

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية
فرع: علوم التسيير
التخصص: تسيير الموارد البشرية
من إعداد الطالبة: بوهريرة لطيفة
بعنوان :

أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع-ورقلة-خلال الفترة 2017-2018

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2018/06/07.

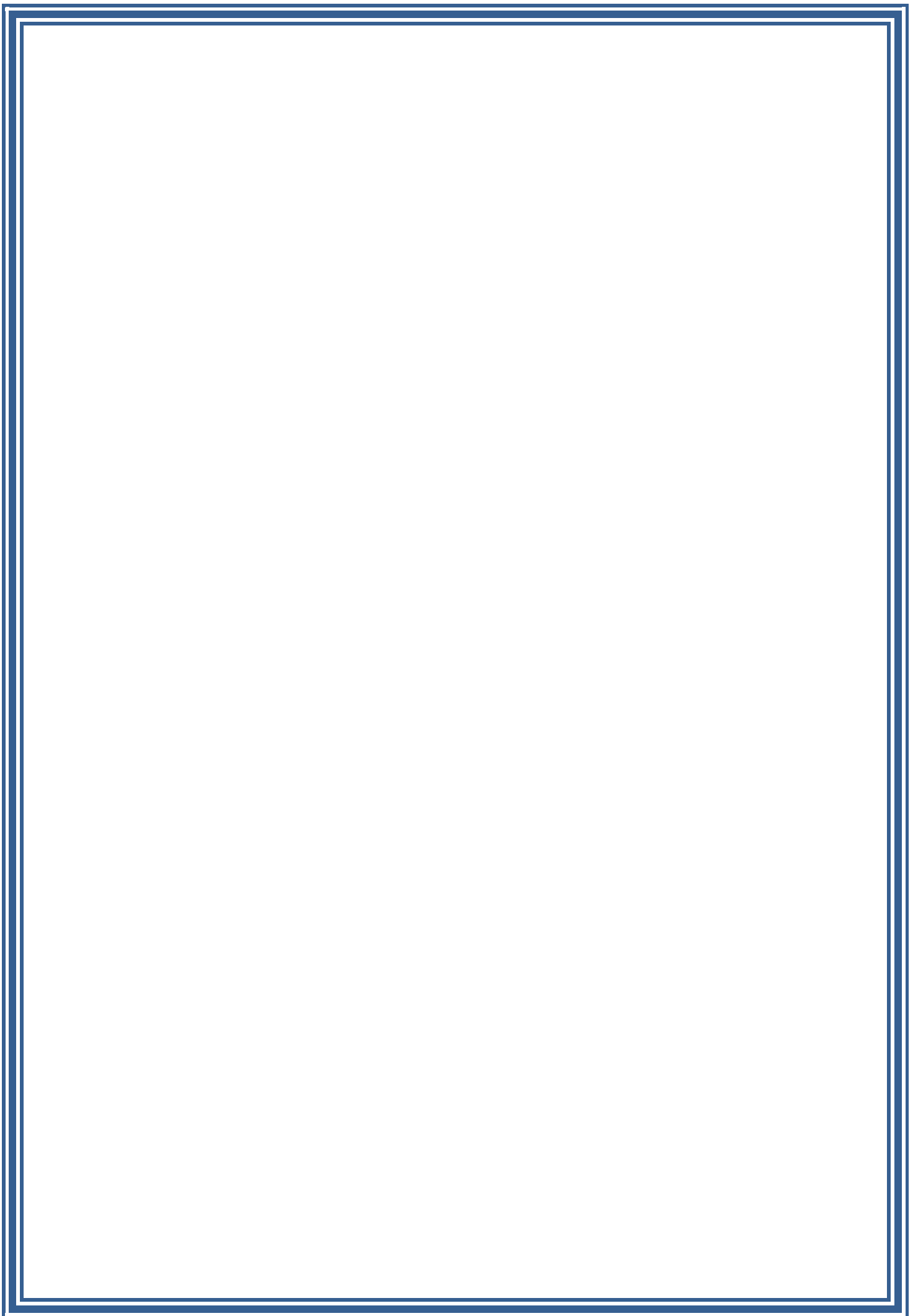
أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور/ قريشي خير الدين جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

الدكتور/ بوخلوة باديس جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور/ حجاج عبد الرؤوف جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2017-2018



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية
فرع: علوم التسيير
التخصص: موارد بشرية
من إعداد الطالبة: بوهريرة لطيفة
بعنوان :

أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع-ورقلة-خلال الفترة 2017-2018

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2018/06/07.

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور/ قريشي خير الدين جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

الدكتور/ بوخلوة باديس..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور/ حجاج عبد الرؤوف..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2017-2018



الإهداء:

إلى اللذان سهرتا على تربيته ورعايته إلى منيري طريقي
والذي العزيزين حفظهما الله وأطال في عمرهما.
إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه، إلى بهجة العائلة، نسيبة
سلمى، تسنيم، انس، أحمد عمار، قصي،
إلى عمي وزوجته وأولاده، إلى كل الأقارب،
إلى أحبتي ورفقاء ربي بالأخص وسامر، أحلام، إيمان،
صبرين، أسماء، نجاة، زينب، آمال، زهراء، شيماء.

لطيفة

شكر وتقدير

"وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب"

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا

إلى انجاز هذا العمل المتواضع

أتقدم بشكري إلى:

أساتذتي الكرام كل باسمه، إلى أستاذي المشرف

بوخلوة باويس لمجهوداته المبنيولة

إلى مؤطري بالمؤسسة السيد شرفاوي الجموعي

إلى الأخ محمد فوزي، وكل من مد لي يد العون من

قريب أو بعيد

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل بيئة العمل الداخلية المؤثرة على الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم اختيار 80 موظف من الإداريين كعينة للدراسة، من عمال الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -مديرية التوزيع سونلغاز-ورقلة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لمفهوم عوامل بيئة العمل الداخلية لدى العاملين يقدر ب 2.89، وكذا مستوى الالتزام التنظيمي متوسط في المؤسسة يقدر ب 2.87، وجود نظرة إيجابية نوعا ما لعوامل بيئة العمل الداخلية، وان الأثر لعوامل بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل على الالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو أثر طردي، كما خلصت الدراسة إلى أن عامل ظروف العمل المادية هو الأكثر تأثيرا على الالتزام التنظيمي في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: بيئة عمل، التزام، ولاء، تنظيم، سونلغاز

Summary:

The objective of this study was to identify the internal work environment factors affecting the organizational commitment of individuals in the institution in question. Eighty administrative employees were selected as sample for the study, from the workers of the Algerian company for the distribution of electricity and gas. The study was based on the method of case study. The questionnaire was used as a tool for collecting information and statistical processing through the statistical analysis program (SPSS). The study concluded that there is an average level of the concept of internal working environment factors of workers estimated at 2.89, As well as the level of organizational commitment average in the institution is estimated at 2.87, there is a somewhat positive view of the factors of the internal work environment, and the impact of the factors of the internal work environment as a variable independent of the organizational commitment as a dependent variable is a direct impact, and the study found that the working conditions factor is the most influential On organizational commitment in the enterprise.

Keywords: business environment ، commitment ، loyalty ، organization ، sonlegaz

قائمة المحتويات	
الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	شكر وتقدير
IV	ملخص الدراسة
V	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة:
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لبيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي	
02	تمهيد
02	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعوامل بيئة العمل الداخلية و الالتزام التنظيمي
09	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لعوامل بيئة العمل الداخلية و الالتزام التنظيمي
18	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لبيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي	
20	تمهيد
21	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
26	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها
53	خلاصة الفصل
55	خاتمة
58	المصادر والمراجع
61	الملاحق
	الفهرس

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	13
02	الإحصائيات الخاصة بالاستبيان	23
03	طبيعة المتغيرات	23
04	مقياس ليكارت الخماسي ..	25
05	بمجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى ليكارت	25
06	معاملات الثبات عينة الدراسة	26
07	الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة	26
08	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونا لغاز بورقلة. لبعده الهيكل التنظيمي	28
09	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده الثقافة التنظيمية	29
10	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة لبعده الاتصال	30
11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده القيادة والإشراف	31
12	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده ظروف العمل المادية	32
13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده العدالة والحوافز	32
14	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لعوامل بيئة العمل حسب إجابات عمال مؤسسة سونلغاز	33
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده الالتزام الشعوري	34
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده الالتزام المعياري	35
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده الالتزام المستمر	35
18	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري للالتزام التنظيمي حسب إجابات عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.	36
19	التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة	36
20	الارتباط الخطي بين بعد الهيكل التنظيمي والالتزام التنظيمي	37
21	تباين خط الانحدار لبعده الهيكل التنظيمي والالتزام التنظيمي	37
22	قيم معامل خط الانحدار لبعده الهيكل التنظيمي والالتزام التنظيمي	38
23	الارتباط الخطي بين بعد الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي	38
24	خط تباين الانحدار لبعده الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي	39
25	قيمة معامل الارتباط لبعده الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي	39
26	الارتباط الخطي بين بعد الاتصال والالتزام التنظيمي	40

40	تباين الانحدار لبعء الاتصال والالتزام التنظيمي	27
41	قيمة معامل الارتباط لبعء الاتصال والالتزام التنظيمي	28
41	الارتباط الخطي بين بعء القيادة والاشراف والالتزام التنظيمي	29
42	خط تباين الانحدار لبعء القيادة والاشراف والالتزام التنظيمي	30
42	قيمة معامل الارتباط لبعء القيادة والاشراف والالتزام التنظيمي	31
43	الارتباط الخطي بين بعء ظروف العمل المادية والالتزام التنظيمي	32
43	خط تباين الانحدار لبعء ظروف العمل المادية والالتزام التنظيمي	33
44	قيمة معامل الارتباط لبعء ظروف العمل المادية والالتزام التنظيمي	34
44	الارتباط الخطي بين بعء العدالة والحوافز والالتزام التنظيمي	35
45	خط تباين الانحدار لبعء العدالة والحوافز والالتزام التنظيمي	36
45	قيمة معامل الارتباط لبعء العدالة والحوافز والالتزام التنظيمي	37
46	قيم معاملات خط الانحدار لعوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي	38
46	تباين خط الانحدار بين عوامل بيئة العمل الداخلي والالتزام التنظيمي	39
47	قيم معاملات خط الانحدار لبيئة العمل الداخلي والالتزام التنظيمي	40
47	التباين الأحادي للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس	41
48	التباين الأحادي للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير العمر	42
48	التباين الاحادي للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	43
49	التباين الاحادي للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية	44

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
استمارة الاستبيان	01
قائمة الاساتذة المحكمين	02
جداول نتائج التحليل الاحصائي spss	03

مقدمة

أ/توطئة:

يعد الالتزام التنظيمي عنصراً حيوياً في بلوغ أهداف المنظمة، كما يساهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو المتواصل لذا نجد أن موضوع الالتزام التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه قد حظي باهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة منذ الثمانينات والى يومنا هذا. لما له من تأثير كبير على سلوكيات الأفراد وماله من انعكاسات على الفرد والمنظمة على حد سواء، إذ يتولد الالتزام التنظيمي من محصلة التفاعل القوي بين خصائص الأفراد وشخصياتهم وعوامل بيئة العمل المحيطة بهم سواء داخلية أو خارجية .

اذ تسعى المنظمات في الوقت الحالي إلى تحسين بيئة العمل الداخلية وذلك لتنمية دوافع العاملين ، وزيادة إقبالهم على العمل ، مما يولد لديهم الشعور بالانتماء والولاء لمنظمتهم وهذا ما يجعلهم ملتزمين اتجاهها ، ومن ثم تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

إذ تمثل بيئة العمل الداخلية إحدى التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي مؤسسة مواجهتها بغض النظر عن نشاطها أو نطاق عملها، وذلك في إطار تحديد استراتيجيات مستقبلية وتهيئتها حتى تكون مفيدة وفاعلة لأداء الفرد لمهامه.

إن بيئة العمل الداخلية وإن كانت لا يوجد لها نظرية خاصة صنعت لها من طرف المفكرين في علم الإدارة ، إلا أنها ظهرت في جزئية معينة من نظريات الفكر الإداري والتنظيمي وذلك نظراً لما لها من أهمية في التأثير على تحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات.

ولمعرفة أهم عوامل بيئة العمل الداخلية المؤثرة على الالتزام التنظيمي ارتأينا دراسة هذا الموضوع ومنه نطرح الإشكالية التالية:

مما تقدم يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

* ما مدى تأثير عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي في مديرية التوزيع _ سونلغاز - بورقلة؟

التساؤلات الفرعية:

1- ما مستوى بيئة العمل الداخلية في مديرية التوزيع- سونلغاز-ورقلة؟

2- ما مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين تجاه مؤسساتهم؟

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سونلغاز؟

4- هل يوجد اختلاف في تصور العاملين حول الالتزام التنظيمي يعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي والخبرة المهنية) في مؤسسة سونلغاز؟

ب/الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

تؤثر عوامل بيئة العمل الداخلية تأثيراً إيجابياً على الالتزام التنظيمي في مديرية التوزيع-سونلغاز-ورقلة .

الفرضيات الفرعية:

1- تتميز عوامل بيئة العمل الداخلية في مؤسسة سونلغاز بمستوى متوسط.

2- مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين تجاه مؤسستهم مرتفع.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سونلغاز .

4- لا يوجد اختلاف في تصور العاملين حول الالتزام التنظيمي يعزى الى المتغيرات الشخصية(الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية) في مؤسسة سونلغاز.

ج/مبررات اختيار الموضوع:

- الميول الشخصي للموضوع.
- صلة الموضوع بمجال التخصص.
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات، ودوره في تعزيز التزام العمال تجاه مؤسستهم وتحسين اداء وفعالية المؤسسات.

د/أهمية الدراسة:

- * تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع المتمثل في اثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي حيث يكمن انعكاسها المباشر أو غير المباشر على الموظفين في مديرية التوزيع؛
- * تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية استفادة مسؤولي المديرية من النتائج المتوصل إليها والتغلب على المعوقات التي تحيل بينهم وبين تحقيق الأهداف المرجوة؛
- * نجاح مديرية التوزيع في تحقيق أهدافها يتحقق من خلال فعاليتها إدارتها وبيئتها الداخلية وفعالية العناصر المكونة لها؛
- * بيئة العمل الداخلية جديرة بالاهتمام والبحث للوقوف على متطلباتها متطلبات الفرد والمؤسسة؛
- * اكتشاف بعض الثغرات التي تحول بين عوامل بيئة العمل الداخلية ومدى تحقيقها للالتزام التنظيمي لدى موظفي المديرية؛
- * تقدم توصيات واقتراحات تساهم في استفادة مسؤولي المديرية لتفعيل تطوير بيئة العمل الداخلية لتنعكس إيجاباً على مستوى التزام الموظفين بمختلف مستوياتهم.

ه/أهداف الدراسة:

- 1- معرفة واقع بيئة العمل الداخلية في المؤسسة؛
- 2- معرفة مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة ميدان الدراسة؛
- 3- معرفة مدى تأثير عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي؛
- 4- معرفة الاختلاف في تصور العاملين حول الالتزام التنظيمي يعزى الى المتغيرات الشخصية.

و/حدود الدراسة:

* المكانية: الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - مديرية التوزيع لولاية ورقلة-سونلغاز,القطاع الخدمي,الجزائر.

* الزمنية: أجريت الدراسة خلال السداسي الثاني من عام 2018، حيث كانت فترة التبرص بين:20مارس2018-20أفريل2018.

*الموضوعية: اثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي ,ولكنة عوامل بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل ارتأينا الاقتصار على(الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الاتصال، القيادة و الإشراف، ظروف العمل المادية، العدالة والحوافز),اما الالتزام التنظيمي فسننتظر إلى أبعاده الثلاثة(الشعوري، الاستمراري، المعياري).

ح/ المنهج والأدوات:

من اجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات ، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي إذ تم جمع البيانات باستخدام أسلوب دراسة الحالة من خلال الاستبيان، ومعالجتها الإحصائية عن طريق برنامج التحليل الإحصائي spss

ط/هيكل الدراسة:

إن عملية تنظيم الدراسة، استدعت تقسيمها إلى فصلين :

❖ الفصل الأول: دراسة الأدبيات النظرية والتطبيقية لعوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

➤ المبحث الأول:الأدبيات النظرية لعوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي.

➤ المبحث الثاني:الأدبيات التطبيقية لعوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

❖ الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

➤ المبحث الأول:الأدوات والطريقة المستخدمة في الدراسة

➤ المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها.

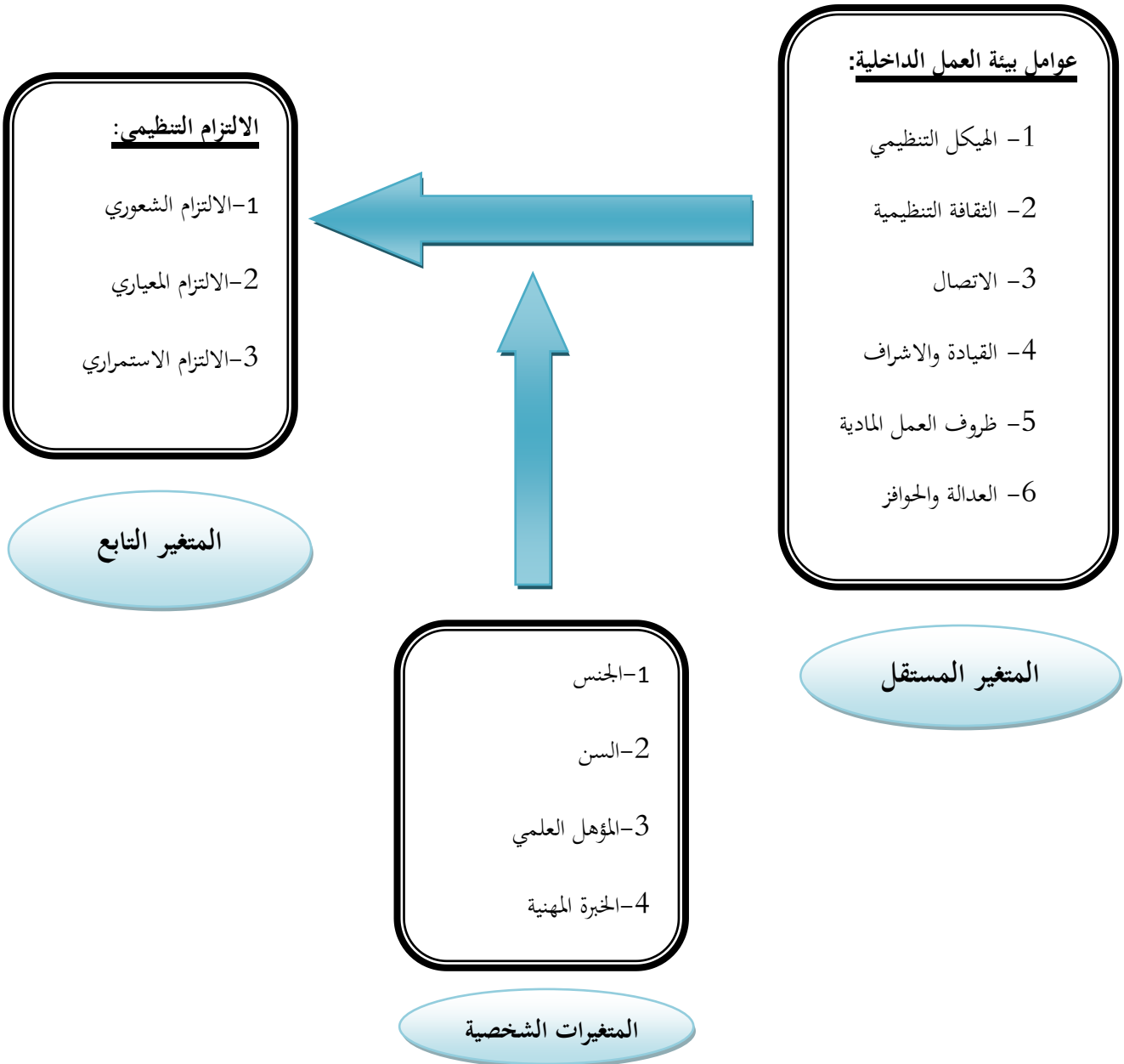
ي/مرجعية الدراسة:

-الكتب التي لها علاقة بالموضوع.

-الأبحاث المنشورة، مذكرات ، رسائل وأطروحات الماجستير والدكتوراه، المقالات المحكمة.

-أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

ز/نموذج الدراسة:



الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لبيئة

العمل الداخلية والإلتزام التنظيمي

تمهيد :

تسعى المنظمات والمؤسسات بمختلف قطاعاتها جاهدة لتحقيق أهدافها المرجوة ، ولمواكبة التطورات الحاصلة وتحافظ على مكانتها بتوفير اهم المتطلبات والمستلزمات المادية والبشرية. مما يستوجب عليها الاهتمام ببيئتها المحيطة سواء الخارجية او الداخلية .و مما لاشك فيه ان وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية تعتبر مقوما اساسيا لنجاح اي مؤسسة في القرن الواحد والعشرين، فصناعة بيئة داخلية جيدة تصنع فوائد كثيرة تعود على المؤسسة والفرد.

بدا الاهتمام بموضوع الالتزام التنظيمي منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين والى يومنا هذا، إذ برز مفهوم الالتزام في السلوك التنظيمي في الخمسينيات حيث ركزت اغلب الدراسات والبحوث على تفسير طبيعة العلاقة بين الفرد والمنظمة وفقا لتوافق القيم و الأهداف بين الطرفين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعوامل بيئة العمل الداخلية و الالتزام التنظيمي

سنحاول في هذا المبحث اعطاء صورة توضيحية لعوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لعوامل بيئة العمل الداخلية

أولاً: مفهوم بيئة العمل الداخلية

تختلف مفاهيم بيئة العمل الداخلية من باحث إلى آخر وتتعدد نظراً للزاوية أو المنظور الذي نظر إليها، إذ تعرف بيئة العمل على أنها: "كيان حركي تتفاعل عناصره البشرية وغير البشرية مع بعضها البعض، فتتأثر وتؤثر على بعضها البعض"¹.

كما تعرف أنها "كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل"² أما بيئة العمل الداخلية فتعرف بأنها: "البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة الواحدة والإطار التي يتم من خلاله إنجاز العمل". ويمكن تعريفها: "هي تلك الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية وتميزها عن غيرها من المنظمات"³

كما عرفها العديلي بأنها: "العوامل والخصائص الداخلية للمنظمة التي يعمل بها الموظف مثل الأنظمة وإجراءات العمل والرواتب والجزاءات والحوافز المادية والمعنوية والعلاقات السائدة في بيئة العمل ونوع العمل وظروف العمل"⁴.

نجد في التعريف الأول انه نظر إلى بيئة العمل من جانب التفاعل أي علاقة التأثير والتأثير أما التعريف الثاني فقد ركز على الظروف الداخلية والخارجية السائدة في المنظمة. وفيما يخص بيئة العمل الداخلية فنظر إليها من الجانب التنظيمي وأيضاً من جانب الخصائص والعوامل الداخلية للمنظمة. ومن هنا نستنتج :

التعريف الشامل: "بيئة العمل الداخلية هي تلك العلاقات التبادلية التي تربط المنظمة بالفرد وتؤثر على سلوكه، من عوامل داخلية تنظيمية وإدارية وإجراءات وظروف سائدة في المنظمة الواحدة."

ثانياً: أنواع بيئة العمل الداخلية

تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع نذكر منها:⁵

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، ط1، الإبراهيمية، 2005، ص249.
² الحمامي امال مصطفى، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الادارية، العدد58، القاهرة، 1993، ص24.
³ رحاحلة عبد الرزاق، خصائص الانماط القيادية في الواقع العملي ومتطلبات التفكير الاستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة، مجلة العلوم الانسانية، العدد 18، جامعة بسكرة، الجزائر، مارس 2010، ص11-36.
⁴ العديلي ناصر محمد، السلوك الانساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن، الرياض، معهد الادارة العامة، 1995، ص19.
⁵ العوملة نائل عبد الحافظ، تطوير المنظمات: المفاهيم، الهياكل والأساليب، مركز احمد ياسين، عمان، 1995، ص75.

أ/البيئة التنظيمية: تتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات، والتقنية المستخدمة والعلاقات السائدة في بيئة العمل، والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، وضغوط العمل.

ب/البيئة الوظيفية: تتضمن ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب وجزاء وحوافر مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية.

ج/البيئة المادية: تتضمن المكونات المادية للبيئة المؤثرة على بيئة العمل الداخلية مثل: الضوضاء، الإضاءة، تصميم المكاتب والأدوات المساعدة وغيرها.

د/البيئة التقنية: تتضمن التقنيات الحديثة التي تسير أداء العمل في المنظمات، وتساهم في توفير الوقت والجهد.

ثالثاً: أبعاد بيئة العمل الداخلية

تختلف عوامل أو متغيرات بيئة العمل فيما بينها ويرجع ذلك إلى اختلاف البيئات التي تمت دراستها من قبل الباحثين في هذا المجال وترى الدراسات والأبحاث أن كل عامل أو متغير بيئي له علاقة تأثير بالالتزام التنظيمي وعليه سنتناول عدد من هذه المتغيرات لبيئة العمل الداخلية وتمثل في:

1/الهيكل التنظيمي: الهيكل التنظيمي هو المحدد للأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية في المنظمة ويحدد صلاحياتها والمسؤوليات وينظمها بحيث تتوجه الجهود الجماعية للمنظمة اتجاه تحقيق أهدافها. كما عرف على أنه "مجموعة القواعد واللوائح البيروقراطية التي تعطي الحق لمجموعة الأفراد أن تصدر الأوامر لأفراد آخرين على نحو يحقق الرشد والكفاءة".¹

2/الثقافة التنظيمية: يرى باسمان أن الثقافة التنظيمية نظام يتكون من مجموعة من العناصر أو القوى التي لها تأثير شديد على سلوك الأفراد داخل المنظمة، حيث يعرف الثقافة التنظيمية بأنها نظام القيم والمتغيرات والمعايير والاتجاهات والأعراف التي تحكم سلوك الأفراد داخل المنظمة. فالثقافة التنظيمية هي المحصلة الكلية للكيفية التي يتحكم بها الأفراد كأعضاء عاملين في المنظمة فالثقافة هي التي تعطي العاملين شعوراً أو إحساساً بالفرد والإحساس بالشخصية وتسهل خلف الالتزام نحو ما هو أكبر من المصلحة الشخصية وهي مصلحة الجماعة، والأفراد في أي منظمة لديهم أهدافاً وقيماً خاصة بهم قد تتفق وقد لا تتفق في كثير

من الأحيان مع أهداف المنظمة وهذا من شأنه أن يؤدي إلى وقوع الأفراد من جهة والمنظمة من جهة أخرى كطرفي نقيض تتعارض مصالحهم ويدخلان معاً في حالة صراع يحاول كل منهما تسجيل أكبر قدر من النقاط لصالحه أن لم يكن هزيمة الطرف الآخر.²

¹ رشيد مازن فارس، الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد 11، العدد 1، 2004، ص 12-14.

² علي محمد فرج محمود، تأثير الثقافة التنظيمية على التخطيط الاستراتيجي في منظمات الأعمال، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، 2002.

3/الاتصال: هو عبارة عن تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر عن طريق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه، فالالاتصال عملية سلوكية بين إنسان وآخر أو بين مجموعة من الأفراد تتضمن معلومات وأفكار.¹

4/القيادة والإشراف: أن العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه تعتبر من خصائص بيئة العمل المهمة، والتي يكون لها تأثير في الموظفين واستعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه. فطبيعة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه هي في الواقع علاقة تبادلية، فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مرؤوسيه مصدرا للالتزامهم بأعمالهم وكذلك تأثير مباشر على أداء المرؤوسين. وصنفت أساليب القيادة إلى ثلاث وهي:²

أ/القيادة البيروقراطية: وهي قيادة تسلطية حيث تنعدم فيها الثقة بين القائد والمرؤوسين، والعلاقات الإنسانية في هذا النمط لاتخاذ الاهتمام الكافي مما يترك آثار سلبية في نفوس الموظفين.

ب/القيادة الديمقراطية: وتقوم على أساس الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل ورفع الروح المعنوية وتحقيق التفاعل بين العاملين.

ج/القيادة الحرة: وهي منح المزيد من الحرية في ممارسة السلطة ويقتصر دور القائد هنا على المشورة.

5/ظروف العمل المادية: ويقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة وتهوية وضوضاء والتجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل. كما عرفت بأنها الظروف المادية للعمل والتي تحيط بالإنسان كالتهدية والإنارة ووسائل الأمن والسلامة والظروف المكتبية، وأيضا ماهية وطبيعة الوظيفة التي يشغلها الشخص³

6/العدالة والحوافز: يقصد بالعدالة التساوي وإعطاء كل ذي حق حقه أما الحوافز فهي نظام تتبعه الإدارة العليا بشكل عام في تقييم المكافآت والتشجيع للعمال بهدف تحفيزهم نحو تفعيل أدائهم والوصول إلى أقصى إنتاجية ممكنة.

المطلب الثاني: الالتزام التنظيمي

أولا: مفهوم الالتزام التنظيمي

الالتزام لغة: يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم للشيء مداوم عليه، ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة.

أما اصطلاحاً: حظي مفهوم الالتزام التنظيمي باهتمام كبير من قبل الباحثين إذ تعددت التعاريف لاختلاف وجهات النظر فقد عرفه Monday 1982: "بأنه اعتقاد قوي وقبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبته في بدل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها الفرد، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضويتها".⁴

أما بورتر فقد عرفه بأنه "قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها"، وتوصل إلى أن هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للأفراد وهي:

¹ النعيمي جلال محمد، دراسة العمل في إطار إدارة الانتاج والعمليات، دار انراء، الاردن، 2009، ص17.

² العزبان علي بن محمد علي، العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية وعلاقتها بالرضاء الوظيفي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص17.

³ عقيلي عمر وصفي وآخرون، اختبار اثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل، مجلة البحوث، جامعة حلب، كلية الادارة والاقتصاد، سوريا، 2005، ص583.

⁴ عبد العزيز على مرزوق، دراسة اثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة كفر الشيخ، مصر، 2010، ص3.

1. إيمان قوي بالمنظمة وقبول لأهدافها وقيمها.
 2. الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة.
 3. الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.¹
- أما بوشنان (Buchanan, 1974) فينظر للالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة، وأنه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر هي:

1. **التطابق Identification** ويعني تبني أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافاً وقيماً للفرد العامل فيها.
 2. **الانغماس Involvement** ويقصد به الاستغراق أو الانغماس النفسي للفرد في أنشطة المنظمة.
 3. **الولاء Loyalty** والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة.²
- من خلال التعريف الأول نجد إن الباحث ينظر إلى الالتزام التنظيمي على أنه اعتقاد قوي وريطة بأهداف المنظمة، أما بورتر فنظر إليه بقوة التطابق بين الفرد والمنظمة، فيما ينظر إليه بوشنان بأنه مناصرة الفرد للمنظمة. من التعارف السابقة نستخلص:
- التعريف الشامل:** "الالتزام التنظيمي هو عبارة عن اعتقاد الفرد وإيمانه القوي بمنظّمته وقبوله لأهدافها، وتبنيه لأنشطتها وارتباطه العاطفي بها."

ثانياً: أهمية الالتزام التنظيمي

تعود هذه الأهمية لعدة أسباب منها:³

1. انه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، حيث يفترض أن يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.
2. إن مجاله قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني؛ نظراً لكونه سلوكاً مرغوباً به من قبل المنظمات.
3. انه يمثل عنصراً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين فيها، لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق مستويات عالية من الأداء.
4. يعتبر التزام الأفراد تجاه المنظمات مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار وبقاء العاملين في أماكن عملهم.
5. كما يعتبر التزام الأفراد تجاه منظماتهم عاملاً هاماً في التنبؤ بفعالية المنظمة .

¹ - موسى احمد خير الدين، محمود النجار، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، دراسة استطلاعية، جامعة البترا، عمان، 2010، ص11

² - باسم عبد الحسين، أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الحادي والثلاثون، معهد الادارة الرصافة، بغداد، 2012، ص267.

³ - ماجد قاسم السباني، قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية، مجلة ادارة الاعمال، العدد 5-جامعة عدن اليمن، ص123، 2015.

ثالثاً: مداخل وأبعاد الالتزام التنظيمي

أولاً: مداخل الالتزام التنظيمي

هناك العديد من الأبعاد التي أشار إليها الباحثون والتي تندرج ضمن ثلاثة مداخل لدراسة الالتزام التنظيمي فمنها ما يعتمد على:

* **المدخل التبادلي:** والذي يشير إلى محصلة العلاقات التبادلية بين المنظمة والفرد ومدى شعورهم وإدراكهم للتوازن والجهود المبذولة والمكافآت التي يحصلون عليها .

* **المدخل النفسي:** والذي يشير إلى القوة النسبية لمطابقة أهداف وقيم المنظمة مع أهداف وقيم الفرد.

* **المدخل التكاملي (الحديث):** والذي يتمثل بمجموعة العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة من جانب والرغبة القوية في الاستمرار بالعمل في المنظمة من جانب آخر ويتضمن هذا المدخل ثلاثة أبعاد لدراسة الالتزام التنظيمي وهي: (الالتزام الشعوري, الالتزام المعياري, الالتزام المستمر).¹

ثانياً: أبعاد الالتزام التنظيمي

تختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والحركة له -وعلى العموم - تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعاداً مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعداً واحداً، ويتفق أغلبية الباحثين في هذه الأبعاد الثلاثة:

1/ بعد الالتزام الشعوري Affective Commitment: الذي اقترحه (Allen&Meyer, 1990), حيث رأوا

أن الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية، وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيههم له . كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه؛ أي هو الارتباط المحدود . وأصحاب هذا التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم . ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والاتصاق النفسي بالمنظمة موادي وآخرون.

2/ بعد الالتزام المعياري Normative Commitment: ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة وغالباً

ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل؛ بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة . ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي . وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة، وينير (Wiener, 1982)².

-محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، جامعة

¹ الأزهري، غزة، 2014، ص 165-195.

² - العديلي ناصر محمد، السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1995، ص 19.

3/بعد الالتزام المستمر **Continuance Commitment**: وقد اقترح هذا كل من Allen & Meyer (1990) , و يثبت هذا البعد بان ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى. أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الانتهازيون وأصحاب الطموحات العالية. الين وماير(Allen&Meyer,1990)¹

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

سنتطرق في هذا المبحث الى التعرف على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات السابقة

أولاً: دراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: دراسة ماجد قاسم السباني 2015

بعنوان: "قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية"

هدفت الدراسة إلى معرفة وتقييم مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات الخاصة اليمنية(محافظة إب)، حيث درس الابعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي

*وقد اتبع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، وشملت عينة الدراسة العاملين في الجامعات الخاصة اليمنية بوظائف دائمة ،

*من ابرز نتائج الدراسة وجود الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة بمتوسط حسابي عال.

*ان هناك التزام تنظيمي بإبعاده الثلاثة في الجامعات الخاصة.

*لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الالتزام التنظيمي بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل، التخصص، المركز الوظيفي).

*توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الالتزام التنظيمي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة²

¹ - رشيد مازن فارس،الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي،المجلة العربية للعلوم الإدارية،جامعة الكويت،المجلد 11، العدد1، 2004،ص12-14.

² - ماجد قاسم السباني , قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية ،مجلة العلوم الادارية،العدد5،جامعة عدن،اليمن،2015.

الدراسة الثانية: دراسة الشيخ الخضر وآخرون 2015

بعنوان: "اثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختياري"

رسالة مقدمة لاستكمال درجة الدكتوراه

*هدفت الدراسة الى: قياس دوران العمل والتعرف على أسبابه ومدى تأثير عناصر بيئة العمل فيه، تم التطرق الى ثلاثة عوامل لبيئة العمل الداخلية وهي: التكنولوجيا، الهيكل التنظيمي، ظروف العمل، اختار عينة دراسة عشوائية للعاملين بالجامعات السودانية.

*تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تم تصميم استبيان لجمع بيانات الدراسة، إذ تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات .

*توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقات ايجابية واخرى سلبية بين عناصر بيئة العمل الداخلية ودوران العمل الاختياري في بعض الجامعات السودانية

*وجود علاقة ايجابية بين التكنولوجيا ودوران العمل.

*وجود علاقة سلبية بين ظروف العمل ودوران العمل الاختياري.

*وجود علاقة سلبية بين الهيكل التنظيمي ودوران العمل والرضا الوظيفي.¹

الدراسة الثالثة: دراسة د. عبد العزيز علي مرزوق 2013.

بعنوان: "دراسة اثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية".

رسالة ماجستير في كلية التجارة تطرق الباحث الى دراسة ابعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة(العاطفي، المستمر، المعياري)

*هدفت الدراسة إلى: معرفة مدى تأثير كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، بالتطبيق على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة كفر الشيخ وكلياتها التسع(722موظف)،

*اعتمد الباحث على أساليب إحصائية حسب نوع البيانات، ومن نتائج الدراسة المتوصل إليها كون الالتزام التنظيمي الكلي لدى العاملين في إدارة الجامعة وكلياتها مقبول حيث بلغ الالتزام التنظيمي الكلي 3035.

توصل الباحث الى النتائج التالية:

*وجود درجة متوسطة من الالتزام التنظيمي.

*وجود علاقة ايجابية معنوية بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة.

*وجود علاقة ايجابية ومعنوية بين ابعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة وبين سلوك المواطنة التنظيمية²

¹-الشيخ الخضر وآخرون، اثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاحباري،رسالة دكتوراه (غير منشورة)،السودان،2015.

²-عبد العزيز علي مرزوق، دراسة اثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية،رسالة ماجستير،مصر،2013.

الدراسة الرابعة: دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي 2013

بعنوان: " دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي " سنة 2013 .

الدراسة عبارة عن مقال محكم منشور في مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية،

*هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات ، وماهي العوامل التي تؤثر على هذا الرضا سلبا أو إيجابا، ويضم مجتمع الدراسة العاملين في المصنع واختيرت عينة منهم بلغ عدد أفرادها(65فرد)، وقد اعتمدت على الأبعاد التالية: أسلوب القيادة والإشراف، محتوى العمل، الثقافة التنظيمية، ظروف العمل المادية.

*استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبان لجمع البيانات.

*توصلت الباحثة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل ومدى الرضا الوظيفي للعاملين بالمصنع محل الدراسة بدرجات متفاوتة.¹

الدراسة الخامسة: دراسة باسم عبد الحسين 2012

بعنوان: " اثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي "

مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة معهد الإدارة –الرصافة تطرق الباحث إلى أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة (العاطفي، المعياري، المستمر)

* هدفت الدراسة إلى الكشف عن أبعاد تمكين العاملين في مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في الهيئة العامة للسدود و الخزانات،

* وتم اختيار عينة الدراسة لتشمل كل من رؤساء الأقسام ومسؤولي الشعب العاملين في الهيئة، ولتحقيق هدف الدراسة تم توزيع استبان على عينة بلغت (40شخصا)، وبهدف معالجة البيانات استعملت الأساليب الإحصائية .

*ومن ابرز نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط و اثر معنوي لتمكين العاملين في مستوى الالتزام التنظيمي.²

¹- بشرى عبد العزيز العبيدي، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي ،مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية ،بغداد، 2013.

²- باسم عبد الحسين، اثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، الرصافة، بغداد، 2012.

الدراسة السادسة: دراسة سعد بن سعيد القحطاني 2012

بعنوان: "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين"

رسالة مقدمة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في العلوم الادارية،

* هدفت الدراسة إلى: التعرف على أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض ، وانعكاساتها على معنويات العاملين. يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمعهد الجوازات بمدينة الرياض بالمملكة السعودية البالغ عددهم 217 عامل،

* استخدم الباحث المنهج الوصفي ، كما اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة واستخدم الباحث ثمانية ابعاد لبيئة العمل الداخلية.

* ومن أهم نتائج الدراسة كون بيئة العمل الداخلية في معهد الجوازات لها علاقة ذات دلالة إحصائية بمعنويات العاملين بالإضافة الى كون الحوافز المادية والمعنوية ترفع من معنويات العاملين وكذا العلاقات الجيدة ، اما حدة الصراع فهي تخل بمعنويات العاملين.¹

ثانيا: دراسات باللغة الاجنبية

الدراسة الاولى: ismail et cherif 2017

بعنوان the effect of internal marketing on organizational commitment

*هدفت هذه الدراسة الى :معرفة تأثير التسويق الداخلي على الالتزام التنظيمي بين البنوك اليمنية،

* استخدمت الدراسة استبيانا مسحيا لجمع البيانات وزعت على عينة بلغت 407 موظف، تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية للبيانات ،

* أظهرت نتائج هذه الدراسة مايلي:

-التسويق الداخلي تأثر بشكل كبير بالالتزام المنظمة،

-التسويق الداخلي له تأثير ايجابي على الالتزام التنظيمي في البنوك اليمنية.²

¹- سعد بن سعيد القحطاني, بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين,رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في العلوم الادارية,الرياض,2012.

²- ismail et cherif- the effect of internal marketing on organizational commitment, polish journal of managment studies vol15,no1,2017.

الدراسة الثانية: دراسة **olukunle s. oludeyi** 2015

بعنوان: areview of literature on work environment and work commitment:

*هدفت الدراسة الى: معرفة ظروف بيئة العمل التي تؤثر على التزام العمال في الجامعة لجعل التعليم بها خال من العقبات وتمثلت عوائق هذه الدراسة في التزام العاملين بالعمل في مجتمعات الحرم الجامعي ، استعرض هذا المقال المفاهيم والنظريات والأدبيات التجريبية للكشف عن مجالات جديدة للمستقبل فيما يتعلق ببيئة العمل والتزام الموظفين،
*استخدم الباحثان المنهج الوصفي لوصف وتحليل نتائج الدراسة
*من نتائج هذه الدراسة:
-كون ملء الثغرات التي تخص بيئة العمل يؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي للموظفين بوظائفهم.
-بيئة العمل الداخلية تؤثر على العمال بنسب متفاوتة.¹

الدراسة الثالثة: دراسة **joo et shim** 2010

بعنوان " Organizational commitment and psychological empowerment and intermediate impact

"learning culture " التمكين النفسي والالتزام التنظيمي والاثر الوسيط لثقافة التعلم "

دراسة استطلاعية لعينة شملت 294 موظف يعملون في القطاع العام لعدد من الشركات الكورية.

*تهدف هذه الدراسة إلى:- معرفة تأثير التمكين النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي.

- بالإضافة إلى تحديد الدور الوسيط لثقافة التعلم .

حيث تطرق الباحث إلى دراسة إبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة (العاطفي، الاستمراري، المعياري).

*استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي والأساليب الإحصائية لجمع البيانات وتحليلها.

*ومن اهم نتائج هذه الدراسة انه هناك دور كبير لتمكين العاملين في تحقيق الالتزام التنظيمي.²

¹ -olukunle s. oludeyi. areview of literature on work environment and work commitment,2015.

²-joo et shim, Organizational commitment and psychological empowerment and intermediate impact learning culture,2010

المطب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة

جدول رقم (1) يوضح المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

المؤلف	العنوان	طبيعة الدراسة	الابعاد والمعايير	ميدان الدراسة	الهدف	النتائج
بشرى عبد العزيز العبيدي 2013	دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي	مقال محكم في مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية	1- اسلوب القيادة والاشراف 2- محتوى العمل 3- الثقافة التنظيمية 4- ظروف العمل المادية	معامل بغداد للغازات	التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات	* اسلوب القيادة والاشراف احتل المرتبة الاولى في درجات الرضا ثم تلاه محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم محور ثقافة المنظمة المرتبة الثالثة واخيرا محور ظروف العمل المادية
سعد بن سعيد القحطاني 2012	بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين	رسالة مقدمة لاستكمال الحصول على درجة الماجستير في العلوم الادارية	1- اللوائح والانظمة 2- الاتصالات 3- التكنولوجيا 4- العلاقات 5- الحوافر 6- الصراع 7- القيادة والاشراف 8- طبيعة العمل	معهد الجوازات - جامعة نايف العربية للعلوم الامنية-	التعرف على اهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض وانعكاساتها على معنويات العاملين	* الحوافر المادية والمعنوية ترفع من معنويات العاملين. *العلاقات الجيدة تزيد من روح الفريق * حدة الصراع تخل بمعنويات العاملين.
الشيخ محمد الخضر واخرون 2015	اثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختياري	رسالة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه	1- التكنولوجيا 2- الهيكل التنظيمي 3- طبيعة ظروف العمل ا	الجامعات السودانية	قياس دوران العمل والتعرف على اسبابه ومدى تأثير بيئة العمل الداخلية	* وجود علاقة ايجابية بين التكنولوجيا ودوران العمل. * وجود علاقة

سلبية بين ظروف العمل ودوران العمل الاختياري. *وجود علاقة سلبية بين الهيكل التنظيمي ودوران العمل والرضا الوظيفي.	على دوران العمل					
*وجود علاقة ارتباط واثري معنوي لتمكين العاملين في مستوى الالتزام التنظيمي.	الكشف عن اثر ابعاد تمكين العاملين في مستوى الالتزام التنظيمي	الهيئة العامة للسود والخزانات	1- الالتزام العاطفي (الشعوري) 2- الالتزام المعياري (الاخلاقي) 3_الالتزام الاستمراري	مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة-معهد الادارة-الرصافة	اثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي	باسم عبد الحسين 2012
*وجود درجة متوسطة من الالتزام التنظيمي. *وجود علاقة ايجابية معنوية بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة. *وجود علاقة ايجابية ومعنوية بين ابعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة وبين سلوك المواطنة التنظيمية.	معرفة مدى تأثير كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية	الجهاز الاداري بجامعة كفر الشيخ	1-الالتزام العاطفي 2-الالتزام المستمر 3-الالتزام المعياري	رسالة ماجستير في كلية التجارة	دراسة اثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية	د-عبد العزيز علي مرزوق 2013
*ان هناك التزام تنظيمي بابعاده الثلاثة في الجامعات الخاصة. *لا توجد فروق	معرفة وتقييم مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات الخاصة اليمنية	الجامعات الخاصة بمحافظة إب اليمنية	1-الالتزام العاطفي 2-الالتزام الاستمراري 3-الالتزام المعياري	مقال في مجلة management sciences	قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية	ماجد قاسم السباني باحث دكتوراه 2015

<p>ذات دلالة احصائية بين ابعاد الالتزام التنظيمي بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل، التخصص، المركز الوظيفي). *توجد فروق دات دلالة احصائية في مستوى الالتزام التنظيمي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة.</p>						
<p>-هناك اثر كبير لتمكين العاملين على التزامهم التنظيمي</p>	<p>معرفة مستوى تأثير التمكين النفسي على الالتزام التنظيمي وعلى الاثر الوسيط لثقافة التعلم</p>	<p>القطاع العام للشركات الكورية</p>	<p>1-affective commitment 2-continuance commitment 3-normative commitment</p>	<p>مقال</p>	<p>التمكين النفسي والالتزام التنظيمي والاثر الوسيط لثقافة التعلم</p>	<p>joo et shim 2010</p>
<p>. التسويق الداخلي تآثر بشكل كبير بالآزام المنظمة، التسويق الداخلي له تأثير ايجابي على الآلتزام التنظيمي في البنوك اليمينية.</p>	<p>معرفة اثر التسويق الداخلي على الآلتزام التنظيمي</p>	<p>البنوك اليمينية</p>	<p>1-affective commitment 2-continuance commitment 3-normative commitment</p>	<p>مقال</p>	<p>the effect of internal marketing on organizational commetment</p>	<p>ismail et cherif 2017</p>

كون ملء الثغرات التي تخص بيئة العمل يؤدي الى زيادة الالتزام التنظيمي للموظفين بوظائفهم.	معرفة وتحقيق نظام التعليم الافريقي لا يخلو من العقبات	جامعة tai solarin للتعل يم، ولاية ogun نيج يريا	1-affective commitment 2-continuance commitment 3-normative commitment Environme worknt	مقال	areview of literature on work environme nt and work commitme nt	olukunle s. oludeyi 2015
---	--	---	--	------	--	-----------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا الدراسة الحالية: "اثر عوامل بيئة العمل على الالتزام التنظيمي"

اوجه الشبه:

يكمن وجه الشبه بين الدراسات السابق والدراسة الحالية في الاعتماد على نفس الاداة لجمع البيانات وتحليلها ببرنامج التحليل

الاحصائي spss

ومن خلال الجدول اعلاه اتضح ان هناك اختلاف بين الدراسات السابقة تبرز هذه الاختلافات في النقاط التالية:

اوجه الاختلاف:

*الاطار الزمني: نلاحظ ان الدراسات محصورة بين (2010-2017) اي بفارق 7 سنوات وهذا يدل على ان الدراسات كانت

في فترات زمنية جيدة وليست بمدة قصيرة.

*ميدان الدراسة: اجريت الدراسات السابقة في بيئات عربية واجنبية متباينة واغلبها في القطاع الخدمي مثل الجامعات والبنوك

والهيئات الادارية والمصارف

-أما الدراسة الحالية فقد طبقت في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة، بموضوع اثر عوامل بيئة العمل الداخلية

على الالتزام التنظيمي.

***متغيرات الدراسة:** تناولت الدراسة الحالية متغيرين عوامل بيئة العمل والالتزام التنظيمي، في حين تناولت الدراسات السابقة اثر عوامل بيئة العمل كمتغير مستقل على الرضا الوظيفي ودوران العمل، معنويات العاملين . كما درس الالتزام التنظيمي كمتغير تابع مع التمكين النفسي، وكمتغير مستقل مع التمكين، الثقة التنظيمية ، سلوكيات المواطنة وغيرها.

***أبعاد الدراسة:** تناولت الدراسات السابقة أبعاد متعددة مثل: التكنولوجيا، اللوائح القانونية، طبيعة العمل، الصراع، العلاقات إذ تم التطرق في الدراسة الحالية إلى أبعاد البيئة الداخلية المشتركة في الدراسات (الميكال التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الاتصال، القيادة والإشراف، ظروف العمل المادية، العدالة والحوافز).

***مجتمع وعينة الدراسة:** في اغلب الدراسات تم اختيار عينة عشوائية أما في الدراسة الحالية فكانت العينة اختيارية.

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

لقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة بشكل كبير ويبرز ذلك من خلال:

*الاهتمام لبعض المراجع والمصادر العلمية.

*المساعدة في صياغة منهجية الدراسة.

*الإسهام في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

*أتاحت الانطلاق منها لتأطير وحصر الأبعاد ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة

*تحديد الأبعاد المشتركة لكلا المتغيرين.

خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لعوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي وكذا الدراسات السابقة حيث قسم الفصل الى مبحثين، الأول: عرض الأدبيات النظرية للمتغيرين وبه مطلبين، الأول: يدور حول عوامل بيئة العمل الداخلية والثاني: حول الالتزام التنظيمي، اما المبحث الثاني، فتطرقنا الى الأدبيات التطبيقية وبه ثلاثة مطالب، الاول حول الدراسات السابقة ، والثاني عبارة عن مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، اما المطلب الثالث فهو يعبر عن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر عوامل بيئة

العمل الداخلية على الالتزام

التنظيمي

.تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى المفاهيم والادبيات المتعلقة بعوامل بيئة العمل والالتزام التنظيمي بالإضافة إلى الدراسات السابقة ومن أجل توضيح الصورة أكثر فقد حاولنا تطبيق الدراسة النظرية على الواقع العملي من خلال إسقاط ذلك على عمال الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -سونلغاز- بورقلة . حيث قمنا باختبار هذه الاخيرة كميدان للدراسة وسنحاول معرفة مدى تأثير عوامل بيئة العمل على الالتزام التنظيمي وهذا ما سنتطرق اليه في الفصل الثاني.

ومن اجل معرفة اهم التفاصيل حول هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى مبحثين :

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

- المبحث الثاني : النتائج والمناقشة.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

قبل التطرق إلى دراسة اثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي ، سنتناول في هذا المبحث تقديم المؤسسة محل الدراسة، واهم الادوات المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يعرف المنهج على انه مجموعة الخطوات والعمليات التي يتبعها الباحث بغية إنجاز بحثه، ولغرض معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من اجل الإلمام بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده و الإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمادنا على هذا المنهج قصد وصف وتقييم واقع "عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي".

الفرع الثاني: التعريف بمديرية التوزيع -سونلغاز-ورقلة

تعد الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع -سونلغاز-ورقلة من الشركات المبتكرة للقطاع اذ تقدم خدمات توزيع الكهرباء و الغاز.

انتقلت المؤسسة من الطبيعة القانونية شركة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري إلى الصيغة القانونية شركة ذات أسهم بصدور هذا القانون كانت الصيغة هي تأسيس شركات مصغرة تسمى بفروع شركة (filiales) وجعلها داخل مجمع يسمى مجمع سونلغاز.

بدأ أولاً بتأسيس الفروع التي تقوم بالنشاطات غير الرئيسة في الشركة وإعطاء كل منها ميزانيتها الخاصة بها. نذكر منها على سبيل المثال : المطبعة المركزية، مرآب السيارات، تصليح المحولات الكهربائية. ثم بعد ذلك في تفريع إنتاج الكهرباء ونقل الكهرباء والغاز. وانتهى بتفريع الجزء الأكبر من المؤسسة والمتعلق بتوزيع الكهرباء والغاز.

هذا القطاع المباشر للزبائن حولت مناطقه التسعة إلى أربع مديريات عامة تضم كل منها مديريات جهوية وهي في جلها كانت تسمى مراكز توزيع، وهذه المديريات العامة هي :

- شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائر ومقرها بالجزائر العاصمة
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب ومقرها بوهران
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق ومقرها بقسنطينة
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط ومقرها بالبليدة.

فبالنسبة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط، فتحتوي ثلاثة عشر نذكر أربع مديرية جهوية :

- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع ورقلة 1
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع ورقلة 2
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع بسكرة
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع الأغواط
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع الوادي
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع غرداية

ولكل من هذه المديريات الجهوية للتوزيع أقسام ومصالح تقوم كل واحدة بالمهمة المخولة إليها في إطار إنجاز الأهداف المرجوة.

ابتداء من سنة 2009، أصبحت هذه المديريات الجهوية للتوزيع، تسمى بمديريات التوزيع مع المحافظة على هيكلتها :

- ✓ مديرية التوزيع ورقلة حضري
- ✓ مديرية التوزيع ورقلة ريفي
- ✓ مديرية التوزيع بسكرة
- ✓ مديرية التوزيع الأغواط
- ✓ مديرية التوزيع الوادي
- ✓ مديرية التوزيع غرداية

للإشارة فإن مديرتي التوزيع بومرداس وتيبازة اللتان كانتا تابعتين لشركة توزيع الكهرباء والغاز للجزائر، ضمنا لشركة توزيع الوسط ابتداء من جانفي 2012. وبهذا يصبح عدد مديريات التوزيع التابعة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط خمسة عشر (15) مديرية.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

شمل مجتمع الدراسة الإداريين من الرؤساء والمؤوسين للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -مديرية التوزيع- ورقلة، البالغ عددهم 100 موظف.

ثانياً: عينة الدراسة

تم تحديد عينة الدراسة انطلاقاً من العدد الاجمالي لمجتمع الدراسة اذ بلغت 80 موظف ، حيث تم توزيع 80 إستمارة استبيان مسلمة بطريقة مباشر ، بواسطة مسؤول مصلحة الموارد البشرية ، وقد تم استرجاع 60 استمارة من إجمالي عينة الدراسة وتم الغاء 09 استمارات ي لعدم إجابة بعض الموظفين على كافة الأسئلة اذ تعتبر غير صالحة للتحليل، أما 11 استمارة لم تسترجع.

جدول رقم 02: يوضح الإحصائيات الخاصة بالاستبيان

البيان	استمارة الاستبيان	النسبة المئوية%
عدد الاستثمارات الموزعة	العدد	100%
عدد الاستثمارات غير المسترجعة	11	13.75%
عدد الاستثمارات غير الصالحة للتحليل	09	11.25%
عدد الاستثمارات الصالحة	60	75%

المصدر: من اعداد الطالبة

ثالثا: متغيرات الدراسة

يمكن تحديد متغيرات الدراسة بالشكل التالي: المتغير المستقل عوامل بيئة العمل الداخلية والمتغير التابع الالتزام التنظيمي.

جدول رقم (03) يوضح طبيعة المتغيرات

عنوان الدراسة	اثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي
المتغير المستقل	عوامل بيئة العمل الداخلية
المتغير التابع	الالتزام التنظيمي

من اعداد الطالبة

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

اولا: أداة الدراسة

تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام الأدوات التالية:

أ- البيانات المكتبية:

والتي تمثل الجانب النظري الذي بنيت عليه أداة دراسة وتمثل البيانات

- الكتب العلمية

- البحوث والدراسات العلمية ومذكرات التخرج.

- مقالات ومجلات محكمة.

ب- البيانات الميدانية:

واستخدمت لجمع بيانات الدراسة الميدانية الاستبيان

ثانياً: تصميم أداة الدراسة الميدانية

الاستبيان :

تم إعداد استمارة الاستبيان من أجل استخدامه في جمع كافة المعلومات و البيانات اللازمة والممكنة من أجل إتمام الدراسة إذ تمت الموافقة عليه من قبل المشرف ومر هذا الأخير على عدد من المحكمين، والذين بدورهم قاموا بتقديم معلومات لأجل التوجيه والإرشاد ووضع بعض التعديلات والتي أخذت بين الاعتبار وفي الحسبان وفي الأخير تم التوصل إلى الصيغة النهائية لاستمارة الاستبيان وتتضمن 55 سؤال ، وقد تم توزيعه على أفراد العينة وإذ قسم هذا الاستبيان إلى ثلاثة محاور متمثلة في:

المحور الأول: ويشمل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من رؤساء الأقسام ومرؤوسين وهذه البيانات متمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة.

المحور الثاني: يشمل أبعاد وعوامل بيئة العمل الداخلية (الهيكلة التنظيمية، الثقافة التنظيمية، الاتصال، القيادة والإشراف، ظروف العمل المادية، العدالة والحوافز)، وقد تضمن 37 سؤال.

المحور الثالث : يشمل أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري)، وقد تضمن 18 سؤال.

الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي حيث تم تفرغ الاستبيانات من العينة المستجوبة في برنامج EXCEL بعد ترميزها وتم إدخال هذه المعطيات في الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة للتوصل إلى مايلي :

- ❖ التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع الدراسة وتحديد استجاباتهم وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً.
- ❖ معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
- ❖ حساب معامل الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة.
- ❖ تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

❖ تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع بغرض القيام بدراسة ميدانية موضوعية تساعدنا على تحقيق أهداف بحثنا، تم إعداد الأسئلة حسب المعطيات المطلوبة من كل سؤال ، بالإضافة إلى تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان، ويسهل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي :

جدول رقم (04) جدول يوضح مقياس ليكارت الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

ومن أجل اختبار مصداقية وثبات الاستبيان وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب

جدول رقم 05 : يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى ليكارت

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف	من 1 إلى 8، 1
منخفض	1، 8 إلى 6، 2
متوسط	2، 6 إلى 4، 3
مرتفع	4، 2 إلى 3، 4
ممتاز	2، 4 إلى 5

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال المدى (5-1=4) ثم نقسمه على أكبر قيمة في مقياس للحصول على طول الخلية (0=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول كما يلي : من 1 إلى 8، 1 ضعيف ومن 1 إلى 8، 1 إلى 6، 2 منخفض ومن 2 إلى 6، 2 إلى 4، 3 متوسط ومن 3 إلى 4، 2 إلى 4، 2 مرتفع ومن 4 إلى 5 ممتاز

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

اولا: صدق الاستبيان :

وفيم يتعلق بصدق الاستبيان فقد أعتمد أسلوب استخدام المحكمين وهذا بعرضها على ثلاثة أساتذة من اعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين ، وكانت نتيجة التحكيم أن تم إجراء بعض التعديلات على الاستبيان وفقا لنصائح وإرشادات الأساتذة المحكمين والأستاذ المشرف

ثانيا: ثبات الاستبيان

لفحص ثبات الاستبيان أستعين في ذلك بمعامل الثبات الفا كرونباخ، حيث نستطيع من خلال معرفة ثبات كل محور من محاور الاستبيان صالح للدراسة مرة أخرى وفي نفس الظروف وهذا لا يعني التطابق 100%.

جدول رقم 06 يوضح معاملات الثبات عينة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد عبارات الاستبيان
0,945	55

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل يصل إلى (94.5%)، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة و الثبات، وهذا يعني أن هناك إستقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج الدراسة الميدانية المتوصل إليها من خلال البيانات وتحليلها ومناقشتها، للوصول الى اثبات او نفي للفرضيات المطروحة.

المطلب الأول عرض نتائج الدراسة

أولاً : خصائص مجتمع الدراسة

يتميز مجتمع الدراسة بعدة خصائص حددتها المتغيرات الديمغرافية التي تناولتها الدراسة ويمكن توضيحها كما يلي:

الجدول رقم 07 يوضح المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	ذكر	43	71.7
		انثى	17	28.3
2	العمر	اقل من 30 سنة	12	20
		من 30-39	32	53.3
		من 40-49	7	11.7
		من 50 سنة فأكثر	9	15
3	المؤهل العلمي	أقل من ثانوي	2	3.3
		ثانوي	32	53.3
		جامعي	26	43.3
4	الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	18	30
		من 5-10 سنوات	24	40
		من 11-15 سنوات	4	6.7
		اكثر من 15 سنة	14	23.3

المصدر: حسب نتائج spss

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة الذكور قدرت ب 71.7%، من مجموع العينة المدروسة أما نسبة الإناث فهي منخفضة مقارنة مع نسبة الذكور وتقدر نسبتهم ب 28.3%، من مجموع العينة المدروسة ويعود هذا التفاوت بين الجنسين إلى طبيعة النشاط داخل المؤسسة.

اما متغير العمر فنجد أن الفئة العمرية ما بين (30-40 سنة) قد تحصلت على أعلى نسبة وقدرت ب 53.3% وتم تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 20% وتأتي بعدها مباشرة الفئة العمرية من 50 فأكثر بنسبة 9% وتم تأتي في الأخير فئة 40-49 سنة وهي التي تحصلت على أقل نسبة مقدرة ب 7% بحيث يعود السبب في نقص الفئات العمرية الاخيرتين الى حالات الاحالة على التقاعد .

وبالنسبة للمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (53.3%) مستواهم الدراسي ثانوي ونسبة (43.3%) مستواهم جامعي ونسبة (3.3%) أقل من ثانوي وهي أقل نسبة ويعود هذا الفارق في النسب إلى أن المؤسسة تعتمد على الاستفادة من الافراد ذوي مؤهل علمي جامعي و ثانوي اذ يمكن انهم لم تتح لهم الفرصة للوصول الى الشهادات الجامعية ولكن يملكون شهادات تكوينية في معاهد متخصصة.

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية فنجد أن فئة من 5-10 سنوات حازت على أكبر نسبة وقدرت ب 40% اي ان الفئة تملك خبرة تمكنها من اداء مهامها المطلوبة ، تليها فئة اقل من 5 سنوات نسبتها بلغت 30% كون الفئة حديثة التوظيف اذ تعد الفئة الاكثر حيوية ، ثم فئة اكثر من 15 سنة بنسبة 23.3%، وفي الأخير تأتي فئة من 11-15 سنة بأقل نسبة مقدرة ب 6.7% وترجع قلة هذه الفئة الى حالات التقاعد.

ثانيا: تحليل بيانات المتعلقة باتجاهات وأراء المستجوبين تجاه محاور الدراسة

*المتغير المستقل: عوامل بيئة العمل الداخلية

والمتمثل في الابعاد الست: الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الاتصال، القيادة والاشراف، ظروف العمل المادية، والعدالة والحوافز

البعد الأول: الهيكل التنظيمي

الجدول رقم 08.. يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده

الهيكل التنظيمي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يتم إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي بصفة دورية لمواكبة المستجدات في ميدان العمل	3.1333	1.12697	5	متوسط
2	يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالتناسق	3.5167	0.85354	2	متوسط
3	الوظائف والمهام المنوطة بالموظف واضحة	3.2000	1.10162	4	متوسط
4	عملية الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة سهلة	3.35	1.05485	3	متوسط
5	تأخذ المديرية بعين الاعتبار آراء الموظفين عند إعادة تصميم الهيكل التنظيمي	2.3667	1.20685	6	منخفض
6	أقسام المديرية واضحة بدقة	3.6333	0.88234	1	مرتفع
	المتوسط العام	3.2000	0.65152		متوسط

المصدر : وفق نتائج spss

يظهر لنا وحسب نتائج بعد الهيكل التنظيمي أن المتوسط العام لفقراته بلغ (3، 2) وانحراف معياري (0، 65) وهو بمستوى متوسط، وقد احتلت الفقرة 6 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.6) بانحراف معياري (0.88)والفقرة 2المرتبة الثانية بمتوسط (3.51) وانحراف معياري(0.85)، في حين جاءت الفقرة 4 في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.35) وانحراف معياري(1.05)، أما الفقرة 3 فقد احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط (3.2) وانحراف معياري(1.10)، وفي المرتبة الخامسة تأتي الفقرة 1 بمتوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري(1.12)، وفي المرتبة الأخيرة تأتي الفقرة 5 بمتوسط(2.36) وانحراف معياري (1.20) وحسب نتائج هذه الفقرات نجد ان المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي متوسط وهذا يدل على وجود نظرة ايجابية نوعا ما ويدل هذا على احتواء الهيكل التنظيمي على بعض النقائص.

البعد الثاني: الثقافة التنظيمية

الجدول رقم 09. يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده

الثقافة التنظيمية

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب	المستوى
7	لدي الحرية الكاملة لإبداء الرأي في المديرية	2.3	1.07829	7	منخفض
8	توجد لقاءات دورية بين المديرين والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل	2.4	1.15274	5	منخفض
9	تسعى المديرية دائما إلى إحداث التغييرات في سياساتها وإجراءاتها	3.15	1.11728	3	متوسط
10	تتابع المديرية آخر المستجدات في مجال العمل وتسعى للتطوير	3.2167	1.29001	2	متوسط
11	يتشارك العمال في صنع القرارات التي تتعلق بأهداف المديرية	2.35	0.97120	6	منخفض
12	تملك المديرية موقعا على الانترنت تمكن الموظفين من معرفة جميع الإجراءات	3.3667	1.22082	1	متوسط
13	تهتم المديرية بذوي الخبرات المهنية وتحافظ عليهم	2.7	1.12446	4	متوسط
	المتوسط العام	2.7833	0.73481	-	متوسط

المصدر: وفق نتائج spss

يظهر لنا من خلال الجدول أن المتوسط العام لبعده الثقافة التنظيمية هو (2.78) وانحراف معياري (0.73)، وتأتي في المرتبة الأولى الفقرة 12 بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (1.22)، ثم تلتها الفقرة 10 بمتوسط (3.21) وانحراف معياري (1.29)، أما الفقرة 9 فاحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط (3.15) وانحراف معياري (1.11) وحيث تراوحت باقي الفقرات بين متوسط ومنخفض مما يشير إلى عدم وجود اتفاق واضح للمستجوبين فيما يخص الثقافة التنظيمية ويدل ذلك على ضعف الثقافة التنظيمية في المؤسسة.

الجدول رقم 10.. يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده

الاتصال

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
14	هناك مرونة في الاتصال بين الإدارات والأقسام	3.2167	1.07501	3	متوسط
15	تتوفر تقنيات متطورة للمعلومات تساعد في انجاز العمل	3.2833	1.0966	2	متوسط
16	أجد سهولة في التواصل مع رئيسي وزملائي في الأقسام	3.7833	0.66617	1	مرتفع
17	هناك قواعد بيانات ونظم معلومات تتناسب مع نوعية العمل	3.2833	1.13633	2	متوسط
18	تبلغني الأوامر والمعلومات في الوقت المناسب	2.4333	1.01458	5	منخفض
19	تسهل شبكة المعلومات الداخلية(الانترنت)للمديرية عملي بدرجة كبيرة	3.1333	1.28177	4	متوسط
	المتوسط العام	3.1889	0.70006		متوسط

المصدر: وفق نتائج Spss

يظهر لنا من خلال الجدول أن المتوسط العام لبعده الاتصال هو(3.18) وانحراف معياري (0.70) ، وتأتي في المرتبة الأولى الفقرة 16 بمتوسط حسابي(3.78) وانحراف معياري(0.66)، ثم تلتها الفقرة 15 و17 بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (1.09) و(1.13) على الترتيب، ، اما الفقرة 14 احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط (3.21) وانحراف معياري (1.07) فيما احتلت الفقرة 19 المرتبة الرابعة بمتوسط (3.13) وانحراف معياري (1.28) ، في ما احتلت الفقرة 18 المرتبة الخامسة بمتوسط (2.43) وانحراف معياري (1.01) وحيث كانت اغلبية هذه الفقرات بمستوى متوسط مما يدل على وجود اتصال غير فعال نوعا ما بالمؤسسة من خلال توفير شبكة الانترنت وقواعد البيانات مناسبة للعمل، بالإضافة الى وجود اتصال فعال بالنسبة للتواصل بين الرئيس والزملاء.

الجدول رقم 11 يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده القيادة

والإشراف

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
20	يسعى رئيسي باستمرار بإعلامي بالمستجدات في مجال العمل	2.95	1.01556	3	متوسط
21	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل	2.75	1.08339	4	متوسط
22	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	2.75	0.96770	4	متوسط
23	يتمتع رئيسي بخبرة عالية في مجال العمل	3.55	0.94645	1	مرتفع
24	يشجعني رئيسي على المشاركة الجماعية لتوفير جو ودي مع زملائي	3	1.02511	2	متوسط
25	يفوضني رئيسي في كثير من الأحيان بعضا من الصلاحيات	2.65	1.07080	5	متوسط
	المتوسط العام	2.9417	0.72345		متوسط

المصدر: حسب نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط العام لبعده القيادة والإشراف بلغ (2.94) وانحراف معياري (0,72)، حيث أن الفقرة 23 في المرتبة الأولى بمتوسط (3.55) وانحراف معياري (0.94)، تلتها الفقرة 24 بمتوسط (3.00) وانحراف معياري (1.02)، أما المرتبة الثالثة فاحتلتها الفقرة 20 بمتوسط (2.95) وانحراف معياري (1.01)، ثم تليها الفقرتان 21 و22 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (1.08) و(0.96) على التوالي، وفي المرتبة الخامسة تأتي الفقرة 25 بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (1.07)، ويشير هذا إلى كون إجابات العمال متقاربة، فعلى الرغم من وضوح انظمة القيادة وقواعد العمل إلا أنها تحتوي على بعض النقائص في أسلوب القيادة والإشراف.

جدول رقم 12 يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده ظروف

العمل المادية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
26	تجهيزات مكتبي تساعدني في انجاز عملي بكفاءة	2.9153	1.16394	4	متوسط
27	استفيد من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المديرية (خدمات صحية، إعانات...)	3.6102	1.01738	1	مرتفع
28	بيئة مكتبي تشعرني بالهدوء (تهوية ، إضاءة ، ضوء...)	3.1	1.20310	2	متوسط
29	توفر المديرية مركبات خاصة لنقل الموظفين من وإلى المديرية	2.1356	1.02482	6	منخفض
30	توفر المديرية أماكن خاصة لاستراحة الموظفين	2.15	1.19071	5	منخفض
31	موقع مكتبي مناسب لطبيعة مهامهم	2.9667	1.17843	3	متوسط
	المتوسط العام	2.8246	0.80266		متوسط

المصدر: حسب نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول نرى أن المتوسط العام لبعده ظروف العمل المادية (2.82) وانحراف معياري (0، 80)، حيث احتلت الفقرة 27 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (1.01)، تلتها الفقرة 28 بمتوسط (3.10) وانحراف معياري (1.20)، ثم تليها الفقرة 31 بمتوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (1.17)، أما المرتبة الرابعة فكانت للفقرة 26 بمتوسط (2.91) وانحراف معياري (1.16)، تليها الفقرة 30 بمتوسط (2.15) وانحراف معياري (1.19)، أما في المرتبة الأخيرة تأتي الفقرة 29 بمتوسط (2.13) وانحراف معياري (1.02) وتشير هذه النتائج إلى أن الظروف المادية في المؤسسة في مستويات متدنية تنعكس سلباً على أداءهم لعملهم.

جدول رقم 13 يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعده العدالة

والحوافز

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
32	هناك عدالة في توزيع الحوافز الممنوحة للموظفين في المديرية	2.3333	1.03607	5	منخفض
33	فرص الترقية في المديرية تعتمد على أسس واضحة	2.4667	1.18560	4	منخفض
34	اشعر بان الراتب الذي احصل عليه مناسب مقارنة برواتب الموظفين في مؤسسات أخرى	2.5333	1.14191	2	منخفض
35	تقدم المديرية حوافز مادية ومعنوية للموظفين	2.6833	1.11221	1	متوسط
36	تكافئ الإدارة كل موظف بمجد في عمله	2.3	1.09390	6	منخفض
37	هناك عدالة في تقييم أداء الموظفين	2.5	1.18608	3	منخفض
	المتوسط العام	2.4694	0.84120		منخفض

المصدر: حسب نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول نرى أن المتوسط العام لبعده العدالة والحوافز (2.46) وانحراف معياري (0، 84)، حيث أن الفقرة 35 احتلت المرتبة الاولى بمتوسط (2.68) وانحراف معياري (1.11) وفي حين نرى أن الفقرة 34 احتلت المرتبة الثانية بمتوسط (2.53) وانحراف معياري (1.14)، تليهما الفقرة 37 بمتوسط (2.5) وانحراف معياري (1.186)، وفي المرتبة الرابعة تأتي الفقرة 33 بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (1.185)، ثم في المرتبة الخامسة الفقرة 32 بمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (1.03)، وفي الاخير تأتي الفقرة 36 بمتوسط (2.3) وانحراف معياري (1.09)، فنجد ان المتوسط العام لهذا البعد مستواه منخفض ويدل هذا على وجود نظرة سلبية لدى الموظفين وتشير الى احتمال مغادرة الموظفين لمناصب عملهم في حال توفر مناصب عمل اخرى عادلة وحوافز جيدة .

الجدول رقم 14. يوضح المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لعوامل بيئة العمل حسب إجابات عمال مؤسسة

سونلغاز

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
متوسط	0.59927	2.8965	عوامل بيئة العمل الداخلية

المصدر: حسب نتائج spss

يوضح الجدول اعلاه المتوسط الحسابي لعوامل بيئة العمل الداخلية والذي بلغ (2.89) وانحراف معياري (0.59) أي بمستوى متوسط . حيث تشير إلى نقص الاهتمام بعوامل بيئة العمل الداخلية من قبل عمال مؤسسة سونلغاز مما قد يحدث تراجع في أداء المؤسسة.

*المتغير التابع: الالتزام التنظيمي

يمكن من خلال هذا الجزء قياس مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين

اذ تتمثل ابعاد الالتزام التنظيمي في: الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر.

البعد الأول : الالتزام الشعوري

الجدول رقم 15. يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعد الالتزام الشعوري

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	لدي رغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المديرية	2.7	1.18322	6	متوسط
2	اشعر بجدية بان مشاكل هذه المديرية جزء من مشاكلي الشخصية	2.75	1.20205	5	متوسط
3	اشعر بانني جزء من عائلة المديرية	3.0833	1.29263	2	متوسط
4	اشعر بارتباط عاطفي في هذه المديرية	2.6667	1.24420	7	متوسط
5	يصعب علي الالتحاق بمؤسسة أخرى والانتماء إليها	2.8333	1.09183	4	متوسط
6	تعني لي هذه المديرية قدرا كبيرا من المعاني الشخصية	3.05	1.15605	3	متوسط
7	اشعر بالفخر عندما اخبر الآخرين من أقرباء وأصدقاء بانني اعلم في هذه المديرية	3.3	1.12446	1	متوسط
	المتوسط العام	2.9119	0.87594		متوسط

المصدر :وفق نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط العام لبعد الالتزام الشعوري (2.91) وانحراف معياري (0, 87) حيث نلاحظ أن الفقرة 7 احتلت المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.12)، وفي المرتبة الثانية الفقرة 3 بمتوسط (3.08) وانحراف معياري (1.29)، وتليها الفقرة 6 بمتوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (1.15)، وفي المرتبة الرابعة تأتي الفقرة 5 بمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (1.09)، وفي المرتبة الخامسة الفقرة 2 بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (1.20)، تليها الفقرة 1 بمتوسط حسابي (2.7) وانحراف معياري (1.18)، وفي الاخير تأتي الفقرة 4 بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (1.24) مما يشير إلى أن المستجوبين يعيرون اهتماما للالتزام الشعوري بمستوى متوسط.

البعد الثاني: الالتزام المعياري

الجدول رقم 16 يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعد الالتزام المعياري

رقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب	المستوى
8	تستحق هذه المديرية إخلاصي وولائي لها	3.05	1.22716	2	متوسط
9	اشعر بانني ملزم بالبقاء بالعمل في هذه المديرية	2.8833	1.13633	3	متوسط
10	اشعر انه من الصعب مغادرة المديرية حاليا	3.1	0.98635	1	متوسط
11	اشعر بانني ارتكبت خطأ كبيرا عندما اخترت العمل في هذه المديرية	2.6167	0.99305	5	متوسط
12	أدين بمقدار كبير لهذه المديرية	2.6833	1.09686	4	متوسط
	المتوسط العام	2.8667	0.68561		متوسط

المصدر: وفق نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط العام لبعد الالتزام المعياري (2.86) وانحراف (0، 68) بمستوى متوسط، حيث أن الفقرة 10 قد حازت على أكبر متوسط (3.1) وانحراف معياري (0، 98) وحازت الفقرة 8 على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (0.3) وانحراف معياري (1.22) وفي المرتبة الثالثة تأتي الفقرة 9 بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (1.13) ثم تلتها الفقرة 12 بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (1.09) وفي المرتبة الخامسة تأتي الفقرة 11 بمتوسط حسابي (2.61) وانحراف معياري (0.99)، وأن فقرات هذا البعد ذات مستوى متوسط حيث يشير هذا إلى كون المستجيبين لا يولون الاهتمام بالالتزام المعياري.

البعد الثالث: الالتزام المستمر

الجدول رقم 17. يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العمال في مؤسسة سونلغاز بورقلة. لبعد الالتزام المستمر

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
13	ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في هذه المديرية	2.8167	1.01667	4	متوسط
14	بقائي في الوقت الحالي في هذه المديرية مسالة ضرورية جدا	3.2333	1.12546	1	متوسط
15	اشعر بالخوف من ترك العمل بالمديرية لصعوبة الحصول على عمل آخر	2.8333	1.10724	3	متوسط
16	تقدم لي المديرية مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى	2.4167	0.96184	6	منخفض
17	لدي فرص وخيارات محدودة لكي أفكر في ترك العمل في هذه المديرية	2.7667	0.98060	5	متوسط
18	يهمني مصير هذه المديرية بشكل كبير	2.9333	1.26044	2	متوسط
	المتوسط العام	2.8333	0.71373		متوسط

المصدر: وفق نتائج spss

يظهر لنا المتوسط العام من خلال الجدول لبعد الالتزام المستمر (2.83) وانحراف معياري (0، 71)، بمستوى متوسط، ففي المرتبة الاولى تأتي الفقرة 14 بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.12)، ثم تليها الفقرة 18 بمتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (1.26)، ثم تليها الفقرة 15 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (1.10)، وفي المرتبة الرابعة الفقرة 13 بمتوسط (2.81) وانحراف معياري (1.01)، ثم تليها الفقرة 17 في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (0.98)، وفي المرتبة السادسة تأتي الفقرة 16 بمتوسط حسابي (2.41) وانحراف معياري (0.96)، وتشير نتائج هذا البعد الى تشابه اجابات العمال وتدل على ضعف التزام الموظفين الاستمراري في المديرية.

الجدول رقم 18. يوضح المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري للالتزام التنظيمي حسب إجابات عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

المستوى	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	
متوسط	0.64631	2.8706	الالتزام التنظيمي

المصدر من إعداد الطالب وفق نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول المتوسط العام لمتغير الالتزام التنظيمي بلغ (2.87) وانحراف معياري (0.64) وهو بمستوى متوسط حيث يدل على أن المستجوبين على دراية بالالتزام التنظيمي وإجاباتهم كانت متقاربة وتشير النتائج الى وجود الالتزام التنظيمي لدى العاملين .

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

سنحاول في هذا المطلب التطرق الى مناقشة النتائج المتوصل اليها في الدراسة

الفرع الأول: تحليل النتائج

1-اختبار التوزيع الطبيعي:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ونلاحظ أن $sig \geq 0.025$

لذلك يمكن القول بان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ، والجدول أدناه يوضح ذلك

جدول رقم 19 يوضح التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		57	60
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	2,8965	2,8706
	Std. Deviation	,59927	,64631
Most Extreme Differences	Absolute	,134	,100
	Positive	,078	,061
	Negative	-,134	-,100
Kolmogorov-Smirnov Z		1,009	,773
Asymp. Sig. (2-tailed)		,261	,589

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

*اختبار الفرضية الثالثة: "يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي للعاملين".

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0، 05 حيث المتغير المستقل هو عوامل بيئة العمل الداخلية (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الاتصال، القيادة والإشراف، ظروف العمل المادية، العدالة والحوافز)، والمتغير التابع الالتزام التنظيمي (الالتزام الشعوري، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) أ/اختبار الفرضية الفرعية الاولى: تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية للهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي

جدول رقم 20: يوضح الارتباط الخطي بين بعد الهيكل التنظيمي والالتزام التنظيمي

Model Summary

الخطأ المعياري للوسط الحسابي	Adjusted R Square	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
5,8055	193	207	455 ^a	1

a. Predictors: الهيكل التنظيمي (المستقل)

المصدر : بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين بعد الهيكل التنظيمي كمتغير مستقل و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (45.5%) أي ان هناك ارتباط متوسطة نسبيا، بمعنى ان الهيكل التنظيمي يفسر ما مقداره (20.7%) من الالتزام التنظيمي ، والنسبة المتبقية (79.3%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

جدول رقم 21 يوضح تباين خط الانحدار لبعده الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي

ANOVA^a

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	حرية الانحدار	مجموع المربعات	النموذج
0,000 ^b	15,125	5,098	1	5,098	1 الانحدارات
		0,337	58	19,548	البواقي
			59	24,646	المجموع

a. المتغير التابع: Y

b. Predictors: الهيكل التنظيمي، (المستقل)

المصدر نتائج تحليل spss

من خلال الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (5.098) ومجموع مربعات البواقي هو (19.548) ومجموع المربعات الكلي هو (24.646).
- درجة حرية الانحدار (df) هي 1 ودرجة حرية لبواقي هي (58).
- معدل مربعات الانحدار هو (5.098) ومعدل مربعات البواقي هو (0.337).
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (15.125)
- مستوى دلالة الاختبار (0, 000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0, 05) وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

❖ دراسة معامل خط الانحدار

الجدول رقم 22.. يوضح قيم معامل خط الانحدار لبعده الهيكل التنظيمي و الالتزام التنظيمي

Coefficients^a

التمودج	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	T	مستوى الدلالة
	B	Std. Error	Beta		
1 (المستقل)	1,427	,379		3,768	,000
الهيكل التنظيمي	,451	,116	,455	3,889	,000

Y: المتغير التابع a.

X1: الهيكل التنظيمي

المصدر نتائج تحليل spss

من خلال الجدول نلاحظ مايلي :

مقطع خط الانحدار يساوي (1.427) الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل الانحدار في الجدول هو (0.451) و تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل هي: $y=1.427+0.451x1$ ، بحيث (y) متغير تابع (x) متغير مستقل.

نتيجة اختبار (t) على فرضيات الانحدار للمتغير المستقل (3.889) ومقطع خط الانحدار (3.768) وعند دراسة قيم sig نجد أن القيم (0, 000) هي قيمة مقبولة لانها تحقق الفرضية الفرعية الاولى فتصبح معادلة خط الانحدار $y=1.427+0.451x1$

ب/اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي

جدول رقم 23: يوضح الارتباط الخطي بين بعد الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي

Model Summary

التمودج	معامل الارتباط	معامل التحديد	المربعات R تعديل	Std. Error of the Estimate
1	,478 ^a	,229	,216	,57240

a. Predictors (Constant) ، الثقافة التنظيمية ،

المصدر : بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين بعد الثقافة التنظيمية كمتغير مستقل و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (47.8%) أي ان هناك ارتباط متوسط نسبيا، بمعنى الثقافة التنظيمية تفسر ما مقداره (22.9%) من الالتزام التنظيمي، والنسبة المتبقية (77.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

الجدول رقم 24 يبين خط تباين الانحدار لبعث الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي:

ANOVA^a

النموذج	مجموع المربعات	حرية الانحدار	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1 الانحدارات	5,642	1	5,642	17,220	,000 ^b
البواقي	19,003	58	,328		
الكلي	24,646	59			

a. المتغير التابع: Y

b. Predictors: (Constant)، الثقافة التنظيمية

المصدر: وفق نتائج spss

من خلال الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (5.642) ومجموع مربعات البواقي هو (19.003) ومجموع المربعات الكلي هو (24.646)
- درجة حرية الانحدار (df) هي 1 ودرجة حرية لبواقي هي (58)
- معدل مربعات الانحدار هو (5.642) ومعدل مربعات البواقي هو (0.328).
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (17.220)
- مستوى دلالة الاختبار (0, 000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0, 05) فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

الجدول رقم 25.. يوضح قيمة معامل الارتباط لبعث الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي

Coefficients^a

النموذج	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	T	مستوى الدلالة
	B	Std. Error	Beta		
1 (المستقل)	1,699	,292		5,824	,000
الثقافة التنظيمية	,421	,101	,478	4,150	,000

a. المتغير التابع: Y

التنظيمية الثقافة: X2

المصدر: وفق نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ مايلي :

- مقطع خط الانحدار يساوي (1.699) الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل الانحدار في الجدول هو (0.479) وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل هي :
- $y=1.699+0.479X2$ ، بحيث (y) متغير تابع (x) متغير مستقل.

نتيجة اختبار (t) على فرضيات الانحدار للمتغير المستقل (4.150) ومقطع خط الانحدار (5.824) وعند دراسة قيم sig نجد أن القيم (0، 000) هي قيمة مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة خط الانحدار

$$y=1.699+0.421x2$$

ت/اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية للاتصال على الالتزام التنظيمي

جدول رقم 26 : يوضح الارتباط الخطي بين بعد الاتصال والالتزام التنظيمي

Model Summary

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	.102	.086	.61780

a. Predictors: (المستقل) الاتصال ،

- المصدر : بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين بعد الاتصال كمتغير مستقل و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (31.9%) أي ان هناك ارتباط ضعيف ، بمعنى الاتصال يفسر ما مقداره (10.2%) من الالتزام التنظيمي، والنسبة المتبقية (89.8%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية .

الجدول رقم 27. يوضح تباين الانحدار لبعده الاتصال والالتزام التنظيمي

ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	حرية Df الانحدار	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1 الانحدارات	2,508	1	2,508	6,571	.013 ^b
البواقي	22,138	58	.382		
المجموع	24,646	59			

a. المتغير التابع: Y

b. Predictors: (المستقل) الاتصال ،

المصدر : وفق نتائج spss

من خلال الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (2.508) ومجموع مربعات البواقي هو (22.138) ومجموع المربعات الكلي هو (24.646) .
- درجة حرية الانحدار (df) هي 1 ودرجة حرية لبواقي هي (58)
- معدل مربعات الانحدار هو (2.508) ومعدل مربعات البواقي هو (0.382).
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (6.571)

- مستوى دلالة الاختبار (0.013) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0، 05) فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

الجدول رقم 28. يوضح قيمة معامل الارتباط لبعده الاتصال والالتزام التنظيمي

المعاملات^a

النموذج	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	T	مستوى الدلالة
	B	Std. Error	Beta		
1 (المستقل)	1,931	,375		5,151	,000
الاتصال	,295	,115	,319	2,563	,013

a. المتغير التابع: Y

X3: الاتصال

المصدر وفق نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ ما يلي :

مقطع خط الانحدار يساوي (1.931) الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل الانحدار في الجدول هو (0.295) وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل هي $y=1.931+0.295X3$ ، بحيث (y) متغير تابع (x) متغير مستقل.

نتيجة اختبار (t) على فرضيات الانحدار للمتغير المستقل (2.563) ومقطع خط الانحدار (5.151) وعند دراسة قيم sig نجد أن القيم (0.013) هي قيمة مقبولة لأنها تحقق الفرضية فنصبح معادلة خط الانحدار $y=1.931+0.295X3$ ث/اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة والاشراف على الالتزام التنظيمي

جدول رقم 29 يوضح الارتباط الخطي بين بعد القيادة والاشراف على الالتزام التنظيمي

Model Summary

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,398 ^a	,158	,144	,59806

a. Predictors: (المستقل) ، القيادة والاشراف

- المصدر : بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين بعد القيادة والاشراف كمتغير مستقل و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (39.8%) أي ان هناك ارتباط متوسط نسبياً، أي القيادة والاشراف تمثل مامقداره (15.8%) من الالتزام التنظيمي، والنسبة المتبقية (84.2%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

الجدول رقم 30.. يبين خط تباين الانحدار لبعء القيادة والاشراف والالتزام التنظيمي

ANOVA^a

النموذج	مجموع المربعات	حرية الانحدار	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1 الانحدارات	3,900	1	3,900	10,905	,002 ^b
البواقي	20,745	58	,358		
المجموع	24,646	59			

a. المتغير التابع: Y

b. Predictors: القيادة والاشراف(المستقل)

المصدر: حسب نتائج التحليل الاحصائي

من خلال الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (3.900) ومجموع مربعات البواقي هو(20.745) ومجموع المربعات الكلي هو(24.646) .
- درجة حرية الانحدار (df) هي 1 ودرجة حرية لبواقي هي(58)
- معدل مربعات الانحدار هو(3.900) ومعدل مربعات البواقي هو(0.358).
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو(10.905)
- مستوى دلالة الاختبار(0.002) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية(0, 05) فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

الجدول رقم 31. يوضح قيمة معامل الارتباط لبعء القيادة والاشراف والالتزام التنظيمي

المعاملات

النموذج	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	T	مستوى الدلالة
	B	Std. Error	Beta		
1 (المستقل)	1,825	,326		5,601	,000
القيادة والاشراف	,355	,108	,398	3,302	,002

a. المتغير التابع: Y

X4: القيادة والاشراف

المصدر: حسب نتائج التحليل الاحصائي

- من خلال الجدول نلاحظ ما يلي :
- مقطع خط الانحدار يساوي (1.825) الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل الانحدار في الجدول هو (0.355) وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل هي $y=1.825+0.355x_4$ ، بحيث (Y)متغير تابع (X)متغير مستقل.

- نتيجة اختبار (t) على فرضيات الانحدار للمتغير المستقل (3.302) ومقطع خط الانحدار (5.601) وعند دراسة قيم sig نجد أن القيم (0.002) هي قيمة مقبولة لأنها تحقق الفرضية فتصبح معادلة خط الانحدار $y=1.825+0.355x4$

ج/اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لظروف العمل المادية على الالتزام التنظيمي
- جدول رقم 32 : يوضح الارتباط الخطي بين بعد ظروف العمل المادية والالتزام التنظيمي

Model Summary

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.338	.52690

a. Predictors: (المستقل) ، ظروف العمل المادية ،

- المصدر : بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين بعد ظروف العمل المادية كمتغير مستقل و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (59.2%) أي ان هناك ارتباط متوسط، بمعنى ان ظروف العمل المادية تمثل مامقداره (35%) من الالتزام التنظيمي، والنسبة المتبقية (65%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

الجدول رقم 33.. يبين خط تباين الانحدار لبعء ظروف العمل المادية والالتزام التنظيمي

ANOVA^a

النموذج	مجموع المربعات	حرية الانحدار	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1 الانحدارات	8 ،229	1	8 ،229	29 ،640	.000 ^b
البواقي	15 ،270	55	.278		
المجموع	23 ،498	56			

a. المتغير التابع: Y

b. Predictors: (المستقل) ، ظروف العمل المادية ،

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

من خلال الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (8.229) ومجموع مربعات البواقي هو (15.270) ومجموع المربعات الكلي هو (23.498) .

- درجة حرية الانحدار (df) هي 1 ودرجة حرية لبواقي هو (55)

- معدل مربعات الانحدار هو (8.229) ومعدل مربعات البواقي هو (0.278).

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (29.640)

- مستوى دلالة الاختبار (0.00) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0، 05) فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

الجدول رقم 34.. يوضح قيمة معامل الارتباط لبعء ظروف العمل المادية والالتزام التنظيمي

المعاملات

النموذج	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	T	مستوى الدلالة
	B	Std. Error	Beta		
1 (المستقل) ظروف العمل المادية	1,520	,257		5,905	,000
	,478	,088	,592	5,444	,000

a. المتغير التابع: Y

ظروف العمل المادية: X5

المصدر : حسب نتائج التحليل الإحصائي

- من خلال الجدول نلاحظ ما يلي :
- مقطع خط الانحدار يساوي (1.520) الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل الانحدار في الجدول هو (0.478) وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل هي $y=1.520+0.478x5$ بحيث (Y) متغير تابع (X) متغير مستقل.
- نتيجة اختبار (t) على فرضيات الانحدار للمتغير المستقل (5.444) ومقطع خط الانحدار (5.905) وعند دراسة قيم sig نجد أن القيم (0.00) هي قيمة مقبولة لأنها تحقق الفرضية فتصبح معادلة خط الانحدار $y=1.520+0.478x5$ ح/اختبار الفرضية الفرعية السادسة: تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبعء العدالة والحوافز على الالتزام التنظيمي

جدول رقم (35): يوضح الارتباط الخطي بين بعء العدالة والحوافز والالتزام التنظيمي

Model Summary

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,490 ^a	,240	,227	,56841

a. Predictors: (المستقل) ، العدالة والحوافز ،

- المصدر : بناء على نتائج التحليل الإحصائي

- من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين بعء العدالة والحوافز كمتغير مستقل و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (49%) أي ان هناك ارتباط متوسط نسبيا ، بمعنى ان العدالة والحوافز تمثل ما مقداره (24%) من الالتزام التنظيمي ، والنسبة المتبقية (76%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

الجدول رقم 36. يبين خط تباين الانحدار لبعده العدالة والحوافز والالتزام التنظيمي

ANOVA^a

النموذج	مجموع المربعات	حرية Df الانحدار	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1	5,906	1	5,906	18,281	,000 ^b
البواقي	18,739	58	,323		
المجموع	24,646	59			

a. المتغير التابع: Y

b. Predictors: (المستقل)، العدالة والحوافز

المصدر: حسب نتائج التحليل

من خلال الجدول نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (5.906) ومجموع مربعات البواقي هو (18.739) ومجموع المربعات الكلي هو (24.646).
- درجة حرية الانحدار (df) هي 1 ودرجة حرية لبواقي هي (58)
- معدل مربعات الانحدار هو (5.906) ومعدل مربعات البواقي هو (0.323).
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (18.281)
- مستوى دلالة الاختبار (0.00) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية (0، 05) فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

الجدول رقم 37. يوضح قيمة معامل الارتباط لبعده العدالة والحوافز والالتزام التنظيمي

المعاملات

النموذج	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	T	مستوى الدلالة
	B	Std. Error	Beta		
1 (المستقل)	1,942	,229		8,469	,000
العدالة والحوافز	,376	,088	,490	4,276	,000

a. المتغير التابع: Y

والحوافز والعدالة: X6

المصدر: حسب نتائج التحليل

- من خلال الجدول نلاحظ ما يلي :
- مقطع خط الانحدار يساوي (1.942) الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل الانحدار في الجدول هو (0.376) وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل هي $y=1.942+0.376X6$ بحيث (Y) متغير تابع (X) متغير مستقل.

- نتيجة اختبار (t) على فرضيات الانحدار للمتغير المستقل (4.276) ومقطع خط الانحدار (8.469) وعند دراسة قيم sig نجد أن القيم (0.00) هي قيمة مقبولة لأنها تحقق الفرضية فتصبح معادلة خط الانحدار

$$y=1.942+0.376x6$$

خ/اختبار الفرضية الفرعية السابعة: تنص على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي

جدول رقم 38 : يوضح الارتباط الخطي بين عوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

Model Summary

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 ^a	.328	.316	.53588

a. Predictors: (المستقل) ، X

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين ابعاد عوامل بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل والالتزام التنظيمي كمتغير تابع هو (57.3%) أي أن هناك ارتباط متوسط، بمعنى عوامل بيئة العمل تمثل ما مقداره (32.8%) من الالتزام التنظيمي، والنسبة المتبقية (68.2%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

جدول 39 يبين تباين خط الانحدار بين عوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

ANOVA^a

النموذج	مجموع المربعات	حرية الانحدار	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1 الانحدارات	7,704	1	7,704	26,827	.000 ^b
البواقي	15,794	55	.287		
المجموع	23,498	56			

a. المتغير التابع: Y

b. Predictors: (المستقل) ، X

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

من خلال الجدول:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 7.704 ومجموع مربعات البواقي هو 15.794 ومجموع المربعات الكلي يساوي 23.498،
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 55،
- معدل مربعات الانحدار هو 7.704 ومعدل مربعات البواقي 0.287،
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 26.827
- مستوى دلالة الاختبار 0، 0 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0، 5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات ذلك، أي لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

جدول رقم 40: يوضح قيم معاملات خط الانحدار بين عوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

المعاملات

النموذج	المعاملات غير القياسية		المعاملات القياسية	T	مستوى الدلالة
	B	Std. Error	Beta		
1 (المستقل)	1,076	,353		3,046	,004
X	,619	,119	,573	5,179	,000

a. المتغير التابع: Y

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.076 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0,619، نتيجة اختبار الفرضية على الفرضيات خط الانحدار المتغير المستقل قيمته $Sig=0.0$ وهي اقل من 0,05، وتحقق الفرضية وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار: $Y = 1.076 + 0.619X$ ، المتغير مستقل، y متغير التابع، فكلما تحسن بعد ظروف العمل المادية بوحدة واحدة يتحسن الالتزام التنظيمي ب 0.619 وبالتالي نستنتج* أن بعد ظروف العمل المادية هو أكثر تأثير على الالتزام التنظيمي.

3- اختبار طبيعة التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية للالتزام التنظيمي تبعاً للمتغيرات الشخصية في مديرية التوزيع-سونلغاز-ورقلة

*اختبار الفرضية الرابعة: التي تنص على " لا توجد فروق في تصور افراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى الى المتغيرات الديمغرافية."

أ/اختبار الفرضية الفرعية الاولى: التي تنص على "لا توجد فروق في تصور افراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى الى متغير الجنس"

جدول رقم 41 يوضح تحليل التباين الاحادي للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس

Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
Y	Equal variances assumed	,646	,425	-2,281	58	,026
	Equal variances not assumed			-2,427	33,674	,021

المصدر: من مخرجات التحليل الإحصائي

0,05 $\geq 0.425 = \text{Sig}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس في تصور العاملين للالتزام التنظيمي. وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و الالتزام التنظيمي للعاملين ، ومنه متغير الجنس لا يؤثر على الالتزام التنظيمي في المؤسسة ، أي عدم وجود فروق في اجابات المستجوبين أو المبحوث عنهم حسب متغير الجنس

ب/اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على لا توجد فروق في تصور افراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى الى متغير العمر

جدول رقم 42 يوضح تحليل التباين الاحادي للالتزام التنظيمي تبعا لمتغير العمر

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between Groups	5,472	3	1,824	5,328	,003
	Within Groups	19,173	56	,342		
	Total	24,646	59			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

0,05 $\leq 0.003 = \text{Sig}$ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير العمر في تصور العاملين للالتزام التنظيمي. وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر و الالتزام التنظيمي للعاملين ، ومنه متغير العمر يؤثر على الالتزام التنظيمي في المؤسسة ، أي هناك فروق في اجابات المستجوبين أو المبحوث عنهم حسب متغير العمر. ت/اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: التي تنص على لا توجد فروق في تصور افراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى الى متغير المؤهل العلمي.

جدول 43 يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية للالتزام التنظيمي تبعا لمتغير المؤهل العلمي

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between Groups	1,119	2	,559	1,355	,266
	Within Groups	23,527	57	,413		
	Total	24,646	59			

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

0,05 $\geq 0.266 = \text{Sig}$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المؤهل العلمي في تصور العاملين للالتزام التنظيمي. وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المؤهل العلمي و الالتزام التنظيمي للعاملين، ومنه متغير

المؤهل العلمي لا يؤثر على الالتزام التنظيمي في المؤسسة ، أي لا توجد فروق في إجابات المستجوبين أو المبحوث عنهم حسب متغير المؤهل العلمي.

ج/اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: التي تنص على لا توجد فروق في تصور افراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى الى متغير الخبرة المهنية

جدول رقم 44 يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية للالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y Between Groups	1,119	2	,559	1,355	,266
Within Groups	23,527	57	,413		
Total	24,646	59			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss.

0,05، $0,266 \geq 0$ ، $Sig = 0$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الخبرة المهنية في تصور العاملين للالتزام التنظيمي. وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة المهنية و الالتزام التنظيمي للعاملين ، ومنه متغير الخبرة المهنية لا يؤثر على الالتزام التنظيمي في المؤسسة ، أي لا توجد فروق في اجابات المستجوبين او المبحوث عنهم حسب متغير الخبرة المهنية.

الفرع الثاني: مناقشة النتائج

الفرضية الاولى:

اثبتت الدراسة ان هناك مستويات متوسطة من ابعاد بيئة العمل الداخلية في مؤسسة سونلغاز، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الاجمالي لعوامل بيئة العمل الذي كانت قيمته (2.89) وهو مستوى متوسط.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى التي تنص على : "يتميز واقع عوامل بيئة العمل الداخلية في المؤسسة بمستوى متوسط".

الفرضية الثانية:

اثبتت الدراسة ان هناك مستوى متوسط للالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سونلغاز، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الاجمالي للالتزام التنظيمي الذي كانت قيمته (2.87) وهو مستوى متوسط.

وهذا ما ينفي الفرضية الثانية التي تنص على ان: "مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين تجاه مؤسستهم مرتفع".

الفرضية الثالثة:

اثبتت الدراسة ان هناك اثر ذو دلالة احصائية لعوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سونلغاز عند مستوى دلالة اقل من (0.05)

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص على انه: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لعوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة سونلغاز.

الفرضية الرابعة:

حسب اختبار التباين الاحادي، توصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للالتزام التنظيمي يعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية) حيث ان مستوى الدلالة المحسوب كان اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)

باستثناء متغير العمر فقد توصلت الدراسة الى وجود فروق في اجابات العمال حيث كان مستوى دلالته (0.003) وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)

وهذا ما ينفي الفرضية الرابعة التي تنص على انه: لا توجد فروق في تصور العاملين حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى اثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -مديرية التوزيع-سونلغاز ورقلة ، حيث حاولنا معرفة مدى تأثير عوامل بيئة العمل الداخلية على التزام العمال التنظيمي، ولأجل ذلك تم الاعتماد على تحليل الاستبيان الموزع على عينة الدراسة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية (المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، معامل الارتباط).

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين رئيسين الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لعوامل بيئة العمل الداخلية و الالتزام التنظيمي، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما الفصل الثاني فخصص للدراسة الميدانية قصد التعرف على واقع المتغيرين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع- سونلغاز-ورقلة

1-اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

الفرضية الأولى: "يتجسد واقع عوامل بيئة العمل الداخلية في المؤسسة بمستوى متوسط".

اثبتت الدراسة ان هناك مستويات متوسطة من أبعاد بيئة العمل الداخلية في مؤسسة سونلغاز، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي لعوامل بيئة العمل الذي كانت قيمته (2.89) وهو مستوى متوسط.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على: "يتميز واقع عوامل بيئة العمل الداخلية في المؤسسة بمستوى متوسط".

الفرضية الثانية: "مستوى تأثير عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي مرتفع".

اثبتت الدراسة أن هناك مستوى متوسط للالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سونلغاز، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للالتزام التنظيمي الذي كانت قيمته (2.87) وهو مستوى متوسط.

وهذا ما ينفي الفرضية الثانية التي تنص على أن: "مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين تجاه مؤسساتهم مرتفع".

الفرضية الثالثة: "هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي".

اثبتت الدراسة ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة سونلغاز عند مستوى دلالة اقل من (0.05)

خاتمة

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص على انه: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة سونلغاز.

الفرضية الرابعة: "لا يوجد اختلاف في تصور العاملين حول الالتزام التنظيمي يعزى الى المتغيرات الشخصية"

حسب اختبار التباين الاحادي، توصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي يعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية) حيث أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)

باستثناء متغير العمر فقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق في إجابات العمال حيث كان مستوى دلالته (0.003) وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)

2- نتائج الدراسة

✓ اتضح أن هناك مستوى متوسط من مفهوم عوامل بيئة العمل الداخلية لدي العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من أداء موظفيها بصفة متوسطة.

✓ مستوى تأثير عوامل بيئة العمل على الالتزام التنظيمي متوسط ويعتبر غير كافي .

✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

✓ لا توجد فروق بين إجابات الباحثين فيما يتعلق الجنس، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي

✓ توجد فروق في إجابات العمال فيما يخص المؤهل العمر.

✓ العلاقة الإرتباطية بين عوامل بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل و الالتزام التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة

✓ عامل ظروف العمل المادية هو الأكثر تأثيرا على الالتزام التنظيمي.

3- الاقتراحات:

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات للمؤسسة انطلاقا من النتائج وتمثل فيما يلي:

✓ أن يكون هناك وضوح بالنسبة لعوامل بيئة العمل لدى الموظفين.

- ✓ إجراء دورات تدريبية وتكوينية لتحسين قدرات ومهارات العمال وزيادة التزامهم بوظائفهم.
- ✓ الإكثار من التحفيزات المعنوية لتحسين مستوى الالتزام التنظيمي.
- ✓ اعتماد نمط القيادة التشاركي بدل نمط القيادة التقليدي الهرمي.
- ✓ زيادة الوعي بأهمية عوامل بيئة العمل في المؤسسة وتحسينها للرفع من مستوى التزام عاملها.

4-آفاق البحث

وفي ختام البحث وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث

على سبيل المثال:

- أثر عوامل بيئة العمل الداخلية التنظيمية على الالتزام التنظيمي.
- أثر عوامل بيئة العمل الداخلية المادية على الالتزام المستمر.
- الهيكل التنظيمي وأثره على أبعاد الالتزام التنظيمي.
- نمط القيادة والإشراف ودورها في ترسيخ الالتزام التنظيمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- 1- باسم عبد الحسين، أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 31، معهد الإدارة، الرصافة، بغداد، 2012.
- 2- الحمامي أمال مصطفى، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، العدد 58، القاهرة، 1993.*
- 3- خير الدين موسى، محمد النجار محمود احمد اثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي، في العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، جامعة البتراء، 2010.
- 4- رحاحلة عبد الرزاق، خصائص الأنماط القيادية في الواقع العملي ومتطلبات التفكير الاستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد 18، مارس 2010.
- 5- رشيد مازن فارس، الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد 11، العدد 1، 2004.
- 6- الشيخ محمد الخضر، اثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختياري، بالتطبيق على الجامعات السودانية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014.
- 7- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الإبراهيمية، الدار الجامعية، 2005.
- 8- العبيدي نداء جواد: أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 24، العراق، 2012.
- 9- العثرباني علي بن محمد علي، العوامل والمتغيرات البيئية في المناطق النائية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
- 10- العديلي ناصر محمد، السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارنة، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1995.
- 11- عقيلي عمر وصفي وآخرون، اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل، مجلة البحوث، جامعة حلب، كلية الإدارة والاقتصاد، سوريا، 2008.
- 12- علي محمد فرج محمود، تأثير الثقافة التنظيمية على التخطيط الاستراتيجي في منظمات الأعمال، مشروع تنمية مهارات البحث العلمي، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، 2002.
- 13- العميان محمد سلمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، عمان، الأردن، 2005.
- 14- العوامل نائل عبد الحافظ، تطوير المنظمات: المفاهيم، الهياكل والأساليب، مركز احمد ياسين، عمان، 1995.*
- 15- ماجد قاسم السباني، قياس مستوى الالتزام التنظيمي في الجامعات اليمنية، مجلة إدارة الأعمال، الجامعات الخاصة بمحافظة إب، العدد 5، 2015.

- 16- محمد جودت محمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، جامعة الأزهر، غزة، 2014، ص165-195. د-عبد العزيز علي مرزوق، دراسة اثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة الجامعة كفر، 2010.
- 17- محمد ياسين الفكي، اثر بيئة العمل الداخلية على الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، في إدارة الأعمال، جامعة الزعيم الأزهرى، 2014.
- 18- نعتاني عبد المحسن: اثر تفاعل المتغيرات التنظيمية والفردية مع الرضا الوظيفي على الانتماء التنظيمي، بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة، رسالة دكتوراه، غير منشورة، القاهرة، 2001.
- 19- النعيمي جلال محمد، دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، دار الثراء، الأردن، 2009.

باللغة الاجنبية:

- 1- Krishna y.r(2007):psychological empowerment and organizational commitment, journal of organizational behavior,vol6,no 4
- 2- weibo,z,kaur ,s,jun w(2010), new development of organizational commitment ,African journal of business management,vol 4,n1
- 3- joo et shim 2010. Organizational commitment and psychological empowerment and intermediate impact learning culture, master, Korea,
- 4- Ismail et cherif(2017) the effect of internal marketing on organizational commitment
- 5- olukunle s. oludeyi(2017) a review of literature on work environment and work commitment

مواقع الكترونية:

*.com.ةي م ي داك ةي ق ا ر ع ت ا ل ج م .w w w

*موقع جامعة قاصدي مرياح

الملاحق

قائمة المحكمين

الرقم	المحكم	التخصص
01	مناصيرية رشيد	إدارة الموارد البشرية
02	تشيشات سلوى	إدارة الموارد البشرية
03	مسغوني منى	إدارة أعمال



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



إستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تحية طيبة وبعد

في إطار إعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص: تسيير الموارد البشرية، نضع بين أيديكم استمارة استبيان قصد إجراء دراسة معنونة بأثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي نشير إلى سيادتكم أن نجاح الدراسة يتوقف على تعاونكم في تعبئة الاستبيان بمصداقية، كما نشير أيضا أن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الختام أشكر لكم مسبقا كريم اهتمامكم في اقتطاع جزء من وقتكم الثمين للإجابة على هذه الإستبانة راجيا من العلي القدير أن يجعل ذلك في موازين أعمالكم والله يحفظكم ويرعاكم تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

يرجى وضع إشارة (X) في الخانة التي تمثل درجة موافقتك عند كل من العبارات التالية

معلومات متعلقة بشخصكم

- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة من 40 إلى 49 سنة من 50 فأكثر
- المؤهل العلمي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي
- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15

الرقم	العبارة	غير موافق مطلقا 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
1	يتم إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي بصفة دورية لمواكبة المستجدات في ميدان العمل					
2	يتميز الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالتناسق					
3	الوظائف والمهام المنوطة بالموظف واضحة					
4	عملية الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة سهلة					
5	تأخذ المديرية بعين الاعتبار آراء الموظفين عند إعادة تصميم الهيكل التنظيمي					
6	أقسام المديرية واضحة بدقة					
7	لدي الحرية الكاملة لإبداء الرأي في المديرية					
8	توجد لقاءات دورية بين المديرين والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل					
9	تسعى المديرية دائما إلى إحداث التغييرات في سياساتها وإجراءاتها					
10	تتابع المديرية آخر المستجدات في مجال العمل وتسعى للتطوير					
11	يتشارك العمال في صنع القرارات التي تتعلق بأهداف المديرية					
12	تملك المديرية موقعا على الانترنت تمكن الموظفين من معرفة جميع الإجراءات					
13	تهتم المديرية بذوي الخبرات المهنية وتحافظ عليهم					
14	هناك مرونة في الاتصال بين الإدارات والأقسام					
15	تتوفر تقنيات متطورة للمعلومات تساعد في انجاز العمل					
16	أجد سهولة في التواصل مع رئيسي وزملائي في الأقسام					
17	هناك قواعد بيانات ونظم معلومات تتناسب مع نوعية العمل					

الملاحق

					تبلغني الأوامر والمعلومات في الوقت المناسب	18
					تسهل شبكة المعلومات الداخلية(الانترنت)للمديرية عملي بدرجة كبيرة	19
					يسعى رئيسي باستمرار بإعلامي بالمستجدات في مجال العمل	20
					أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل	21
					يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	22
					يتمتع رئيسي بخبرة عالية في مجال العمل	23
					يشجعني رئيسي على المشاركة الجماعية لتوفير جو ودي مع زملائي	24
					يفوضني رئيسي في كثير من الأحيان بعضا من الصلاحيات	25
					تجهيزات مكنتي تساعدني في انجاز عملي بكفاءة	26
					استفيد من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المديرية(خدمات صحية'إعانات...)	27
					بيئة مكنتي تشعرني بالهدوء (تهوية ,إضاءة ,ضوضاء...)	28
					توفر المديرية مركبات خاصة لنقل الموظفين من وإلى المديرية	29
					توفر المديرية أماكن خاصة لاستراحة الموظفين	30
					موقع مكنتي مناسب لطبيعة مهامي	31
					هناك عدالة في توزيع الحوافز الممنوحة للموظفين في المديرية	32
					فرص الترقية في المديرية تعتمد على أسس واضحة	33
					اشعر بان الراتب الذي احصل عليه مناسب مقارنة برواتب الموظفين في مؤسسات أخرى	34
					تقدم المديرية حوافز مادية ومعنوية للموظفين	35
					تكافئ الإدارة كل موظف مجد في عمله	36
					هناك عدالة في تقييم أداء الموظفين	37
					لدي رغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المديرية	38

الملاحق

					اشعر بجدية بان مشاكل هذه المديرية جزء من مشاكلي الشخصية	39
					اشعر بانى جزء من عائلة المديرية	40
					اشعر بارتباط عاطفي في هذه المديرية	41
					يصعب علي الالتحاق بمؤسسة أخرى والانتماء إليها	42
					تعني لي هذه المديرية قدرا كبيرا من المعاني الشخصية	43
					اشعر بالفخر عندما اخبر الآخرين من أقرباء وأصدقاء بانى اعمل في هذه المديرية	44
					تستحق هذه المديرية إخلاصي وولائي لها	45
					اشعر بانى ملزم بالبقاء بالعمل في هذه المديرية	46
					اشعر انه من الصعب مغادرة المديرية حاليا	47
					اشعر بانى ارتكبت خطأ كبيرا عندما اخترت العمل في هذه المديرية	48
					أدين بمقدار كبير لهذه المديرية	49
					ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في هذه المديرية	50
					بقائي في الوقت الحالي في هذه المديرية مسألة ضرورية جدا	51
					اشعر بالخوف من ترك العمل بالمديرية لصعوبة الحصول على عمل آخر	52
					تقدم لي المديرية مزايا لا تتوفر في مؤسسات أخرى	53
					لدي فرص وخيارات محدودة لكي أفكر في ترك العمل في هذه المديرية	54
					يهمني مصير هذه المديرية بشكل كبير	55

الملحق رقم 03: مخرجات ال spss

JUSTICE	,178 ^a	1,272	,209	,171	,594
---------	-------------------	-------	------	------	------

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors in the Model: (Constant), CONDITIONS

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X	man	40	2,7268	,59619	,09427
	woman	17	3,2958	,38627	,09368
Y	man	43	2,7550	,64687	,09865
	woman	17	3,1631	,58135	,13615

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
X	Equal variances assumed	3,709	,059	-3,615	55	,001	-,56897	,15737	-,88434	-,25359
	Equal variances not assumed			-4,281	45,616	,000	-,56897	,13290	-,83654	-,30139
Y	Equal variances assumed	,646	,425	-2,281	58	,026	-,40812	,17890	-,76623	-,05001
	Equal variances not assumed			-2,427	33,674	,021	-,40812	,16813	-,74992	-,06632

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ORGANIGRAM	man	43	3,0969	,67674	,10320
	woman	17	3,4608	,51211	,12420
CULTUR	man	43	2,6047	,66338	,10116
	woman	17	3,2353	,73008	,17707
COMMUNICATION	man	43	3,1395	,79343	,12100
	woman	17	3,3137	,36268	,08796
LEADER	man	43	2,8101	,76686	,11694
	woman	17	3,2745	,47119	,11428
CONDITIONS	man	40	2,6167	,80082	,12662
	woman	17	3,3137	,57398	,13921
JUSTICE	man	43	2,1899	,74941	,11428
	woman	17	3,1765	,82769	,15224
SENTIMENTAL	man	43	2,6611	,86168	,13140
	woman	17	3,5462	,53268	,12920
NORMATIV	man	43	2,8326	,69547	,10606
	woman	17	2,9529	,67279	,16318
CONTINU	man	43	2,7713	,65871	,10045
	woman	17	2,9902	,83846	,20336

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JUSTICE, COMMUNICATION, LEADER, ORGANIGRAM, CULTUR, CONDITIONS ^a	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1,329	,402		3,305	,002
1	ORGANIGRAM	,114	,164	,118	,696	,490
	CULTUR	,075	,145	,087	,515	,609
	COMMUNICATION	-,103	,144	-,113	-,714	,479
	LEADER	,030	,134	,034	,227	,822
	CONDITIONS	,337	,153	,418	2,199	,033
	JUSTICE	,101	,125	,131	,812	,421

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CONDITIONS	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,592 ^a	,350	,338	,52690

a. Predictors: (Constant), CONDITIONS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,229	1	8,229	29,640	,000 ^b
	Residual	15,270	55	,278		
	Total	23,498	56			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), CONDITIONS

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	ORGANIGRAM	,118 ^b	,809	,422	,109	,562
	CULTUR	,151 ^b	1,061	,294	,143	,580
	COMMUNICATION	-,023 ^b	-,174	,862	-,024	,664
	LEADER	,027 ^b	,194	,847	,026	,599

- a. Dependent Variable: Y
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,490 ^a	,240	,227	,56841

a. Predictors: (Constant), JUSTICE

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,906	1	5,906	18,281	,000 ^b
	Residual	18,739	58	,323		
	Total	24,646	59			

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), JUSTICE

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,942	,229		8,469	,000
	JUSTICE	,376	,088	,490	4,278	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,573 ^a	,328	,316	,53588

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,704	1	7,704	26,827	,000 ^b
	Residual	15,794	55	,287		
	Total	23,498	56			

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,076	,353		3,046	,004
	X	,619	,119	,573	5,179	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,396 ^a	,158	,144	,59806

a. Predictors: (Constant), LEADER

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,900	1	3,900	10,905	,002 ^b
	Residual	20,745	58	,358		
	Total	24,646	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), LEADER

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,825	,326		5,601	,000
	LEADER	,355	,108	,398	3,302	,002

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CONDITION ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,592 ^a	,350	,338	,52690

a. Predictors: (Constant), CONDITIONS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,229	1	8,229	29,640	,000 ^b
	Residual	15,270	55	,278		
	Total	23,498	56			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), CONDITIONS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,520	,257		5,905	,000
	CONDITIONS	,478	,088	,592	5,444	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JUSTICE ^b		Enter

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,642	1	5,642	17,220	,000 ^b
	Residual	19,003	58	,328		
	Total	24,646	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), CULTUR

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,699	,292		5,824	,000
	CULTUR	,421	,101	,478	4,150	,000

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	COMMUNICATION ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,319 ^a	,102	,086	,61780

a. Predictors: (Constant), COMMUNICATION

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,508	1	2,508	6,571	,013 ^b
	Residual	22,138	58	,382		
	Total	24,646	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), COMMUNICATION

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,931	,375		5,151	,000
	COMMUNICATION	,295	,115	,319	2,563	,013

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LEADER ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ORGANIGRAM	60	1,67	4,33	3,2000	,65162
CULTUR	60	1,00	4,43	2,7833	,73481
COMMUNICATION	60	1,33	4,17	3,1889	,70006
LEADER	60	1,00	4,00	2,9417	,72345
CONDITIONS	57	1,17	4,17	2,8246	,80266
JUSTICE	60	1,00	4,00	2,4694	,84120
SENTIMENTAL	60	1,00	4,14	2,9119	,87594
NORMATIV	60	1,20	3,80	2,8667	,68561
CONTINU	60	1,17	4,17	2,8333	,71373
X	57	1,44	3,75	2,8965	,59927
Y	60	1,37	3,92	2,8706	,64631
Valid N (listwise)	57				

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ORGANIGRAM ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Y
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,455 ^a	,207	,193	,58055

- a. Predictors: (Constant), ORGANIGRAM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,098	1	5,098	15,125	,000 ^b
	Residual	19,548	58	,337		
	Total	24,646	59			

- a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), ORGANIGRAM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,427	,379		3,768	,000
	ORGANIGRAM	,451	,116	,455	3,889	,000

- a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CULTUR ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Y
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,478 ^a	,229	,216	,57240

- a. Predictors: (Constant), CULTUR

Case Processing Summary

	N	%
Valid	57	95,0
Cases Excluded ^a	3	5,0
Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	55

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	60	1,00	5,00	3,1333	1,12697
x2	60	2,00	5,00	3,5167	,85354
x3	60	1,00	5,00	3,2000	1,10162
x4	60	1,00	5,00	3,3500	1,05485
x5	60	1,00	5,00	2,3667	1,20685
x6	60	1,00	5,00	3,6333	,88234
x7	60	1,00	5,00	2,3000	1,07829
x8	60	1,00	5,00	2,4000	1,15274
x9	60	1,00	5,00	3,1500	1,11728
x10	60	,00	5,00	3,2167	1,29001
x11	60	1,00	4,00	2,3500	,97120
x12	60	1,00	5,00	3,3667	1,22082
x13	60	1,00	5,00	2,7000	1,12446
x14	60	1,00	4,00	3,2167	1,07501
x15	60	1,00	5,00	3,2833	1,09066
x16	60	2,00	5,00	3,7833	,66617
x17	60	1,00	5,00	3,2833	1,13633
x18	60	1,00	4,00	2,4333	1,01458
x19	60	1,00	5,00	3,1333	1,28177
x20	60	1,00	5,00	2,9500	1,01556
x21	60	1,00	5,00	2,7500	1,08339
x22	60	1,00	5,00	2,7500	,96770
x23	60	1,00	5,00	3,5500	,94645
x24	60	1,00	5,00	3,0000	1,02511
x25	60	1,00	5,00	2,6500	1,07080
x26	59	1,00	5,00	2,9153	1,16394
x27	59	1,00	5,00	3,6102	1,01738
x28	60	1,00	5,00	3,1000	1,20310
x29	59	1,00	5,00	2,1356	1,02482
x30	60	1,00	5,00	2,1500	1,19071
x31	60	1,00	5,00	2,9667	1,17643
x32	60	1,00	4,00	2,3333	1,03607
x33	60	1,00	4,00	2,4667	1,18560
x34	60	1,00	4,00	2,5333	1,14191
x35	60	1,00	4,00	2,6833	1,11221
x36	60	1,00	5,00	2,3000	1,09390
x37	60	1,00	5,00	2,5000	1,18608
y1	60	1,00	5,00	2,7000	1,18322
y2	60	1,00	5,00	2,7500	1,20205
y3	60	1,00	5,00	3,0833	1,29263
y4	60	1,00	5,00	2,6667	1,24420
y5	60	1,00	5,00	2,8333	1,09183
y6	60	1,00	5,00	3,0500	1,15605
y7	60	1,00	5,00	3,3000	1,12446
y8	60	1,00	5,00	3,0500	1,22716
y9	60	1,00	5,00	2,8833	1,13633
y10	60	1,00	5,00	3,1000	,98635
y11	60	1,00	5,00	2,6167	,99305
y12	60	1,00	5,00	2,6833	1,09686
y13	60	1,00	5,00	2,8167	1,01667
y14	60	1,00	5,00	3,2333	1,12546
y15	60	1,00	5,00	2,8333	1,10724
y16	60	1,00	5,00	2,4167	,96184
y17	60	1,00	5,00	2,7667	,98060
y18	60	1,00	5,00	2,9333	1,26044
Valid N (listwise)	57				

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	,205	2	,102	,278	,758
	Within Groups	19,906	54	,369		
	Total	20,111	56			
Y	Between Groups	1,119	2	,559	1,355	,255
	Within Groups	23,527	57	,413		
	Total	24,646	59			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	1,078	3	,359	1,000	,400
	Within Groups	19,034	53	,359		
	Total	20,111	56			
Y	Between Groups	3,964	3	1,321	3,578	,019
	Within Groups	20,581	56	,369		
	Total	24,546	59			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SENTIMENTAL	Between Groups	7,301	3	2,434	3,589	,019
	Within Groups	37,988	56	,678		
	Total	45,289	59			
NORMATIV	Between Groups	1,493	3	,498	1,062	,372
	Within Groups	26,240	56	,469		
	Total	27,733	59			
CONTINU	Between Groups	4,835	3	1,612	3,578	,019
	Within Groups	25,221	56	,450		
	Total	30,056	59			

الفهرس :	
I	الإهداء
II	شكر وتقدير
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لبيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعوامل بيئة العمل الداخلية و الالتزام التنظيمي
03	المطلب الأول: الأدبيات النظرية لعوامل بيئة العمل الداخلية
03	أولاً: مفهوم بيئة العمل الداخلية
03	ثانياً: أنواع بيئة العمل الداخلية
04	ثالثاً: أبعاد بيئة العمل الداخلية
06	المطلب الثاني: الالتزام التنظيمي
06	أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي
07	ثانياً: أهمية الالتزام التنظيمي
07	ثالثاً: مداخل وأبعاد الالتزام التنظيمي
09	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لعوامل بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي
09	المطلب الأول: الدراسات السابقة
09	أولاً: الدراسات العربية
11	ثانياً: الدراسات الأجنبية
13	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
13	أولاً: الدراسات السابقة
16	ثانياً: الدراسة الحالية
17	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لبيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي	
20	. تمهيد
21	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
21	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة.
21	الفرع الأول : منهج الدراسة.
21	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
22	الفرع الثالث : طبيعة المتغيرات
23	المطلب الثاني :الأدوات المستخدمة في الدراسة
23	الفرع الأول : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
24	الفرع الثاني :أساليب المعالجة الإحصائية
25	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
26	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها
26	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
26	أولاً : خصائص مجتمع الدراسة
27	ثانياً: ربط النتائج بالفرضيات وتحليلها
36	مطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة
36	أولاً:تحليل وتفسير النتائج
49	ثانياً : مناقشة النتائج
51	خلاصة الفصل
53	الخاتمة
56	المصادر والمراجع
59	الملاحق
	الفهرس