

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة بعنوان:

أثر بيئة العمل الداخلية على الإلتزام التنظيمي
-دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية جيجل-

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

- سالمى سمير

إعداد الطالبتين:

- كربوش أمينة

- بوعريوة خولة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	محمد عبد اللوش
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	أ. سالمى سمير
ممتحنا	جامعة جيجل	رحمة كرياش

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى عليه وسلم: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له» وعملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل، نحمد الله عز وجل ونشكره الذي وفقنا إلى إتمام هذا العمل المتواضع، والذي ألهمنا العزيمة والإرادة فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف "سالمي سمير" الذي رافقنا طيلة هذا العمل وأمدنا بالمعلومات والمراجع والنصائح القيمة، راجين من الله عز وجل أن يسدد خطاه ويحقق مناه، فجزاه الله عنا كل خير.

نوجه شكرنا وتقديرنا إلى جميع الأساتذة الأفاضل في قسم علوم التسيير، ونخص بالذكر الأستاذ الفاضل "عمارة شريف"

كما يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى مديرية توزيع الكهرباء والغاز - جيجل -

إهداء

إلى الذي سهر على تربيتي ورعايتي إلى منير طريقي إلى من
أحمل اسمه بكل افتخار إلى "والدي العزيز" حفظه الله وأطال في
عمره.

إلى فقيدة قلبي وروحي إلى من فارقتي دعائها إلى من اشتقت
لابتسامتها "أمي رحمها الله" وأسكنها فسيح جناته.

إلى من تقاسمت معهم حلاوة الحياة ومرها إلى من عرفت معهم
معنى الحياة "إخوتي وأخواتي"

إلى القلوب الصادقة والظاهرة إلى صديقاتي ورفيقات دربي.

إلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة أو دعاء عن ظهر الغيب
إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

أمينة

إهداء

ما أجمل أن يهدي المرء بأغلى ما لديه، والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى، وإنه ليسرني إهداء هذه الثمرة شكرا و عرفانا

إلى نبع الحنان ونور عيني، إلى القلب الحنون، إلى رفيقة دربي، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وتفوقي، إلى شعلة البيت، إلى " أمي الحبيبة" حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من علمني العطاء دون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل عز وافتخار، إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد طريق العلم، إلى سندي في الحياة، إلى " أبي الغالي" حفظه الله ورعاه.

إلى الزهور والفراشات في حديقة حياتي، إلى من حبهم يجري في عروقي، إلى النفوس الطيبة، إلى أخواتي " مريم"، " وصال" حفظهم الله.

إلى برعم وكتكوت العائلة، إلى أخي " زاكي" حفظه الله وصانه.

إلى خير أخوات أنجبتهم لي الأيام، إلى القلوب الطيبة، إلى صديقاتي الغاليات أدامهم الله.

إلى كل من ساندني في إتمام هذا العمل ومن كان له الفضل في مسيرتي.

خولة

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	بسملة
	الشكر
	الإهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ-ث	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
03	المطلب الأول: ماهية بيئة العمل الداخلية
09	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الالتزام التنظيمي
13	المطلب الثالث: تأثير أبعاد بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
16	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية
20	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي
23	المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي
27	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية
30	المطلب الأول: تصميم الدراسة
32	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
39	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
40	المبحث الثاني: تحليل متغيرات الدراسة
40	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

قائمة المحتويات

42	المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد البيئة الداخلية
48	المطلب الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الالتزام التنظيمي
49	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
59	خلاصة
61	الخاتمة
64	قائمة المراجع
	الملاحق
	الملخص

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل مقياس ليكرث الخماسي	31
02	فئات مقياس ليكرث Likert الخماسي ودلالاتها	32
03	صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد " البيئة التنظيمية"	33
04	صدق الاتساق الداخلي لبعء " البيئة الوظيفية "	34
05	صدق الاتساق الداخلي لبعء " البيئة المادية"	35
06	صدق الاتساق الداخلي لبعء " البيئة التقنية"	36
07	صدق الاتساق البنائي لمحور " بيئة العمل الداخلية"	36
08	صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور " الإلتزام التنظيمي"	37
09	صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة	38
10	يمثل معامل الثبات لألفاكرونباخ لأداة الدراسة:	38
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	40
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	41
13	توزيع أفراد العينة حسب الشهادة العلمية	41
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخدمة.	42
15	توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري	42
16	نتائج تحليل فقرات بعد البيئة التنظيمية	43
17	نتائج تحليل فقرات بعد "البيئة الوظيفية"	44
18	نتائج تحليل فقرات بعد "البيئة المادية"	45
19	نتائج تحليل فقرات بعد "البيئة التقنية"	47
20	نتائج تحليل فقرات محور "الالتزام التنظيمي"	48
21	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى	49
22	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	50
23	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	51
24	تحليل صلاحية نموذج الدراسة	52
25	اختبار العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي	53
26	اختبار العلاقة بين بيئة العمل التنظيمية والالتزام التنظيمي	54

قائمة الجداول

55	اختبار العلاقة بين بيئة العمل الوظيفية والالتزام التنظيمي	27
56	اختبار العلاقة بين بيئة العمل المادية والالتزام التنظيمي	28
57	اختبار العلاقة بين بيئة العمل التقنية والالتزام التنظيمي	29

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استبيان الدراسة
02	الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة
03	صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة
04	معامل ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ
05	تحليل عبارات الدراسة
06	نتائج اختبار الفرضية الاولى وفرضياتها الفرعية
07	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
08	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة
09	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى للفرضية الثالثة
10	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الثالثة
11	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الثالثة
12	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الثالثة

مقدمة

يشهد العالم اليوم العديد من التحولات والتغيرات شملت كافة مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية بما فيها المؤسسات باختلاف مجالات عملها ونشاطها سواء كان ذلك في محيطها الداخلي أو الخارجي إلا أن التغير الذي اتجه إلى بيئة العمل الداخلية كان له الأثر الكبير في ظهور وتوجيه وتعديل وتغيير، تحسين العديد من السلوكيات التنظيمية على غرار الإلتزام التنظيمي، لذا أصبح الاهتمام ببيئة العمل الداخلية أولوية على اعتبار أنه آلية لتدعيم مظاهر ومستويات الإلتزام التنظيمي لدى العاملين باعتبار العامل هو محرك العملية التنظيمية والسبب في فشلها أو نجاحها، فبيئة العمل الداخلية تشمل جميع العاملين على مختلف مستوياتهم التنظيمية والأسلوب الذي تتبعه الإدارة في العمل، الثقافة التنظيمية التي تتميز بها دون غيرها والهيكلة التنظيمية ونظام الأجور، والحوافز، والعلاقات السائدة، الظروف المادية.

وتعتبر هذه البيئة مصدر قوة المؤسسة الداخلية وقدرتها التنافسية والإنتاجية أي أنها تنعكس على بيئتها الخارجية وعلاقاتها ونشاطاتها مع المؤسسات الأخرى، في حين يعد الإلتزام التنظيمي مؤشرا إيجابيا على توفير بيئة عمل مناسبة تراعي وتأخذ جميع الظروف بعين الاعتبار، كونه يولد لدى العامل إحساسا عاليا بالانتماء والاندماج داخل المؤسسة وشعورا بالأمان بعيدا عن القلق وجميع الضغوطات والصراعات وانعكاساتها على إنتاجية وقدرات العامل.

1- إشكالية الدراسة

تهتم معظم المنظمات بتحليل وتقييم كافة العوامل الداخلية لها، وذلك لبيان نقاط القوة والضعف حيث ينظر للبيئة الداخلية على أنها أداة لتحقيق أهداف المنظمة والتي يندرج الإلتزام التنظيمي كأحدها باعتبار أنه ركيزة أساسية لبقاء واستمرارية المنظمة. ومن هنا تبرز إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

➤ ما هو أثر بيئة العمل الداخلية في الإلتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز - جيجل-؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم إدراج الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالبيئة الداخلية وما هي أبعادها؟
- هل يوجد إدراك إيجابي لأبعاد البيئة الداخلية من وجهة نظر العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز-جيجل-؟
- ما مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز-جيجل- من وجهة نظر العاملين بها؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التنظيمية في الإلتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز-جيجل-؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة الوظيفية في الالتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز-جيجل-؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية في الإلتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز-جيجل-؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التقنية في الإلتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز-جيجل-؟

2- فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، انطلقنا من الفرضيات التالية:

➤ الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد إدراك إيجابي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل- لأبعاد البيئة الداخلية.

➤ الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.

➤ الفرضية الرئيسية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة الداخلية في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.

وتتفرع عن هذه الفرضية مجموعة الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة التنظيمية في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة الوظيفية في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة المادية في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة التقنية في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.

3-أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:

- الإحاطة بمختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمة؛
- معرفة واقع بيئة العمل الداخلية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-؛
- معرفة مستوى الإلتزام التنظيمي للعاملين في المديرية ميدان الدراسة؛
- معرفة مدى تأثير عوامل بيئة العمل الداخلية على الإلتزام التنظيمي.

4- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- أهمية الموضوع المتمثل في أثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الإلتزام التنظيمي؛
- بيئة العمل الداخلية جديرة بالاهتمام والبحث للوقوف على متطلباتها، متطلبات الفرد والمؤسسة؛
- محاولة لفت الانتباه إلى أهمية دراسة البيئة الداخلية سعياً إلى الاستفادة من آثارها الإيجابية في تحقيق مستويات من الإلتزام التنظيمي؛
- أهمية الإلتزام التنظيمي ودوره في التكيف مع نقاط القوة والضعف للبيئة الداخلية من أجل البقاء في المنافسة واستمرارية وجودها؛
- من الناحية التطبيقية فيمكن لهذه الدراسة أن تقيّد بنتائج وتوصيات من شأنها تقوية الإلتزام التنظيمي وتوفير بيئة داخلية ملائمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.

5- أسباب اختيار الموضوع

- توجد العديد من الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع لدراسته دون باقي المواضيع وتبرز هذه الأسباب فيما يلي:
- الميول الشخصي للموضوع؛
 - تماشي موضوع الدراسة مع تخصص الموارد البشرية؛
 - إمكانية الدراسة التطبيقية للموضوع على أرض الواقع؛
 - أهمية الموضوع بالنسبة للمنظمات، ودوره في تعزيز إلتزام العاملين تجاه منظماتهم وتحسين أداء وفعالية المنظمات.

6- حدود الدراسة

هذه الدراسة تحكمها مجموعة من الحدود تتمثل في:

- **الحدود الموضوعية:** أثر عوامل بيئة العمل الداخلية على الإلتزام التنظيمي، ولكثرة عوامل بيئة العوامل الداخلية كمتغير مستقبلي ارتأينا الاقتصار على (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الحوافز، القيادة)، أما الإلتزام التنظيمي فسننتظر إلى أبعاده الثلاثة (المعياري، الاستمراري، العاطفي).
- **الحدود الزمانية:** أجريت هذه الدراسة في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021-2022.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل-.
- **الحدود البشرية:** اعتمدت هذه الدراسة على عينة من الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل- تمثلت في المسؤولين وأعاون التحكم والتنفيذ.

7- منهج الدراسة

من خلال الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عليها ونظرا لطبيعة الأهداف التي تسعى للوصول إليها، فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى نتائج محددة، وقد اعتمدنا على عدة مصادر ومراجع من كتب ومجلات، رسالات ماجستير وأطروحات دكتوراه، وذلك للوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الدراسة، وتم تحليل المعطيات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي ومعالجتها باستخدام برنامج *spss*.

8- هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي اعتمادا على طريقة "IMRAD" وعليه فقد تضمن الفصل الأول الخلفية النظرية والتطبيقية للموضوع، حيث قمنا بتقسيمه لمبحثين المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة تضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من بيئة العمل الداخلية والإلتزام التنظيمي، وكذا العلاقة النظرية بينهما، فيما تضمن المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية ذات العلاقة ببيئة العمل الداخلية والإلتزام التنظيمي، بينما تم توضيح الدراسة الميدانية في الفصل الثاني، استعرضنا في المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية أما في المبحث الثاني فقد استعرضنا تحليل متغيرات الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد:

تعتبر البيئة الداخلية الحيز المحيط الذي يعمل فيه الفرد داخل المؤسسة وهي عامل مهم في تحقيق طموحاته وأهدافه خاصة إذا كانت هذه الأهداف واضحة المعالم والحدود، ومما لا شك فيه أن وجود بيئة داخلية ملائمة ومشجعة للعمل تعتبر مقوما أساسيا لأية مؤسسة، وهذا النجاح لا يتحقق إلا بوجود أفراد يشعرون بالإنتماء إلى المؤسسة ومستعدون لتقديم كل ما لديهم لدعم أهداف المؤسسة والعمل على تحقيقها ولذلك نجد المؤسسات في الوقت الحالي تسعى جاهدة للحفاظ على المورد البشري والرفع من مستوى التزامه.

وللإحاطة بمختلف جوانب البيئة الداخلية والإلتزام التنظيمي سنتناول في هذا الفصل مبحثين:

➤ المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

➤ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

خصصنا هذا المبحث لتوضيح الجانب النظري لمتغيري الدراسة المتمثلين في بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي وذلك من خلال تقديم المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما وإعطاء نظرة شاملة حولها.

المطلب الأول: ماهية بيئة العمل الداخلية

أولاً- مفهوم بيئة العمل الداخلية

قبل التطرق إلى بيئة العمل الداخلية يجب تعريف بيئة العمل وهي تعني:

"مجموعه العوامل والمتغيرات التي تؤثر في أداء المنظمات حيث تتكون من البيئة الداخلية والخارجية".¹

وتعرف بيئة العمل أيضا بأنها: "الميدان أو المجال الذي تعمل فيه المنظمة وتتفاعل معه لتحقيق أهدافها".²

وتشير الأدبيات إلى وجود عدد كبير من التعاريف التي تناولت مفهوم بيئة العمل الداخلية حيث تشير إلى: "البيئة التي توجد داخل إطار المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتتقية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة".³

وتعرف بيئة العمل الداخلية أيضا على أنها: "المتغيرات التي تستطيع المؤسسة التحكم فيها والتأثير عليها وتغييرها وفق ما تحتاجه الإدارة".⁴

وتعني بيئة العمل الداخلية أيضا: "مجموع المتغيرات التي توجد داخل المؤسسة نفسها، وتشكل هذه المتغيرات المحيط الذي يتم في إطاره انجاز العمل، ويتضمن هيكل المؤسسة، ثقافتها تنظيمية، بالإضافة إلى مواردها".⁵

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن بيئة العمل الداخلية هي كل ما يحيط بالفرد داخل المنظمة سواء كانت ظروف مادية أو معنوية وتؤثر على سلوكه.

¹ - أحمد يوسف دودين، إدارة الأعمال الحديثة (وظائف المنظمة)، دار اليازوري، الأردن، 2012، ص51.

² - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

³ - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل، الأردن، 2005، ص325.

⁴ - ماجد عبد المهدي مساعدة، الإدارة الاستراتيجية، دار المسيرة، الأردن، 2013، ص115.

⁵ - علي الشريف، الإدارة المعاصرة، دار الجامعة، مصر، 2000، ص 102.

وتكمن أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية في ما يلي:¹

✓ القدرة على بناء ميزه تنافسية؛

✓ معرفه طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها المنظمة تقديم وتحقيق الأداء العالي؛

✓ معرفه التطور الحاصل في مواد المنظمة بطريقة منهجية منظمة وبالتالي تتيح الفرصة أمام الإدارة العليا

للتركز على المواد الأساسية والتي تشكل القاعدة الأساسية لها في المنافسة وتحقيق النتائج؛

✓ القدرة على تحديد نقاط الضعف حتى يمكن التغلب عليها ومعالجتها؛

✓ المساهمة في تقييم القدرات والإمكانات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة للمنظمة؛

ثانياً- أنواع بيئة العمل الداخلية:

تقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع أهمها:²

1- **البيئة التنظيمية:** تتضمن الأنشطة والإجراءات، أنماط القيادة، والاتصالات والعلاقات السائدة، القيم والاتجاهات، ضغوط العمل.

2- **البيئة الوظيفية:** تتضمن كل ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب وجزاءات، حوافز مادية ومعنوية بالإضافة إلى سياسة إدارة الموارد البشرية من استقطاب، اختيار وتعيين وكذا وصف الوظائف وتصميمها.

3- **البيئة التقنية:** تتضمن التقنيات الحديثة التي تسير أداء العامل في المنظمات وتساهم في توفير الوقت والجهد.

4- **البيئة النفسية والاجتماعية:** تشتمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته والروابط الاجتماعية والعلاقات السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين.

5- **البيئة المادية:** تشتمل على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتهووية، الإضاءة، درجة الحرارة، الضوضاء وتصميم المكاتب.

¹ - مصطفى محمود أبو بكر وطارق رشدي جبة، التفكير الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، دار الجامعة مصر، 2002، ص229.

² - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة-بعد استراتيجي-، دار وائل، الأردن، 2005، ص581.

ويمكن تصنيف البيئة الداخلية وفقا لخطوط السلطة ودرجة المركزية واللامركزية السائدة والنمط القيادي والثقافة إلى:¹

1- **البيئة الجامدة:** وهي البيئة التي تتسم بالصرامة الشديدة، الانضباط والحزم، قلة تفويض السلطات والاعتماد على المركزية المطلقة وسريان خطوط السلطة والاتصالات من الأعلى إلى الأسفل في الهيكل التنظيمي الهرمي التقليدي.

2- **البيئة المرنة:** وهي البيئة التي تتسم بالمرونة وتشجع الإبداع والابتكار، والتوسع وتفويض السلطات والاعتماد على اللامركزية وسريان خطوط السلطة والاتصالات في جميع الاتجاهات في الهيكل التنظيمي المصفوفي.

ثالثا- العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية

تتأثر بيئة العمل الداخلية بعدة عوامل منها:

1- **المواد الخام:** حيث أن المنظمة تحصل على كل ما تحتاجه من مواد خامل من البيئة الخارجية وتتمثل هذه الاحتياجات في المعدات والتقنيات، الأوراق والتجهيزات وكل ما تحتاجه بيئة العمل المادية.

2- **الموارد البشرية:** فالموارد البشرية من إداريين، عمال وذوي الخبرات والمهارات المتنوعة تؤثر على كميته العمل المنجز ودرجة جودته لذلك تهتم المنظمة بإدارة الموارد البشرية بهدف تحقيق الاستخدام الفعال للموارد البشرية المتوفرة.²

3- **الموارد المالية:** يؤثر توافر الموارد المالية إيجابيا على بيئة المنظمة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية الجيدة فضلا عن تحقيق الأمن الوظيفي للعمال وإشعارهم بالثقة.

4- **النمط القيادي:** يعد نمط الإشراف والقيادة من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي داخل بيئة المؤسسة، فالإشراف التسلطي يحد من مبادرات العاملين ومساهماتهم، بخلاف الإشراف اللامركزي الذي يساهم في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة التآلف والرغبة في التجديد والابتكار والإبداع.³

¹ - عابد رحيل عيادة الشمري، دور بيئة العمل في تحقيق الالتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013، ص، 25.

² - مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، مكتب العبيكان، السعودية، 2004، ص، 928

³ - عبد الحق علي ابراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2010، ص، 11.

5- السياسات الإدارية: تساهم السياسات الإدارية الموضوعية والعادلة في تهيئه الأجواء المريحة والمناخ التنظيمي المشجع والبيئة التنظيمية المعززة للإبداع والابتكار، أما السياسات الإدارية المتحيزة أو العشوائية أو إذا كانت غير موجودة أساسا فان غيابها أو عجزها أو سوءها يجلب أجواء سلبية وبيئة تنظيمية مثبطة للعزائم وتخفيض معنويات العاملين وتؤثر سلبا على مستوى أدائهم.

6- الهياكل التنظيمية: كلما كانت الهياكل التنظيمية مرنة ومفتوحة ومستوعبة للظروف ومتفهمة للمواقف، كلما شجعت على الإبداع والابتكار والتجديد والتكيف مع الحالات.

أما الجمود والروتين والمركزية الشديدة والرسمية في الإجراءات والهرمية في الاتصال فتؤدي إلى مشكلات عديدة تجعل بيئة العمل جافة ومثبطة.¹

رابعا: أبعاد بيئة العمل الداخلية

هناك اختلاف بين الباحثين بخصوص أبعاد ومكونات البيئة الداخلية فهما تعددت فإنه يمكن إجمال هذه الأبعاد في البيئات التالية:

1- البيئة التنظيمية: وتشمل كل من الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية ونمط القيادة.

أ- الهيكل التنظيمي: يقصد بالهيكل التنظيمي البناء أو الإطار الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية فيها فهو يبين التقسيمات، والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنظمة كما أنه يحدد خطوط السلطة ومواقع اتخاذ وتنفيذ القرارات الإدارية.²

فوجود هيكل تنظيمي مرن في البيئة التنظيمية يساعد على تحسين الأداء من خلال تحديد خطوط السلطة والمسؤولية مع إتاحة قدر أكبر من اللامركزية عبر خطوط إنسياب هذه السلطة مما يمنح للعاملين قدر أكبر على الإبداع والابتكار، ويزيد من فرصة رفع كفاءة الأداء بخلاف الهيكل التنظيمي الجامد الذي يعيق تأقلم العاملين مع البيئة المحيطة ويخفض مستوى الأداء.³

ب- الثقافة التنظيمية: تعرف بأنها مجموعة القواسم المشتركة بين أعضاء المؤسسة، وتشكل مجموعة من المعتقدات والتوقعات والقيم المشتركة وعناصر الانصهار التنظيمي ومعايير السلوك لتحديد ما هو مقبول وما هو

¹ - عامر الكبيسي، التصميم التنظيمي، دار الشرق، قطر، 1998، ص75.

² - ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات -منظور كلي-، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2013، ص146.

³ - كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، دار الفكر، الأردن، 1995، ص305.

غير مقبول من السلوكيات والقرارات على كافة المستويات داخل المنظمة وتؤدي الثقافة التنظيمية مجموعة من الوظائف كمنح العاملين في المنظمة الشعور بالهوية الخاصة ومساعدتهم على تنمية الولاء والإلتزام للمنظمة¹.

وعليه تعتبر الثقافة التنظيمية عنصراً هاماً من عناصر بيئة العمل الداخلية فهي توجه سلوك العاملين وتمنحهم الشعور بالهوية، وهذا الشعور يساعد هو الآخر العاملين على زيادة الولاء للمنظمة وتنمية الإلتزام التنظيمي نحو تحقيق أهدافها.²

ج- القيادة: عرفها "القيوتي" أنها: "عملية التأثير على آراء الآخرين بشكل يجعلهم يسلكون سلوكاً يتفق مع تصورات الشخص المؤثر لقناعتهم بسداد رأيه وقوة حجته ومنطقه".

أما "أوردي" فقد عرفها بأنها: "النشاط المتخصص الذي يمارسه شخص للتأثير في الآخرين وجعلهم يتعاونون لتحقيق هدف يرغبون في تحقيقه".

ويعرفها "سيكلر هادسون" على أنها: "التأثير في الأفراد وتنشيطهم للعمل معاً في مجهود مشترك لتحقيق أهداف التنظيم".³

2- البيئة الوظيفية: وتتكون من الحوافز، الأجور والرواتب، فرص الترقية:

أ- الحوافز: تعرف الحوافز بأنها: "العوائد التي يحصل عليها الفرد نتيجة لتمييزه في أداء العمل، وأن الأداء الذي يستحق الحافز هو أداء غير عادي حيث تستطيع الإدارة بواسطتها حث العاملين على أداء واجباتهم بصورة غير اعتيادية".⁴

كما تعرف الحوافز أيضاً على أنها: "كل ما يقدم من المنظمة إلى الموظفين سواء كانت مادية أو معنوية بهدف تعزيز سلوك معين ولزيادة الإنتاجية وتحقيق الربحية".⁵

ويمكن تعريفها بأنها: "وسيلة إشباع يعرضها طرف ثاني بهدف استثارة وتوجيه سلوك معين".⁶

¹ - أحمد القطامين، التخطيط الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، الأردن، 1996، ص 78.

² - سيد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، مصر، 2005، ص 176.

³ - محمد حسنين العجمي، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2008، ص 139.

⁴ - مؤيد سالم وعادل صالح، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار عالم الكتب الحديثة، الأردن، 2006، ص ص 189، 190.

⁵ - محفوظ جودة وآخرون، منظمات الأعمال - المفاهيم والوظائف -، الطبعة الثانية، دار وائل، الأردن، 2008، ص 175.

⁶ - سعاد نائف برونوطي، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، الطبعة الثانية، دار وائل، الأردن، 2004، ص 345.

مما سبق يتضح أن الحوافز من أسباب قيام الفرد بعمل ما بحماس واندفاع، بينما لا يتوافر هذا الإحساس عند شخص آخر ولهذا الإختلاف السلوكي عند الأفراد في العمل له علاقة بالحوافز التي تقدمها المؤسسة للأفراد العاملين بها، وتعتبر الحوافز من العناصر المهمة نحو دفع الأفراد للإبداع والعطاء، وأن انعدامها يعد من أبرز عوامل الإهمال الوظيفي وتفشي اليأس والإحباط في نفوس الكثير من العاملين.

ب- الأجر والرواتب: تشير الأجر إلى جميع أشكال التعويضات المادية والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذله الشخص في العمل واستغلاله لكافة طاقاته وامكانياته والقيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة إسهاماً منه في تحقيق أهداف المنظمة.¹

ج- فرص الترقية: يعرفها "مصطفى نجيب شاويش" على أنها: "عبارة عن إعادة تحديد واجبات الفرد ضمن وظيفة أعلى من وظيفته الحالية، وبمعنى آخر إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات مرتبة أعلى من وظيفته الحالية، وعادة ما تتبع هذه الوظيفة الأعلى متطلبات أكثر من الفرد، إذ أن مسؤولياته ستزداد وراتب وأجر هذا الموظف يزداد بمجرد ترفيته، وغالبا ما ينتقل إلى مركز وظيفي أعلى ويحصل على لقب وظيفي أكثر أهمية وتصبح له سلطة أكبر من ذي قبل.²

3- البيئة المادية: وتشمل البيئة المادية كل من التهوية، الإضاءة وتصميم المكاتب:

أ- التهوية: تعتبر التهوية عامل مهم حتى في درجات الحرارة العليا حيث مع وجود هواء نقي يبقي الإنتاج عاليا مع توفير نوع من الراحة النفسية والجسمية للعامل، ولكن عندما يكون الهواء ساكن والتهوية قليلة فتكون النتائج سلبية على العامل وحتى بيئة عمله.³

ب- الإضاءة: إن الإضاءة غير المناسبة ترفع معدلات الحوادث، وبهذا الصدد أوضح "فيرنون" أن معدل الحوادث يزيد بمقدار 25% في ظروف الإضاءة الصناعية غير الكافية عنه في الضوء الطبيعي للنهار، ويلاحظ أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإضاءة والحوادث تتفق في نتائجها بشكل ملحوظ، كما تتماشى مع المنظمة فالإضاءة الكافية والمناسبة ضرورية لإدراك الأخطار التي تحيط بالفرد ومن ثم يمكن تحاشيها فيقل

¹ - فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة، الأردن، 2011، ص107.

² - مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد-، الطبعة الثانية، دار الشروق، الأردن، 2004، ص275.

³ - سامي محمد الختاتنة، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2013، ص242.

تعرضه للحوادث ومن فوائد الإضاءة المناسبة في العمل زيادة إنتاجية الموظف في العمل، الدقة والإتقان في إنجاز العمل، التخفيف من الإجهاد للعاملين.¹

ج- تصميم المكاتب: يساعد التصميم الجيد للمكاتب من حيث المساحة أو التهوية أو الإضاءة في مساعدة العاملين على الإلتزام بوقت الدوام، وعدم الهروب بحثاً عن جو ملائم بعيداً عن الزحام والتكدس وما يترتب عليهما من إصابة بالإرهاق.²

4- البيئة التقنية: والمتمثلة في التكنولوجيا المستخدمة وتعني مجموعة الوسائل التي يستخدمها الأفراد للسيطرة على المتغيرات البيئية المحيطة بهم، ومن أجل استخدامها لتحقيق إشباع الحاجات الإنسانية المتعددة فلا بد أن تتجسد في الإختراعات والتجديدات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات، وينظر إلى التكنولوجيا على أنها أحد المتغيرات الهيكلية بسبب تأثيرها المباشر والمستمر على علاقات الأفراد بالمنظمة، فالآلات سواء كانت بسيطة أم معقدة تؤثر في نظام الإتصال، وفي قدرات الأفراد الذاتية ومعنوياتهم الإدارية في المنظمات ولا سيما فيما يتعلق بالتخطيط والتنظيم والمتابعة.³

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الإلتزام التنظيمي

سننتظر في هذا المطلب إلى كل من مفهوم وأبعاد الإلتزام التنظيمي ومحدداته:

أولاً- مفهوم الإلتزام التنظيمي

لقد حظي الإلتزام التنظيمي باهتمام كبير في أدبيات السلوك التنظيمي نظراً لأهميته لكافة المنظمات، ونظراً لانعكاسه على أداء المنظمة، ويعد تعريف "mowday و steers" من أكثر التعريفات شيوعاً، حيث يحدد الإلتزام التنظيمي على أنه يمثل: "اتجاه لدى الفرد يشمل على رغبة أو شعور قويا للبقاء عضواً في تنظيم معين، واستعداداً تاماً لبذل جهود قوية لصالح ذلك التنظيم، وإيماناً كاملاً بالقيم التي يتبناها التنظيم، وقبولاً تاماً للأهداف التي يسعى لتحقيقها".⁴

¹- محمد الصيرفي، السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، الطبعة الأولى، دار الوفاء، مصر، 2007، ص83.

²- محمد سيد حمزاوي، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية، مكتبة الشقري، السعودية، 2008، ص107.

³- محمود سلمان العميان، مرجع سبق ذكره، ص334.

⁴- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، مصر، 2007، ص ص

كما يعرف الالتزام التنظيمي على أنه: "عبارة عن حالة نفسية تصف علاقة العامل بالمنظمة، وتقلل احتمالات قيام العامل بترك العمل لديها".¹

كما يعرف الالتزام التنظيمي أيضا أنه: "عملية تصبح فيها أهداف الفرد وأهداف المنظمة منسجمة ومتكاملة على نحو متزايد وشمولي".²

مما سبق يمكن القول بأن: الالتزام التنظيمي هو العلاقة التي تربط الفرد بالمنظمة حيث تجعله يبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة في العمل، وبالتالي شعوره بالانتماء للمنظمة بحيث يسعى لتحقيق أهداف المنظمة وقيمها.

يمكن إبراز أهمية الالتزام التنظيمي في ما يلي:³

- يساهم الالتزام التنظيمي في تماسك الموظفين وتعلقهم بمنظمتهم وزيادة ثقتهم بها، وهذا يؤدي إلى تحقيق الإستقرار التنظيمي؛
- يؤدي إلى زيادة الانسجام بين أهداف المنظمة وقيمها، وأهداف الموظفين وقيمهم وتحقيق التوافق بينهم، الأمر الذي سيؤدي إلى روح معنوية عالية لدى الموظفين؛
- عامل مهم في رفع معدلات الأداء وتحسين المردودية، فلا شك أن الموظف الأكثر التزاما هو الأحسن أداء؛
- يساهم في تخفيض نسب التغيب ودوران العمل؛
- يقلل من المشاكل والنزاعات التي قد تحدث بين الموظفين والإدارة.

يتسم الالتزام التنظيمي بمجموعة من الخصائص منها:⁴

- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة والرغبة الشديدة في البقاء بها ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها؛
- يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية؛
- يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد؛

¹ - حسين حريم، إدارة الموارد البشرية-إطار متكامل-، دار الحامد، الأردن، 2013، ص390.

² - صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي، التوظيف والمحافظة على الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2012، ص185.

⁴ - محمد جودة ومحمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد22، العدد2، 2014، ص171.

⁴ - محمد عبد سعيد عليان، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016، ص34.

- تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها، وأيضاً درجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.

ثانياً - أبعاد الالتزام التنظيمي:

تشير الدراسات إلى وجود ثلاث أبعاد للالتزام التنظيمي تتمثل فيما يلي:

1- الالتزام المعياري (الأخلاقي): ويتعلق بشعور الأفراد بضرورة العمل لدى المنظمة، وأن من واجبهم الأخلاقي القيام بالأنشطة في هذه المنظمات. ويشير أيضاً إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة بسبب ضغوط الآخرين فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حساباتهم إلى حد كبير مدى يمكن أن يقوله الآخرين لو ترك العمل بالمنظمة.¹

2- الالتزام الاستمراري (البقائي): يشير إلى وعي الفرد بالتكلفة المرتبطة بترك المنظمة، ويعكس نتيجة مقارنة الفرد للمساهمات التي يقدمها للتنظيم في مقابل ما يحصل عليه في عملية التبادل النفعي القائم بينهما، ويرى البعض أن الأفراد الذين لديهم التزام بقائي عالي يبقون في التنظيم لمجرد الحاجة الماسة لذلك، أي بسبب ما قد يتحملة الفرد من تكاليف متوقعة نتيجة تركه للعمل.²

3- الالتزام العاطفي (الوجداني): يشير إلى الارتباط العاطفي للعامل وتوافقه واندماجه مع المنظمة، حيث نجد أن العاملين ذوي الالتزام الوجداني المرتفع يستمروا في العمل بالمنظمة، لأنهم يريدون الاستمرار بناء على رغبة وشعور إيجابي وتعاطف من قبل الموظف نحو المنظمة، مما يعني أن الأفراد الذين يظهرون معدلات عالية من الالتزام الوجداني نحو منظماتهم يبقون فيها بسبب علاقة الحب أو الميل التي يشعرون بها نحو تلك المنظمات.³

ثالثاً - مراحل الالتزام التنظيمي:

يمر الالتزام التنظيمي بثلاث مراحل رئيسية وهي:

1- مرحلة التجربة: وتمتد من تاريخ بدء العمل حتى عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعاً للتدريب والإعداد والتجربة ويكون اهتمام الفرد في هذه الفترة منصب على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع بيئة العمل الجديدة. في هذه المرحلة يواجه الفرد مجموعة من المواقف والصعوبات وهي فترة تجربة مدى قدرة العامل على

¹ - حريم حسين، مرجع سابق الذكر، ص 391.

² - المصاروة وآخرون، إدارة التنوع - منظور الالتزام التنظيمي -، دار الأيام، الأردن، 2015، ص 53.

³ - المغربي وعبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، مصر، 2007، ص 339.

التأقلم في المنظمة والتوافق بين قيمه واتجاهاته ومعتقداته وأهدافه مع أهداف المنظمة التي يعمل بها ومحاولة التعايش مع ظروف بيئة العمل الجديدة.

2- **مرحلة العمل والانجاز:** وتتراوح هذه المرحلة بين عامين وأربعة أعوام ويحاول الفرد في هذه المرحلة تأكيد مفهوم الإنجاز، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز وتبلور ووضوح الولاء للعمل وللمنظمة، أي أن العامل في هذه المرحلة يبذل أقصى جهد للوصول إلى الإنجاز المطلوب منه وإثبات ذاته وشخصيته، ومحاولة تجاوز تفكيره بالعجز عن تحقيق هدفه، هذا يساعده على اكتساب مجموعة من القيم داخل المنظمة منها الولاء للعمل.¹

3- **مرحلة الثقة بالتنظيم:** تبدأ من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما نهاية حيث يزداد ولائه وتتقوى علاقته بالتنظيم، أي أن الفرد العامل حسب هذه المرحلة يكون في السنة الخامسة من حياته المهنية حيث يتقبل أهداف المنظمة وقيمها ويعمل على تحقيقها مع تبني مبادئها والمحافظة عليها.²

رابعاً- محددات الالتزام التنظيمي:

تتوقف درجة التزام الموظف داخل المنظمة على مجموعة من العوامل أو المحددات، لعل من أهمها المحددات التالية:³

1- **السمات أو الخصائص الشخصية:** أثبتت الدراسات أن هناك علاقة طردية بين السن ودرجة الالتزام التنظيمي، وهذا راجع لكون الموظفين الأكبر سناً أكثرهم حرصاً على وظائفهم، لأنه مع تقدمهم في السن تقل فرص عملهم في تنظيمات أخرى، أما بالنسبة للجنس فقد اختلف الباحثون حول أيهما أكثر التزاماً المرأة أم الرجل، لكن عموماً يرون بأن المرأة المتزوجة، أقل التزاماً من غير المتزوجة، كذلك الأمر بالنسبة للتعليم فقد اختلف بشأنه الباحثين أيضاً فهناك من يرى أن المستوى العلمي العالي للموظف يزيد من طموحاته وتوقعاته ويزيد من فرص عمله في أماكن أخرى وبالتالي يقلل هذا من التزامه اتجاه المنظمة.

2- **السمات أو الخصائص المرتبطة بالدور الذي يؤديه الفرد:** من الواضح أن هناك علاقته عكسية بين كل من صراع، غموض الدور والالتزام التنظيمي، وذلك راجع لانخفاض شعور الموظفين بالمسؤولية الذي يؤثر سلباً على التزامهم، أما الغموض فيزيد من الضغوط الذي يشعر بها الموظف مما يقلل من التزامه اتجاه منظمته وذلك

¹ - هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، العراق، 2013، ص 80.

² - مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص 229.

³ - صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 317-319.

عكس وضوح الدور، أما عبء الدور فتأثره إيجابي على الالتزام التنظيمي وذلك لأن الفرد سيدرك أهميته بالنسبة للمنظمة لكن زيادة هذا العبء عن حده المقبول يكون له تأثير عكسي.

3- سمات أو خصائص الهيكل التنظيمي: اتفقت العديد من الدراسات على أن خصائص الهيكل التنظيمي تؤثر في مستويات الالتزام، فكلما زاد حجم التنظيم وزاد شعور الفرد بالاستقلالية في هذا التنظيم كلما زاد معهما معدل الالتزام التنظيمي لدى الموظف.

4- الخبرات المرتبطة بالعمل: تزيد درجة التزام الموظف كلما زادت مدة خدمته وبالتالي خبرته في العمل، وهذا راجع إلى زيادة العلاقات الاجتماعية التي تربط الموظف بزملائه وقوتها مع مرور الوقت، وبالتالي يصعب عليه التخلي عن هذه العلاقات، ومع مرور الوقت أيضا يكتسب مهارات وأساليب جديدة للقيام بمهامه وتسهل عليه تعاملاته مع الآخرين وبالتالي تزيد فرصة تقدمه في مساره الوظيفي، لذلك يفضل الموظف عدم المخاطرة بكل ذلك والبقاء مع المنظمة.

المطلب الثالث: تأثير أبعاد بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي.

أولاً: تأثير بيئة العمل التنظيمية على الالتزام التنظيمي

مثلما تم الإشارة إليه سابقاً، فإن البيئة التنظيمية تشمل كل من: الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة.

1- تأثير الهيكل التنظيمي على الالتزام التنظيمي: يعتبر الهيكل التنظيمي من أحد أبعاد البيئة التنظيمية والذي يؤثر على الالتزام التنظيمي من حيث تناسبه مع تخصص المنظمة ومجال عملها، واستيعابه لاحتياجاتها من التخصصات والوظائف وقدرته على توفير متطلبات العمل وتحقيق الانسياب الأمثل للمعلومات والسلاسة في الأوامر والتوجيهات وكذا الاختيارات والأفكار بين مختلف الوحدات، وكل هاته المساهمة للهيكل التنظيمي في تحقيق أهداف المنظمة تظهر أهميته كعنصر إيجابي في البيئة الداخلية.

وقد يكون للهيكل التنظيمي تأثير سلبي وهو الحد من قدرة المنظمة في تحقيق أهدافها، مما يؤدي إلى عدم التزام العاملين بعملهم، وتعود هذه النظرة السلبية إلى تعدد المستويات الإدارية الزائدة، مما يؤثر على كفاءة الإتصال داخل المنظمة، كما تقلل من التزام العاملين اتجاه المنظمة، كذلك الدرجة التي يتم بها تفويض السلطة من الرؤساء إلى المرؤوسين... إلخ.¹

¹ - الطاهر أحمد محمد علي، أثر أبعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية: دراسة حالة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان، المجلد 16، العدد 02، 2015، ص ص 79، 78.

2- تأثير الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي:

تعد الثقافة التنظيمية إحدى العوامل الأساسية التي تؤدي إلى تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الأفراد داخل المنظمة، فالفرد المتعاون له ميزة القدرة على التعامل مع الآخرين، فالتعاون يؤدي إلى الرفع من مستوى الالتزام التنظيمي للأفراد لأنه يحقق رغبة قوية لدى الفرد في الاستمرار بالعمل بالمنظمة التي ينتمي إليها. أما الإبداع فيؤدي بالفرد إلى الرفع من مستوى التزامه اتجاه المنظمة ويولد لديه رغبة شديدة في البقاء والاستمرار فيها، وذلك لاعتقاده أن ترك المنظمة سيفقده تلك العوائد المالية التي يتحصل عليها ويفقده مكانته في المنظمة أما بالنسبة للفرد الفاعل في المنظمة يرفع من التزامه لأنه يركز على تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمي إليها بشكل فعال. كذلك يجد نفسه متمسكا بالأخلاق المهنية ومؤمنا بقيم المنظمة، فالفعالية ترفع من مستوى الالتزام التنظيمي لدى الفرد بالمنظمة لأنها تخلق لديه تلك الرغبة الشديدة في البقاء في المنظمة.¹

3- تأثير القيادة على الالتزام التنظيمي:

تعد القيادة التنظيمية من العوامل الرئيسية الفاعلة في بيئة العمل الداخلية إذ لها أثر كبير في حركية الجماعة ونشاط المنظمة وفي خلق التفاعل الإنساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء، ويكمن جوهر العملية القيادية في قدرات الفرد الذاتية التي تخلق من خلالها التأثير في سلوك ومشاعر مجموعة من الأفراد حيث يمتلك القائد من خلال دوره القيادي التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكه نحو تحقيق الأهداف، حيث أنه يقوم بتوفير جو عمل مناسب في بيئة العمل الداخلية مع طبيعة العمل لتوجيه سلوك العاملين نحو الأهداف المسطرة والعمل على تحقيقها وذلك لكسب ولاء والتزام الأعضاء.²

ثانياً: تأثير بيئة العمل الوظيفية على الالتزام التنظيمي:

1- تأثير الحوافز على الالتزام التنظيمي:

تؤثر الحوافز على أداء العاملين حيث يؤدي منحها إلى بدل الفرد أقصى جهد للحصول على مزيد من الحوافز، ومن ثم يتولد لدى الفرد الشعور بأهميته وحاجته للمؤسسة من أجل تحقيق أهدافه، ومن ثم يزيد التزامه وانتماؤه للمؤسسة، كما يزيد منح الحوافز ثقة الفرد بالتنظيم، حيث يشعر بتقدير المؤسسة لجهوده، ويؤدي ذلك إلى زيادة التزامه وولائه التنظيمي، فتخفيض الحوافز يؤدي إلى تخفيض ولاء الأفراد لمنظماتهم، مما يؤدي إلى تنمية توجهات سلبية نحو العمل والمنظمة ومن ثم انخفاض الأداء والإنتاج.³

¹ - محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008، ص ص 226، 227.

² - محمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الصفاء، الأردن، 2002، ص 168.

³ - نهى عطايا، الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي والأداء المهني، أطروحة لنيل الدكتوراه في علم النفس، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا، 2016، ص 129.

2- تأثير الأجور والرواتب على الالتزام التنظيمي:

لاشك أن الأجور والرواتب تعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة إذ أن درجة رضا الفرد عن عمله تتوقف على حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً، لذلك فإن تحديد الأجر العادل والاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور تعتبر من عوامل نجاح إدارة الأفراد في المنظمة، فعلى المنظمة الحرص على منح العاملين أجراً عادلاً ومساوياً لقدراتهم ذلك يحفزهم للمزيد من الأداء لتقوية العلاقة بين الإدارة والعاملين وزيادة رضاهم وإخلاصهم لها، كما يحافظ على بقاء واستقرار العمال وذلك يدفعهم للالتزام بالعمل وتحقيق المزيد من الأهداف.¹

3- تأثير فرص الترقية على الالتزام التنظيمي:

تساهم فرص الترقية في زيادة الرضا عن العمل ويتوقف أثر توافر فرص الترقية عن الرضا عن العمل على طموح أو توقعات الفرد من فرص الترقية، فتوفر فرص الترقية في بيئة العمل الداخلية يؤثر بشكل مباشر على مردودية العامل وعن رضاه نحو العمل وهذا ينعكس عليه إيجابياً، ذلك يظهر في تمسكه بالعمل والارتباط والالتزام به لأجل ضمان الاستمرار والتميز للمنظمة.²

ثالثاً: تأثير البيئة المادية على الالتزام التنظيمي:

1- تأثير التهوية على الالتزام التنظيمي: فالتهوية في مكان العمل تؤثر تأثيراً كبيراً على نشاط العامل وسلوكه في العمل فسرعان ما تؤدي إلى الشعور بالنعاس والتعب والضجر وحتى التفكير في ترك مكان العمل فإدخال الهواء النقي وتوفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل يساعد على خلق جو صالح ومريح لأداء العمل مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن لضمان استمرارهم في العمل والالتزام به أكثر وزيادة الإنتاج.³

2- تأثير الإضاءة على الالتزام التنظيمي:

إن توفير نظام الإضاءة الجيدة داخل بيئة العمل يقتضي أن تكون موزعة بطريقة مناسبة للعمل حتى يستطيع العامل إنجاز عمله بسهولة وكفاية، الإضاءة تعتبر من العوامل المؤدية إلى زيادة الإنتاج وإلى رفع الروح المعنوية للأفراد، بالإضافة إلى ذلك فإن الإضاءة الجيدة في المصانع تسهل أعمال الصيانة كما تقلل من معدل حوادث العمل وضمان سلامة وصحة العاملين وشدة تمسكهم والتزامهم بعملهم داخل المنظمة.⁴

¹ - فيصل حسونة، مرجع سابق، ص 107.

² - أحمد صقر عاشور، تنمية المهارات القيادية والسلوكية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1997، ص 69.

³ - محمد سيد حمزاوي، مرجع سابق، ص 105.

⁴ - صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية -مدخل الأهداف-، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2003، ص 211.

3- تأثير تصميم المكاتب على الإلتزام التنظيمي:

فحسن تصميم المكاتب ووضعيتهم تمنح للعاملين الحماية والأمان وتسهل عملية الاتصال بين العاملين وينعكس ذلك على زيادة مستويات الإلتزام والانتماء للمنظمة، وادخال السرور والمتعة على المورد البشري وتحفيزه على التطوير والإلتزام التنظيمي ذلك لتعزيز أداء المهنة بطريقة عملية وصحيحة، إن تصميم المكاتب بشكل جيد ومريح داخل بيئة العمل يشعر العامل بالأمان والسلامة، ويزيد من مستويات الإلتزام والانتماء إلى المنظمة التي يعمل بها.¹

رابعا: تأثير البيئة التقنية على الإلتزام التنظيمي:

1- تأثير التكنولوجيا على التزام التنظيمي:

تعتبر التكنولوجيا المستخدمة في المنظمات الدافع الأساسي لتحسين الجودة وتحقيق الرخاء والعامل المحفز للمعرفة، وهذا ما يدعو المؤسسة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية، حتى تتمكن من تقديم المساعدة والخدمات والمنتجات القائمة على التكنولوجيا المتطورة لتحقيق الميزة التنافسية والوصول إلى الأهداف المسطرة. إن التزام العاملين وولائهم وارتباطهم بالمنظمة واستعدادهم لبذل الجهود في سبيل تحقيق أهداف المنظمة لا يأتي بدون موارد تسمح لهم بأداء عملهم بطريقة أفضل أكثر تقدما. ونقصد بالموارد هنا ما يحتاجه الفرد لأداء العمل المنوط به ضمن إمكانيات المنظمة ومن بينها المعدات التكنولوجية التي تختصر عليه الوقت والجهد.²

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تعددت وتنوعت الدراسات والبحوث التي تناولت مواضيع بيئة العمل الداخلية والإلتزام التنظيمي سواء كانت باللغة العربية أو باللغة الأجنبية، ولإثراء موضوع بحثنا وللتعقيب على نتائج هذه الدراسة ومقارنتها اخترنا بعضا منها، حيث قسمنا هذا المبحث إلى ثلاث مطالب: الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية، الدراسات المتعلقة بالإلتزام التنظيمي، الدراسات التي تناولت بيئة العمل الداخلية والإلتزام التنظيمي.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية

1- دراسة سهام بن رحمون (2014): بعنوان "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي"، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

¹ - محمد سيد حمزاوي، مرجع سابق، ص 107.

² - بن رجم إدريس، بيئة العمل الإدارية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة، دراسة ميدانية لولايات: المسيلة، برج بوعريج، سطيف، بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، معهد تقنيات النشاطات الرياضية والبدنية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2018، ص 46.

- ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية المكونة لها والمتمثلة في الإضاءة الجيدة، التهوية والحرارة المناسبين، التجهيزات المكتبية الملائمة والمساعدة للعمل.
- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في دراستها مع استخدام الأداة الرئيسية للدراسة وهي الاستمارة لجمع البيانات، وزعت على عينة من الإداريين في الإدارة الجامعية لجامعة باتنة، عينة عشوائية قدرت بـ 106 مفردة ممثلة لمجتمع البحث الذي يقدر بـ 52.9 % إداري.
- توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:
- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي بنسبة 66.50% وليس بشكل تام في إدارة الجامعة (الكليات والمعاهد)؛
- مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية من خلال النتائج التالية:
- الرضا الإداري على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) هو رضا نسبي بنسبة 49%؛
- أثر عناصر البيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) على الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبي جدا بشكل متوسط بنسبة 12.39% وعال بنسبة 63.26%؛
- من خلال مؤشرات الأداء الجيد تبين أن نسبة التزام الإداريين بها نسبي جدا بنسبة 60.83% بشكل دائم وأحيانا بنسبة 31.33%¹.
- 2- دراسة سعد بن سعيد القحطاني (2012): بعنوان " بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض" وقد انطلقت هذه الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:²
- ما علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؟
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض؛
- التعرف على مستوى معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؛
- التعرف على أهم الإيجابيات والسلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض؛

¹ - سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة، الجزائر، 2014.

² - سعد بن سعيد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، معهد الجوازات، السعودية، 2012.

- التعرف على أهم السبل التي تعزز من الإيجابيات وتحد من السلبيات التي تعكسها بيئة العمل على معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض.

استخدم الباحث المنهج الوصفي والمسح الاجتماعي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، كما اعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع البحث الذي يتكون من جميع العاملين بمعهد الجوازات بمدينة الرياض والبالغ عددهم 217 مفردة، حيث قام باختيار منه عينة عشوائية بسيطة قدرت ب 139 مفردة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- العمل الجماعي يجعل العاملين أكثر رغبة في العمل كما يشعروهم بالثقة في علاقاتهم بالزملاء؛
 - تحرص الإدارة على تنمية قدرات العاملين وتنوع البرامج التدريبية؛
 - أنه تتوفر علاقات إنسانية جيدة بين الزملاء وكما يسود الانضباط بين العاملين في المعهد؛
 - عدم مناسبة مقر العمل الحالي وافتقار مقر العمل للأماكن الكافية لوقوف السيارات.¹
- 3-دراسة نسيم بوقال (2011):** بعنوان " أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين".

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

- ما طبيعة أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين؟
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية لبيئة العمل الداخلية المتمثلة في ماهيتها ومكوناتها وأبعادها، وتحديد مفهوم الرضا الوظيفي آثاره ومجموعة العوامل المؤثرة عليه مع توضيح طرق قياسه.
- استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته مع استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية قدرت ب 35 عاملا من مجتمع الدراسة بلغ عدده 385 عاملا من إطارات وأعاون التحكم وأعاون التنفيذ.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر إيجابي لمحتوى وطبيعة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة؛
- وجود أثر إيجابي لبعد القيادة والإشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة؛

¹ - سعد بن سعيد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، معهد الجوازات، البحرين، 2012.

- وجود أثر سلبي لبعد الإتصال داخل المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة؛
- وجود أثر سلبي لبعد الحوافز والأجور على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة؛
- وجود أثر إيجابي لبعد ظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة؛
- إن تأثير بيئة العمل الداخلية الكلية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة كان متوسطا؛
- وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.¹

4- دراسة: Abdul Raziq and Raheela Maumabakhsh

بعنوان: "أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للموظف. استخدمت الدراسة المنهج الكمي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان المسح الذاتي الذي وزع على 210 موظف.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:²

- وجود علاقة ايجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للموظف؛
- ساعات العمل المرنة وعبء العمل الأقل، ونهج العمل الجماعي ودعم الإدارة العليا أدى إلى تحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي للموظفين؛
- ظروف العمل السيئة تؤدي إلى تدهور أداء الموظفين، تقيد من قدراته وإمكاناته.

¹ - نسيم بوقال، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011.

² Abdul Raziq and Raheela Maulabakhsh, Impact of working Environment on job satisfaction, Procedia Economics and Finance, 23, 2015.

5-دراسة Anthony Nzerib chizue Nwaubani PhD, FCA,ACIB

بعنوان "البيئة الداخلية وربحية البنوك"

الهدف من هذه الدراسة هو تقييم تأثير البيئة الداخلية على ربحية بنوك الودائع في جنوب الصحراء الكبرى (SSA)، مع التركيز بشكل خاص على المزايا النهائية.

تم استخدام بنوك مختارة من ستة بلدان في إفريقيا جنوب الصحراء للفترة من 2004 إلى 2016.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:¹

- البيئة الداخلية لها تأثير سلبي وإيجابي على ربحية بنوك الودائع في جنوب الصحراء الكبرى SSA.
- كفاية رأس المال ونتاجية الموظفين لها تأثير إيجابي كبير على ربحية البنوك؛
- الفوائد النهائية للموظفين لها تأثير سلبي على ربحية البنوك.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي

1- دراسة سامي حمادة حنونة (2006): " قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة" مذكرة ماجستير.

انطلق الباحث من التساؤل الرئيسي التالي:²

ما هو مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية؟

اعتمد الباحث على عينة عشوائية طبقية مكونة من 340 موظفا وموظفة، كما استعان الباحث بالإستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات، وكذلك اعتمد على المنهج الوصفي في دراسته.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات ودراسة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالعاملين على مستويات التزامهم مثل: الجنس، العمر، مستوى التعليم، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، كذا مكان وعمل الوظيفة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها:

- وجود مستوى عالي من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية؛

¹ Anthony Nzaribe chizue Nwaubani PhD , F C A, A C I B ,Internal Environment and Profit Ability of Banks: The Terminal Benefits Nexus, International , Journal of Business and Management Review, Vol 7, N° 6, 2019.

² سامي إبراهيم حمادة حنونة، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي والمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، مدة الخدمة)؛
- عدم وجود علاقة ذات دلالة في مستوى الالتزام التنظيمي يعود لمتغير الجنس ومكان العمل.
- 2- دراسة خالد أحمد الوزان (2006): "بعنوان " المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي " مذكرة ماجستير دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين.¹
- وقد استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي ومستوى الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الباحثين، وكذلك الكشف عن المعوقات التي توجه المناخ التنظيمي وتقديم التوصيات التي تسهم في الحد من هذه المعوقات وبالتالي تسهم في تحسين المناخ التنظيمي وكفاءة العملية في هذه المعاهد الأمنية.
- حيث اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الضباط العاملين بالإدارة العامة للتدريب والحراسات والإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين من رتبة ملازم أول فأعلى وعددهم 156 ضابطاً وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الأسلوب المسحي الشامل وذلك لقلّة مجتمع البحث كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع وتحليل ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات لبناء الخلفية النظرية للدراسات وقد توصلت هذه الدراسة لعدد من النتائج من أهمها:
- مستوى الالتزام التنظيمي عالي لدى الضباط؛
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيري المناخ والالتزام التنظيميين؛
- تحسين المناخ التنظيمي يؤدي إلى زيادة الولاء وأيضاً الالتزام وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع مستوى أداء العاملين.
- 3- دراسة إيناس فؤاد نواوي فلمبان (2008) بعنوان: " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة " مذكرة ماجستير.²
- تمحور التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في:
- ما مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين والمشرفات التربويين بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة؟

¹- خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، البحرين، 2006.

²- إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.

أما بالنسبة لعينة الدراسة وأدواتها، فقد تكونت عينة الدراسة من 103 مشرفاً تربوياً و175 مشرفة تربوية من مختلف مراكز الاشراف التربوي، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع البيانات، كما استخدمت في دراساتها المنهج الوصفي المسحي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة والتعرف على العلاقة بينهما، بالإضافة إلى الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل: (الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عالي من الرضا والالتزام؛
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي مقدارها (0.571)؛
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤) في درجة الالتزام التنظيمي تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور والمؤهل العلمي لصالح حملة الدكتوراه.

4- دراسة Giri و kumar (2009)

بغنوان: "أثر العمر وخبرة العاملين على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي".

هدفت هذه الدراسة إلى:

التعرف على تأثير العمر وخبرة العاملين على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية¹:

- الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي قد اختلفا بصورة هامة عبر المراحل الوظيفية المختلفة للعاملين؛
- الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين المتقدمين بالسن أكبر مما هو لدى الأصغر منهم سناً؛
- الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي قد اختلفا بالاعتماد على الخبرة لدى العاملين وأن العمال الأكثر خبرة في العمل لديهم رضا وظيفي والتزام تنظيمي أعلى.

¹ Kumar , B.P. and Giri, V.N Effect of age and experience on job satisfaction and organizational commitment , The ICFAI Journal of organizational Behavior , vol1,India, 2002.

5- دراسة waston و Papamarcos (2002)

والتي عنوانها: " رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي "

هدفت هذه الدراسة إلى:¹

دراسة طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي ببعديه الثقة، الاتصال والالتزام التنظيمي في إحدى الشركات المتخصصة في بيع الأدوية الطبية في الو م أ. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود علاقة موجبة ومعنوية بين مساوئ الثقة والاتصالات بين الأفراد والالتزام التنظيمي.

إذا شعر الفرد بمستويات عالية من الثقة وأن الاتصال موثوق به بين الطرفين الآخر فإن هذا التفاعل سيكون عمل مؤثر في تكوين الالتزام كأثار منفصلة لكل منها.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

1- دراسة عايد رحيل عيادة الشمري (2013): بعنوان " دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وعينة عشوائية بسيطة مكونة من 243 ضابط، كما استخدم الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات. انطلق الباحث من التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مستويات الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية؟ وتوصلت إلى النتائج التالية:²

- أن أهم خصائص البيئة الداخلية هي العمل بروح الفريق والتزام العاملين بأنظمة وتعليمات حرس الحدود؛
- أهم المتطلبات التي تسهم في تحسين بيئة العمل الداخلية هي توفير التجهيزات المادية (إضاءة وتهوية)؛
- أهم المعوقات التي تحول دون تحسين بيئة العمل هي تقادم التجهيزات وتوزيع العمل بشكل غير عادل وندرة إلحاق حرس الحدود بدورات تدريبية لتطوير أدائهم في أعمال الرصد؛
- يوجد ارتباط طردي قوي بين البيئة الداخلية ومستويات الالتزام التنظيمي؛

¹ Uatson and Papamarcos, Social Capital and Organizational commitment, Journal of Business and Psycillogy, Vol 16, N°4, 2002.

² عايد رحيل عيادة الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإلتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، البحرين، 2013.

- أهم السلوكيات التي تعبر عن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي هي إنجاز المهام والالتزام بالحضور في الدوام الرسمي؛
- لبيئة العمل الداخلية دور في تحقيق الالتزام التنظيمي أي أن بيئة العمل الداخلية تفرز الالتزام التنظيمي بدرجة عالية ومرتفعة.
- 2- **دراسة الثمالي (2002):** بعنوان " علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية: دراسة تطبيقية على قوات الأمن الخاصة"
هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:
 - التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي لضباط وقوات الأمن الخاصة؛
 - التعرف على علاقة المتغيرات التنظيمية (الصيغة الرسمية والمركزية) بمستويات الإلتزام التنظيمي لدى ضباط قوات الأمن الخاصة؛
 - علاقة المتغيرات الوظيفية (الأجور، محتوى العمل، فرص الترقية، التقدم الوظيفي، القيادة والإشراف، جماعة العمل) بمستويات الالتزام التنظيمي لدى ضباط قوات الأمن الخاصة؛
 - التعرف على مدى اختلاف العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي باختلاف الخصائص الديمغرافية لضباط قوات الأمن الخاصة.ولتحقيق هذه الأهداف تم توزيع الاستبيانات من أجل جمع البيانات على (300) ضابط، تم استرداد (249) استبانة وبنسبة (83%) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:¹
- إن مستوى الالتزام التنظيمي داخل جهاز قوات الأمن الخاصة في منطقة الرياض عالي نسبياً؛
- وجود علاقة طردية بين الصيغة الرسمية والالتزام التنظيمي، كما اتضح أن قوات الأمن الخاصة تنقيد بالصيغ الرسمية إلى حد ما في أداء الأعمال؛
- هناك ميل إلى عدم وجود سجل خطي للأداء الوظيفي لضباط في قوات الأمن الخاصة؛
- وجود علاقة عكسية بين مستوى الالتزام التنظيمي والمركزية أي أنه كلما زادت المركزية انخفض مستوى الالتزام التنظيمي؛
- توجد جماعة عمل جيدة في قوات الأمن الخاصة وأن هناك درجة عالية من روح الفريق والزمالة بين الضباط؛

¹ - الثمالي عبد الله محمد، علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية - دراسة تطبيقية على قوات الأمن الخاصة-، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2002.

- إن مراعاة الأنظمة وهي إحدى متغيرات الصيغة الرسمية لها تأثير عالي على الالتزام التنظيمي؛
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والمتغيرات الوظيفية.

3- دراسة Raja Swaidan and Saed Hamed Abu Adwan

بعنوان: "درجة تأثير البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي لموظفي جامعة الاستقلال"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة تأثير البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي جامعة الاستقلال، والتعرف على مستوى تأثير كل من الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية. ثم اختيار عينة طبقة عشوائية من موظفي الجامعة بلغت هذه العينة (183) من مجتمع الدراسة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:¹

- وجود توجهات إيجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو بعدي الدراسة (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية)؛
- درجة تأثير الهيكل التنظيمي في الالتزام التنظيمي لدى موظفي جامعة الاستقلال مرتفعة؛
- درجة تأثير الثقافة التنظيمية لدى موظفي جامعة الاستقلال في الالتزام التنظيمي مرتفعة.

4- دراسة Ghalib Mahmoud Sanjuq

بعنوان: "أثر عناصر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي بالتطبيق في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمملكة العربية السعودية".

تم تطوير استبيان وتوزيعه على عينة عشوائية طبقية تتكون من 291 موظف. توصلت الدراسة إلى ما يلي:²

- وجود مستوى مقبول من الالتزام التنظيمي بين العاملين في المنشآت العامة؛
- الالتزام العاطفي هو الأقوى في المنظمة يليه الالتزام المستم، بينما لا يوجد مستوى مقبول من الالتزام المعياري؛
- لا توجد علاقة بين المتغيرات الشخصية (الجنس والعمر والمستوى التعليمي والموقع الوظيفي والعملي، الخبرة) والالتزام التنظيمي.

¹ Raja Swaidan and Saed Hamed Abu Adwan, The Degree of the Influence of The Environment on the Organizational Commitment of the Staff of Al- Istiqlal University, Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences, Vol 27, N° 5, 2019.

² Ghalib Mahmoud Sanjuq, The Impact of Internal environment elements on organizational Commitment applied study in Social Security Corporation in K S A, European Journal of Business and management, Vol 5, N°31,2013.

التعليق على الدراسات السابقة:

استعرضنا 14 دراسة سابقة موزعة حسب كل متغير إلى 3 مطالب حيث تم التطرق في المطلب الأول إلى الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية وتكونت من (3 دراسات باللغة العربية، ودراستين باللغة الأجنبية)، في حين تناول المطلب الثاني الدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي تضمن (3 دراسات عربية ودراستين باللغة الأجنبية) أما المطلب الثالث فقد تناول الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي حيث تضمن (دراستين باللغة العربية، ودراستين باللغة الأجنبية).

تمثلت أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في النقاط التالية:

- بالنسبة لبيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الإستبيان كأداة للدراسة مع اختلاف المحاور والأبعاد؛

- بالنسبة للمنهج المتبع تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام برنامج spss لتحليل البيانات.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تقسيم المتغيرين المستقل (بيئة العمل الداخلية) والتابع (الالتزام التنظيمي)، من حيث الأبعاد المعتمدة لقياسهما؛

- طبقت الدراسات على مجتمعات عربية مختلفة مثل (السعودية، فلسطين، البحرين...)

- الحدود الزمانية: تم إعداد الدراسات التي عرضناها بين 2002-2019؛

- اختلفت الدراسات فيما بينها في النتائج المتوصل إليها من ناحية الالتزام التنظيمي فمنها من توصلت إلى وجود درجة متوسطة من الالتزام التنظيمي ومنها من توصلت إلى وجود درجة مرتفعة من الالتزام التنظيمي.

خلاصة

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نستنتج أن البيئة الداخلية تتكون من مجموعة من العناصر تتفاعل فيما بينها مثل: الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي....، فإذا كانت هذه العناصر إيجابية وفي مستوى جيد فإنها ستفعل بيئة العمل الداخلية بشكل إيجابي، وبالتالي سيكون لها تأثير قوي على أداء الأفراد العاملين مما يجعلهم يشعرون بالانتماء للمنظمة ويزيد من مستوى إلتزامهم وولائهم لها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

نتعرض في هذا الفصل للإجراءات المنهجية المتبعة في الجانب الميداني لكون هذا الأخير يعتبر من أهم الخطوات في البحث إذ يشتمل الخطوات المساعدة للوصول إلى إجابة من الميدان على التساؤل المطروح، وذلك لما يتضمنه هذا الفصل من شرح وتفصيل للإجراءات والوسائل التي استخدمت في هذه الدراسة لجمع البيانات الميدانية، حيث ستشكل قاعدة للحصول على النتائج وبالتالي تحقيق الهدف منها.

ومن خلال هذا الفصل سيتم دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على الإلتزام التنظيمي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز - جيجل-، ويهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة وتفسيرها وذلك من خلال تحليل نتائج الاستمارة، حيث يقدم الفصل إجابة على فرضيات الدراسة للخروج بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات لمديرية توزيع الكهرباء والغاز - جيجل-، وينقسم الفصل إلى مبحثين كالتالي:

➤ المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

➤ المبحث الثاني: تحليل متغيرات الدراسة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سيتم توضيح منهجية الدراسة، حيث سنقوم أولاً بتحديد مجتمع ونوع عينة الدراسة وحجمها إضافة إلى عرض كيفية تصميم أداة الدراسة المتمثلة في الإستبانة التي تم استخدامها للحصول على البيانات اللازمة للدراسة كما سيتم التأكد من صدقها الظاهري والبنائي، وكذا التأكد من ثباتها بالإضافة إلى ذلك سيتم إبراز أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات.

المطلب الأول: تصميم الدراسة

نتطرق في هذا المطلب إلى الجوانب الإجرائية الخاصة بتصميم الدراسة من خلال:

أولاً: مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع الدراسة على أنه " جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة، وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث"¹.

وعليه توجب كضرورة تحديد مجتمع الدراسة لمعرفة أثر بيئة العمل الداخلية على الإلتزام التنظيمي، ويتكون مجتمع الدراسة من 120 موظف من (رؤساء، أعوان التحكم، أعوان التنفيذ) الذين يعملون في مديرية توزيع الكهرباء والغاز - جيجل-.

ثانياً: عينة الدراسة: لعل من أهم المشكلات التي تواجه الباحث هي مشكلة اختيار العينة التي تجرى عليها الدراسة، أسلوب اختيارها وحجمها وكما هو متعارف عليه، تعتبر المعاينة - سحب عينة من مجتمع الدراسة - الأسلوب المستخدم في معظم الدراسات التي تتطلب النزول إلى الميدان وتقصي الظاهرة، لذا فإن اختيار عينة الدراسة يجب أن يخضع لشروط ويتم وفق معايير معاينة معينة، حيث تعرف العينة بأنها: " مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي"².

نظراً للصعوبات الميدانية التي واجهتنا فقد تعذر علينا القيام بالدراسة وفق العينة المسحية، رغم عدم كبر حجم مجتمع الدراسة، لذلك تم اللجوء إلى أسلوب المعاينة حيث تم اختيار عينة عشوائية وتوزيع 7 استبانة على أفراد المجتمع، حيث أن نسبة عينة هذه الدراسة قدرت بـ 58.33% من المجتمع الأصلي، وتم استرجاع 61 استبانة وهو عدد الإستبيانات الصالحة.

¹- دلال القاضي ومحمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، دار الحامد، الأردن، 2008، ص 148.

²- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، الطبعة الثانية، دار وائل، الأردن، 1999، ص 84.

ثالثاً: تصميم أداة الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات باعتبارها من أكثر الوسائل استخداماً لجمع البيانات إذ يعرف على أنه: " الاستبيان من أهم طرق جمع البيانات وأكثرها انتشاراً، وهو مجموعة من الأسئلة حول موضوع البحث"¹.

قمنا بتطوير إستبانة تحتوي على 46 سؤال متضمنة لمحاوَر الدراسة، وتكونت من جزئين، حيث تضمن الجزء الأول للإستبانة البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والمتمثلة في: (الجنس، العمر، الشهادة العلمية، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري) أما الجزء الثاني للإستبانة يقوم على تحديد إدراكات أفراد عينة الدراسة لكل من المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) والمتغير التابع (الإلتزام التنظيمي) ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

المحور الأول الخاص بالبيئة الداخلية: يشمل هذا المحور 37 عبارة موزعة على أبعاد بيئة العمل الداخلية وفق التقسيم التالي:

- البيئة التنظيمية: يتضمن هذا البعد 10 عبارات؛
- البيئة الوظيفية: يتضمن هذا البعد 09 عبارات؛
- البيئة المادية: يتضمن هذا البعد 09 عبارات؛
- البيئة التقنية: يتضمن هذا البعد 09 عبارات.

المحور الثاني الخاص بالإلتزام التنظيمي: يضم هذا المحور 09 عبارات والتي تتعلق بالمتغير التابع المتمثل في الإلتزام التنظيمي.

كما تجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد في الإستبانة على الشكل المغلق في الإجابة والذي يجدد الخيارات المحتملة لكل عبارة من أجل التحكم في عملية تفرغ الإجابات، وذلك وفق مقياس ليكرث الخماسي والذي تتراوح درجاته بين (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) والتي تأخذ القيم والأوزان التالية: (1 - 2 - 3 - 4 - 5) على التوالي حسب المستويات المتدرجة في الإجابة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يمثل مقياس ليكرث الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرث الخماسي.

¹ - محمد بلال الزعبي وعباس الطلافحة، النظام الإحصائي spss فهم وتحليل البيانات الإحصائية، الطبعة الثالثة، دار وائل، 2012، ص 25.

لأجل الحكم على المؤشرات الإحصائية وخاصة الوسط الحسابي لا بد من وضع حدود دنيا وعليا لمقياس ليكرث الخماسي ولهذا بحساب المدى بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس (5-1=4)، تم تقسيمه على عدد الدرجات للحصول على طول الفئة أي (4 / 5 = 0.85)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (01)، وهذا من أجل تحديد الحد الأعلى للفئة الأولى (1 + 0.8 = 1.8)، وعلى هذا الأساس تتكون فئات المقياس الموضحة في الجدول الموالي

الجدول رقم (02): فئات مقياس ليكرث Likert الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	مجال الفئة	الدرجات	الأوزان	دلالة الفئة
1	من 1 إلى 1.8	غير موافق بشدة	1	درجة منخفضة جدا من الموافقة
2	من 1.81 إلى 2.60	غير موافق	2	درجة منخفضة من الموافقة
3	من 2.61 إلى 3.40	محايد	3	درجة متوسطة من الموافقة
4	من 3.41 إلى 4.20	موافق	4	درجة مرتفعة من الموافقة
5	من 4.21 إلى 5	موافق بشدة	5	درجة مرتفعة جدا من الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرث الخماسي.

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة:

من أجل التحقق من جودة بيانات الدراسة، سيتم التعرف على صدق الاستبيان وثباته.

أولاً: صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق أداة الدراسة التأكد من أن أسئلة الاستبيان تقيس ما وضعت لقياسه تم الاعتماد على نوعين من الصدق في دراستنا هما:

أ- الصدق الظاهري للاستبيان: لمعرفة صدق الدراسة ظاهرياً، يتم عرضها على الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة المتخصصين من ذوي الخبرة والمعرفة في موضوع دراستنا، حيث طلب من المحكمين إبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول مدى وضوح العبارات ومدى إنتمائها لمحورها ومدى قياسها لما وضعت لأجله، وعليه فقد تم التقيد بالملاحظات التي قدمها الأساتذة المحكمون وفق ما اعتبروه مناسباً لتحسين جودة العبارات وجعلها أكثر وضوحاً ودلالة للمبحوثين، ليتم في الأخير إعداد إستبانة الدراسة في صورتها النهائية كما في موضحة في الملحق رقم (01) .

ب- الصدق البنائي للاستبيان: نظراً " لكون آراء وملاحظات الأساتذة المحكمين غير كافية للتأكد من صدق الاستبيان، فقد تم التحقق من الصدق البنائي الذي يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان باستخدام معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للمحور نفسه، وقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لعينة الدراسة

المكونة من (61) موظف وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل بعد والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

1- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول من المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة التنظيمية من محور بيئة العمل الداخلية.

الجدول رقم (03): صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد " البيئة التنظيمية "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تقدم لي الإدارة ملاحظات منتظمة وفي الوقت المناسب	0.598**	0.000
2	تستخدم الإدارة وسائل فعالة في الاتصالات	0.526**	0.000
3	لدى الإجابة المرنة والقدرة على التكيف مع الموافق المفاجئة في العمل	0.721**	0.000
4	تترك لي الإدارة الحرية في اختيار الطريقة التي أمارس بها المهام المتعلقة بوظيفتي.	0.474**	0.000
5	تهتم الإدارة بالاستماع إلى آرائي المتعلقة بالعمل	0.620**	0.000
6	تشاركني الإدارة في حل المشكلات المتعلقة بالعمل	0.617**	0.000
7	تمنحني الإدارة الاستقلالية لاتخاذ القرار	0.431**	0.000
8	أرى أن علاقات العمل بين الإدارة والموظفين تسودها الثقة والاحترام المتبادل	0.573**	0.000
9	يتقبل الموظفون قرارات الإدارة ويلتزمون بتنفيذها	0.519**	0.000
10	يحترم الموظفون القوانين والتنظيمات التي تضعها الإدارة	0.579**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من نتائج الجدول رقم (03) أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة التنظيمية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.431 و 0.721) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقاً في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على وجود ارتباط من متوسط إلى قوي بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية له، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة التنظيمية صادقة لما وضعت لقياسه.

2- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني من المحور الأول:

الجدول التالي: يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة الوظيفية من محور بيئة العمل الداخلية.

الجدول رقم (04): صدق الاتساق الداخلي لبعء " البيئة الوظيفية "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
11	اعتبرت نظام المكافآت التي تقدمه الإدارة محفز على أداء العمل	0.448**	0.000
12	تتماشى المكافآت المقدمة من طرف الإدارة مع أدائي في العمل	0.470**	0.000
13	توفر في الإدارة فرصا للترقية في حالة الأداء العالي	0.371**	0.000
14	لدى فهم واضح لما تتوقعه مني الإدارة	0.567**	0.000
15	تقدم لي الإدارة وصفا وظيفيا دقيقا يساعدني على أداء مهامي	0.622**	0.000
16	تساعدني الإدارة في تحديد احتياجات التدريب والتطوير الخاصة بي من خلال تقييمات الأداء	0.595**	0.000
17	تضمن الإدارة تصميم خطط التدريب والتطوير ومراقبتها لجميع الموظفين	0.657**	0.000
18	توفر لي الإدارة فرص التدريب والتطوير الوظيفي	0.696**	0.000
19	تحرص إدارة البنك على استقطاب موظفين يتوفرون على كفاءة عالية	0.400**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من نتائج جدول رقم (04) أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة الوظيفية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.371 و 0.696) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على وجود ارتباط من متوسط إلى قوي بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية له، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة الوظيفية صادقة لما وضعت لقياسه.

3- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث من المحور الأول:

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة المادية من محور بيئة العمل الداخلية.

الجدول رقم (05): صدق الاتساق الداخلي لبعء " البيئة المادية "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
20	يتوفر مكان عملي على شروط التهوية الجيدة	0.630**	0.000
21	يتوفر فضاء للخدمات الصحية داخل مكان العمل	0.495**	0.000
22	يتوفر مكان عملي على شروط الإضاءة الجيدة	0.602**	0.000
23	تتوفر مقومات ومتطلبات السلامة المهنية في مكان عملي	0.522**	0.000
24	يتوفر مكان عملي على الشروط الأمنية	0.289**	0.000
25	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكيف	0.461**	0.000
26	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة	0.505**	0.000
27	اعتبر تصميم وهيكله مكان عملي مساعدا على أداء مهامي.	0.300**	0.000
28	التجهيزات الموجودة في مكان العمل تسمح لي بأداء مهامي بشكل مريح	0.328**	0.000

المصدر: من إعداء الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من نتائج جدول رقم (05) أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة المادية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.289 و 0.630) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على وجود ارتباط موجب يتراوح بين الضعيف والمتوسط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية له، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة المادية صادقة لما وضعت لقياسه.

4- صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع من المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة التقنية من محور بيئة الداخلية.

الجدول رقم (06): صدق الاتساق الداخلي لبعد " البيئة التقنية "

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
29	توفر في الإدارة الأدوات والتجهيزات المكنية الحديثة التي سهل من أداء مهامه.	0.552**	0.000
30	توفر لي الإدارة وسائل الاتصال الضرورية لأداء مهامه	0.617**	0.000
31	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الاتصالات النقالة	0.376**	0.000
32	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الأنترنت	0.550**	0.000
33	تعتمد الإدارة في الاتصال بين الأقسام على شبكات اتصال داخلية (أنترانت)	0.595**	0.000
34	تحرص الإدارة على توفير أحداث البرامج التكنولوجية اللازمة في العمل	0.550**	0.000
35	تتسحب التكنولوجيا المستخدمة في العمل مع مؤهلات الموظفين	0.567**	0.000
36	تحرص الإدارة على تكوين الموظفين من أجل التعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة	0.582**	0.000
37	تساعد التكنولوجيا المستخدمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة	0.654**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد كل مخرجات، spss.

يتضح من نتائج جدول رقم (06) أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة التقنية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.376 و 0.654) وهي جميعها موجبة كما أن مستوى المعنوية كل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على وجود ارتباط من متوسط إلى قوي بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية له، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة التقنية صادقة لما وضعت لقياسه.

5- صدق الاتساق البنائي لأبعاد المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول.

الجدول رقم (07) صدق الاتساق البنائي لمحور " بيئة العمل الداخلية "

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	البيئة التنظيمية	0.784**	0.000
02	البيئة الوظيفية	0.753**	0.000
03	البيئة المادية	0.619**	0.000

0.000	0.768**	البيئة التقنية	04
-------	---------	----------------	----

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من نتائج الجدول رقم (07) أن قيم معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية والدرجة الكلية لهذا المحور تتراوح بين (0.619 و 0.784) والتي جميعها موجبة وعالية، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يعني أن المحور الأول صادق لما وضع لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيق واستخدامه.

6- صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الجدول رقم (08): صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور " الإلتزام التنظيمي "

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
38	أنا على استعداد لبذل جهد اكبر من أجل مساعدة مؤسستي على النجاح	0.429**	0.000
39	أجد أن قيمي وقيم المؤسسة التي أعمل بها متشابهة جدا	0.663**	0.000
40	أشعر حقا كما لو أن مشاكل مؤسستي هي مشاكلي	0.498**	0.000
41	أشعر بالفخر عند إخبار الآخرين أنني أعمل بهذه المؤسسة	0.685**	0.000
42	أشعر أنني جزء من هذه المؤسسة	0.662**	0.000
43	العمل بهذه المؤسسة يحفزني على تقديم أفضل ما لدي	0.649**	0.000
44	سوف تتعطل الكثير من أمور حياتي إذا تركت العمل في هذه المؤسسة	0.642**	0.000
45	أرى أن الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة هو أمر ضروري بالنسبة لي	0.427**	0.000
46	هذه المؤسسة تستحق ولائي	0.662**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من نتائج الجدول رقم (08) أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لعبارات هذا المحور تتراوح بين (0.427 و 0.685) وهي جميعها موجبة ومتوسطة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يعني أن المحور الثاني صادق لما وضع لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

7- صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة.

الجدول رقم (09): صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

رقم المحور	المحاور	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	بيئة العمل الداخلية	0.968**	0.000
02	الإلتزام التنظيمي	0.760**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من نتائج الجدول رقم (09) أن قيم معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية لعبارة هذا الاستبيان بلغت 0.968 بالنسبة للمحور الأول (بيئة العمل الداخلية) و0.760 بالنسبة للمحور الثاني (الإلتزام التنظيمي) وهي جميعها موجبة وعالية، كما أن مستوى المعنوية لكل منهما أقل من المستوى المحدد مسبقاً في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني أن عبارات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه.

ثانياً: ثبات الاستبيان: ثبات الاستبيان يقصد به أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة تطبيق الاستبيان على أفراد العينة أكثر من مرة تحت نفس الشروط والظروف وللتأكد من ثبات الإستبانة قمنا بحساب معاملات الثبات لأفكارونباخ لأبعاد ومحاور الإستبانة بالإضافة إلى حساب معامل الشباب الكلي للإستبانة، وقد تم الاعتماد على المقياس التالي في الحكم على مستويات معاملات الثبات.

- من 0.6 إلى 0.7 تكون درجة الثبات مقبولة؛

- من 0.71 إلى 0.80 تكون درجة الثبات عالية؛

- أكثر من 0.8 تكون درجة الثبات عالية جداً.

وقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (10): يمثل معامل الثبات لأفكارونباخ لأداة الدراسة:

متغيرات الدراسة	رقم العبارة	معامل ثبات أفكارونباخ	درجة الثبات
بعد البيئة التنظيمية	10 - 01	0.702	درجة الثبات عالية
بعد البيئة الوظيفية	19 - 11	0.889	درجة الثبات عالية جداً
بعد البيئة المادية	28 - 20	0.840	درجة الثبات عالية جداً
بعد البيئة التقنية	37 - 29	0.724	درجة الثبات عالية
بيئة العمل الداخلية	37 - 01	0.840	درجة الثبات عالية جداً
الإلتزام التنظيمي	46 - 38	0.769	درجة الثبات عالية

معامل الثبات الكلي	0.874	درجة الثبات عالية جدا
--------------------	-------	-----------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على محرجات spss.

يوضح الجدول السابق أن نسبة الثبات بالنسبة لأبعاد ومحاور الاستبيان تراوحت بين (0.702 و 0.889) وهو ما يعني أن درجة الثبات كانت من عالية إلى عالية جدا بينما بلغ مستوى الثبات الكلي لأداة الدراسة (0.874) وهو ما يعني أنها تتمتع بدرجة عالية جدا من الثبات مما يسمح باستخدامها لتحقيق أغراض هذه الدراسة وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو في الملحق رقم (01).

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد تم الاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبانة وذلك بعد فحص الاستبيانات المسترجعة وتبويبها من أجل تسهيل عملية تفرغ البيانات، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package For Social Sciences" النسخة 25 والذي يرمز له اختصارا spss، حيث يحتوي هذا البرنامج على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي، كما تم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

أولاً: المدى (R): هو "الفرق بين أكبر مشاهدة وأصغر مشاهدة، أي المسافة بين أعلى وأدنى درجة في التوزيع.

ثانياً: النسب المئوية والتكرارات: تفيد في وصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: المتوسط الحسابي: هو "مجموع القيم مقسم على عددها، وهو أكثر مقاييس النزعة المركزية استخداماً وأهمية"، وتم استخدامه لقياس درجة مستوى التسويق الداخلي بأبعاده بالإضافة إلى الرضا الوظيفي

رابعاً: الانحراف المعياري: هو "الجذري التربيعي لمتوسط مربع انحرافات القيم من متوسطها الحسابي"، وتم استخدامه لقياس درجة التشتت في إجابات أفراد العينة¹

خامساً: معامل الارتباط: هو "مقياس وصفي لا يتأثر بوحدات القياس يخلص العلاقة الارتباطية من حيث القوة أو الاتجاه بين ظاهرتين أو متغيرتين في رقم واحد يطلق عليه معامل الارتباط حيث يأخذ هذا المعامل أي قيمة بين (-1، +1) حيث القيمة تدل على قوة الارتباط، كما تدل الإشارة على اتجاه العلاقة الارتباطية²

سادساً: معامل الثبات ألفا كرونباخ: من أفضل الطرق استخدمها لقياس ثبات عبارات الاستبانة التي تقيس نفس الخاصية ضمن أبعاد أو متغيرات الدراسة.

¹ - الفقي إبراهيم وعبد الإله، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج spss، دار الثقافة، مصر، 2014، ص 122.

² - عبد ربه علي إبراهيم وشحاتة محمود عبد السلام، مبادئ الأساليب الإحصائية-بين النظرية والتطبيق-، دار الجامعة، مصر، 2006، ص 189.

سابعاً: اختبار **T_test**: يعد من بين الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل يتطلب استخداماته بعض الشروط، بينها أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. استخدام هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو محاور الاستبيان، أما القيمة الاختيارية التي يتم على أساسها تحليل هذا الاختبار فهي تساوي 3، وهي تتوسط درجات مقياس ليكرت الخماسي.

المبحث الثاني: تحليل متغيرات الدراسة:

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية وأفراد عينة الدراسة، إضافة إلى عرض وتحليل البيانات التي تضمن لنا الاستبيان حيث تم وضع جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة المستخدمة لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي للحصول على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار t عن جميع العبارات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سنسعى لتحليل بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، الشهادة العلمية، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري).

أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	50	82
	أنثى	11	18

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن نسبة الذكور العاملين بين أفراد عينة الدراسة تفوق نسبة الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 50 فرداً أي ما نسبته 82% في حين بلغ عدد الإناث 11 فرداً أي ما نسبته 18% من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، إذ تعتبر النسب متباعدة وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي تزاوله المديرية.

ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
العمر	أقل من 30 سنة	6	9.8
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	15	24.6
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	29	47.5
	أكثر من 50 سنة	11	18
المجموع		61	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss .

من خلال جدول رقم (12) يتضح أن (29) فردا من أفراد العينة ينتمون للفئة التي تتراوح أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة) وبنسبة قدرها (47.5%) من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين ينتمون للفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بـ (24.6)، تليها الفئة التي تنتمي للفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بنسبة (18%) وأخيرا فئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (9.8%).

ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشهادة العلمية

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الشهادة العلمية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
الشهادة العلمية	تقني	16	26.2
	تقني سامي	07	11.5
	ليسانس	17	27.9
	ماستر	06	9.8
	ماجستير	00	00
	دكتوراه	01	1.6
	الدراسات الجامعية التطبيقية	06	9.8
	مهندس	08	13.1
المجموع		61	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد العينة يحملون شهادة ليسانس حيث قدرت بـ (27.9%) في حين بلغت أدنى نسبة (1.6%) لحملة شهادة الدكتوراه.

رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخدمة.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	12	19.7
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	16	26.2
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	15	24.6
	أكثر من 15 سنة	18	29.5
المجموع		61	100

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن إجمالي أفراد عينة الدراسة تراوحت خبرتهم المهنية من 15 سنة فأكثر وذلك بنسبة (29.5%)، في حين كانت النسبة (26.2%) للأفراد الذين كانت خبرتهم المهنية تتراوح من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، وتأتي في المرتبة الثالثة الأفراد الذين تراوحت خبرتهم المهنية من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة والتي قدرت بـ (24.6%)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الأفراد الذين تقل خبرتهم المهنية عن 5 سنوات و قدرت بـ (19.7%).

خامساً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الراتب الشهري

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
الراتب الشهري	من 20000 دج إلى أقل من 30000 دج	02	3.3
	من 30000 دج إلى أقل من 40000 دج	08	13.1
	من 40000 دج إلى أقل من 50000 دج	03	4.9
	من 50000 دج إلى أقل من 60000 دج	15	24.6
	من 60000 دج إلى أقل من 70000 دج	14	23
	من 70000 فأكثر	19	31.1
المجموع		61	100

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى راتب شهري يتحصل عليه أفراد عينة الدراسة من 70000 دج فأكثر والذي نسبته (31.1%)، في حين تتراوح أدنى راتب شهري يتحصل عليه أفراد عينة الدراسة من 20000 دج إلى أقل من 30000 دج والذي قدر بـ (3.3%).

المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد البيئة الداخلية

من أجل التعرف على مستوى إدراك البيئة الداخلية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز -جيجل- ينبغي أولاً معرفة مستويات إدراك الأبعاد المكونة لها (البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية) من طرف أفراد عينة الدراسة.

أولاً: تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد البيئة التنظيمية: لمعرفة مستوى إدراك بعد البيئة التنظيمية المؤسسة محل الدراسة كأحد أبعاد البيئة الداخلية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة، النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): نتائج تحليل فقرات بعد البيئة التنظيمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
01	تقدم لي الإدارة ملاحظات منتظمة وفي الوقت المناسب	3.51	0.595	0.000	مرتفعة
02	تستخدم الإدارة وسائل فعالة في الاتصالات	3.62	0.662	0.000	مرتفعة
03	لدى الإدارة المرونة والقدرة على التكيف مع المواقف المفاجئة في العمل	3.49	0.698	0.000	مرتفعة
04	تترك لي الإدارة الحرية في اختيار الطريقة التي أمارس بها المهام المتعلقة بوظيفتي	3.33	0.747	0.001	متوسطة
05	تهتم الإدارة بالاستماع إلى آرائي المتعلقة بالعمل	3.39	0.759	0.000	متوسطة
06	تشاركني الإدارة في حل المشكلات المتعلقة بالعمل	3.44	0.764	0.000	مرتفعة
07	تمنحني الإدارة الاستقلالية لاتخاذ القرار	3.26	0.835	0.017	متوسطة
08	أرى أن علاقات العمل بين الإدارة والموظفين تسودها الثقة والاحترام المتبادل	3.36	0.797	0.001	متوسطة
09	يقبل الموظفون قرارات الإدارة ويلتزمون بتنفيذها	3.62	0.799	0.000	مرتفعة
10	يحترم الموظفون القوانين والتنظيمات التي تضعها الإدارة	3.84	0.583	0.000	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول من محور بيئة العمل الداخلية، حيث جاءت قيم مستوى الدلالة لجميع العبارات أقل من 0.05 مما يدل على دلالتها الإحصائية، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجة قبول مختلفة.

وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 10 و 09 و 02 و 01 و 03 و 06 بالترتيب التنازلي على التوالي ضمن المجال [3.41-4.2] وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، بينما انحصرت قيم المتوسطات الحسابية لباقي العبارات ضمن المجال [2.61-3.4] وهو ما يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات.

وتؤكد نتائج تحليل هذا البعد على الاحترام والالتزام الكبيرين من طرف الموظفين اتجاه القوانين والتنظيمات التي تضعها الإدارة، كما أن فعالية وسائل الاتصال التي تستخدمها الإدارة تسمح لها بتقديم الملاحظات في الوقت المناسب وبشكل واضح وهو ما يسمح لها بالتكيف الجيد مع المواقف المفاجئة التي يمكن أن تحدث في مكان العمل، وذلك بفضل ضمان إشراك الموظفين في إيجاد الحلول والتعامل المباشر مع هذه المواقف.

وتشير نتائج إجابات أفراد العينة حول هذا البعد إلى أن الموظفين يخضعون نوعا ما إلى قيود تتعلق بأداء مهامهم وأنهم لا يتمتعون بالحرية التامة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم كما أن الإدارة لا تهتم بشكل كبير بالاستماع لآراء الموظفين بخصوص طريقة أداء أعمالهم وهذا أدى إلى وجود درجة متوسطة من الاستقلالية في أداء المهام من طرف الموظفين وهو الأمر الذي أثر على مستويات الثقة بين الموظفين والإدارة.

ثانيا: تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد البيئة الوظيفية

لمعرفة مستوى إدراك بعد البيئة الوظيفية من طرف أفراد العينة للمؤسسة محل الدراسة كأحد أبعاد البيئة الداخلية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة، النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): نتائج تحليل فقرات بعد "البيئة الوظيفية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
11	اعتبر نظام المكافآت التي تقدمه الإدارة محفز على أداة العمل.	3.39	0.690	0.000	متوسطة
12	تتماشى المكافآت المقدمة من طرف الإدارة مع أدائي في العمل	3.38	0.756	0.000	متوسطة
13	توفر لي الإدارة فرصا للترقية في حالة الداء العالي.	3.44	0.847	0.000	مرتفعة
14	لدى فهم واضح لما تتوقعه مني الإدارة	3.46	0.721	0.000	مرتفعة
15	تقدم لي الإدارة وصفا وظيفيا دقيقا يساعدني على أداء مهامي.	3.28	0.710	0.003	متوسطة

متوسطة	0.003	0.831	3.33	تساعدني الإدارة في تحديد احتياجات التدريب والتطوير الخاصة بي من خلال تقييمات الأداء.	16
متوسطة	0.039	0.726	3.20	تضمن الإدارة تصميم خطط التدريب والتطوير ومراقبتها لجميع الموظفين.	17
متوسطة	0.006	0.756	3.28	توفر لي الإدارة فرص التدريب والتطوير الوظيفي.	18
متوسطة	0.032	0.583	3.16	تحرص إدارة البنك على استقطاب موظفين يتوفرون على كفاءة عالية.	19

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني من محور بيئة العمل الداخلية، حيث جاءت قيم مستوى الدلالة لجميع العبارات لأقل من 0.05 مما يدل على دلالتها الإحصائية، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجات قبول مختلفة.

وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 13 و 14 بالترتيب التنازلي على التوالي ضمن المجال [3.41-4.2] وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول العبارتين، بينما انحصرت قيم المتوسطات الحسابية لباقي العبارات ضمن المجال [2.62-3.4] وهذا يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات.

تؤكد نتائج تحليل هذا البعد على وجود مستوى عالي من الفهم لدى الموظفين لما تتوقعه منهم الإدارة، كما توفر الإدارة في حالة الأداء العالي للموظفين فرصاً للترقية.

تشير نتائج إجابات أفراد العينة حول هذا البعد إلى أن الإدارة لا توفر نوعاً ما فرصاً للتدريب والتطوير الوظيفي كما أنها لا تقدم مساعدات للموظفين في تحديد احتياجات التدريب والتطوير لديهم بالإضافة إلى وجود غموض في الوصف الوظيفي أدى إلى عرقلة أداء الموظفين، كما أن المكافآت المقدمة من طرف الإدارة لا تتماشى مع أداء العمال وهو ما أثر على دافعية العمال للعمل.

ثالثاً: تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد البيئة المادية

لمعرفة مستوى إدراك بعد البيئة المادية من طرف أفراد العينة للمؤسسة محل الدراسة كأحد أبعاد البيئة الداخلية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة، النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): نتائج تحليل فقرات بعد "البيئة المادية"

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	مستوى	درجة الموافقة
-------	----------	---------	----------	-------	---------------

	الدلالة	المعياري	الحسابي	
20	0.005	0.827	3.31	يتوفر مكان عملي على شروط التهوية الجيدة.
21	0.003	0.854	3.34	يتوفر فضاء للخدمات الصحية داخل مكان العمل.
22	0.000	0.829	3.52	يتوفر مكان عملي على شروط الإضاءة الجيدة.
23	0.000	0.809	3.49	تتوفر مقومات ومتطلبات السلامة المهنية في مكان عملي.
24	0.000	0.728	3.66	يتوفر مكان عملي على الشروط الأمنية.
25	0.000	0.760	3.70	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكييف.
26	0.000	0.820	3.62	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة.
27	0.000	0.742	3.44	اعتبر تصميم وهيكله مكان عملي مساعدا على أداء مهامي.
28	0.027	0.850	3.25	التجهيزات الموجودة في مكان العمل تسمح لي بأداء مهامي بشكل مريح.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث من محور بيئة العمل الداخلية، حيث جاءت قيم مستوى الدلالة لجميع العبارات أقل من 0.05 مما يدل على دلالتها الإحصائية، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجة قبول مختلفة وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 25 و 24 و 26 و 22 و 23 و 27 بالترتيب التنازلي على التوالي ضمن المجال [3.41-4.2] وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، بينما انحصرت قيم المتوسطات الحسابية لباقي العبارات ضمن المجال [2.61-3.4] وهو ما يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات.

تؤكد نتائج تحليل هذا البعد على أن المديرية حرصت على تصميم أماكن العمل بطريقة مساعدة على أداء المهام بكفاءة وجودة عالية، حيث أنها تتوفر على تجهيزات التكييف والتدفئة، وكذا توفر الإضاءة الملائمة مما ساعد الموظفين على التحرك داخل أماكن العمل بسهولة، كما أن توفر أماكن العمل على متطلبات ومقومات السلامة المهنية جعل الموظفين يشعرون بالراحة والأمن.

رابعاً: تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد البيئة التقنية

لمعرفة مستوى إدراك بعد البيئة التقنية من طرف أفراد العينة للمؤسسة محل الدراسة أحد أبعاد البيئة الداخلية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة، النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): نتائج تحليل فقرات بعد "البيئة التقنية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
29	توفر لي الإدارة الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة التي تسهل من أداء مهامي.	3.13	1.024	0.021	متوسطة
30	توفر لي الإدارة وسائل الاتصال الضرورية لأداء مهامي.	3.44	1.009	0.001	مرتفعة
31	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الاتصالات النقالة.	3.69	1.025	0.000	مرتفعة
32	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الأنترنت.	3.56	0.992	0.000	مرتفعة
33	تعتمد الإدارة في الاتصال بين الأقسام على شبكات اتصال داخلية (أنترنت).	3.31	0.886	0.008	متوسطة
34	تحرص الإدارة على توفير أحداث البرامج التكنولوجية اللازمة في العمل.	3.33	0.978	0.011	متوسطة
35	تتسحب التكنولوجيا المستخدمة في العمل مع مؤهلات الموظفين	3.39	0.900	0.001	متوسطة
36	تحرص الإدارة على تكوين الموظفين من أجل التعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة.	3.52	0.993	0.000	مرتفعة
37	تساعد التكنولوجيا المستخدمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة.	3.38	0.952	0.003	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع من محور بيئة العمل الداخلية، حيث جاءت قيم مستوى الدلالة لجميع العبارات أقل من 0.05 مما يدل على دلالتها الإحصائية، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجة قبول مختلفة وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 31 و 32 و 36 و 30 بالترتيب التنازلي على التوالي ضمن المجال [3.41-4.2] وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، بينما انحصرت قيم المتوسطات الحسابية لباقي العبارات ضمن المجال [2.61-3.4] وهو ما يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات.

تؤكد نتائج تحليل هذا البعد على أن الإدارة تحرص على تكوين الموظفين من أجل التعامل مع البرامج والتطبيقات وكذلك توفير خدمات الانترنت ووسائل الاتصال الضرورية لأداء المهام في أماكن العمل وبتغطية جيدة.

تشير نتائج إجابات أفراد العينة حول هذا البعد إلى أن الإدارة لا تعتمد على الأنترانت في الاتصال بين الأقسام مع غياب الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة وكذلك البرامج التكنولوجية اللازمة في العمل وعدم انسجامها مع مؤهلات الموظفين، مما أثر على جودة الخدمات المقدمة.

المطلب الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الالتزام التنظيمي

من أجل التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الالتزام التنظيمي السائد في المؤسسة محل الدراسة نقوم بتحليل الفقرات الخاصة بهذا المتغير، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): نتائج تحليل فقرات محور "الالتزام التنظيمي"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
38	أنا على استعداد لبذل جهد اكبر من أجل مساعدة مؤسستي على النجاح.	4.00	0.730	0.000	مرتفعة
39	أجد أن قيمي وقيم المؤسسة التي أعمل بها متشابهة جدا.	3.41	0.955	0.001	مرتفعة
40	أشعر حقا كما لو أن مشاكل مؤسستي هي مشاكلي.	3.70	0.823	0.000	مرتفعة
41	أشعر بالفخر عند إخبار الآخرين أنني أعمل بهذه المؤسسة.	3.56	0.827	0.000	مرتفعة
42	أشعر أنني جزء من هذه المؤسسة.	3.80	0.749	0.000	مرتفعة

مرتفعة	0.000	0.862	3.61	العمل بهذه المؤسسة يحفزني على تقديم أفضل ما لدي.	43
مرتفعة	0.000	0.847	3.56	سوف تتعطل الكثير من أمور حياتي إذا تركت العمل في هذه المؤسسة.	44
مرتفعة	0.000	0.847	3.69	أرى أن الاستمرار في العمل في هذه المؤسسة هو أمر ضروري بالنسبة لي.	45
مرتفعة	0.000	0.889	3.67	هذه المؤسسة تستحق ولائي.	46

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني (الالتزام التنظيمي)، حيث جاءت قيم مستوى الدلالة لجميع العبارات أقل من 0.05 مما يدل على دلالتها الإحصائية، وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية لجميع عبارات هذا المحور ضمن المجال [3.41-4.2] وذلك وفق الترتيب التنازلي التالي: 42، 40، 45، 46، 43، 44، 41، 39. وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات. تؤكد نتائج تحليل هذا المحور على وجود قيم مشتركة بين المؤسسة والعاملين بها جعلتهم على استعداد تام لبذل مجهودات أكبر من أجل مساعدة المؤسسة على النجاح، كما ولدت لديهم الشعور بالفخر والانتماء للمؤسسة وهذا ما أدى إلى رغبتهم في البقاء والاستمرار في العمل بها.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضيتين الأولى والثانية المتعلقتين بكل من المتغير المستقل والتابع، كما سيتم اختبار فرضية الأثر وفق نموذج الانحدار البسيط.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الأولى إحصائياً كما يلي:

H_0 : لا يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لعناصر بيئة العمل الداخلية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز

H_1 : يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لعناصر بيئة العمل الداخلية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	مستوى الإدراك
البيئة التنظيمية	3.48	0.393	9.654	0.000	عالي

متوسط	0.000	6.401	0.395	3.32	البيئة الوظيفية
متوسط	0.000	10.155	0.371	3.48	البيئة المادية
عالي	0.000	5.991	0.543	3.41	البيئة التقنية
عالي	0.000	10.703	0.313	3.42	بيئة العمل الداخلية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات (Spss)

يوضح الجدول رقم (21) أن مستويات إدراك أفراد العينة لمحور بيئة العمل الداخلية والعناصر المعبرة عن هذه البيئة، حيث كان مستوى المعنوية لجميع المتغيرات أقل من 0.05 مما يدل على دلالتها الاحصائية، وبلغت المتوسطات الحسابية لكل من البيئة المادية والبيئة التقنية وبيئة العمل التنظيمية القيم 3.48 و 3.41 و 3.41 على التوالي، وهي تنتمي إلى المجال [3.41 - 4.20] الذي يقابل فئة الموافقة المرتفعة في سلم ليكرت الخماسي، مما يدل على الإدراك الإيجابي المرتفع لأفراد عينة الدراسة لكل من عناصر البيئة المادية والبيئة التقنية وبيئة العمل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، بينما بلغ المتوسط الحسابي لبعدها بيئة العمل الوظيفية 3.32 وهو ينتمي إلى المجال [2.61 - 3.4] الذي يقابل الموافقة المتوسطة في سلم ليكرت الخماسي.

وبلغت قيمة t المحسوبة بالنسبة لمحور بيئة العمل الداخلية 10.703 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، أما قيمة المتوسط الحسابي لهذا المتغير فقد بلغت 3.42 وهي تنتمي إلى المجال [3.41 - 4.2] في سلم ليكرت الخماسي، وبلغ مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة، وتدل قيمة الانحراف المعياري 0.741 التي لم تتجاوز القيمة 1 على وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة.

بناء على ما جاء في هذا التحليل نقبل الفرضية الرئيسية الأولى، حيث أشارت النتائج السابقة إلى وجود إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول عناصر بيئة العمل الداخلية بالمؤسسة محل الدراسة.
ثانياً - اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

يمكن صياغة الفرضية الثانية إحصائياً كما يلي:

H_0 : لا يوجد مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

H_1 : يوجد مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

الجدول رقم(22): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

البعده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	مستوى الإدراك
الإلتزام التنظيمي	3.66	0.496	10.479	0.000	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات (Spss)

بلغت قيمة t المحسوبة لمحور الالتزام التنظيمي 10.479 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير التابع (الالتزام الوظيفي) 3.66 وهي تنتمي إلى المجال [3.41- 4.2] في سلم ليكرت الخماسي مما يدل على المستوى المرتفع من الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة، وكان مستوى المعنوية 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى الدلالة الاحصائية للنتائج السابقة، وتدل قيمة الانحراف المعياري 0.769 التي لم تتجاوز القيمة 1 على وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة.

بناء على ما جاء في هذا التحليل نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه يوجد مستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

ثالثاً- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة حسب نموذج الانحدار البسيط:

قبل الشروع في اختبار هذه الفرضية وفرضياتها الفرعية وفق نموذج الانحدار البسيط يجب التأكد من شروط سلامة استخدام هذا النموذج في قياس العلاقة بين متغيرات هذه الدراسة.

1- اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

المتغيرات	قيم الالتواء Skewness	الانحراف المعياري	قيم الالتواء/ الانحراف المعياري	قيم التفلطح Kurtosis	الانحراف المعياري	قيم التفلطح/ الانحراف المعياري
البعد الأول	-0.004	0.306	-0.013	-0.222	0.604	-0.367
البعد الثاني	0.303	0.306	0.990	-0.170	0.604	-0.281
البعد الثالث	0.501	0.306	1.637	-0.507	0.604	-0.839
البعد الرابع	0.518	0.306	1.692	0.120	0.604	-0.198
المتغير المستقل	0.477	0.306	1.558	-0.297	0.604	-0.491
المتغير التابع	0.399	0.306	1.303	-0.250	0.604	-0.413

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات (Spss)

يوضح الجدول السابق قيم الالتواء والتفلطح في بيانات متغيرات الدراسة والتي جاءت جميعها محصورة بين القيمتين (-3) و (3)، وبينت نتائج قسمة قيم الالتواء وقيم التفلطح على قيم انحرافاتها المعيارية أنها لم تتجاوز القيمة 1.96 ولم تقل عن القيمة -1.96 وهو ما يعني عدم وجود قيم متطرفة وأن توزيع بيانات الدراسة لا يتضمن وجود إلتواء موجب أو سالب أي أن توزيع هذه البيانات هو توزيع اعتدالي، كما أن توزيعها لا

يتضمن وجود تفاعل موجب أو سلبي، وعليه يمكن القول بنسبة 95 بالمائة أن بيانات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.

2- تحليل صلاحية النموذج:

يوضح الجدول التالي تحليل صلاحية نموذج الانحدار للعلاقة بين متغيري الدراسة:

الجدول رقم 24: تحليل صلاحية نموذج الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى المعنوية
الالتزام التنظيمي	البيئة التنظيمية	الانحدار	4.278	1	4.278	23.958	0.000
		البواقي	10.536	59	0.179		
		الكلية	14.815	60			
بيئة العمل الداخلية	البيئة الوظيفية	الانحدار	2.456	1	2.456	11.762	0.000
		البواقي	12.359	59	0.209		
		الكلية	14.815	60			
بيئة العمل الداخلية	البيئة المادية	الانحدار	0.933	1	0.933	11.966	0.031
		البواقي	13.882	59	0.235		
		الكلية	14.815	60			
بيئة العمل الداخلية	البيئة التقنية	الانحدار	3.061	1	3.061	15.367	0.000
		البواقي	11.753	59	0.199		
		الكلية	14.815	60			
بيئة العمل الداخلية	البيئة المادية	الانحدار	4.846	1	4.846	28.684	0.000
		البواقي	9.968	59	0.169		
		الكلية	14.815	60			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج اختبار صلاحية النموذج أن قيمة (F) المحسوبة بالنسبة للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية)، والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) تفوق قيمها الجدولية، كما أن مستوى المعنوية بالنسبة لجميع المتغيرات المستقلة كان أقل من مستوى دلالة الفرضية

الصفرية المقدر بـ 0.05 وهو ما يعني أنها دالة إحصائياً، وعليه فإن خط الانحدار يلائم بيانات الدراسة وبالتالي فإن نموذج الانحدار البسيط معنوي، مما يسمح لنا باختبار فرضيات الدراسة وفقاً لخط الانحدار البسيط.

3- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

بعد التأكد من توفر شروط تطبيق نموذج الانحدار البسيط في توضيح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع نقوم فيما يلي باختبار هذه العلاقة وفقاً لنفس النموذج.

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الثالثة إحصائياً بالشكل التالي:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز وجيجل.

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم (25): اختبار العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

معامل الارتباط R : 0.572		معامل التحديد R ² : 0.327		قيمة (F) 28.684		مستوى المعنوية: 0.000		عند $\alpha \leq 0.05$	
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة t	معنوية t			
	B	الخطأ المعياري	β بيتا						
الثابت constant	0.556	0.583			0.953	0.345			
بيئة العمل الداخلية	0.907	0.169	0.572		5.356	0.000			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يُظهر الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين التابع والمستقل قد بلغ 0.572 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين بيئة العمل الداخلية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R² قيمة 0.327 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) في سلوك المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بنسبة 32.7 بالمائة، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 77.3 بالمائة ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.907 مما يؤكد العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع

فقد بلغت قيمتها 0.556 بمستوى معنوية 0.345 وهو أكبر من 0.05 مما يدل على معنويتها وبالتالي عدم إدراجها في معادلة خط الانحدار.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجبل.

3-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الأولى إحصائياً بالشكل التالي:

H_{a0} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

H_{a1} : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

الجدول رقم (26): اختبار العلاقة بين بيئة العمل التنظيمية والالتزام التنظيمي

معامل الارتباط R : 0.573		معامل التحديد R ² : 0.289	
قيمة (F) : 23.958		مستوى المعنوية: 0.000	
عند α		≤ 0.05	
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة
	B	الخطأ المعياري	قيمة t
الثابت constant	1.303	0.485	2.681
بيئة العمل التنظيمية	0.678	0.139	4.895
		0.537	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يُظهر الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل التنظيمية) والتابع (الالتزام التنظيمي) بلغ 0.573 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين كل من بيئة العمل التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد

R^2 قيمة 0.289 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل التنظيمية) في سلوك المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بنسبة 28.9 بالمائة، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 71.1 بالمائة ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.678 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 1.303 بمستوى معنوية 0.010 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى دلالاتها إحصائية.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل التنظيمية والالتزام التنظيمي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

3-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الثانية إحصائياً بالشكل التالي:

Hb0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

Hb1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل الوظيفية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

الجدول رقم (27): اختبار العلاقة بين بيئة العمل الوظيفية والالتزام التنظيمي

					معامل الارتباط R : 0.407
					معامل التحديد R^2 : 0.166
					قيمة (F) : 11.726
					مستوى المعنوية: 0.001
					عند $\alpha \leq 0.05$
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		معنوية t
	B	الخطأ المعياري	β بيثا	قيمة t	
الثابت constant	1.967	0.500		3.933	0.000
بيئة العمل الوظيفية	0.511	0.149	0.407	3.424	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يُظهر الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل الوظيفية) والتابع (الالتزام التنظيمي) قد بلغ 0.407 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين كل من بيئة العمل الوظيفية

ومستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز ، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R^2 قيمة 0.166 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل الوظيفية) في سلوك المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بنسبة 16.6 بالمائة، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 73.4 بالمائة ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.511 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 1.967 بمستوى معنوية أقل من 0.05 مما يشير إلى دلالاتها إحصائياً.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل الوظيفية والالتزام الوظيفي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0$. لبيئة العمل الوظيفية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز .

3-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الثالثة إحصائياً بالشكل التالي:

H_{C0} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل المادية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز .

H_{C1} : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل المادية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز .

الجدول رقم (28): اختبار العلاقة بين بيئة العمل المادية والالتزام التنظيمي

		معامل الارتباط R : 0.251		معامل التحديد R^2 : 0.063		
عند α		مستوى المعنوية: 0.031		قيمة (F) : 11.966		
				≤ 0.05		
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة		معاملات غير موحدة		المتغير
		β بيتا	الخطأ المعياري	B		
0.000	4.226		0.591	2.497	الثابت constant	
0.041	3.992	0.251	0.169	0.366	بيئة العمل المادية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل المادية) والتابع (الالتزام التنظيمي) قد بلغ 0.251 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط موجب ضعيف بين كل من بيئة العمل المادية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R^2 قيمة 0.063 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل المادية) في سلوك المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بنسبة 6.3 بالمائة، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 93.7 بالمائة ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.366 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.041 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 2.497 بمستوى معنوية أقل من 0.05 مما يشير إلى دلالاتها إحصائياً.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل المادية والالتزام التنظيمي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل المادية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

3-4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الرابعة إحصائياً بالشكل التالي:

Hd0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل التقنية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

Hd1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل التقنية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

الجدول رقم (29): اختبار العلاقة بين بيئة العمل التقنية والالتزام التنظيمي

معامل الارتباط R : 0.455		معامل التحديد R^2 : 0.207		قيمة (F) : 15.367		مستوى المعنوية: 0.000		عند $\alpha \leq 0.05$	
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة t	معنوية t			
	B	الخطأ المعياري	β بيتا						
الثابت constant	2.247	0.367			6.131	0.000			
بيئة العمل التقنية	0.415	0.106	00.455		3.920	0.000			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل التقنية) والتابع (الالتزام التنظيمي) قد بلغ 0.455 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط متوسط موجب بين كل من بيئة العمل التقنية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R^2 قيمة 0.207 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل التقنية) في سلوك المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بنسبة 20.7 بالمائة، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 79.3 بالمائة ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.415 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 2.247 بمستوى معنوية أقل من 0.05 مما يشير إلى دلالاتها إحصائياً.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل التقنية والالتزام التنظيمي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبيئة العمل التقنية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

خلاصة

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الدراسة الميدانية التي أجريت في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية جيجل، بهدف التعرف على واقع بيئة العمل الداخلية وأثرها في مستوى الإلتزام التنظيمي، وذلك بالإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والإنحدار الخطي، وأهم ما يمكن الخروج به من خلال هذا الفصل وجود إدراك إيجابي مرتفع لبيئة العمل الداخلية ومستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في الإلتزام التنظيمي.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي حاولنا فيها تسليط الضوء على موضوع مكونات بيئة العمل الداخلية وأثرها في المؤسسة محل الدراسة، والوقوف على واقع إدراك المؤسسة لأهمية بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي، تم معالجة إشكالية أثر بيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، حيث جمعت الدراسة بين العديد من المحاور ذات الارتباط بالموضوع، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية جيجل،

أفضت دراستنا إلى جملة من النتائج والتوصيات والاقتراحات.

أولاً: النتائج

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية جيجل، تم الخروج بمجموعة من النتائج نستعرضها كما يلي:

- وعي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بأهمية البيئة الداخلية بكافة أبعادها إلا أنها تحتاج إلى المزيد من الإهتمام والتحسين المستمر؛
- أغلب الموظفين يحترمون ويلتزمون بالقوانين والتنظيمات التي تضعها الإدارة؛
- فعالية وسائل الإتصال سمحت للمديرية بالتكيف الجيد مع المواقف المفاجئة؛
- يشترك العاملون في حل المشكلات واتخاذ القرارات بشكل نسبي؛
- تعمل الإدارة على توفير فرص الترقية في حالة الأداء العالي؛
- بشكل عام تتوفر بيئة مادية ملائمة ومساعدة للعمل؛
- الإدارة لا تهتم بشكل كبير بالاستماع لآراء الموظفين بخصوص طرق أداء العمل؛
- قلة الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة والبرامج التكنولوجية اللازمة في العمل؛
- الإدارة لا تعتمد على الأنترانت في جميع الأقسام؛
- لا تتماشى المكافآت المقدمة من طرف الإدارة مع أداء العمال؛
- قلة فرص التدريب والتطوير الوظيفي؛
- بينت النتائج المتحصل عليها أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز - جيجل-، جاء بدرجة مرتفعة؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل الوظيفية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل المادية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل التقنية في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بجيجل.

ثانياً: التوصيات

- على ضوء ما تم التطرق إليه يمكن الخروج بالتوصيات التالية:
- توصي هذه الدراسة إدارة المديرية الاهتمام أكثر ببيئة العمل الداخلية والعمل على تحسينها وتطويرها؛
- منح حرية أكبر للعاملين في حل المشكلات واتخاذ القرارات؛
- الاستماع لآراء الموظفين بخصوص طرق أداء العمل؛
- العمل على توفير المزيد من الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة والبرامج التكنولوجية اللازمة في العمل؛
- العمل على تعميم شبكة الاتصال الداخلية بين الأقسام؛
- الحرص على تطوير وتعزيز نظام المكافآت بحيث يتماشى مع أداء العمال؛
- الاهتمام بتوفير فرص أكثر للتدريب والتطوير الوظيفي؛
- ضرورة الرفع من جودة الخدمات المقدمة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

- 1- أحمد القطامين، التخطيط الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي، الأردن، 1996.
- 2- أحمد صقر عاشور، تنمية المهارات القيادية والسلوكية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1997.
- 3- أحمد يوسف دودين، إدارة الأعمال الحديثة (وظائف المنظمة)، دار اليازوري، الأردن، 2012.
- 4- حسين حريم، إدارة الموارد البشرية-إطار متكامل-، دار الحامد، الأردن، 2013.
- 5- دلال القاضي ومحمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، دار الحامد، الأردن، 2008.
- 6- سامي محمد الختاتنة، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2013.
- 7- سعاد نائف بزنوطي، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، الطبعة الثانية، دار وائل، الأردن، 2004.
- 8- سيد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة العشري، مصر، 2005.
- 9- صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي، التوظيف والمحافظة على الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2012.
- 10- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر، 2005.
- 11- صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية -مدخل الأهداف-، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2003.
- 12- عامر الكبيسي، التصميم التنظيمي، دار الشرق، قطر، 1998.
- 13- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، مصر، 2007.
- 14- عبد ربه علي إبراهيم وشحاتة محمود عبد السلام، مبادئ الأساليب الإحصائية-بين النظرية والتطبيق-، دار الجامعة، مصر، 2006.
- 15- علي الشريف، الإدارة المعاصرة، دار الجامعة، مصر، 2000.
- 16- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة-بعد استراتيجي-، دار وائل، الأردن، 2005.
- 17- الفقي إبراهيم وعبد الإله، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج spss، دار الثقافة، مصر، 2014.
- 18- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة، الأردن، 2011.
- 19- كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، دار الفكر، الأردن، 1995.

- 20- ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات -منظور كلي-، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2013.
- 21- ماجد عبد المهدي مساعدة، الإدارة الاستراتيجية، دار المسيرة ، الأردن، 2013.
- 22- مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، مكتب العبيكان، السعودية، 2004.
- 23- محفوظ جودة وآخرون، منظمات الأعمال -المفاهيم والوظائف-، الطبعة الثانية، دار وائل، الأردن، 2008.
- 24- محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008.
- 25- محمد الصيرفي، السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، الطبعة الأولى، دار الوفاء، مصر، 2007.
- 26- محمد بلال الزعبي وعباس الطلافحة، النظام الإحصائي spss فهم وتحليل البيانات الإحصائية، الطبعة الثالثة، دار وائل، 2012.
- 27- محمد حسنين العجمي، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2008.
- 28- محمد سيد حمزاوي، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية، مكتبة الشقري، السعودية، 2008.
- 29- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، الطبعة الثانية، دار وائل، الأردن، 1999، ص 84.
- 30- محمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الصفاء، الأردن، 2002.
- 31- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل، الأردن، 2005.
- 32- المصاروة وآخرون، إدارة التنوع -منظور الالتزام التنظيمي-، دار الأيام، الأردن، 2015.
- 33- مصطفى محمود أبو بكر وطارق رشدي جبة، التفكير الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية، دار الجامعة مصر، 2002.
- 34- مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر، 2008.
- 35- مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية -إدارة الأفراد-، الطبعة الثانية، دار الشروق، الأردن، 2004.
- 36- المغربي وعبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، مصر، 2007.
- 37- مؤيد سالم وعادل صالح، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار عالم الكتب الحديثة، الأردن، 2006.

ب- المذكرات والرسائل الجامعية

- 1- إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.
- 2- بن رجم إدريس، بيئة العمل الإدارية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة، دراسة ميدانية لولايات: المسيلة، برج بوعرييج، سطيف، بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، معهد وتقنيات النشاطات الرياضية والبدنية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2018.
- 3- الثمالي عبد الله محمد، علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية - دراسة تطبيقية على قوات الأمن الخاصة-، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2002.
- 4- خالد محمد أحمد الوزان، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، البحرين، 2006.
- 5- سامي إبراهيم حمادة حنونة، قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
- 6- سعد بن سعيد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الإدارية، معهد الجوازات، السعودية، 2012.
- 7- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة، الجزائر، 2014.
- 8- عابد رحيل عيادة الشمري، دور بيئة العمل في تحقيق الإلتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013.
- 9- عايد رحيل عيادة الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإلتزام التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، البحرين، 2013.
- 10- عبد الحق علي ابراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2010.
- 11- محمد عبد سعيد عليان، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016.
- 12- نسيم بوقال، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011.
- 13- نهى عطايا، الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي والأداء المهني، أطروحة لنيل الدكتوراه في علم النفس، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا، 2016.

14- هادي عذاب سلمان، دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، العراق، 2013.

ج- المجالات

1- الطاهر أحمد محمد علي، أثر أبعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية: دراسة حالة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان، المجلد 16، العدد 02، 2015.

2- محمد جودة ومحمد فارس، العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 22، العدد 2، 2014.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- Abdul Raziq and Raheela Maulabakhsh, Impact of working Environment on job satisfaction, Procedia Economics and Finance, 23, 2015.

2- Anthony Nzaribe chizue Nwaubani PhD , F C A, A C I B ,Internal Environment and Profit Ability of Banks: The Terminal Benefits Nexus, International , Journal of Business and Management Review, Vol 7, N° 6, 2019.

3- Ghalib Mahmoud Sanjua, The Impact of Internal environment elements on organizational Commitment applied study in Social Security Corporation in K S A, European Journal of Business and management, Vol 5, N°31,2013.

4- Kumar , B.P. and Giri, V.N Effect of age and experience on job satisfaction and organizational commitment, The ICFAI Journal of organizational Behavior , vol1,India, 2002.

5- Raja Swaidan and Saed Hamed Abu Adwan, The Degree of the Influence of The Environment on the Organizational Commitment of the Staff of Al- Istiqlal University, Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences, Vol 27, N° 5, 2019.

6- Watson and Papamarcos, Social Capital and Organizational commitment, Journal of Business and Psychology, Vol 16, N°4 ,2002.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبانة بحث

الأخ الفاضل، الأخت الفاضلة.

تحية طيبة ..

في إطار إعدادنا لمذكرة التخرج ماستر إدارة الموارد البشرية بعنوان: "أثر بيئة العمل الداخلية الالتزام التنظيمي -دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز-جيجل-" فإننا نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، لذلك نرجو منكم قراءة جميع عباراته بدقة والإجابة عليها بموضوعية، كون صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، ونؤكد لكم بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

ملاحظة: يرجى التأكد من الإجابة على كافة العبارات.

إعداد الطالبتين:

- كربول أمينة
- بوعريوة خولة

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة التي تناسبك

المحور الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 30 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة

من 30 إلى أقل من 40 سنة أكثر من 50 سنة

3- الشهادة العلمية:

<input type="checkbox"/> تقني	<input type="checkbox"/> تقني سامي	<input type="checkbox"/> الدراسات الجامعية التطبيقية
<input type="checkbox"/> ليسانس	<input type="checkbox"/> ماستر	<input type="checkbox"/> مهندس
<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دكتوراه	

5- عدد سنوات الخدمة:

أقل من 5 سنوات من 10 سنوات إلى أقل من 15

من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات أكثر من 15 سنة

6 - الراتب الشهري:

من 20.000 دج إلى أقل من 30.000 دج من 30.000 دج إلى أقل من 40.000 دج

من 40.000 دج إلى أقل من 50.000 دج من 50.000 دج إلى أقل من 60.000 دج

من 60.000 دج إلى أقل من 70.000 دج من 70.000 دج فأكثر

المحور الثاني : مكونات البيئة الداخلية

العدد	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البيئة التنظيمية	01	تقدم لي الادارة ملاحظات منتظمة وفي الوقت المناسب					
	02	تستخدم الادارة وسائل فعالة في الاتصالات					
	03	لدى الادارة المرونة والقدرة على التكيف مع المواقف المفاجئة في العمل					
	04	تترك لي الادارة الحرية في اختيار الطريقة التي أمارس بها المهام المتعلقة بوظيفتي					
	05	تهتم الادارة بالاستماع إلى آرائي المتعلقة بالعمل					
	06	تشاركني الادارة في حل المشكلات المتعلقة بالعمل					
	07	تمنحني الادارة الاستقلالية لاتخاذ القرار					
	08	أرى أن علاقات العمل بين الادارة والموظفين تسودها الثقة والاحترام المتبادل					
	09	يتقبل الموظفون قرارات الادارة ويلتزمون بتنفيذها					
	10	يحترم الموظفون القوانين والتنظيمات التي تضعها الادارة					
البيئة الوظيفية	11	أعتبر نظام المكافآت التي تقدمه الادارة محفز على أداء العمل					
	12	تتماشى المكافآت المقدمة من طرف الادارة مع أدائي في العمل					
	13	توفر لي الادارة فرصًا للترقية في حالة الأداء العالي					
	14	لدي فهم واضح لما تتوقعه مني الادارة					
	15	تقدم لي الادارة وصفاً وظيفياً دقيقاً يساعدني على أداء مهامي					
	16	تساعدني الادارة في تحديد احتياجات التدريب والتطوير الخاصة بي من خلال تقييمات الأداء					
	17	تضمن الادارة تصميم خطط التدريب والتطوير ومراقبتها لجميع الموظفين					
	18	توفر لي الادارة فرص التدريب والتطوير الوظيفي					
	19	تحرص إدارة البنك على استقطاب موظفين يتوفرون على كفاءة عالية					

البيد	رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البيئة المادية	20	يتوفر مكان عملي على شروط التهوية الجيدة					
	21	يتوفر فضاء للخدمات الصحية داخل مكان العمل					
	22	يتوفر مكان عملي على شروط الاضاءة الجيدة					
	23	تتوفر مقومات ومتطلبات السلامة المهنية في مكان عملي					
	24	يتوفر مكان عملي على الشروط الأمنية					
	25	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكييف					
	26	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة					
	27	أعتبر تصميم وهيكله مكان عملي مساعدا على أداء مهامي					
28	التجهيزات الموجودة في مكان العمل تسمح لي بأداء مهامي بشكل مريح						
البيئة التقنية	29	توفر لي الادارة الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة التي تسهل من أداء مهامي					
	30	توفر لي الادارة وسائل الاتصال الضرورية لأداء مهامي					
	31	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الاتصالات النقالة					
	32	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الانترنت					
	33	تعتمد الادارة في الاتصال بين الأقسام على شبكات اتصال داخلية (انترانت)					
	34	تحرص الادارة على توفير أحدث البرامج التكنولوجية اللازمة في العمل					
	35	تتسجم التكنولوجيا المستخدمة في العمل مع مؤهلات الموظفين					
	36	تحرص الادارة على تكوين الموظفين من أجل التعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة					
	37	تساعد التكنولوجيا المستخدمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة					

المحور الثالث: الالتزام التنظيمي

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
38	أنا على استعداد لبذل جهد أكبر من أجل مساعدة مؤسستي على النجاح					
39	أجد أن قيمي وقيم المؤسسة التي أعمل بها متشابهة جدًا.					
40	أشعر حقًا كما لو أن مشاكل مؤسستي هي مشاكلي					
41	أشعر بالفخر عند إخبار الآخرين أنني أعمل بهذه المؤسسة					
42	أشعر أنني جزء من هذه المؤسسة					
43	العمل بهذه المؤسسة يحفزني على تقديم أفضل ما لدي					
44	سوف تتعطل الكثير من أمور حياتي إذا تركت العمل في هذه المؤسسة					
45	أرى أن الاستمرار في العمل بهذه المؤسسة هو أمر ضروري بالنسبة لي					
46	هذه المؤسسة تستحق ولائي					

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	50	82,0	82,0	82,0
	أنثى	11	18,0	18,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 اقل من	6	9,8	9,8	9,8
	سنة 40 الى اقل من 30 من	15	24,6	24,6	34,4
	سنة 50 الى اقل من 40 من	29	47,5	47,5	82,0
	سنة 50 أكثر من	11	18,0	18,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

العلمية الشهادة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تقني	16	26,2	26,2	26,2
	تقني سامي	7	11,5	11,5	37,7
	الدراسات الجامعية التطبيقية	6	9,8	9,8	47,5
	ليسانس	17	27,9	27,9	75,4
	ماستر	6	9,8	9,8	85,2
	مهندس	8	13,1	13,1	98,4
	دكتوراه	1	1,6	1,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

الخدمة سنوات عدد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 اقل من	12	19,7	19,7	19,7
	سنوات 10 سنوات الى اقل من 5 من	16	26,2	26,2	45,9
	سنة 15 سنوات الى اقل من 10 من	15	24,6	24,6	70,5

سنة 15 أكثر من	18	29,5	29,5	100,0
Total	61	100,0	100,0	

الشهري الراتب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide دج 30000 الى اقل من 20000	2	3,3	3,3	3,3
دج 40000 الى اقل من 30000	8	13,1	13,1	16,4
دج 50000 الى اقل من 40000	3	4,9	4,9	21,3
دج 60000 الى اقل من 50000	15	24,6	24,6	45,9
دج 70000 الى اقل من 60000	14	23,0	23,0	68,9
دج فأكثر 70000 من	19	31,1	31,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5
A1	Pearson Correlation	1	,283 [*]	,431 ^{**}	,181	,325 [*]
	Sig. (2-tailed)		,027	,001	,162	,011
	N	61	61	61	61	61
A2	Pearson Correlation	,283 [*]	1	,300 [*]	-,015	,134
	Sig. (2-tailed)	,027		,019	,906	,302
	N	61	61	61	61	61
A3	Pearson Correlation	,431 ^{**}	,300 [*]	1	,261 [*]	,415 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,001	,019		,042	,001
	N	61	61	61	61	61
A4	Pearson Correlation	,181	-,015	,261 [*]	1	,122
	Sig. (2-tailed)	,162	,906	,042		,351
	N	61	61	61	61	61
A5	Pearson Correlation	,325 [*]	,134	,415 ^{**}	,122	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,302	,001	,351	
	N	61	61	61	61	61
A6	Pearson Correlation	,303 [*]	,105	,554 ^{**}	,121	,442 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,017	,422	,000	,352	,000
	N	61	61	61	61	61
A7	Pearson Correlation	,096	-,150	,118	,448 ^{**}	,255 [*]
	Sig. (2-tailed)	,461	,249	,364	,000	,047
	N	61	61	61	61	61
A8	Pearson Correlation	,345 ^{**}	,072	,335 ^{**}	,078	,395 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,006	,579	,008	,550	,002
	N	61	61	61	61	61
A9	Pearson Correlation	,199	,105	,338 ^{**}	,043	,084
	Sig. (2-tailed)	,124	,422	,008	,742	,521
	N	61	61	61	61	61
A10	Pearson Correlation	,244	,096	,202	,317 [*]	,148
	Sig. (2-tailed)	,058	,460	,119	,013	,254
	N	61	61	61	61	61
البيئة_التنظيمية	Pearson Correlation	,598 ^{**}	,326 [*]	,721 ^{**}	,474 ^{**}	,620 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61

Correlations

		A6	A7	A8	A9	A10
A1	Pearson Correlation	,303	,096 [*]	,345 ^{**}	,199	,244 [*]
	Sig. (2-tailed)	,017	,461	,006	,124	,058
	N	61	61	61	61	61
A2	Pearson Correlation	,105 [*]	-,150	,072 [*]	,105	,096

	Sig. (2-tailed)	,422	,249	,579	,422	,460
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,554**	,118*	,335	,338*	,202**
A3	Sig. (2-tailed)	,000	,364	,008	,008	,119
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,121	,448	,078*	,043	,317
A4	Sig. (2-tailed)	,352	,000	,550	,742	,013
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,442*	,255	,395**	,084	,148
A5	Sig. (2-tailed)	,000	,047	,002	,521	,254
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	1*	,024	,308**	,250	,241**
A6	Sig. (2-tailed)		,854	,016	,052	,062
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,024	1	,056	,101**	,261*
A7	Sig. (2-tailed)	,854		,669	,440	,042
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,308**	,056	1**	,217	,273**
A8	Sig. (2-tailed)	,016	,669		,093	,033
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,250	,101	,217**	1	,474
A9	Sig. (2-tailed)	,052	,440	,093		,000
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,241	,261	,273	,474*	1
A10	Sig. (2-tailed)	,062	,042	,033	,000	
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,617**	,431*	,573**	,519**	,579**
البيئة_ التنظيمية	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61

Correlations

		البيئة_ التنظيمية
A1	Pearson Correlation	,598
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	61
A2	Pearson Correlation	,526*
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	61
A3	Pearson Correlation	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	61
A4	Pearson Correlation	,474
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	61
	Pearson Correlation	,620*
A5	Sig. (2-tailed)	,000
	N	61
	Pearson Correlation	,617*
A6	Sig. (2-tailed)	,000
	N	61
	Pearson Correlation	,431
A7	Sig. (2-tailed)	,001
	N	61
	Pearson Correlation	,573**
A8	Sig. (2-tailed)	,000
	N	61
	Pearson Correlation	,519
A9	Sig. (2-tailed)	,000
	N	61
	Pearson Correlation	,579
A10	Sig. (2-tailed)	,000
	N	61
	Pearson Correlation	1**
البيئة_التنظيمية	Sig. (2-tailed)	
	N	61

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 _75;77_يفى;92_لو;75__;77_;74_ي;76_ل;
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		q1	q2	q3	q4	q5
q1	Pearson Correlation	1	,126	,011	,368**	,317*
	Sig. (2-tailed)		,333	,934	,003	,013
	N	61	61	61	61	61
q2	Pearson Correlation	,126	1	,307*	,075	,049
	Sig. (2-tailed)	,333		,016	,567	,706
	N	61	61	61	61	61
q3	Pearson Correlation	,011	,307*	1	-,011	-,042
	Sig. (2-tailed)	,934	,016		,935	,747
	N	61	61	61	61	61
q4	Pearson Correlation	,368**	,075	-,011	1	,397**
	Sig. (2-tailed)	,003	,567	,935		,002

	N	61	61	61	61	61
q5	Pearson Correlation	,317 [*]	,049	-,042	,397 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,013	,706	,747	,002	
	N	61	61	61	61	61
q6	Pearson Correlation	,033	,198	,098	-,005	,407 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,801	,127	,452	,969	,001
	N	61	61	61	61	61
q7	Pearson Correlation	,076	,318 [*]	,046	,271 [*]	,377 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,561	,013	,726	,035	,003
	N	61	61	61	61	61
q8	Pearson Correlation	,138	,134	,117	,496 ^{**}	,443 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,289	,304	,371	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
q9	Pearson Correlation	,210	-,029	,121	,255 [*]	,089
	Sig. (2-tailed)	,104	,824	,354	,048	,494
	N	61	61	61	61	61
	Pearson Correlation	,448 ^{**}	,470 ^{**}	,371 ^{**}	,567 ^{**}	,622 ^{**}
البيئة_الوظيفية	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000
	N	61	61	61	61	61

Correlations

		q6	q7	q8	q9	البيئة_الوظيفية
q1	Pearson Correlation	,033	,076	,138	,210 ^{**}	,448 [*]
	Sig. (2-tailed)	,801	,561	,289	,104	,000
	N	61	61	61	61	61
q2	Pearson Correlation	,198	,318 [*]	,134 [*]	-,029	,470
	Sig. (2-tailed)	,127	,013	,304	,824	,000
	N	61	61	61	61	61
q3	Pearson Correlation	,098	,046 [*]	,117	,121	,371
	Sig. (2-tailed)	,452	,726	,371	,354	,003
	N	61	61	61	61	61
q4	Pearson Correlation	-,005 ^{**}	,271	,496	,255 ^{**}	,567 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,969	,035	,000	,048	,000
	N	61	61	61	61	61
q5	Pearson Correlation	,407 [*]	,377	,443	,089 ^{**}	,622 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,000	,494	,000
	N	61	61	61	61	61
q6	Pearson Correlation	1	,527	,409	,094	,595 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,473	,000
	N	61	61	61	61	61
q7	Pearson Correlation	,527	1 [*]	,384	,159 [*]	,657 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,221	,000
	N	61	61	61	61	61

q8	Pearson Correlation	,409	,384	1	,235**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,068	,000
	N	61	61	61	61	61
q9	Pearson Correlation	,094	,159	,235	1*	,400
	Sig. (2-tailed)	,473	,221	,068		,001
	N	61	61	61	61	61
البيئة_الوظيفية	Pearson Correlation	,595**	,657**	,696**	,400**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	
	N	61	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=M1 M2 M3 M4 M5 M6 M7 M8 M9 _75;77_ي;83_75_لم;75__77_74_ي;76_ج;
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6
M1	Pearson Correlation	1	,105	,341**	,116	,126	,281*
	Sig. (2-tailed)		,420	,007	,374	,334	,028
	N	61	61	61	61	61	61
M2	Pearson Correlation	,105	1	,235	,257*	,060	,108
	Sig. (2-tailed)	,420		,068	,045	,647	,409
	N	61	61	61	61	61	61
M3	Pearson Correlation	,341**	,235	1	,355**	-,082	,117
	Sig. (2-tailed)	,007	,068		,005	,528	,367
	N	61	61	61	61	61	61
M4	Pearson Correlation	,116	,257*	,355**	1	-,019	,213
	Sig. (2-tailed)	,374	,045	,005		,884	,100
	N	61	61	61	61	61	61
M5	Pearson Correlation	,126	,060	-,082	-,019	1	,084
	Sig. (2-tailed)	,334	,647	,528	,884		,518
	N	61	61	61	61	61	61
M6	Pearson Correlation	,281*	,108	,117	,213	,084	1
	Sig. (2-tailed)	,028	,409	,367	,100	,518	
	N	61	61	61	61	61	61
M7	Pearson Correlation	,225	,093	,345**	,184	-,109	,380**
	Sig. (2-tailed)	,081	,475	,006	,156	,401	,003
	N	61	61	61	61	61	61
M8	Pearson Correlation	,233	-,034	,050	,076	,102	-,060
	Sig. (2-tailed)	,071	,794	,703	,563	,436	,646
	N	61	61	61	61	61	61

M9	Pearson Correlation	,174	,157	,074	-,033	,139	-,170
	Sig. (2-tailed)	,181	,227	,570	,798	,285	,191
	N	61	61	61	61	61	61
البيئة_المادية	Pearson Correlation	,630**	,495**	,602**	,522**	,289*	,461**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,024	,000
	N	61	61	61	61	61	61

Correlations

		M7	M8	M9	البيئة_المادية
M1	Pearson Correlation	,225	,233	,174**	,630
	Sig. (2-tailed)	,081	,071	,181	,000
	N	61	61	61	61
M2	Pearson Correlation	,093	-,034	,157	,495*
	Sig. (2-tailed)	,475	,794	,227	,000
	N	61	61	61	61
M3	Pearson Correlation	,345**	,050	,074	,602**
	Sig. (2-tailed)	,006	,703	,570	,000
	N	61	61	61	61
M4	Pearson Correlation	,184	,076*	-,033**	,522
	Sig. (2-tailed)	,156	,563	,798	,000
	N	61	61	61	61
M5	Pearson Correlation	-,109	,102	,139	,289
	Sig. (2-tailed)	,401	,436	,285	,024
	N	61	61	61	61
M6	Pearson Correlation	,380*	-,060	-,170	,461
	Sig. (2-tailed)	,003	,646	,191	,000
	N	61	61	61	61
M7	Pearson Correlation	1	-,022	-,032**	,505
	Sig. (2-tailed)		,864	,806	,000
	N	61	61	61	61
M8	Pearson Correlation	-,022	1	-,017	,300
	Sig. (2-tailed)	,864		,897	,019
	N	61	61	61	61
M9	Pearson Correlation	-,032	-,017	1	,328
	Sig. (2-tailed)	,806	,897		,010
	N	61	61	61	61
البيئة_المادية	Pearson Correlation	,505**	,300**	,328**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,010	
	N	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=s1 s2 s3 s4 s5 s6 s7 s8 s9 _75;77_فني;78_ل;75__;77_74_ي;76_ل;
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		s1	s2	s3	s4	s5	s6
s1	Pearson Correlation	1	,378**	,024	,271 ⁺	,193	,239
	Sig. (2-tailed)		,003	,856	,034	,136	,063
	N	61	61	61	61	61	61
s2	Pearson Correlation	,378**	1	,007	,299 ⁺	,272 ⁺	,154
	Sig. (2-tailed)	,003		,960	,019	,034	,235
	N	61	61	61	61	61	61
s3	Pearson Correlation	,024	,007	1	,190	,329**	,054
	Sig. (2-tailed)	,856	,960		,143	,010	,681
	N	61	61	61	61	61	61
s4	Pearson Correlation	,271 ⁺	,299 ⁺	,190	1	,254 ⁺	,307 ⁺
	Sig. (2-tailed)	,034	,019	,143		,048	,016
	N	61	61	61	61	61	61
s5	Pearson Correlation	,193	,272 ⁺	,329**	,254 ⁺	1	,188
	Sig. (2-tailed)	,136	,034	,010	,048		,147
	N	61	61	61	61	61	61
s6	Pearson Correlation	,239	,154	,054	,307 ⁺	,188	1
	Sig. (2-tailed)	,063	,235	,681	,016	,147	
	N	61	61	61	61	61	61
s7	Pearson Correlation	,088	,356**	,135	,012	,408**	,230
	Sig. (2-tailed)	,501	,005	,299	,929	,001	,075
	N	61	61	61	61	61	61
s8	Pearson Correlation	,242	,330**	-,050	,138	,266 ⁺	,266 ⁺
	Sig. (2-tailed)	,060	,009	,704	,289	,038	,038
	N	61	61	61	61	61	61
s9	Pearson Correlation	,290 ⁺	,292 ⁺	,191	,268 ⁺	,155	,330**
	Sig. (2-tailed)	,023	,022	,141	,037	,233	,009
	N	61	61	61	61	61	61
البيئة_التقنية	Pearson Correlation	,552**	,617**	,376**	,550**	,595**	,550**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	61	61	61	61	61	61

Correlations

		s7	s8	s9	البيئة_التقنية
s1	Pearson Correlation	,088	,242**	,290	,552 ⁺
	Sig. (2-tailed)	,501	,060	,023	,000
	N	61	61	61	61

s2	Pearson Correlation	,356**	,330	,292	,617*
	Sig. (2-tailed)	,005	,009	,022	,000
	N	61	61	61	61
s3	Pearson Correlation	,135	-,050	,191	,376
	Sig. (2-tailed)	,299	,704	,141	,003
	N	61	61	61	61
s4	Pearson Correlation	,012*	,138*	,268	,550*
	Sig. (2-tailed)	,929	,289	,037	,000
	N	61	61	61	61
s5	Pearson Correlation	,408	,266*	,155**	,595*
	Sig. (2-tailed)	,001	,038	,233	,000
	N	61	61	61	61
s6	Pearson Correlation	,230	,266	,330	,550*
	Sig. (2-tailed)	,075	,038	,009	,000
	N	61	61	61	61
s7	Pearson Correlation	1	,343**	,369	,567
	Sig. (2-tailed)		,007	,003	,000
	N	61	61	61	61
s8	Pearson Correlation	,343	1**	,404	,582
	Sig. (2-tailed)	,007		,001	,000
	N	61	61	61	61
s9	Pearson Correlation	,369*	,404*	1	,654*
	Sig. (2-tailed)	,003	,001		,000
	N	61	61	61	61
البيئة_التقنية	Pearson Correlation	,567**	,582**	,654**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

/MISSING=PAIRWISE .

Correlations

		البيئة التنظيمية	البيئة الوظيفية	البيئة المادية	البيئة التقنية	البيئة الداخلية
البيئة_التنظيمية	Pearson Correlation	1	,578**	,320*	,412**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,000	,012	,001	,000
	N	61	61	61	61	61
البيئة_الوظيفية	Pearson Correlation	,578**	1	,302*	,383**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000		,018	,002	,000
	N	61	61	61	61	61
البيئة_المادية	Pearson Correlation	,320*	,302*	1	,305*	,619**
	Sig. (2-tailed)	,012	,018		,017	,000
	N	61	61	61	61	61

البيئة_التقنية	Pearson Correlation	,412**	,383**	,305*	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,017		,000
	N	61	61	61	61	61
البيئة_الداخلية	Pearson Correlation	,784**	,753**	,619**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=t1 t2 t3 t4 t5 t6 t7 t8 t9
_75;_75;يمى;92_ن;78_ل;75_م;75_;86_;78_ل;75_ل
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		t1	t2	t3	t4	t5
t1	Pearson Correlation	1	,072	,222	,138	,213
	Sig. (2-tailed)		,583	,086	,289	,099
	N	61	61	61	61	61
t2	Pearson Correlation	,072	1	,156	,508**	,348**
	Sig. (2-tailed)	,583		,229	,000	,006
	N	61	61	61	61	61
t3	Pearson Correlation	,222	,156	1	,368**	,121
	Sig. (2-tailed)	,086	,229		,004	,355
	N	61	61	61	61	61
t4	Pearson Correlation	,138	,508**	,368**	1	,530**
	Sig. (2-tailed)	,289	,000	,004		,000
	N	61	61	61	61	61
t5	Pearson Correlation	,213	,348**	,121	,530**	1
	Sig. (2-tailed)	,099	,006	,355	,000	
	N	61	61	61	61	61
t6	Pearson Correlation	,185	,361**	,374**	,406**	,291*
	Sig. (2-tailed)	,153	,004	,003	,001	,023
	N	61	61	61	61	61
t7	Pearson Correlation	,269*	,269*	,240	,310*	,491**
	Sig. (2-tailed)	,036	,036	,063	,015	,000
	N	61	61	61	61	61
t8	Pearson Correlation	-,054	,202	,129	,204	,164
	Sig. (2-tailed)	,680	,119	,322	,114	,205
	N	61	61	61	61	61
t9	Pearson Correlation	,359**	,494**	,071	,185	,427**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,589	,154	,001

N	61	61	61	61	61
Pearson Correlation	,429**	,663**	,498**	,685**	,662**
الالتزام_التنظيمي Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000
N	61	61	61	61	61

Correlations

		t6	t7	t8	t9	الالتزام_التنظيمي
t1	Pearson Correlation	,185	,269	-,054	,359	,429
	Sig. (2-tailed)	,153	,036	,680	,004	,001
	N	61	61	61	61	61
t2	Pearson Correlation	,361	,269	,202	,494**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,004	,036	,119	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
t3	Pearson Correlation	,374	,240	,129	,071**	,498
	Sig. (2-tailed)	,003	,063	,322	,589	,000
	N	61	61	61	61	61
t4	Pearson Correlation	,406	,310**	,204**	,185	,685**
	Sig. (2-tailed)	,001	,015	,114	,154	,000
	N	61	61	61	61	61
t5	Pearson Correlation	,291	,491**	,164	,427**	,662
	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,205	,001	,000
	N	61	61	61	61	61
t6	Pearson Correlation	1	,465**	,058**	,286**	,649*
	Sig. (2-tailed)		,000	,659	,026	,000
	N	61	61	61	61	61
t7	Pearson Correlation	,465*	1*	,130	,269*	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000		,319	,036	,000
	N	61	61	61	61	61
t8	Pearson Correlation	,058	,130	1	,393	,427
	Sig. (2-tailed)	,659	,319		,002	,001
	N	61	61	61	61	61
t9	Pearson Correlation	,286**	,269**	,393	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,026	,036	,002		,000
	N	61	61	61	61	61
الالتزام_التنظيمي	Pearson Correlation	,649**	,642**	,427**	,662**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	
	N	61	61	61	61	61

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		البيئة الداخلية	الالتزام التنظيمي	اجمالي العبارات
البيئة_الداخلية	Pearson Correlation	1	,572**	,968**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	61	61	61
الالتزام_التنظيمي	Pearson Correlation	,572**	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	61	61	61
اجمالي_العبارات	Pearson Correlation	,968**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	9

RELIABILITY

```
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	9

```
RELIABILITY
/VARIABLES=M1 M2 M3 M4 M5 M6 M7 M8 M9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	9

```
RELIABILITY
/VARIABLES=s1 s2 s3 s4 s5 s6 s7 s8 s9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	9

RELIABILITY

```

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 M1 M2
M3 M4 M5 M6 M7 M8 M9 s1 s2 s3 s4 s5 s6 s7 s8 s9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	37

RELIABILITY

```

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 M1 M2
M3 M4 M5 M6 M7 M8 M9 s1 s2 s3 s4 s5 s6 s7 s8 s9 t1 t2 t3 t4 t5 t6 t7 t8 t9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	46

RELIABILITY

```

/VARIABLES=t1 t2 t3 t4 t5 t6 t7 t8 t9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	9

T-TEST

```

/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10
/CRITERIA=CI(.95).
    
```

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
A1	61	3,51	,595	,076
A2	61	3,62	,662	,085
A3	61	3,49	,698	,089
A4	61	3,33	,747	,096
A5	61	3,39	,759	,097
A6	61	3,44	,764	,098
A7	61	3,26	,835	,107
A8	61	3,36	,797	,102
A9	61	3,62	,799	,102
A10	61	3,84	,583	,075

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A1	6,670	60	,000	,508	,36	,66
A2	7,345	60	,000	,623	,45	,79
A3	5,502	60	,000	,492	,31	,67
A4	3,430	60	,001	,328	,14	,52
A5	4,049	60	,000	,393	,20	,59
A6	4,523	60	,000	,443	,25	,64
A7	2,454	60	,017	,262	,05	,48
A8	3,536	60	,001	,361	,16	,56
A9	6,087	60	,000	,623	,42	,83
A10	11,209	60	,000	,836	,69	,99

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q1	61	3,39	,690	,088
q2	61	3,38	,756	,097
q3	61	3,44	,847	,108
q4	61	3,46	,721	,092
q5	61	3,28	,710	,091
q6	61	3,33	,831	,106
q7	61	3,20	,726	,093
q8	61	3,28	,756	,097
q9	61	3,16	,583	,075

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q1	4,454	60	,000	,393	,22	,57
q2	3,893	60	,000	,377	,18	,57
q3	4,081	60	,000	,443	,23	,66
q4	4,976	60	,000	,459	,27	,64
q5	3,065	60	,003	,279	,10	,46
q6	3,081	60	,003	,328	,12	,54
q7	2,116	60	,039	,197	,01	,38
q8	2,880	60	,006	,279	,09	,47

q9	2,198	60	,032	,164	,01	,31
----	-------	----	------	------	-----	-----

T-TEST

/TESTVAL=3
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=M1 M2 M3 M4 M5 M6 M7 M8 M9
 /CRITERIA=CI (.95) .

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
M1	61	3,31	,827	,106
M2	61	3,34	,854	,109
M3	61	3,52	,829	,106
M4	61	3,49	,809	,104
M5	61	3,66	,728	,093
M6	61	3,70	,760	,097
M7	61	3,62	,820	,105
M8	61	3,44	,742	,095
M9	61	3,25	,850	,109

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
M1	2,940	60	,005	,311	,10	,52
M2	3,148	60	,003	,344	,13	,56
M3	4,944	60	,000	,525	,31	,74
M4	4,749	60	,000	,492	,28	,70
M5	7,038	60	,000	,656	,47	,84
M6	7,241	60	,000	,705	,51	,90
M7	5,935	60	,000	,623	,41	,83
M8	4,658	60	,000	,443	,25	,63
M9	2,260	60	,027	,246	,03	,46

T-TEST

/TESTVAL=3
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=s1 s2 s3 s4 s5 s6 s7 s8 s9
 /CRITERIA=CI (.95) .

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
s1	61	3,13	1,024	,131
s2	61	3,44	1,009	,129
s3	61	3,69	1,025	,131
s4	61	3,56	,992	,127
s5	61	3,31	,886	,113
s6	61	3,33	,978	,125
s7	61	3,39	,900	,115
s8	61	3,52	,993	,127
s9	61	3,38	,952	,122

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
s1	1,000	60	,321	,131	-,13	,39
s2	3,427	60	,001	,443	,18	,70
s3	5,245	60	,000	,689	,43	,95
s4	4,388	60	,000	,557	,30	,81
s5	2,746	60	,008	,311	,08	,54
s6	2,617	60	,011	,328	,08	,58
s7	3,416	60	,001	,393	,16	,62
s8	4,124	60	,000	,525	,27	,78
s9	3,095	60	,003	,377	,13	,62

T-TEST

```

/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=t1 t2 t3 t4 t5 t6 t7 t8 t9
/CRITERIA=CI(.95).
    
```

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
t1	61	4,00	,730	,094
t2	61	3,41	,955	,122
t3	61	3,70	,823	,105
t4	61	3,56	,827	,106
t5	61	3,80	,749	,096
t6	61	3,61	,862	,110
t7	61	3,56	,847	,108
t8	61	3,69	,847	,108

t9	61	3,67	,889	,114
----	----	------	------	------

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
t1	10,695	60	,000	1,000	,81	1,19
t2	3,351	60	,001	,410	,17	,65
t3	6,686	60	,000	,705	,49	,92
t4	5,263	60	,000	,557	,35	,77
t5	8,379	60	,000	,803	,61	1,00
t6	5,497	60	,000	,607	,39	,83
t7	5,139	60	,000	,557	,34	,77
t8	6,346	60	,000	,689	,47	,91
t9	5,904	60	,000	,672	,44	,90

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A1	6,670	60	,000	,508	,36	,66
A2	7,345	60	,000	,623	,45	,79
A3	5,502	60	,000	,492	,31	,67
A4	3,430	60	,001	,328	,14	,52
A5	4,049	60	,000	,393	,20	,59
A6	4,523	60	,000	,443	,25	,64
A7	2,454	60	,017	,262	,05	,48
A8	3,536	60	,001	,361	,16	,56
A9	6,087	60	,000	,623	,42	,83
A10	11,209	60	,000	,836	,69	,99

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر بيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 61 استمارة استبيان على عينة من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية جيجل.

توصلت الدراسة إلى وجود إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول عناصر بيئة العمل الداخلية، كما أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أيضا وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في الالتزام التنظيمي للعاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية جيجل.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، الالتزام التنظيمي، البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية.

Abstract

This study aimed to clarify the impact of the internal work environment on the organization commitment of employees in the institution under study, the study relied on the descriptive approach and the questionnaire was used as a data collection tool , where 61 questionnaire forms were distributed to a sample of employees of the directorate of electricity and gas distribution in jijel state.

The presence of a high positive awareness among the study sample members about the elements of the internal work environment, the results also indicated a high level of organizational commitment among the study sample members, the results also showed a positive and statistically significant impact of the internal work environment on the organizational and gaz distribution in jijel state.

Key words: internal work environment, organizational commitment, organizational environment, functional environment, physical environment, technical environment.