

أثر البيئة الداخلية للعمل على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص في مديرية التجارة -جيجل

The effect of the internal environment of work on the organizational commitment of special corps employees in the Direction of Trade – Jijel

L'effet de l'environnement interne de travail sur l'engagement organisationnel des salariés des corps spéciale de la Direction du Commerce - Jijel

بوخدوني لقمان¹، عقون شراف²*

تاريخ النشر: 2022/03/10

تاريخ القبول: 2021/04/13

تاريخ الإرسال: 2020/09/17

ملخص:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة اثر البيئة الداخلية للعمل من خلال أبعادها: "خصائص الوظيفة، النمط القيادي، فرق العمل، الحوافز" على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص في مديرية التجارة-جيجل. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري والمنهج الإحصائي في الجانب التطبيقي، مع استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، تم توزيعه على مجتمع الدراسة المكون من 150 موظفا في السلك الخاص. خلصت الدراسة إلى عدم وجود اثر لخصائص الوظيفة، والنمط القيادي، و فرق العمل على الالتزام التنظيمي، في حين يوجد الأثر في الحوافز فقط. وجود فروق عند مستوى دلالة 0.05 تعزى لكل من الرتبة، اقدمية الخدمة، والدخل الشهري. أوصت الدراسة بضرورة تحسين البيئة الداخلية للعمل في مديرية التجارة. الكلمات المفتاحية: البيئة؛ البيئة الداخلية للعمل؛ الالتزام التنظيمي.

Abstract :

This study aims to determine the internal environment of work through its dimensions: "job characteristics, leadership style, work teams, incentives" on the OC of special corps employees in the Direction of Trade. Descriptive analytical approach adopted in the theoretical side and statistical approach in the applied side. The questionnaire has been used as a tool to collect data for the study's variables, it was distributed study population 150 consisting of special corps employees. The results of the study concluded that there is no effect for each of the job characteristics, leadership style, and work teams on OC, while incentives affect only OC. There are differences a significance level of 0.05 attributable to each of the rank, service seniority, monthly income. Study recommended need improve the internal environment to work.

Keywords: Environment; Internal Environment of Work; Organizational Commitment.

Résumé :

cette étude vise à déterminer l'impact de l'environnement interne du travail à travers ses dimensions les caractéristiques de la fonction, le style de leadership, groupes de travail, récompenses sur l'engagement organisationnel des fonctionnaires du corps spécial au sein de la Direction de

*المؤلف المرسل: شراف عقون aggoun.charaf@yahoo.fr

¹Lokman Boukhdouni, university center of abdelhafid Boussouf Mila, Laboratory of economic studies for industrial zones in light of the new role of the university, the case of BordjBouArreridj:Algeria,l.boukhdouni@centre-univ-Mila.dz

²Charaf Aggoun, university center of Abdelhafid Boussouf Mila, Laboratory of studies of economic diversification strategies to achieve sustainable development, Mila: Algeria aggoun.charaf@yahoo.fr

commerce. Il y a eu l'utilisation d'un questionnaire comme outil dans la collecte des données variables de l'étude, sur une population constitué de 150 employés du corps spécial. L'étude a conclu que chacune des caractères du poste, style de leadership et des équipes de travail n'a aucun effet sur l'engagement organisationnel, alors que l'effet ne concerne que les incitations.

Mots clés : Environnement ; environnement interne au travail ; l'engagement organisationnel.

مقدمة:

لكل منظمة خصائصها وأساليبها الخاصة في العمل والتي تميزها عن باقي المنظمات الأخرى، والتي تمثل في مجموعها البيئة التي ينشط فيها العاملون داخل المنظمة، وهي نفسها البيئة التي يتفاعل فيها الفرد ويحاول التكيف معها ويتأثر بها ويؤثر فيها، وهذه البيئة هي التي تساعد الفرد في تحقيق أهدافه وطموحاته وقد لا تحققها، أي أن لهذه البيئة تأثير على السلوك الوظيفي للعاملين في المنظمة، ومن هنا ركزت العديد من الإدارات الحديثة اهتمامها بالبيئة التي يعمل فيها الفرد والتي تعرف ببيئة العمل الداخلية لأنها تعد مسؤولة وملزمة من اجل توفير بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل.

إن توفير المنظمة بيئة عمل داخلية ملائمة سوف ينعكس مباشرة ويؤثر عليها ايجابيا ويشعرها بالارتياح، الشيء الذي يجسد حرص المنظمات على تجنب الوقوع في الأخطاء التي تكلفها فقدان أفرادها وتركهم للمنظمة، وفقدان الثقة فيها وكذا بالبيئة التنظيمية الداخلية للعمل. ولذلك فالمنظمات والإدارات تبذل جهود كبيرة من اجل تصميم بيئة عمل داخلية مشجعة تهدف إلى الحد من إهدار الأفراد والتكلفة العالية من حيث التوظيف، والعمل على الموازنة بين أهداف وقيم المنظمة وأهداف وقيم أفرادها، وتحقيق الالتزام التنظيمي من خلال توجيه الفرد للبقاء والاستمرار في المنظمة رغم وجود مزايا وفرص وبدائل خارجية متاحة، وجعله يرتبط بها عاطفيا ويشعر بان مشاكل المؤسسة هي من ضمن مشاكله أيضا. فالمنظمة تهدف لرفع الروح المعنوية لدى العاملين وجذبهم إليها، مما ينعكس على المنظمة وسمعتها وأدائها بشكل ايجابي، خاصة من طرف موظفين الإدارات العمومية على غرار الأسلاك الخاصة في قطاع التجارة المسؤولة عن حماية المستهلك. فمتى شعر الموظف بوجود بيئة عمل داخلية من نمط قيادي مشجع على المبادرة وخصائص وظيفية تتماشى وطبيعة القدرات ومؤهلات الموظف وكذا وجود فرق عمل تتميز بتنوع الكفاءات وعلى قدر من التعاون والتنسيق بالإضافة إلى توفر حوافز ورواتب مناسبة يتولد عندهم شعور ايجابي اتجاه المنظمة التي يعمل فيها والإخلاص لها والافتخار بالعمل فيها وامتلاك الرغبة في الاستمرار فيها مما يجعلهم على درجة من الالتزام التنظيمي وعلى قدر من الولاء للمنظمة.

1- الإجراءات المنهجية للدراسة

1-1 مشكلة الدراسة

تعتبر بيئة العمل الداخلية من المجالات المهمة في البحث خاصة بالنسبة للباحثين والإدارات الحديثة، لما لها من تأثير وانعكاس مباشر على الأفراد فيها من خلال توليد الشعور الايجابي للعاملين والرفع من الروح المعنوية لديهم، وبث الرغبة في الاستمرار في المنظمة وجعلهم على درجة من الالتزام والولاء للمنظمة. ولأن الباحث موظف في مديرية التجارة لولاية جيجل، وعلى اثر احتجاجات الموظفين للمطالبة بزيادة رواتبهم وتحسين أوضاعهم الوظيفية. حسب التقارير الصادرة عن وزارة التجارة وما لمست من انخفاض مستويات الالتزام التنظيمي للمديريات التابعة لها، حيث ارتأت أنها بحاجة إلى إجراء بعض التغييرات فيما يخص بيئة العمل الداخلية من أجل تحقيق الالتزام التنظيمي لمستخدمي التجارة قصد تحقيق أهدافها المنشودة. واستجابة منها لهذه التوصيات حرص الباحث على إجراء هذه الدراسة، وعليه فان الإشكالية المراد تناولها بالدراسة والتحليل، يمكن التعبير عنها بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير أبعاد بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل؟.

ويندرج ضمن هذا التساؤل خمسة أسئلة فرعية كما يلي:

- ما مدى تأثير بعد خصائص الوظيفة على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل؟.
- ما مدى تأثير بعد النمط القيادي على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل؟.
- ما مدى تأثير بعد فرق العمل على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل؟.
- ما مدى تأثير بعد الحوافز على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل؟.
- ما مدى تأثير بعد الفروق في آراء عينة الدراسة حول بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الرتبة، أقدمية الخدمة، الدخل الشهري)؟.

1-2 فرضيات الدراسة: تقوم الدراسة إلى السعي لإثبات أو نفي الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية للدراسة

H0- "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لأبعاد بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل."

وتتفرع الفرضية الرئيسية إلى خمسة فرضيات فرعية أخرى هي على النحو التالي:

- H01- "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعء خصائص الوظيفة على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل."
- H02- "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعء النمط القيادي على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل."
- H03- "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعء فرق العمل على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل."
- H04- "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعء الحوافز على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة لولاية جيجل."
- H05- "لا يوجد أثر للفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء عينة الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05 حول أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الرتبة، أقدمية الخدمة، الدخل الشهري)."

1-3 أسباب اختيار موضوع الدراسة

- الرغبة والميول الشخصي في معرفة بيئة العمل الداخلية في بعض الإدارات العمومية والتي من بينها مديرية التجارة.
- رغبة الباحث بدراسة مؤسسة عمومية، فالكثير من الدراسات في هذا المجال تتم في مؤسسات صناعية وخدمية، خاصة وان مديرية التجارة تتميز بخصوصية عملها تحتاج إلى موارد بشرية على مستوى عالي من الاستعداد والالتزام التنظيمي.
- إفادة المؤسسات العمومية الجزائرية وخاصة قطاع التجارة بدراسة واقعية تلمس بعضا من مشاكلها خاصة مستويات تدبب الالتزام التنظيمي.

- كشف العلاقة التأثيرية بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص في مديرية التجارة.

1-4 أهداف الدراسة

- إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة اثر بيئة العمل الداخلية وأبعادها (خصائص الوظيفة، النمط القيادي، فرق العمل، الحوافز) على مستوى الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص لمديرية التجارة جيجل، و إبراز الجوانب النظرية لبيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي، وتحليل العلاقة الأثرية بينهما من خلال دراسة تطبيقية عملية.

1-5 أهمية الدراسة

- تبنثق أهمية هذه الدراسة من طبيعة موضوع قيد الدراسة بالإضافة إلى المشاكل المطروحة من خلال إبراز الدور الذي تلعبه عناصر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص في مديرية التجارة جيجل.

-الإثراء المعرفي للدراسات ذات العلاقة بموضوع بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي بما يتماشى تطور الإدارة المعاصرة.
- أهمية النتائج التي يؤمل أن تفيد مسؤولي مديرية التجارة لولاية جيجل والقطاع بشكل عام، والتي تساهم في اتخاذ تدابير تلافي أوجه القصور من خلال إعادة تشكيل بيئة العمل الداخلية تكون داعمة لتحقيق الالتزام التنظيمي للموظفين.

1-6 مجتمع وعينة الدراسة

يضم مجتمع الدراسة جميع الأفراد العاملين في مديرية التجارة لولاية جيجل والمنتسبين لفئة الأسلاك الخاصة، وبسبب صغر مجتمع الدراسة قام الباحث باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات هذا المجتمع، حيث يتكون من 150 مفردة، وقد تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد المجتمع، وقد تم استرجاع جميع الاستبيان والذي كان صالح للدراسة.

1-7 منهجية الدراسة

اقتصرت الدراسة على مناقشة أثر بيئة العمل الداخلية من خلال أبعادها التي تم اختيارها والتي تلاءم موضوع الدراسة (خصائص الوظيفة، النمط القيادي، فرق العمل، الحوافز) على الالتزام التنظيمي حسب وجهة نظرهم، ولمعالجة الإشكالية موضوع الدراسة، سنتبع المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لمثل طبيعة هذه الدراسات. أما أداة الدراسة المستخدمة فقد تمثلت في الاستبيان، الذي تم تجزئته إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: متعلق بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة، ويضم 07 عبارات.

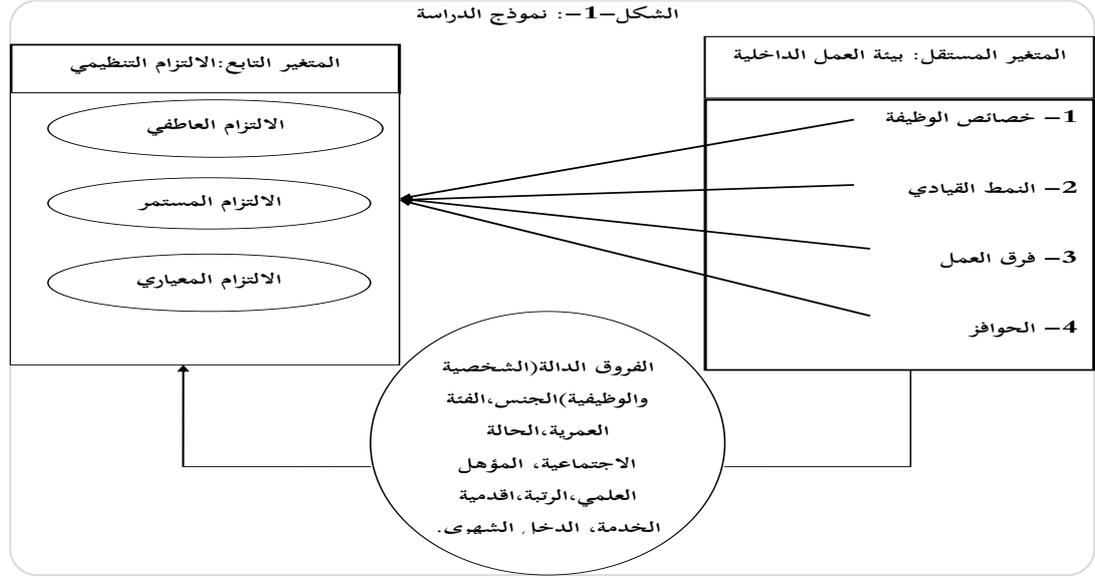
الجزء الثاني: متعلق بالمتغير المستقل "بيئة العمل الداخلية" تم تقسيمه إلى أربعة 04 أبعاد يتضمن في مجموعه 18 عبارة.

الجزء الثالث: متعلق بالمتغير التابع "الالتزام التنظيمي" والذي يتضمن في مجموعه 15 عبارة.

كما تم قياس اتجاهات آراء الموظفين حول محاور الاستبيان الأول والثاني والثالث باستخدام مقياس ليكرث الخماسي المتدرج من درجة الموافقة المتدنية جدا إلى درجة الموافقة المرتفعة جدا، بحيث أن طول الفئة يساوي 0.8.

1-8 نموذج الدراسة

يمكن تلخيص متغيرات الدراسة من خلال النموذج في الشكل الموالي:



المصدر: من إعداد الباحثين.

9-1 حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على معالجة موضوع اثر البيئة الداخلية للعمل على الالتزام التنظيمي، وقد اقتصرت على موظفي السلك الخاص، تمت هذه الدراسة بمديرية التجارة - جيجل، حيث أجريت الدراسة المسحية خلال الفترة الممتدة من أواخر شهر أكتوبر من سنة 2019 إلى غاية بداية شهر ماي من سنة 2020.

2- الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

1-2 ماهية بيئة العمل الداخلية

لتعريف لبيئة العمل الداخلية يرى الباحث انه من الأجدد التنقل من العام إل الخاص، ثم إعطاء أهم الملاحظات.

1-1-2 تعريف البيئة

-اصطلاحا، البيئة، قدم العالم الألماني أرنست هيكل (1834- 1919) المتخصص في علم الحياة أن أصل كلمة "Ecologie" هو يوناني بمعنى علم البيئة، وهي مشتقة من الكلمة "Okologie" المركبة من كلمتين: "Oikos" تعني المنزل أو المسكن و"Logos" تعني العلم، وهي بذلك تعني علم المسكن، فالبيئة إذن هي المسكن الذي يعبر عن مجموعة من العوامل البيولوجية والكيميائية والطبيعية والجغرافية والمناخية المحيطة بالإنسان والتي تحدد نشاطه واتجاهاته وتؤثر في سلوكه ونظام حياته (Julien, 2003, p. 08). كما استخدم مصطلح البيئة "Environment" لأول مرة في مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة الذي انعقد سنة 1972 بمدينة ستوكهولم السويدية، أين تم استبدال عبارة الوسط البشري "Human Settlements" بعبارة "Living and Working Environment" للدلالة على مجموعة الظروف الطبيعية والاجتماعية التي يعيش ويعمل فيها الإنسان (Sohn, 1973, p. 08).

2-1-2 تعريف بيئة العمل الداخلية

هذا النوع من البيئة سوف يركز عليه الباحث لكونه المتغير المستقل للدراسة وتأثيره على الالتزام التنظيمي، وهناك عدة تعريفات لبيئة العمل الداخلية والتي سنعرض بعضها منها حسب اختلاف آراء العلماء والباحثين كالاتي:

- حسب اوبرمان "Opperman.C.S" تتكون بيئة العمل من ثلاثة بيئات فرعية: بيئة تقنية(المعدات والأدوات، التكنولوجيا، البنية التحتية والعناصر المادية الأخرى)، بيئة تنظيمية(النظم والإجراءات والممارسات والقيم والفلسفات) وأخيرا بيئة بشرية(العلاقات التفاعلية بين الموظفين، القيادة والإدارة)(Taiwo, 2010, pp. 301,302). قسم الباحث بيئة العمل إلى ثلاث بيئات، وهذا التقسيم له معنى بأن مختلف المنظمات ينشطون في بيئة تحتاج إلى مستوى تكنولوجي وتقني وإلى قواعد ونظم قصد تنظيم العمل، ولا يتم كل هذا دون وجود المورد البشري الذي يعتبر المحرك الرئيسي للأنشطة من خلال العلاقات التي يقوم بنائها، وتطرق إلى العنصر المادي المتمثل في الأجور والمكافآت وغيرها.

- في تعريف آخر تعبر بيئة العمل عن المكان الذي يعمل فيه الأفراد، ويشمل الوسط المادي (كالحرارة، التجهيزات)، وخصائص العمل(كعبء العمل)، والخصائص التنظيمية(كالثقافة التنظيمي)، وحتى الجوانب الخارجة عن نطاق التنظيم (كالعلاقات بين العمل والأسرة)(R.B Briner, 2000, pp. 299,300). هذا الباحث فصل فيما يخص الجانب الفيزيقي للبيئة، وفي خصائص الوظيفة التي تتميز بكثرة متطلباتها والتي تؤدي إلى ظهور ضغوط مهنية، كما أضاف الثقافة التنظيمية كجزء من الخصائص التنظيمية، كما أضاف الباحث علاقة الفرد بحياته الشخصية والأسرية.

- عرف أحمد أبو رحمة بيئة العمل الداخلية بأنها: "هي كل ما يؤثر في سلوك الأفراد والجماعات والتقنيات والنظم التي تعمل داخل المنظمة وتعمل المنظمة بموجبها" (أبو رحمة، 2017، صفحة 10). نلاحظ أن الباحث أضاف عنصر التقنية والنظم. كما عرف رحاحلة عبد الرزاق بيئة العمل الداخلية بأنها: "الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمؤسسة التي تحدد خصائص المؤسسة الداخلية ويميزها عن غيرها من المنظمات"(رحاحلة، 2010، صفحة 11).ركز الباحث عن الأبعاد التنظيمية من نظم وإجراءات، والتي تحدد مجموع الخصائص التي تميزها عن المؤسسات الأخرى.

وعليه نعرف بيئة العمل الداخلية بأنها مجموعة المتغيرات المادية والمعنوية والنفسية والاجتماعية التي تمثل الجزء الداخلي المحيط بالموظفين، والتي تؤثر على السلوك التنظيمي، الذي ينعكس مباشرة على مستوى الالتزام التنظيمي.

2-2 أهمية بيئة العمل الداخلية

يمكن إبراز هذه الأهمية من خلال ثلاث فاعلين، هم المنظمة والنقابات والموظفين قصد تحقيق المنافع كما يلي:

- تحسين وتنشيط السلوك الايجابي والحد من السلوك السلبي للموظفين، رفع مستوى الالتزام التنظيمي لديهم.

-تساهم النقابات العمالية بشكل كبير في تحسين بيئة العمل الداخلية للأفراد، حيث تعد هذه البيئة مجال للمفاوضة والمساومة من قبل النقابات لأرباب العمل، وكذا الحكومات في سعيها الدائم لحماية حقوق ومصالح العمال والموظفين.
-تمثل بيئة العمل فرصة لإشباع الحاجات وتحقيق الرفاهية، وهذه الحاجات هي نفسها التي جاء بها أبراهام ماسلو، الحاجات الفيزيولوجية، حاجات السلامة والأمان، حاجات الانتماء، حاجات التقدير والاحترام، حاجات تحقيق الذات.

2-3 عناصر بيئة العمل الداخلية

لقد اختلفت آراء الباحثين حول تقسيم عناصر بيئة العمل الداخلية فكل قسمها حسب ما يتماشى مع موضوع بحثه وأهدافه، حيث يرى احمد سيد مصطفى أن عناصر بيئة العمل الداخلية هي: (أحمد سيد، 2004، صفحة 57)
هي: الموارد البشرية من مديرين ومرؤوسين وعلاقاتهم التبادلية، ومدى ولائهم والتزامهم ودافعيتهم، النظم والسياسات الإدارية، تجهيزات المستخدم ومدى كفاءتها وكفايتها وفعاليتها، الموارد المالية والفنية ومستوى التكنولوجيا، طبيعة العمل وتصميمه، الظروف المادية للعمل كالإضاءة والتهوية الخ، الظروف المعنوية. أما مارلين سركيس فتري أن عناصر بيئة العمل الداخلية تتكون مما يلي: (سركيس م.، 2018، الصفحات 24-25) هي: ظروف العمل المادية والمتكونة من كفاءة التصميم الداخلي من تهوية وإضاءة وحرارة وفتحات الراحة والنظافة، وبيئة العمل النفسية والاجتماعية متمثلة في العلاقات الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين وسلوكهم.

فتقسيمات كل من هذين الباحثين متقاربة وتظم معظم عناصر بيئة العمل الداخلية، وعليه قام الباحث بتقسيم عناصر بيئة العمل الداخلية إلى أربعة عناصر (خصائص الوظيفة، النمط القيادي، فرق العمل، الحوافز) وهذا من حيث وجهة نظره وحسب ما يتماشى ويخدم موضوع الدراسة وسنخصص بالشرح الأبعاد الآتية:

● خصائص الوظيفة

عرفها المعهد الوطني الماليزي للسلامة والصحة المهنية على أنها: "الاستجابات الجسدية والعاطفية الضارة التي تحدث أثناء العمل بفعل عدم تطابق موارد وقدرات الموظف مع احتياجات ومتطلبات الوظيفة" (Asmui & al, 2012, p. 290)، كما أن بعض الوظائف وخاصة التي تتضمن التعامل مع الجمهور تحدث ضغوط عمل إضافية، وكذلك الوظائف التي لا تسمح بالترقية والتقدم والنمو المهني، فهذه الوظائف تجلب لدى الفرد الضيق والرغبة في التسرب وضعف الالتزام التنظيمي (القحطاني، 2008، صفحة 259).

● النمط القيادي

القيادة هي عنصر مهم في بيئة العمل الداخلية للمنظمات، فالقيادة هي قدرة الرئيس أو المدير في التأثير في الآخرين، حيث نجد عدة أنماط قيادية يمارسها القائد على العاملين، فمثلا نجد النمط الأوتوقراطي والنمط المتساهل والنمط

الديمقراطي، فالقائد الأوتوقراطي نجد جميع الصلاحيات والسلطات في يده، ويتخذ من المركزية أسلوباً أساسياً في العمل (سعود و آخرون، 2011، صفحة 381).

• فرق العمل

العمل بأسلوب فرق العمل من الأساليب الحديثة. فجماعات العمل تشكل وسيلة ضغط على مراكز اتخاذ القرار، خاصة إذا كانت القرارات تتعارض مع مصالحها، فكلما زاد ضغط هذه الجماعات كلما أجبرت متخذ القرار على التراجع عن قراره، وهو ما يشكل عقبة أمامهم، مما يقلل التزامهم التنظيمي نتيجة عجزهم عن مواجهة جماعات العمل (عبد الباقي، 2005، صفحة 249).

• الحوافز

تعتبر الحوافز نظام تتبعه الإدارة العليا بهدف تحفيز العمال نحو أداء أفضل، كما أن الحوافز تتنوع بين ما هو مادي ومعنوي (رحون، 2014، صفحة 50). وعليه فالمؤسسات تسعى لإيجاد بيئة عمل داخلية مشبعة بعدالة الأجور والترقيات، وإشعار الموظف بالثقة والمشاركة قصد كسب التزامه التنظيمي.

2-4 ماهية الالتزام التنظيمي

2-4-1 تعريف الالتزام التنظيمي

لقد اختلفت مفاهيم الالتزام التنظيمي نظراً لتعدد وجهات دراسته، حيث عرفه الباحثون كما يلي:

- عرف شيلدون "Sheldon" الالتزام التنظيمي بأنه: "التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها" (Sheldon, 1971, pp. 142-150). كما عرف بورتر وزملائه الالتزام التنظيمي بأنه: "قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها"، وتوصل إلى صفات الفرد الذي يظهر مستوى عالٍ من الالتزام التنظيمي تجاه منظمته وهي كالتالي:

1. إيمان قوي بالمنظمة وقبول لأهدافها وقيمها.

2. الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة.

3. الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة (الحفاجي، 2015، صفحة 48).

هناك من يرى أن الالتزام التنظيمي يعبر عن إيمان الموظفين بأهداف وقيم المنظمة وتقبلهم لها، وكذلك استعدادهم للبقاء في منظماتهم واستعدادهم الكبير لبذل جهودهم والعمل بكل كفاءة لتحقيق أهداف المنظمة وأداء عملهم بطريقة جيدة (Yang & Chang, 2008, p. 3). كما أن هناك من يرى الالتزام التنظيمي هو إيمان الموظف بأهداف المنظمة وقيمها وقبوله لها واستعداده لبذل جهد كبير من أجل تحقيق وبلوغ تلك الأهداف، وعادة ما يكون الالتزام

التنظيمي مصحوبا بالرغبة الكبيرة والدافع المرتفع نحو العمل والحرص الكبير على أن تكون المنظمة أكثر فعالية وازدهارا (Mohd Noor, Scarlat, Kasim, & Muhamad, 2010, p. 67). هناك من عرفه بأنه اعتقاد وسلوك الموظف اتجاه منظمته، إذ يكون الموظف مخلصا في أداء المهام الموكلة إليه ومبدعا في عمله، ويعتبر الالتزام التنظيمي حافزا كبيرا لتحقيق الأهداف التنظيمية وأهداف الموظف الخاصة في آن واحد (AZ, 2017, p. 2). نلاحظ من خلال التعريفات السابقة أن مفهوم الالتزام التنظيمي يشترك في النقاط التالية عند مختلف الباحثين:

● إيمان الفرد بالمؤسسة التي يعمل فيها وبقيمها وأهدافها.

● استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة.

● استعداد الفرد ورغبته في الاستمرار والبقاء في المنظمة.

وعليه يمكن تعريف الالتزام التنظيمي بأنه سلوك الفرد في المنظمة والذي ينجر عنه تطابق قيمه وأهدافه مع قيم وأهداف منظمته ورغبته في الاستمرار فيها وحرصه على تحقيق أهدافها مع الشعور بالاعتزاز بالعمل فيها.

2-4-2 أبعاد الالتزام التنظيمي

لقد طور ألين وماير (Allen and Meyer (1990) نظرية مكونة من ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري)، حيث حدد كل من ألين وماير (Allen and Meyer (1991) الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي على النحو التالي: (Noordin & al, 2011, p. 119)

● **الالتزام العاطفي:** ويشير إلى التعلق العاطفي للموظف في المؤسسة، والتعرف عليها، والمشاركة فيها. فالموظفون الذين لديهم التزام عاطفي قوي، يواصلون العمل مع المنظمة لأنهم يرغبون في القيام بذلك.

● **الالتزام المستمر (الاستمراري):** يشير إلى الوعي بالتكاليف المرتبطة بمغادرة المؤسسة، فالموظفون الذين يعتمد ارتباطهم الأساسي بالمؤسسة على التزام الاستمرارية يظلون في حاجة لأن يفعلوا ذلك.

● **الالتزام المعياري:** يعكس الشعور بالالتزام بمواصلة العمل فالموظفون الذين يتمتعون بمستوى عال من الالتزام المعياري يتعين عليهم البقاء في المنظمة.

أضاف باحثون بأن الالتزام العاطفي ينتج عن رضا الفرد اتجاه المنظمة فهي توفر احتياجاته الشخصية، والعدالة التنظيمية مما يعزز التزامهم العاطفي، أما الالتزام الاستمراري يتطور في حالة وجود متغيرات تزيد من التكاليف المرتبطة بالتخلي عن المنظمة والانتقال إلى منظمة أخرى، بينما يستند الالتزام المعياري إلى التنشئة الاجتماعية والأخلاقية للفرد، وشعوره بالواجب اتجاهها وانه عليه أن يجد التوازن بين التزامه الشخصي وبين التزامه اتجاه المنظمة، وانه يجب أن يكون مخلصا للمنظمة (Wolowska, 2014, pp. 130,131). بينما أشار فولفورد Fulford بخصوص الالتزام المستمر، أن

التزام الفرد يمكن أن يعتمد على مدركاته لخيارات العمل المتاحة خارج عمله، ويحدث هذا عندما يعتقد العامل داخل المنظمة أن مهاراته غير قابلة للتسويق، مثل هذا العامل يمكن أن يشعر انه مقيد بمؤسسته الحالية، لذا فإن العاملين ذوي الالتزام المستمر العالي يظلون في أعمالهم لأنهم يحتاجون ذلك (Fulford, 2005, pp. 75-77).

2-5 الدراسات السابقة

2-5-1 دراسة مارلين موسى سركيس سنة 2018 بعنوان "أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية على المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق". (مارلين سركيس، 2018). هدفت إلى التعرف على أثر بيئة العمل المتمثلة في (التكنولوجيا، التدريب، الحوافز والمكافآت، ظروف العمل، والهيكل التنظيمي) على الأداء الإبداعي للعاملين، خلصت الدراسة إلى وجود تأثير ايجابي لبيئة العمل على الأداء الإبداعي، جاءت هذه الأبعاد حسب الأفضلية: 1 ظروف العمل، 2 الهيكل التنظيمي، 3 التكنولوجيا، 4 التدريب، 5 الحوافز والمكافآت، وجود فروق جوهرية في استجابات أفراد العينة نحو بيئة العمل تعزى إلى كل من (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

2-5-2 دراسة يوسف محمد أبو رحمة سنة 2017 بعنوان "أثر عوامل البيئة الداخلية للمنظمة على مستوى دافعية الانجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية (الأونروا)". (يوسف ابو رحمة، 2017). هدفت إلى التعرف على أثر عوامل البيئة الداخلية والمتمثلة في (المستوى التنظيمي، الموارد المادية، الموارد البشرية، الحوافز والترقيات، والموارد التكنولوجية) على مستوى دافعية الانجاز، خلصت الدراسة إلى وجود أثر متوسط لمحور الحوافز والترقيات ووجود مستوى تصور مرتفع لمحور دافعية الانجاز لدى عينة الدراسة، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة بين عوامل البيئة الداخلية للمنظمة وبين جميع محاورها ومستوى دافعية الانجاز، عدم وجود فروق عند مستوى دلالة 0.05 تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس والعمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وجود فروق عند مستوى دلالة 0.05 لاستجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

2-5-3 دراسة سهام بن رحون سنة 2014 بعنوان "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة". (بن رحون، 2014). هدفت إلى معرفة أثر بيئة العمل من خلال عناصرها المادية المتمثلة في (القيادة، النظم واللوائح، التخصص، الرقابة، الاتصال، العلاقات الرسمية وغير الرسمية، نظام الحوافز والمكافآت) والمادية (الإضاءة، الحرارة والتهوية، التجهيزات المكتبية) على مستوى أدائهم. خلصت النتائج إلى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي 50.66%، كان اثر بيئة العمل جد نسبي بشكل

متوسط 26.63% وعال 39.12%، وجود أثر لبيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي أثرت في رغبة الإداريين في العمل وأدائهم الوظيفي.

2-5-4 دراسة عسيري احمد بن ناصر، سنة 2014 "الأنماط القيادية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين في الأمانة العامة لمجلس الشورى السعودي" (عسيري، 2014) هدفت إلى دراسة علاقة الأنماط القيادية بالالتزام التنظيمي. من أهم النتائج: أن الأنماط القيادية السائدة من وجهة نظر المبحوثين مرتبة حسب ممارسة النادي الاجتماعي بمتوسط 3,48، قيادة الفريق بمتوسط 3,43، القيادة المتسلطة بمتوسط 3,29، القيادة الفقيرة بمتوسط 3,02، اتضح أن مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين مرتفع بمتوسط حسابي 3,42، وجود علاقة طردية بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي للعاملين بواقع (0.31) عند مستوى معنوية 0.01، وهذا يعني أن هناك تأثير إيجابي متبادل بينهما.

2-5-5 دراسة الشمري، عايد بن رحيل عيادة، سنة 2013، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية (الشمري، 2013). خلصت الدراسة إلى السلوكيات التي تعبر عن ارتفاع مستويات الالتزام التنظيمي هي: انجاز مهام العمل يوميا، الالتزام بالحضور في موعد الدوام الرسمي، احترام الرؤساء والالتزام بتعليماتهم. أهم الخصائص المهمة لبيئة العمل الداخلية هي العمل بروح الفريق، والتزام العاملين بتعليمات حرس الحدود. يوجد ارتباط طردي قوي بين بيئة العمل الداخلية ومستويات الالتزام التنظيمي. لبيئة العمل الداخلية دور في تحقيق الالتزام التنظيمي وتعزيزه بدرجة مرتفعة.

2-5-6 دراسة موسى خير الدين، ومحمود النجار، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، 2010. (النجار و موسى، 2010) هدفت الدراسة إلى التحقق من اثر عناصر البيئة الداخلية (الهيكلة التنظيمي والثقافة التنظيمية) على الالتزام التنظيمي. خلصت الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة عند مستوى 0.05 لعناصر البيئة الداخلية مجتمعة ومنفردة على مستوى الالتزام التنظيمي، وجود مستوى مقبول من الالتزام التنظيمي بين العاملين عند 0.05، تبين أن الالتزام العاطفي هو الأقوى في المؤسسة يليه الالتزام المستمر بينما لا يوجد مستوى مقبول من الالتزام المعياري، لا توجد إحصائية عند مستوى 0.05 بين المتغيرات الشخصية وبين الالتزام التنظيمي.

2-5-7 التعقيب على الدراسات السابقة

تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كونها تعالج موضوع البيئة الداخلية للعمل والالتزام التنظيمي، إلا أنه وحسب تمحيصنا لها لم نجد أي دراسة استخدمت الأبعاد المعتمدة في الدراسة الحالية مجتمعة كلية، إضافة إلى اختلافها المكاني والزمني والميداني مع الدراسات الأخرى، كما لم نجد أي دراسة أجريت في هيئة إدارية عمومية رقابية.

3- نتائج الدراسة

3-1 صدق وثبات أداة الدراسة

يشير صدق أداة الدراسة إلى التأكد من أنها ستقيس ما أعدت لقياسه، بحيث تكون مفهومة من قبل كل من يستخدمها، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين، وفي ضوء آرائهم تم إثراء أداة الدراسة وبنائها في صورتها النهائية. وللتأكد من ثبات أداة الدراسة وصدقها البنائي، استخدمنا معادلة ألفا كرونباخ α ، كما يلي:

الجدول-1-: معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	البيئة الداخلية للعمل	الالتزام التنظيمي	الاستمارة ككل
معامل الثبات α	0.709	0.822	0.809

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات أداة الدراسة أكبر من 0.6 المعدل المقبول إحصائياً، وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

3-1 الصدق البنائي لأداة الدراسة

أوضحت النتائج أن مستوى الدلالة ($\text{Sig. (2-tailed)}=0.000 < 0.01$) ** أي أنه توجد دلالة إحصائية بين كل العبارات المكونة للمتغير مع متوسطها الحسابي، كما أن معامل ارتباط كل العبارات مع متوسطها والمشكلة لكل متغير محصورة بين 0.645 و 0.835 للمحور ككل وهي أكبر من 0.50 وهذا دليل على وجود ارتباط بين محاور الدراسة.

الجدول-2-: الصدق البنائي والاتساق الداخلي للدراسة

إجمالي المتغير	المتوسط. ح	الانحراف. م	المتغير	المتوسط. ح	الانحراف. م
البيئة الداخلية للعمل	2.3525	0.32411	الالتزام التنظيمي	1.9947	0.44454
المتغير	البعد	Spearman	Sig. (2-tailed)	Spearman'	Sig. (2-tailed)
البيئة الداخلية للعمل	1	0.372**	0.000	0.758**	0.000
	2	0.697**	0.000	0.502**	0.000
إجمالي المتغير		0.645**	0.000		
الالتزام التنظيمي	كل العبارات	من 19 إلى 33	الارتباط Spearman's	Sig. (2-tailed)	0.000
			0.835**		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمتغير البيئة الداخلية للعمل بلغ 2.3525 وهو يقع ضمن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي وهي فئة تشير إلى الخيار "غير موافق". يتضح وجود "اتساق مقبول" من ناحية البيئة الداخلية للعمل

ككل، حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.32411) وهو اقل من الواحد، هذا يعني وجود تجانس في إجابات الموظفين، أما بالنسبة للمتوسط الحسابي لمتغير الالتزام التنظيمي بلغ 1.9947، وهو يقع ضمن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي وهي فئة تشير إلى الخيار "غير موافق". تبين وجود "اتساق مقبول" من ناحية الالتزام التنظيمي ككل، حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0.44454) وهو اقل من الواحد مما يعني أن هناك تجانس في إجابات الموظفين.

3-2 طبيعة توزيع متغيرات الدراسة

يتم اختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة باستخدام معاملي الالتواء والتفرطح، والجدول التالي يبين نتائج ذلك.

الجدول-3-: معاملي الالتواء والتفرطح

المتغيرات/ الأبعاد	معامل الالتواء	معامل التفرطح
خصائص الوظيفة	-0.149	-0.131
النمط القيادي	0.422	0.824
فرق العمل	0.922	1.511
الحوافز	0.075	0.024
الالتزام التنظيمي	0.248	0.090
كل المحاور	0.481	1.179

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

نلاحظ أن معامل الالتواء محصور بين -0.149 و 0.922 وهو اقل من 3، بينما معامل التفرطح محصور بين -0.131 و 1.511 وهو اقل من 20، ومنه الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ويتم اختبار الفرضيات بالاعتماد على الاختبارات المعلمية.

3-3 اختبار ملائمة النموذج

لاختبار ملائمة النموذج وفرضية الدراسة الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والنتائج موضحة بالجدول التالي:

الجدول-4-: نتائج تحليل التباين للانحدار (المتغير التابع = الالتزام التنظيمي)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد المعدل R ²	معامل الارتباط (R)
الانحدار	4.892	4	1.223	7.222	0.000	0.166	0.408a
الخطأ	24.553	145	0.169	-	-	-	-
المجموع	29.445	149	-	-	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

نلاحظ أن مستوى الدلالة ($F < 0.05$)، إذن النموذج ذو أهمية إحصائية، بينت النتائج أن معامل التحديد 0.166 أي 16.60% من التباين في الالتزام التنظيمي كان نتيجة للتغير في البيئة الداخلية للعمل والنسبة المتبقية تعزى لعوامل

ومتغيرات أخرى غير مدرجة بالنموذج بالإضافة إلى أخطاء التقدير العشوائية. إذن نرفض الفرضية الصفرية H_0 نقبل الفرضية البديلة H_1 إذن تكون الفرضية الرئيسية كالتالي: يوجد أثر لأبعاد بيئة الداخلية للعمل على الالتزام التنظيمي.

4- التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة

4-1 اختبار صحة الفرضية الرئيسية والفرعية

يوضح الجدول أثر أبعاد البيئة الداخلية للعمل على الالتزام التنظيمي باستخدام اختبار نموذج الانحدار المتعدد.

الجدول-5-: نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية		المعاملات غير النمطية		النموذج Model
		Beta	الخطأ المعياري	B		
0.000	4.338	-	0.306	1.329	الثابت C	1
0.414	0.820-	0.063-	0.074	0.061-	خصائص الوظيفة	
0.113	1.594	0.144	0.082	0.130	النمط القيادي	
0.845	0.196	0.017	0.058	0.011	فرق العمل	
0.000	3.917	0.318	0.087	0.341	الحوافز	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

الجدول رقم (5) يبين النتائج الآتية:

- H01- ليس لخصائص الوظيفة أثر على الالتزام التنظيمي هذه الفرضية مقبولة لان مستوى الدلالة ($T=0.414 > 0.05$).
- H02- ليس للنمط القيادي اثر على الالتزام التنظيمي هذه الفرضية مقبولة لان مستوى الدلالة ($T=0.113 > 0.05$).
- H03- ليس لفرق العمل اثر على الالتزام التنظيمي هذه الفرضية مقبولة لان مستوى الدلالة ($T=0.845 > 0.05$).
- H04- ليس للحوافز اثر على الالتزام التنظيمي لان مستوى الدلالة ($T=0.000 < 0.05$) كما أن المعاملات النمطية "Beta" تعبر عن نسبة أثر الحوافز على الالتزام التنظيمي تساوي 0.318 أي بنسبة 31.8% وهي قيمة أعلى من القيم الأخرى. وعليه نرفض الفرضية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة التي تقول انه يوجد اثر للحوافز على الالتزام التنظيمي.
- H05- "لا يوجد أثر للفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء عينة الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05 حول أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الرتبة، أقدمية الخدمة، الدخل الشهري)". ولإختبار الفرضية تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. تم استخدام اختبار التباين الأحادي لمعرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

الجدول-6-: نتائج تحليل متغير الجنس

القيمة الاحتمالية.Sig	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.250	1.237-	2.3852	2.3198	بيئة العمل الداخلية
0.575	0.317	1.9831	2.0062	الالتزام التنظيمي
0.330	0.417-	2.1841	2.1630	جميع المحاور

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

نلاحظ أن القيمة الاحتمالية.Sig المقابلة لاختبار T أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لكل المجالات، وبذلك نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الدراسة تعزى إلى الجنس.

الجدول-7-: نتائج متغيرات العمر والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والرتبة واقدمية الخدمة والدخل.

متغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	د. الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة.Sig
العمر	بين المجموعات	0.161	2	0.081	0.843	0.433
	داخل المجموعات	14.069	147	0.096		
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	0.005	1	0.005	0.049	0.826
	داخل المجموعات	14.225	148	0.096		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.269	1	0.269	2.855	0.093
	داخل المجموعات	13.961	148	0.094		
الرتبة	بين المجموعات	3.999	9	0.444	6.080	0.000
	داخل المجموعات	10.231	140	0.073		
اقدمية الخدمة	بين المجموعات	0.955	3	0.318	3.500	0.017
	داخل المجموعات	13.275	146	0.091		
الدخل الشهري	بين المجموعات	0.879	3	0.293	3.204	0.025
	داخل المجموعات	13.351	146	0.091		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج spss.

-نلاحظ أن مستوىSig لمتغير الفئة العمرية أكبر من 0.05، وعليه نقبل الفرضية القائلة عدم وجود أثر للفروق ذات الدلالة عند مستوى المعنوية 0.05 حول أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى متغير الفئة العمرية.

- نلاحظ أن مستوى Sig لمتغير الحالة الاجتماعية أكبر من 0.05، وعليه نقبل الفرضية القائلة عدم وجود أثر للفروق ذات الدلالة عند مستوى المعنوية 0.05 لأثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

-نلاحظ أن مستوىSig لمتغير المستوى التعليمي أكبر من 0.05، يعني قبول الفرضية القائلة عدم وجود أثر للفروق الدالة عند مستوى المعنوية 0.05 حول أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

- نلاحظ أن مستوى Sig. لمتغير الرتبة أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود أثر للفروق الدالة عند مستوى المعنوية 0.05 حول أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى متغير الرتبة، ونقبل الفرضية البديلة بوجود فروق تعزى إلى متغير الرتبة، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات المتعددة في الجدول رقم (8).

- نلاحظ أن مستوى Sig. لمتغير اقدمية الخدمة أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود أثر للفروق إحصائية في آراء عينة الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05 حول أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى الاقدمية، ونقبل الفرضية البديلة بأنه يوجد فروق إحصائية تعزى إلى الاقدمية، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار LSD للمقارنات المتعددة. الجدول رقم (8) يوضح ذلك.

- نلاحظ أن مستوى Sig. لمتغير الدخل أقل من 0.05، وعليه نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود أثر للفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء عينة الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05 حول أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي تعزى إلى الدخل الشهري، ونقبل الفرضية البديلة بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الدخل الشهري، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات المتعددة الجدول رقم (8) يوضح ذلك.

الجدول-8-: اختبار LSD للتعرف على مصدر الفروق تبعاً لمتغير الرتبة وادمية الخدمة والدخل الشهري.

SIG	المتوسطات										المتغير
	مفتش.رقغ	مفتش.رقغ	محقق.رقغ	محقق.رقغ	محقق.رقغ	مفتش.ر.م	مفتش.ر.م	محقق.ر.م	محقق.ر.م	محقق.م	
.000	2.25	2.23	2.27	2.48	2.24	2.25	2.44	2.36	2.7	2.18	المستقل
.000	1.84	1.88	1.85	2.12	1.71	2.00	2.51	1.89	2.4	2.05	التابع
.000	2.04	2.05	2.06	2.30	1.97	2.12	2.47	2.13	2.55	2.11	الكل
Sig.	الفروق بين المتوسطات				ادمية الخدمة				ادمية الخدمة		
0.006	0.37753*				من 5 إلى اقل من 15 سنة				اقل من 5 سنوات		
0.518	0.26641				من 15 إلى اقل من 25 سنة						
0.328	0.30682				من 25 سنة فأكثر						
Sig.	الفروق بين المتوسطات				الدخل الشهري				الدخل الشهري		
0.042	0.58701*				40000 إلى اقل من 50000 دج				اقل من 30000 دج		
0.041	0.45606*				30000 إلى اقل من 40000 دج				من 50000 دج فأكثر		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS.

من الجدول يعزو الباحث أن اتجاه فروق أفراد المجتمع من الموظفين الذين رتبهم محقق رئيسي للمنافسة، وذلك لأن متوسط جميع المجالات هو أعلى متوسط والذي يقدر بـ 2.55.

نستنتج أنه توجد فروق إحصائية عند مستوى 0.05 بين مستوى موافقة الموظفين الذين تتراوح أقدميتهم من 5 إلى أقل من 15 سنة، وكذا من تقل أقدميتهم 5 سنوات و 25 سنة فأكثر، وكانت هذه الفروق لصالح من تقل سنوات أقدميتهم عن 5 سنوات بمقدار 0.377 درجة. كما تم استنتاج وجود فروق إحصائية عند مستوى 0.05 بين موافقة الموظفين ممن يتراوح دخلهم من 40000 إلى أقل من 50000 دج، ومن يتراوح دخلهم من 30000 إلى أقل من 40000 دج في حين كانت هذه الفروق لصالح من يقل دخلهم الشهري عن 30000 دج بمقدار 0.587 درجة.

5- تفسير نتائج الدراسة

يمكن تقديم تفسيراً للنتائج المتوصل إليها على النحو الآتي:

- لا يوجد أثر لخصائص الوظيفة على الالتزام التنظيمي، هذه النتيجة تختلف مع دراسة الشمري، وهذا دليل على أن خصائص الوظيفة للدراسة الحالية تختلف عنها في الدراسات السابقة.
- لا يوجد أثر للنمط القيادي على الالتزام التنظيمي، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة بن رحون، ودراسة الشمري ودراسة عسيري، وهذا دليل على أن الموظفين لا يهتمهم النمط القيادي، ولا يؤثر على مستوى التزامهم التنظيمي.
- لا يوجد أثر لفرق العمل على الالتزام التنظيمي، هذه النتيجة تختلف مع دراسة الشمري، وتفسر النتيجة بأن الموظفين لا يستفيدون من العمل الجماعي، سواء عمل فردي أو جماعي فهو لا يشكل فرق على التزامهم.
- يوجد أثر للحوافز على الالتزام التنظيمي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة بن رحون ودراسة مارلين، وتفسر النتيجة بأن نظام الأجر في المديرية مستمد من التشريعات الحكومية، وهو نظام غير مرن ولا يأخذ بعين الاعتبار التزام الموظفين.
- لا يوجد أثر للفروق عند مستوى المعنوية 0.05 تعزى إلى الجنس. هذه النتيجة تتفق مع دراسة موسى احمد ودراسة أبو رحمة، وتفسر أن كل أفراد المجتمع لديهم رؤية متشابهة ويعملون في بيئة متشابهة، وعليه فالجنس لا يؤثر في التزامهم.
- لا يوجد أثر للفروق عند مستوى المعنوية 0.05 تعزى إلى متغير الفئة العمرية. وهذه النتيجة تختلف مع دراسة مارلين، وتتفق مع دراسة موسى احمد ودراسة أبو رحمة، وتفسر هذه النتيجة إلى تشابه بيئة العمل لجميع الموظفين باختلاف سنهم.
- لا يوجد أثر للفروق الدالة عند مستوى المعنوية 0.05 تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة مارلين، وتفسر هذه النتيجة إلى إدراك الموظفين لجوانب بيئة العمل الداخلية دون تأثير الحالة الاجتماعية لهم، وهذا لان نسبة 64% هم من المتزوجين.
- لا يوجد أثر للفروق عند مستوى المعنوية 0.05 تعزى إلى المستوى التعليمي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة موسى احمد، ودراسة أبو رحمة وتختلف مع دراسة مارلين، وتفسر هذه إلى أن نسبة 96.7% هم من الجامعيين المدركون لجوانب البيئة الداخلية دون تأثير مستواهم التعليمي.

- يوجد أثر للفروق الدالة عند مستوى المعنوية 0.05 تعزى إلى متغير الرتبة، وتشير الفروق إلى الموظفين الذين رتبهم محقق رئيسي للمنافسة. وهذه النتيجة تختلف مع دراسة موسى احمد وتتفق مع دراسة أبو رحمة.
- يوجد أثر للفروق الدالة عند مستوى المعنوية 0.05 تعزى إلى متغير اقدمية الخدمة، وتشير الفروق لصالح من تقل سنوات أقدميتهم عن 5 سنوات، وهي نتيجة تختلف مع دراسة موسى احمد ودراسة أبورحمة، وتتفق مع دراسة مارلين، وتفسر أن هذه الفئة ليس لها خبرة كافية في العمل والتزامهم بالأعمال، فالعمال الأكثر خبرة لديهم التزام تنظيمي أعلى.
- يوجد أثر للفروق الدالة عند مستوى المعنوية 0.05 تعزى إلى متغير الدخل الشهري، وتفسر أن الموظفين ذوي الدخل يقل عن 30000 دج يندرجون تحت فئة اقدمية الخدمة لأقل من 5 سنوات، فهم موظفون جدد، والتزامهم التنظيمي اقل، أما الموظفين ذوي الدخل 50000 دج فأكثر فيندرجون تحت فئة اقدمية الخدمة أكثر من 25 سنة.

خاتمة

- استنادا إلى النتائج المتوصل إليها سابقا تم اقتراح مجموعة من التوصيات نلخصها في النقاط الآتية:
- إعادة بناء جو محفز للموظفين، يجعلهم يشعرون بأهميتهم التنظيمية، مما يولد الشعور بالرضا والالتزام التنظيمي لديهم.
 - إعادة بناء خصائص الوظيفة في مديرية التجارة، وتقليل الضغط والروتين، وتوسيع الوظيفة لتشمل مهام أخرى.
 - إعادة دراسة النمط القيادي السائد في المديرية وتعديله إلى نمط يمنح حرية اتخاذ القرارات، ويشجع الأفكار الجديدة.
 - دعم وتعزيز فرق العمل مع منحها القدرة على التسيير الذاتي، وتشجيع العمل الجماعي وتنمية وخلق روح التعاون.
 - تطبيق نظام للحوافز والأجور يتميز بالمرونة يشجع الموظفين على العمل ويشعرهم بالأمان الوظيفي ويخلق لديهم الشعور بالعمل في المديرية وعدم ترك العمل فيها، الأمر الذي يخلق لديهم التزام تنظيمي عالي.

قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية

1. أحمد سيد مصطفى، (2004). إدارة الموارد البشرية- الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، دون طبعة. القاهرة: شركة ناس
2. أحمد يوسف أبورحمة، (2017). "أثر عوامل البيئة الداخلية للمنظمة على مستوى دافعية الانجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية(الاونروا)". رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
3. الرحاحلة عبد الرزاق، (2010). "خصائص الأنماط القيادية في الواقع العلمي ومتطلبات التفكيك الاستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة"، مجلة العلوم الإنسانية دورية علمية محكمة، جامعة بسكرة، الجزائر، (10)، العدد 18، ص.ص. 11- 36.
4. سعود النمر، وآخرون، (2011). الإدارة العامة: الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة (الإصدار 7). الرياض: مطابع الحميضي.
5. سهام بن رحون، (2014). "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة" أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
6. الشمري عايد بن رحيل عبادة، (2013). " دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية". رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.
7. صالح الدين عبد الباقي، (2005). مبادئ السلوك التنظيمي، دون طبعة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
8. عسيري أحمد بن ناصر، (2014). "الأنماط القيادية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين في الأمانة العامة لمجلس الشورى السعودي". أطروحة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية.
9. علي محمد أحمد الصاورة، نعمة عباس الخفاجي، (2015). "إدارة التنوع: منظور الالتزام التنظيمي" دون طبعة. عمان: دار الأيام.
10. القحطاني سالم بن سعيد، (2008). "القيادة الإدارية التحول نحو نموذج القيادي العالمي"، دون طبعة. الرياض: مرار للطباعة والتغليف.

11. مارلين موسى سركيس، (2018). "أثر بيئة العمل على الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية على المصارف السورية الخاصة العاملة في دمشق" رسالة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA الجامعة الافتراضية السورية.

12. محمود أحمد النجار، و أحمد خير الدين موسى، (2010). "اثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية". تاريخ الاسترداد 01 28 ,2020، من عبد الرحيم محمد عبد الرحيم، مرجع أصيل في الإدارة والتنمية البشرية: <http://dr-ama.com/?p=4496>

مراجع باللغة الأجنبية

13. Akinyele Samuel Taiwo. (2010). "The influence of Work Environment on Workers Productivity: A case of selected oil and gaz industry in lagos, Nigeria". *African Journal of Business Management, Vol 04,(3)*, pp: 299-307.
14. AZ, Hafiz. (2017). Relationship between Organizational Commitment and Employee's Performance Evidence From Banking Sector of Lahore. *Arabian Journal of Business and Management Review* , Vol. 7, N°.2, pp:1-7.
15. Fulford, M. D. (2005). "That's not fair ! The Test of a Model of Organizational Justice, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Hotel Employees ". *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 4 (1)*,pp: 73-84.
16. Julien, D. (2003). "L'extinction d'espèce : Histoire et enjeux éthique d'un concept écologique". Université Paris XII, p : 08.
17. Louis B .Sohn,. (1973). "The Stockholm Declaration on the Human Environment". The Harvard International Law Journal, Vol 14 (03), p: 423- 515.
18. Mas'udah Asmui., & al,. (2012). The Importance of Work Environment Facilities. *Internasional Journal of Learnin and Development, Vol. 2, N°. 1, Malaysia*, pp: 289- 298.
19. Mohd Noor, N. A., Scarlat, C., Kasim, A., & Muhamad, A., & Muhamad, A. (2010). " Importance of Organizational Commitment, Job Motivation and Front Liners Self Efficacy Towards the Marketability of Hotel Industry in Kuala Lumpur Malaysia". *Academica Turistical, Vol. 3, (1-2)*,pp: 64-72.
20. Noordin, f., & al, e. (2011). "An Analysis of Career Stages on Organizational Commitment of Australian Managers". *International Journal of Business and Social Science, Vol. 2 , (17)*,pp: 117-126.
21. R.B Briner. (2000). "Relationships between Work Environments, psychological Environments and psychological Well-being ". Brirhbeck College, University of London, *Occuo Med, Vol 50, (5)*, pp: 299, 303.
22. Sheldon, M.E. (1971). "Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization". *Administrative Science Quarterly (16)*, pp: 142-150.
23. Wolowska, A. (2014). "Determinants of Organizational Commitment". *Human Resources Management & Ergonomics , VIII (1)*, pp: 129-146.
24. Yang, f., & Chang. (2008). "Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment amongst Clinical nurses: A questionnaire survey". *International Journal of Nursing Studies, Vol. 45 (6)*,pp: 879-887.