيل الآلات واستعمالها، ما يقلل شعورهم بالاعتراب أمام تلك المعدات ويكسبهم القدرة على التحكم فيها كوسائل إنتاجية كما تبين أن الغالبية من مفردات العينة المبحوثة يشاركون في اتخاذ القرار وهذا ما بينته اتجاهاتهم نحو المشاركة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة، والتي سلكت الاتجاه الموجب بقيمة معتبرة جدا بلغت (+164) وهذا راجع أيضا لطبيعة العمل فصعوبته من ناحية وقضية إلحاحه وعدم القدرة على تأجيله من ناحية أخرى، يفرض على المؤسسة الاعتماد على مبدأ اللامركزية سواء أكانت القرارات تتخذ بناء على السلطة التنظيمية والتدرج الهرمي أم استنادا للخبرة والمعرفة الفنية المتخصصة لدى الأفراد. وسجلنا نسبة 64.28% من المبحوثين يرون أن أخطائهم المهنية دائما أو غالبا ما تتخفف بمشاركتهم في اتخاذ القرارات كما تبين أن نسبة 83.56% من المبحوثين الذين يرون أن مشاركتهم في اتخاذ القرارات تزيد من مستوى مهاراتهم وخبراتهم الوظيفية وهذا يعني أن المشاركة في اتخاذ القرار تخفف من مستوى الأخطاء المهنية وتعمل على تجديد القدرات والمواهب الفكرية، واكتساب مهارات وخبرات مهنية هامة تساهم في تعزيز مكانة الفرد ومركزه الوظيفي وهو ما أشارت إليه دراسة "بعاج الهاشمي" حول دور العملية التدريجية في رفع الفعالية التنظيمية، إذ أوضح أن الاستثمار الأمثل في الموارد البشرية من أحسن السياسات في تنمية الكفاءة الفردية، التي تنعكس إيجابا على فعالية التنظيم. وتؤكد الشواهد المستقاة من ميدان الدراسة أن اتجاهات المبحوثين حول شعورهم بالواجب تجاه مؤسساتهم ودوره في زيادة معدل انجازهم تسيير وفق الاتجاه الموجب بدرجة معتبرة وهامة هي (+199) وهي الدرجة التي دللت عليها التصريحات التي أفاد بها أغلب المبحوثين أثناء المقابلات، حيث بين لنا الكثير منهم أنهم على استعداد للمساهمة الفعالة في تحقيق المصالح العامة للمؤسسة، انطلاقا من انجازهم لأعمالهم برغبة وقناعة شخصية وهذا خاصة مع توافق قدراتهم وتوجهاتهم وميولهم مع طبيعة العمل. أما فيما يخص اتجاهات مفردات العينة المبحوثة نحو تحملهم لمسئولية عملهم، ومساهمتها في دفعهم نحو تهيئة بيئة تنظيمية خالية من المشاكل والتوترات فهي تسلك الاتجاه الموجب بدرجة جد معتبرة بلغت (+183) كما توضح أن نسبة 78.56% من المبحوثين بينوا أن قدرتهم على حل المشاكل المتعلقة بالعمل لديهم دائما أو غالبا ما تزيد بازدياد فرصهم في تحمل المسؤولية، وهو

ما كشفنا عنه خلال المقابلات وحتى الملاحظات فمشاكل العمل تنقسم إلى قسمين مشاكل خاصة بمتطلبات العمل ويتم حلها بالتعاون بين الأطراف، ومشاكل شخصية أخرى قد تنشأ بين الأفراد لأسباب قد تكون لقلة فرص الترقية مع كثرة المتطلعين لها وكما أشرنا فالشعور بالواجب وتحمل المسؤولية أمور كفيلة بدفع الأفراد نحو خلق التوافق والانسجام.

وعليه توصلنا إلى تأكيد الصدق الامبريقي لهذه الأخيرة ما يعني أن "الالتزام المعياري يؤدي إلى تنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسة الصناعية".

الخاتمة:

على ضوء البرهنة على الصدق الامبريقي لجميع فرضيات الدراسة الراهنة نستنتج أن للالتزام التنظيمي علاقة وثيقة بالفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بها ذلك أنه يساعد على بلوغها ويسهم بشكل فعال في تحقيقها داخل المؤسسة الصناعية الوطنية لمناجم الفوسفات "samiphos" ببيئر العاتر ولاية تبسة من خلال تجاذب مؤشرات كلا المتغيرين فالالتزام العاطفي يساعد على توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة الصناعية. كما أن مستويات الرضا الوظيفي تزداد بزيادة مؤشرات الالتزام الاستمراري لدى الأفراد داخل المؤسسة الصناعية، إضافة إلى أن الالتزام المعياري يؤدي إلى تنمية قدرات الأفراد داخل المؤسسة الصناعية.

قائمة المراجع:

- إيناس فؤاد نواوي.(2008)، الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي "مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط،" جامعة أم القرى، السعودية.
- بجاج الهاشمي.(2010)، دور العملية التدريبية في رفع الفعالية التنظيمية، " مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال"، جامعة الجزائر 03، الجزائر.
- رؤى رشيد سعيد آل قاسم.(2012)، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية " مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال"، الجامعة الأردنية، الأردن.
- زاهر عبد الرحيم عاطف.(2009)، هندسة المنظمات -الهيكل التنظيمي للمنظمة- ط.1. دار الولاية للنشر والتوزيع عمان الأردن.
- عبد العزيز شنيق.(2008)، الحوافز والفعالية التنظيمية " مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير موارد بشرية" جامعة سكيكدة. الجزائر.
- صالح بن نوار.(2005)، الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية، " مذكرة ماجستير في علم اجتماع التنمية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي.(2005)، مبادئ السلوك التنظيمي، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية مصر.

- شياع الجميلي.(2012)،العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي -دراسة تحليلية لأراء العالين في المعهد التقني في الأنبار- مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد09 العراق.
- محمد محمود الجوهرى.(2009)،علم اجتماع الصناعي والتنظيم، ط1، دار المسيرة عمان، الأردن
- نور الدين تاويريريت.(2009)،الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب الحديث، أريد الأردن.
- يوسف سعدون.(دن)، علم الاجتماع ودراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، مخبر التنمية والتحولات الكبرى في المجتمع الجزائري، عنابة، الجزائر.

الملحق رقم 01

جدول رقم 01 : يوضح نتائج معالجة الفرضية الأولى

رقم البند	العينة العبارة	التكرار	النسبة المئوية	القيمة	القيمة × التكرار	النتيجة
01	دانما	84	%60	+02	+02×84	+168
	غالبا	23	%16.42	+01	+01×23	+23
	أحيانا	22	%15.71	0	0×22	0
	نادرا	06	%04.28	-01	-01×06	-06
	أبدا	05	%03.57	-02	-02×05	-10
	المجموع	140	%100	/	/	+175
02	دانما	111	%79.28	+02	+02×111	+222
	غالبا	18	%12.85	+01	+01×18	+18
	أحيانا	02	%01.42	0	0×02	0
	نادرا	04	%02.85	-01	-01×04	-04
	أبدا	05	%03.57	-02	-02×05	-10
	المجموع	140	%100	/	/	+226
03	دانما	100	%71.42	+02	+02×100	+200
	غالبا	21	%15	+01	+01×21	+21
	أحيانا	10	%07.42	0	0×10	0
	نادرا	03	%02.14	-01	-01×03	-03
	أبدا	06	%04.28	-02	-02×06	-12
	المجموع	140	%100	/	/	+206
04	دانما	51	%36.42	+02	+02×51	+102
	غالبا	32	%22.85	+01	+01×32	+32
	أحيانا	43	%30.71	0	0×43	0
	نادرا	09	%06.42	-01	-01×09	-09
	أبدا	05	%03.57	-02	-02×05	-10
	المجموع	140	%100	/	/	+115
05	دانما	51	%36.42	+02	+02×51	+102
	غالبا	35	%25	+01	+01×35	+35
	أحيانا	34	%24.28	0	0×34	0
	نادرا	13	%09.28	-01	-01×13	-13
	أبدا	07	%05	-02	-02×07	-14
	المجموع	140	%100	/	/	+110

+122	+02×61	+02	%43.57	61	دائما	06
+33	+01×33	+01	%23.75	33	غالبا	
0	0×26	0	%18.57	26	أحيانا	
-13	-01×13	-01	%09.28	13	نادرا	
-14	-02×07	-02	%05	07	أبدا	
+128	/	/	%100	140	المجموع	
+156	+02×78	+02	%55.71	78	دائما	07
+15	+01×15	+01	%10.71	15	غالبا	
0	0×18	0	%12.85	18	أحيانا	
-11	-01×11	-01	%07.85	11	نادرا	
-36	-02×18	-02	%12.85	18	أبدا	
+124	/	/	%100	140	المجموع	
+144	+02×72	+02	%51.42	72	دائما	08
+30	+01×30	+01	%21.42	30	غالبا	
0	0×15	0	%10.71	15	أحيانا	
-11	-01×11	-01	%07.85	11	نادرا	
-32	-02×16	-02	%11.42	16	أبدا	
+131	/	/	%100	140	المجموع	

الملحق رقم 02

الجدول رقم 02: يوضح نتائج معالجة الفرضية الثانية

رقم البند	العبرة العينة	التكرار	النسبة المئوية	القيمة	القيمة × التكرار	النتيجة
09	دائما	93	%66.42	+02	+02×93	+186
	غالبا	25	%17.85	+01	+01×25	+25
	أحيانا	12	%08.75	0	0×12	0
	نادرا	03	%02.14	-01	-01×03	-03
	أبدا	07	%05	-02	-02×07	-14
	المجموع		140	%100	/	/
10	دائما	78	%55.71	+02	+02×78	+156
	غالبا	30	%21.42	+01	+01×30	+30
	أحيانا	13	%09.28	0	0×13	0

-09	-01×09	-01	%06.42	09	نادرا	
-20	-02 ×10	-02	%07.14	10	أبدا	
+157	/	/	%100	140	المجموع	
+52	+02×26	+02	%18.57	26	دائما	11
+19	+01×19	+01	%13.57	19	غالبيا	
0	0×51	0	%36.42	51	أحيانا	
-19	-01×19	-01	%13.57	19	نادرا	
-50	-02×25	-02	%17.85	25	أبدا	
+02	/	/	%100	140	المجموع	
+118	+02×59	+02	%42.14	59	دائما	
+35	+01×35	+01	%25	35	غالبيا	
0	0×25	0	%17.85	25	أحيانا	
-11	-01×11	-01	%07.85	11	نادرا	
-20	-02×10	-02	%07.14	10	أبدا	
+122	/	/	%100	140	المجموع	
+62	+02×31	+02	%22.14	31	دائما	13
+10	+01×10	+01	%07.42	10	غالبيا	
0	0×33	0	%23.57	33	أحيانا	
-14	-01×14	-01	%12.85	14	نادرا	
-98	-02×49	-02	%35	49	أبدا	
-43	/	/	%100	140	المجموع	
+124	+02×62	+02	%44.28	62	دائما	
+27	+01×27	+01	%19.28	27	غالبيا	
0	0×27	0	%19.28	27	أحيانا	
-09	-01×09	-01	%06.42	09	نادرا	
-30	-02×15	-02	%10.71	15	أبدا	
+112	/	/	%100	140	المجموع	
+124	+02×62	+02	%44.28	62	دائما	15
+29	+01×29	+01	%20.71	29	غالبيا	
0	0×33	0	%23.57	33	أحيانا	
-06	-01×06	-01	%04.28	06	نادرا	
-10	-02×10	-02	%07.42	10	أبدا	
+127	/	/	%100	140	المجموع	
+146	+02×73	+02	%44.28	73	دائما	
+29	+01×29	+01	%20.71	29	غالبيا	

0	0×10	0	%07.42	10	أحيانا	17
-10	-01×10	-01	%07.42	10	نادرا	
-36	-02 ×18	-02	%12.85	18	أبدا	
+129	/	/	%100	140	المجموع	
+158	+02×73	+02	%56.42	79	دائما	
+15	+01×29	+01	%10.71	15	غالبا	
0	0×10	0	%12.85	18	أحيانا	
-10	-01×10	-01	%03.75	05	نادرا	
-46	-02 ×18	-02	%16.42	23	أبدا	
+117	/	/	%100	140	المجموع	

الملحق رقم 03

جدول رقم 03: يوضح نتائج معالجة الفرضية الثالثة

رقم البند	العبارة العينة	التكرار	النسبة المئوية	القيمة	القيمة × التكرار	النتيجة
18	دائما	57	%40.71	+02	+02×57	+114
	غالبا	41	%29.28	+01	+01×41	+41
	أحيانا	15	%10.71	0	0×15	0
	نادرا	16	%11.42	-01	-01×16	-16
	أبدا	11	%07.85	-02	-02 ×11	-22
	المجموع	140	%100	/	/	+128
19	دائما	53	%37.85	+02	+02×53	+106
	غالبا	43	%30.71	+01	+01×43	+43
	أحيانا	19	%13.57	0	0×19	0
	نادرا	11	%07.85	-01	-01×11	-11
	أبدا	14	%10	-02	-02 ×14	-24
	المجموع	140	%100	/	/	+99
20	دائما	57	%40.71	+02	+02×57	+114
	غالبا	36	%25.71	+01	+01×36	+36
	أحيانا	20	%14.28	0	0×20	0
	نادرا	12	%08.57	-01	-01×12	-12
	أبدا	15	%10.71	-02	-02×15	-30
	المجموع	140	%100	/	/	+108
21	دائما	54	%38.57	+02	+02×54	+108

+36	+01×36	+01	%25.71	36	غالبًا	
0	0×32	0	%22.85	32	أحيانًا	
-07	-01×07	-01	%05.05	07	نادرًا	
-22	-02×11	-02	%07.85	11	أبداً	
+115	/	/	%100	140	المجموع	
+162	+02×81	+02	%57.38	81	دائماً	22
+36	+01×36	+01	%25.71	36	غالبًا	
0	0×09	0	%06.42	09	أحيانًا	
-05	-01×05	-01	%03.57	05	نادرًا	
-18	-02×09	-02	%06.42	09	أبداً	
+164	/	/	%100	140	المجموع	
+176	+02×88	+02	%62.85	88	دائماً	23
+33	+01×33	+01	%23.57	33	غالبًا	
0	0×13	0	%09.28	13	أحيانًا	
-02	-01×02	-01	%01.42	02	نادرًا	
-08	-02×04	-02	%02.85	04	أبداً	
+199	/	/	%100	140	المجموع	
+164	+02×82	+02	%58.57	82	دائماً	24
+32	+01×32	+01	%22.85	32	غالبًا	
0	0×13	0	%12.14	17	أحيانًا	
-03	-01×03	-01	%02.14	03	نادرًا	
-12	-02×06	-02	%04.28	06	أبداً	
+183	/	/	%100	140	المجموع	
+158	+02×82	+02	%56.42	79	دائماً	25
+31	+01×32	+01	%22.14	31	غالبًا	
0	0×13	0	%12.58	18	أحيانًا	
-06	-01×03	-01	%04.28	06	نادرًا	
-12	-02×06	-02	%04.28	06	أبداً	
+171	/	/	%100	140	المجموع	