

[واقع الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية: دراسة ميدانية على ديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي]

إعداد الباحثان:

[يحيى سعد حماد صالح¹، محمد سعد حماد صالح²]

¹ مدرسة العلوم الإدارية والمالية، أكاديمية الدراسات العليا، فرع اجدابيا، مدينة اجدابيا – دولة ليبيا

² كلية الإدارة، جامعة النجم الساطع، مدينة البريقة – دولة ليبيا

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي. لتحقيق أهداف الدراسة أتبع الباحث منهج دراسة الحالة، وأستخدم استمارة الاستبيان أداه رئيسيه في تجميع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بديوان الخدمة الاجتماعية في مدينة بنغازي والبالغ عددهم (58) مفردة، قام الباحث بدراسته بالكامل باستخدام أسلوب الحصر الشامل، وأستخدم برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ؛ أن واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة ؛ العاطفي والاستمراري والمعياري قد جاء متوسطا ، وان واقع الالتزام العاطفي والالتزام المعياري قد كانا متوسطين ، وان واقع الالتزام الاستمراري قد جاء مرتفعا، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة ؛ العاطفي والاستمراري والمعياري تُعزى لمتغيرات ؛ النوع و العمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، ووجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام العاطفي ، تعزى لمتغير النوع لصالح الإناث ، ووجود فروقات ذات دلالة إحصائية في واقع الالتزام الاستمراري تعزى لمتغيري ؛ العمر لصالح الفئة العمرية من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ، ولسنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة من 5 سنوات – إلى أقل من 10. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي قد تُسهم في تحسين مدى الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي، ديوان الشؤون الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية، مدينة بنغازي.

Abstract:

The study aimed to identify the extent of organizational commitment to the Bureau of Social Affairs in Benghazi. A case study approach was adopted, using 58 questionnaires distributed to employees of the Social Service Bureau in Benghazi, encompassing all employees (i.e., a comprehensive survey). The analysis revealed that employees had a medium level of organizational commitment across the dimensions of emotional, continuity, and normative commitment. However, they showed a high level of continuity commitment. Additionally, significant effects were found in relation to individual characteristics such as gender, age, education level, and experience. Results indicated that female employees had higher emotional commitment. Employees under 40 years old and with less than 10 years of experience demonstrated a higher level of continuity commitment compared to their colleagues. The study has provided some recommendations to enhance organizational commitment in the social services affairs in Libya.

Keywords: Organizational commitment, Emotional, Continuity, Normative, Social affairs, Libya.

1. مقدمة:

تعمل المنظمات المعاصرة في ظل بيئة داخلية، وخارجية، تحتوي على العديد من التحديات والتهديدات، والفرص والمخاطر، وتتسم بالتغيرات المتسارعة في شتي المجالات؛ الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتقنية والسياسية؛ مما دفع الإدارة في هذه المنظمات إلى البحث عن آليات إدارية وتنظيمية معاصرة، تعتمد على بشكل أساسي على مفهوم الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

ويرتبط الالتزام التنظيمي ارتباطاً وثيقاً بسلوكيات الموظفين وأخلاقياتهم الوظيفية، وحضورهم، وغيابهم، وأدائهم، وإنتاجيتهم في العمل، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي للعاملين، وعلى الأداء المؤسسي للمنظمات. لذا، فإن اهتمام الإدارة بتعزيز درجة الالتزام التنظيمي وأبعاده والمتمثلة؛ الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري، من شأنه أن يساهم في تحسين مستوى الأداء المؤسسي بالمنظمات، ولاسيما بالمنظمات العامة العاملة في قطاع الخدمات الاجتماعية، كديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي. وتعد ظاهره عدم أو تدني مستوى

الالتزام التنظيمي، من أبرز المشاكل الإدارية التي تعترض إنجاز العمل بكفاءة وفاعلية في المؤسسات العامة، وتنعكس سلباً على مستوى كفاءة الأداء المؤسسي في هذه المؤسسات. ولطبيعة عمل المؤسسات العامة العاملة في قطاع الشؤون الاجتماعية في ليبيا – ومن بينها ديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي، والمناطق به تقديم الخدمات الاجتماعية الى بعض فئات المجتمع، ذوي الدخل المحدود والأرامل والمطلقات واليتامى وذوي الإصابات الحركية والمقعدين، فضلاً عن تقديم الخدمات كافة خدمات الدعم المالي والمعنوي وأجراء البحوث والدراسات المسحية لهذه الفئات، ذلك لن يتأتى بفاعلية ألا من خلال وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي لدى العاملين بدواوين الشؤون الاجتماعية في ليبيا عامة وبيدوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي خاصة. غير أن بعض التقارير الرسمية الصادرة عن ديوان المحاسبة الليبي لسنوات (2021-2022)، والتي تمكن الباحث من الاطلاع عليها، قد أشارت إلى أن دواوين الشؤون الاجتماعية ومن بينها ديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تعاني من وقصور و خلل تنظيمي ينعكس على جودة الخدمات إلى يقدمها ديوان الشؤون الاجتماعية لمستحقيها، قد يعزو سببه إلى تدني مستوى الالتزام التنظيمي، كما أن الباحث قد قام بأجراء مجموعة من المقابلات الشخصية بلغ عددها عشر مقابلات شخصية؛ خمس مقابلات بعض من العاملين بالديوان، وخمس مقابلات شخصية مع عدد من المستفيدين من خدمات الديوان وذلك خلال الفترة الممتدة من يوم الأحد الموافق 2022/12/4م إلى يوم الثلاثاء الموافق 2022/12/6م، أذ أشارت تلك المقابلات إلى أن هنالك تدني في مستوى الخدمات المقدمة من قبل الديوان، قد يعزى أبرز أسبابه إلى تدني مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالديوان. وفي ضوء ما سبق؛ يمكن صياغة مشكله الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما واقع الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟ وقد اشتق من السؤال الرئيس للدراسة، التساؤلات الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: ما واقع الالتزام بالبُعد العاطفي للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟

السؤال الفرعي الثاني: ما واقع الالتزام بالبُعد الاستمراري للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟

ج. السؤال الفرعي الثالث: ما واقع الالتزام بالبُعد المعنوي للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟

د. السؤال الفرعي الرابع: ما واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعنوي للالتزام المعنوي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟

هـ. السؤال الفرعي الخامس: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات مجتمع الدراسة مدى حول واقع التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعنوي للالتزام المعنوي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزى لمتغير النوع؟

و. السؤال الفرعي السادس: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري للالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير العمر؟

ز. السؤال الفرعي السابع: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري للالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير المستوى التعليمي؟

ح. السؤال الفرعي الثامن: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري للالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير سنوات الخبرة؟

2. هدف الدراسة:

تسعي هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؛ وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

قياس واقع الالتزام بالبُعد "العاطفي" للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي.

معرفة واقع الالتزام بالبُعد "الاستمراري" للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي.

- الكشف عن مدى الالتزام بالبُعد "المعياري" للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي.

- تبيان واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري للالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي.

- التعرف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات مجتمع الدراسة حول الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي للمتغيرات الديمغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

3. الدراسات السابقة:

قام الباحث بالاطلاع على العديد من الدراسات السابقة – المحلية والعربية والأجنبية – التي تناولت موضوع الالتزام التنظيمي؛ بغية تكوين قاعدة معرفية تساهم في بلورة موضوع الدراسة، وسيتم سرد هذه الدراسات – التي تمكن الباحث من الاطلاع عليها حسب التسلسل الزمني لتاريخ نشرها من الأقدم إلى الأحدث، كما يلي:

دراسة (مسعود، 2009) والتي سعت إلى محاولة التعرف على علاقة عملية المشاركة في عملية اتخاذ القرار بالالتزام التنظيمي لدى مديري الإدارات الوسطى بالمنظمات الصناعية العاملة الليبية بمدينة بنغازي، وقد خلصت الدراسة إلى حزمة من النتائج، أبرزها؛ وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين عملية اتخاذ القرار والالتزام التنظيمي، وكذلك العمل على تنمية الالتزام التنظيمي لدى مديري الإدارات الوسطى بالمنظمات الصناعية المبحوثة. وتناولت دراسة (أل قاسم، 2012) بتحليل أثر الالتزام التنظيمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الأردنية، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها؛ وجود أثر للالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، الاستمراري، المعيارى) في تحسين جودة الخدمات المصرفية المصرفية في المصارف التجارية الأردنية، وقد أوصت الدراسة بضروره اهتمام المصارف التجارية الأردنية بتعزيز مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيها. فيما تطرقت دراسة (Qaisar et al., 2012) إلى قياس أثر الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي، وسعت إلى التعرف على أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة (الاستمراري، العاطفي، المعيارى) على الأداء الوظيفي لمنتسبي الشرطة في الباكستان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها؛ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، وكذلك تأثير وجود موجب ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي (الاستمراري، العاطفي، المعيارى) على الأداء الوظيفي لمنتسبي الشرطة بالباكستان. أما دراسة إسليم (2013) فهدفت إلى التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي بالأداء الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مراكز الرعاية الأولية في محافظات قطاع غزة بفلسطين، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها؛ وجود مستوى عالي من الالتزام التنظيمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغيري العمر ومكان العمل، وكذلك عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مراكز الرعاية الأولية في محافظات قطاع غزة بفلسطين.

دراسة (Neyshabor & Reashidi, 2013) والتي تطرقت إلى معرفة علاقة الأثر الوظيفي بالالتزام التنظيمي، وقد أجريت الدراسة على عينة من (235) موظف بالشركات الصناعية الإيرانية، وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج، أهمها؛ وجود أثر قوى للأثر الوظيفي على درجة الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، وأوصت الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات التي تتناول موضوع الالتزام التنظيمي. وركزت دراسة أبو جياب (2014) على معرفة علاقة مداخل تنمية الالتزام التنظيمي بمستوى الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة في قطاع غزة بفلسطين، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها؛ وجود مستوى عالي من الالتزام بأبعاده الثلاثة (العاطفي، الاستمراري، المعيارى) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مداخل تنمية الالتزام التنظيمي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة في قطاع غزة. ومما سبق يتضح أن جميع الدراسات التي أنجزت في بيئات مختلفة (عربية واجنبية) قد أكدت على أهمية موضوع

الالتزام التنظيمي لدوره في تحسين مستوى كفاءة وفاعلية الأداء بالمنظمات. وتتشابه الدراسة الحالية في بعض جوانبها مع بعض الدراسات السابقة ولاسيما في أبعاد الالتزام التنظيمي المدروسة (العاطفي، الاستمراري، المعياري)، بيد أن الدراسة الحالية تختلف عن جميع الدراسات (المحلية والعربية والأجنبية)، في أنها تتناول بالدراسة والتحليل مدى الالتزام التنظيمي. كما أن الدراسة التي أنجزت في البيئة الليبية، وتناولت موضوع الالتزام التنظيمي لم تتعرض إلى دراسة وتحليل مدى الالتزام التنظيمي، كما أنها قد طبقت على المؤسسات العامة العاملة في القطاع الصناعي، وهي دراسة (مسعود، 2009) والتي تناولت علاقة المشاركة في عملية اتخاذ القرار بالالتزام التنظيمي لدى مديري الإدارات الوسطى بالمنظمات الصناعية العاملة الليبية بمدينة بنغازي، لذا فإن هذه الدراسة ستناول بالدراسة والتحليل مدى الالتزام التنظيمي بإحدى المنظمات العامة العاملة في قطاع الخدمات الاجتماعية وهو ديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي.

4. أبعاد الالتزام التنظيمي

يمكن تصنيف الأبعاد الرئيسية المكونة للالتزام التنظيمي التي تبنتها هذه الدراسة إلى ثلاثة أبعاد رئيسية (حامد، 2002؛ بياضي، 2015؛ مسعود، 2008) هي:

1.4 البعد الأول: الالتزام العاطفي

ويعبر عن الارتباط الوجداني بالمنظمة، وعن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها، ويريد المشاركة في تحقيق هذه الأهداف، ويتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة في العمل، من استقلالية، واكتساب المهارات، وطبيعة علاقته بالمشرفين، كما يتأثر بدرجة إحساس الفرد، بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح بالمشاركة في تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف المنظمة.

2.4 البعد الثاني: الالتزام الاستمراري

وتحدد درجة الالتزام التنظيمي للفرد بالقيمة المتوقعة أن يحققها الفرد لو استمر في العمل بالمنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بمنظمة أخرى، بالإضافة إلى خبرة العاملين، وقوة علاقات الإنسانية مع رؤسائهم ومرؤوسيه وزملائهم التي تشكلت وبنيت عبر السنين في المنظمة. ويزداد مستوى الالتزام الاستمراري عندما يعتقد الفرد بعدم وجود فرصة وظيفية بديلة، أو عندما تكون التكاليف الشخصية لترك الوظيفة في المنظمة عاليا، أو تكون العوائد التي يحصل عليها من ترك المنظمة والتحاقه بأخرى منخفضة.

3.4 البعد الثالث: الالتزام المعياري

ويعبر عن إحساس العاملين بالالتزام نحو البقاء في المنظمة، فالأفراد ذوو الالتزام المعياري يأخذون في حساهم إلى حد كبير ماذا يقوله الآخرون لو تركوا العمل بالمنظمة، ولا يريدون أن يتركوا انطبعا

سيئاً لدى الزملاء بسبب تركهم العمل، وبالتالي فهو التزام أدبي حتى لو كان لك على حساب أنفسهم. وغالباً ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابعا من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمنظمة، أي الأسرة أو عقب التحاقه بالمنظمة، ومن ثم يكون سلوك الفرد انعكاس لما يشعره، ولما يعتقد انه أخلاقي.

5. الطريقة والإجراءات

1.5 منهج الدراسة:

أتبع الباحث في هذه الدراسة منهج دراسة الحالة والذي يعتمد على البحث المعمق في موضوع الدراسة بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تتعلق بالحالة المدروسة، من خلال الإجابة عن بتساؤلات لتحديد مدى الالتزام التنظيمي وأبعاده: الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بديوان الشؤون الاجتماعية بمدينة بنغازي، والبالغ عددهم (59)، كون الالتزام التنظيمي لا يقتصر الالتزام به على مستوى إداري محدد، أو مسمى وظيفي معين بل هو مناط بجميع العاملين وفي كافة المستويات والمسميات والمراكز الوظيفية بالديوان، حيث تم تحديد عددهم عن طريق إدارة شؤون العاملين ديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة نسبياً، فقد أستخدم أسلوب المسح الشامل في دراسته بالكامل. وقد أستخدم الباحث أستمارة الاستبيان كاداه رئيسيه في تجميع البيانات الأولية بهذه الدراسة، حيث قام بتصميم الاستمارة، استناداً على الدراسات والبحوث سابقة، وما تم استخلاصه من الإطار النظري للدراسة، حيث أستخدم في قياس درجه الالتزام التنظيمي المقياس الذي أستخدمه كل من (مسعود، 2009؛ آل قاسم، 2012؛ أسليم، 2013). وقسمت استمارة الاستبيان إلى قسمين أساسيان، هما القسم الأول: ويتعلق بالخصائص الديمغرافية للمبحوثين، وهي (النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) والقسم الثاني: ويختص بمقياس واقع الالتزام التنظيمي وأبعاده، ويتكون من (21) فقره موزعه على ثلاثة أبعاد، هي:

- البُعد الأول: الالتزام العاطفي، ويتضمن (7) فقرات، وهي الفقرات: (من 1- إلى 7).
 - البُعد الثاني: الالتزام الاستمراري، ويحتوي على (7) فقرات، وهي الفقرات: (من 8 - إلى 14).
 - البُعد الثالث: الالتزام المعياري: ويشتمل على (7) فقرات، وهي الفقرات: (من 15 - إلى 21).
- وتجدر الإشارة إلى انه قد تم صياغة جميع فقرات الاستبيان بشكل إيجابي مقاسه حسب مقياس "ليكرت" Lkier الخماسي الأكثر استخداماً وشيوعاً لدى الباحثين، أي أن كل فقره من فقرات الاستبيان مقاسه بخمسه درجات تحدد مستوى الإجابة عن جميع فقرات الاستبيان، والجدول رقم (1) يبين توزيع الدرجات على بنود الإجابة.

جدول رقم 1. توزيع الدرجات على بنود الإجابة

الإجابة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

ولتسهيل تفسير النتائج، تم احتساب مدى درجات المقياس، وذلك بأجراء عملية طرح الحد الأعلى والحد الأدنى (4= 1-5)، ثم تقسيمة على الحد الأعلى للمقياس (5)، وذلك للحصول على طول خلية المقياس (4/5 = 0.8)، وأضافه ناتج القسمة إلى أدنى درجه في المقياس (الواحد الصحيح) بحيث أصبح مدى الدرجة يتراوح ما بين (1- 1.8) وهكذا لباقي درجات المقياس. كما هو مبين بالجدول رقم (2).

جدول رقم 2. توزيع درجات المقياس حسب مدى الالتزام التنظيمي

مدى الدرجة	التقدير	مدى الالتزام التنظيمي
من 1- إلى اقل من 1.8	غير موافق بشده	ضعيف جداً
من 1.8 إلى اقل من 2.6	غير موافق	ضعيف
من 2.6 إلى اقل من 3.4	محايد	متوسط
من 3.4 إلى اقل من 4.2	موافق	مرتفع
من 4.2 إلى 5	غير موافق بشده	مرتفع جداً

2.5 ثبات وصدق مقاييس الدراسة

ثبات مقاييس الدراسة: يُعرف الثبات بأنه "درجة الركون إلى نتائج المقياس ودرجه الثقة في هذه النتائج ودقتها وثباتها (دويدار، 2005)، كما يقيس معامل الثبات "درجة الدقة أو الضبط في عمله القياس" (الحمادي، والدرايع، 2004)، وللتحقق من ثبات مقاييس الدراسة طبقت معادله الفا كور نباخ (Alpha Cronbach) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. ويعتبر الصدق الإحصائي أحد الطرق البسيطة والدقيقة المستخدمة في معرفه معاملات صدق المقياس، ويقاس باحتساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقباس (عوض، 1999)، ويتبين من

الجدول رقم (3)، أن معاملات الثبات تتراوح ما بين (0.90 و 0.97)، كما تراوحت معاملات صدق المقياس ما بين (0.95 و 0.99) وهي معاملات عالية تعطي الثقة في صدق المقياس، وجعلها صالحة لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها.

جدول رقم 3. معاملات ثبات صدق مقاييس الدراسة

ت	البيان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ	معامل الصدق*
1	الالتزام العاطفي	7	0.97	0.99
2	الالتزام الاستمراري	7	0.96	0.98
3	الالتزام المعياري	7	0.90	0.95
4	الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة	21	0.97	0.99

*الصدق = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كور نباخ

3.5 توزيع أستمارة الاستبيان

قام الباحث بتوزيع عدد (58) استمارة استبيان على جميع مديري الإدارات الوسطى بشركة البريقة لتسويق النفط في مدينة بنغازي واستغرقت مده توزيع واستلام الاستمارات ثلاثة أسابيع، بغية الحصول على نسبة استلام مرتفعة، ومنح مجتمع الدراسة، الوقت المناسب كي يدلوا ببيانات ذات موضوعية ودقة عالية، يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها في التحليل الإحصائي. وقد بلغ عدد الاستمارات المستلمة والصالحة للتحليل (52) استمارة، ما نسبته (89.66%) من عدد الاستمارات الموزعة، وهي نسبة مرتفعة تعطي الثقة في نتائج هذه الدراسة.

4.5 الأساليب الإحصائية

لتحقيق إهداف الدراسة والاجابة عن اسئلتها، قام الباحث بتحليل بيانات الدراسة الميدانية، بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) يتضح من الجدول رقم (4)، أن القيمة الاحتمالية لكل متغير من متغيرات الدراسة أكبر من (0.05)، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم 4. يبين القيمة الاحتمالية لمتغيرات الدراسة

م	المتغير	القيمة الاحتمالية Sig	القرار الإحصائي	النتيجة
1	الالتزام العاطفي	0.12	غير دال إحصائي	تتبع التوزيع الطبيعي

2	الالتزام الاستمراري	0.20	غير إحصائي	دال	تتبع الطبيعى	التوزيع
3	الالتزام المعياري	16.	غير إحصائي	دال	تتبع الطبيعى	التوزيع
	الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة	0.11	غير إحصائي	دال	تتبع الطبيعى	التوزيع

6. عرض وتحليل ومناقشه بيانات الدراسة الميدانية

1.6 الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة

للتعرف علي الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة، تم تحليل البيانات العامة المتعلقة بهم من حيث (النوع، العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)، ويتبين من الجدول رقم (5)، أن ما نسبته (57.69%) من مجتمع الدراسة من الذكور، وأن ما نسبته (0.06%) من مجتمع الدراسة، من الفئة العمرية اقل من 30 سنة، وما نسبته (40%) منهم من الفئة العمرية من 40- إلى اقل من 50 سنة، أما ما نسبته (6%) من مجتمع الدراسة، فهم من الفئة العمرية اقل من 30 سنة، وأن ما نسبته (68%) من مجتمع الدراسة، من ذوي المستوي التعليمي الجامعي (بكالوريوس أو ليسانس)، وأن نسبة (37%) من مجتمع الدراسة لديهم مده خدمه في وظائفهم من 15- اقل من 20 سنة، وان ما نسبته (15%) منهم لديه مده خدمه من 10- اقل من 15 من سنوات. وبناءً على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ومؤشراتها، يمكن القول بأن هذه النسب مقبولة بالنسبة لطبيعة العمل بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي، مما يعطي دعماً وثقة أكبر لنتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.

جدول رقم 5. الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة

الخصائص	البند	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	30	57.69%
	اثنى	22	42.31%
	الإجمالي	52	100%
	اقل من 30 سنة	3	0.06%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	10	0.19%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	21	0.40%

العمر	50 سنة فأكثر	18	0.35%
	الإجمالي	52	100%
المستوى التعليمي	الثانوية العامة أو ما يعادلها	8	0.15%
	دبلوم عالي	5	0.09%
	جامعي	35	0.68%
	ماجستير أو دكتوراه	4	0.08%
	الإجمالي	52	100%
سنوات الخبرة	5 سنوات – أقل من 10 سنوات	10	0.19%
	من 10- أقل من 15 سنوات	8	0.15%
	من 15- أقل من 20 سنة .	19	0.37%
	من 20 سنة فأكثر.	15	0.29%
	الإجمالي	52	100%

2.6 الإجابة عن أسئلة الدراسة

الإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة: والذي ينص على ما واقع الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟ حيث ستم الإجابة عنة من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية للدراسة، وذلك كما يلي:

1.2.6 واقع الالتزام بالبُعد العاطفي للالتزام التنظيمي

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن مدى الالتزام بالبُعد "العاطفي" للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي هو مدى متوسط، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.37) بانحراف معياري مقداره (0.56). واختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت له. واختلفت هذه النتيجة مع ما خلصت له دراسة (أبو جياب، 2014). أما ترتيب أعلى فقرتين من حيث مدى الالتزام وفقاً للاتي: الترتيب الأول الفقرة السابعة والتي تنص على "اشعر بالسعادة في أداء مهامي الوظيفية" بمتوسط حسابي بلغ (3.49) وانحراف معياري مقداره (0.93) وبمدى التزام مرتفع، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الخامسة التي تنص على "أشعر بارتباط قوي بالديوان"، بمتوسط حسابي بلغ (3.47) وانحراف معياري مقداره (1.00)، وبمدى التزام مرتفع. وجاء ترتيب أدنى فقرتين فقرات من حيث مدى الالتزام كما يلي: في الترتيب السادس ما قبل الأخير – الفقرة السادسة والتي تنص على "أشعر بالتجانس بين قيمي الشخصية وقيم العمل"، بمتوسط حسابي مقداره (3.30) وانحراف معياري

يساوي (1.02) وبمدى متوسط، وفي الترتيب السابع وهو الأخير الفقرة الأولى التي تنص على "أشعر بالفخر عند الحديث عن الديوان خارج ساعات العمل الرسمي"، بمتوسط حساسي يساوي (3.220.93) وانحراف معياري مقداره (0.93) وبمدى متوسط.

جدول رقم 6. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمدى والترتيب لإجابات مجتمع الدراسة عن واقع بُعد الالتزام العاطفي

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المدى	الترتيب
1	أشعر بالفخر عند الحديث عن الديوان خارج ساعات العمل الرسمي	3.22	0.93	متوسط	7
2	أشعر بأنني جزء من الديوان	3.45	1.01	مرتفع	3
3	أشعر بأنني عضو فعال في الديوان	3.31	0.98	متوسط	5
4	أشعر أن مشاكل العمل هي جزء من مشاكلي	3.34	0.97	متوسط	4
5	أشعر بارتباط قوي بالديوان	3.47	1.00	مرتفع	2
6	أشعر بالتجانس بين قيمي الشخصية وقيم العمل	3.30	1.02	متوسط	6
7	أشعر بالسعادة في أداء مهامي الوظيفية	3.49	0.93	مرتفع	1
	المتوسط الحسابي العام للبُعد	3.37			
	الانحراف المعياري العام للبُعد	0.56			
	واقع الالتزام	متوسط			

2.2.6 واقع الالتزام بالبُعد الاستمراري للالتزام التنظيمي

والذي ينص على: "ما مدى الالتزام بالبُعد " الاستمراري " للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟". وللإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمدى، والترتيب، في تحليل إجابات مجتمع الدراسة. ويظهر الجدول رقم (7) أن مدى الالتزام بالبُعد "الاستمراري" للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي هو مدى متوسط، بمتوسط حساسي عام بلغ (3.44) بانحراف معياري مقداره (0.55). واختلفت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة واتفقت هذه النتيجة مع ما خلصت له دراسة (أبو جياب، 2014). أما ترتيب أعلى فقرتين من حيث مدى الالتزام فقد جاءت وفقاً للاتي: الترتيب الأول الفقرة السادسة التي تنص على "استمراري في العمل بالديوان سيحقق أهدافي المستقبلية" بمتوسط حساسي عام بلغ (3.64) وانحراف معياري مقداره (0.98) وبمدى التزام مرتفع، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الثامنة التي تنص على "أشعر بالانتماء وأسعى

للبقاء بالديوان"، بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري مقداره (0.91)، وبمدى التزام مرتفع. وجاء ترتيب أدنى فقرتين من حيث مدى الالتزام كما يلي: في الترتيب السادس ما قبل الأخير – الفقرة الأولى التي تنص على "أشعر بالرغبة في الاستمرار في العمل بالديوان" بمتوسط حسابي مقداره (6.29) وانحراف معياري يساوي (1.02) بمدى متوسط، وفي الترتيب السابع الأخير الفقرة الثانية التي تنص على "أشعر بأنني أتحصل على مزايا متميزة من الديوان"، بمتوسط حسابي يساوي (3.27) وانحراف معياري مقداره (1.01) وبمدى متوسط.

جدول رقم 7. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والترتيب لإجابات مجتمع الدراسة عن واقع بُعد الالتزام الاستمراري

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المدى	الترتيب
1	أشعر بالانتماء وأسعى للبقاء بالديوان	3.62	0.91	مرتفع	2
2	أشعر بأنني أتحصل على مزايا متميزة من الديوان	3.27	1.01	متوسط	7
3	أشعر بالرغبة في الاستمرار في العمل بالديوان	3.29	1.02	متوسط	6
4	أشعر بأن قرار بقائي بالديوان من أفضل البدائل المتاحة.	3.38	0.99	متوسط	4
5	أشعر بأن تمسكي بالعمل ميزة في خد ذاتها	3.36	0.97	متوسطة	5
6	استمراري في العمل بالديوان سيحقق أهدافي المستقبلية	3.64	0.98	مرتفع	1
7	أشعر بتحقيق ذاتي في استمراري عملي بالديوان	3.54	1.03	مرتفع	
	المتوسط الحسابي العام للبُعد	3.44			
	المتوسط الحسابي العام للبُعد	0.55			
	واقع الالتزام بالبُعد	مرتفع			

3.2.6 واقع الالتزام بالبُعد المعياري للالتزام التنظيمي

والذي ينص على "ما مدى الالتزام بالبُعد "المعياري" للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟ للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية والمستوي، والترتيب، في تحليل إجابات مجتمع الدراسة. ويشير الجدول (8) الى أن مدى الالتزام بالبُعد المعياري للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي هو مدى متوسط، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.35) بانحراف معياري مقداره (0.61). واختلفت هذه النتيجة مع ما آلت اليه دراسة واختلفت هذه النتيجة مع ما آلت دراسة (أبو جياب، 2014). أما ترتيب أعلى فقرتين من حيث مدى الالتزام فقد جاءتاً وفقاً للاتي: الترتيب الأول الفقرة السادسة التي تنص على "اشعر بالانتماء للديوان"، بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وانحراف معياري مقداره (0.97) بمدى التزام مرتفع، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الثالثة التي تنص على "اشعر بالالتزام أخلاقي تجاه الديوان" بمتوسط حسابي بلغ (3.43) وانحراف معياري قدرة (1.02) وبمدى التزام متوسط. وجاء ترتيب أدنى فقرتين من حيث مدى الالتزام كما يلي: في الترتيب السادس ما قبل الأخير، الفقرة الخامسة والتي تنص على "اشعر بارتباط وثيق مع زملائي في الديوان" بمتوسط حسابي مقداره (3.28) وانحراف معياري يساوي (1.00) و بمدى متوسط، وفي الترتيب السابع الأخير الفقرة السابعة التي تنص على "أشعر بالفخر لاستمراري في الديوان" بمتوسط حسابي يساوي (3.19) وانحراف معياري مقداره (0.98) و بمدى متوسط.

جدول رقم 8. مدى الالتزام بالبُعد "المعياري" للالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المدى	الترتيب
1	اشعر أن بقا في الديوان أفضل حتى لو تحصلت على عروض أفضل من شركات أخرى.	3.41	1.03	مرتفع	3
2	اشعر بعدم الندم في استمراري في في العمل بالديوان	3.34	1.01	متوسط	4
3	اشعر بالالتزام أخلاقي تجاه الديوان	3.43	1.02	مرتفع	2
4	اشعر بأنني مدين للديوان	3.31	0.99	متوسط	5
5	اشعر بارتباط وثيق مع زملائي في الديوان	3.28	1.00	مرتفع	6
6	اشعر بالانتماء للديوان	3.48	0.97	مرتفع	1
7	اشعر بالفخر لاستمراري في الديوان	3.19	0.98	متوسط	7
	المتوسط الحسابي العام للبُعد	3.35			
	الانحراف المعياري العام للبُعد	0.61			

واقع الالتزام بالبُعد	متوسط
4.2.6 الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري الالتزام المعياري والذي ينص على ما واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري الالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي؟ للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمستوي، والترتيب، في تحليل إجابات مجتمع الدراسة، كما يوضح ذلك جدول رقم (9). ويتضح من الجدول (9)، أن مدى الالتزام مدى الالتزام التنظيم بأبعاده مجتمعة العاطفي والاستمراري والمعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي قد جاء متوسطاً، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.39) وانحراف معياري عام قدرة (0.57). واختلفت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة (إسليم، 2013)، ومع ما خلصت له دراسة (أبو جياب، 2014). حيث جاءت الأبعاد مرتبه حسب المتوسطات الحسابية كما يلي: في الترتيب الأول بُعد "الالتزام الاستمراري" بمتوسط حسابي مقداره (3.44) وانحراف معياري بلغ (0.55) بمدى التزام مرتفع، يليه في الترتيب الثاني بُعد "الالتزام العاطفي" بمتوسط حسابي يساوي (3.37) وانحراف معياري (0.56) بمدى التزام متوسط، وبالترتيب الثالث والأخير بُعد الالتزام المعياري " بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري مقداره (0.61) بمدى التزام متوسط. جدول رقم 9. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمدى والترتيب لإجابات مجتمع الدراسة عن واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة	

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المدى	الترتيب
1	البُعد الأول: الالتزام العاطفي	3.37	0.56	متوسط	2
2	البُعد الثاني: الالتزام الاستمراري	3.44	0.55	مرتفع	1
3	البُعد الثالث: الالتزام المعياري	3.35	0.61	متوسط	3
المتوسط العام		3.39			
الانحراف المعياري العام		0.57			
واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة		متوسط			

5.2.6 العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة مع متغير الجنس
من الجدول رقم (10) يتبين أن قيمة ($t = 3.65$) لأبعاد الالتزام التنظيمي مجتمعة عند القيمة
الاحتمالية ($Sig = 0.23$)، وهي غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، مما

يعني عدم وجود فروقات في إجابات مجتمع الدراسة مدى حول الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري الالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير النوع. كما يتبين من الجدول رقم (10) أن قيمة ($t = 2.33$) لُبعد الالتزام العاطفي عند القيمة الاحتمالية ($Sig = 0.00$)، وهي داله إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يعني وجود فروقات في إجابات مجتمع الدراسة مدى حول واقع الالتزام التنظيمي العاطفي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير النوع لصالح نوع الإناث بمتوسط حسابي مرتفع قيمته (3.77).

جدول رقم 10. اختبار (t) لإجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة مع متغير الجنس

البيان	النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	القيمة الاحتمالية (Sig)
الالتزام العاطفي	ذكر	3.56	0.39	2.33	0.000
	أنثى	3.77	0.46		
الالتزام الاستمراري	ذكر	3.71	0.43	1.45	0.57
	أنثى	3.68	0.37		
الالتزام المعياري	ذكر	3.51	0.49	1.44	0.160
	أنثى	3.58	0.45		
الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة	ذكر	3.59	0.53	3.65	0.23
	أنثى	3.68	0.42		

الفرق دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

6.2.6 العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة مع الفئة العمرية للمجاويين

من الجدول رقم (11)، يتضح أن القيمة الاحتمالية ($Sig=0.31$) لأبعاد الالتزام التنظيمي مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يعني عدم وجود فروقات في إجابات مجتمع الدراسة حول مدى الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري الالتزام المعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير العمر، كما يتضح القيمة الاحتمالية ($Sig = 0.012$) لمدى الالتزام الاستمراري المقابلة لاختبار "التباين الأحادي"، داله إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يعني وجود فروقات في إجابات مجتمع الدراسة مدى حول واقع

الالتزام التنظيمي الاستمراري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة بمتوسط حسابي مرتفع مقداره (3.69).

جدول رقم 11. اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لإجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مع متغير العمر

المتغير	العمر	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)
الالتزام العاطفي	اقل من 30 سنة	3.45	3.52	0.89
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	3.37		
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	3.42		
	50 سنة فأكثر	3.43		
الالتزام الاستمراري	اقل من 30 سنة	3.36	2.15	0.012
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	3.69		
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	3.26		
	50 سنة فأكثر	3.26		
الالتزام المعياري	اقل من 30 سنة	3.45	2.65	0.62
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	3.17		
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	3.62		
	50 سنة فأكثر	3.35		
الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة	اقل من 30 سنة	3.42	3.49	0.31
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	3.41		
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	3.43		
	50 سنة فأكثر	3.34		

* الفرق دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

7.2.6 العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة مع متغير المستوى التعليمي

كما هو موضح في الجدول رقم (12) بأن القيمة الاحتمالية ($\text{Sig} = 0.75$) لأبعاد الالتزام التنظيمي مجتمعة؛ الاستمراري والمعياري والعاطفي المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يعني عدم وجود فروقات في إجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي؛ العاطفي والاستمراري والمعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم 12. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير المستوى التعليمي

المتغير	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)
الالتزام العاطفي	الثانوية العامة أو ما يعادلها	3.30	0.66	0.52
	دبلوم عالي	3.33		
	جامعي	3.37		
	ماجستير أو دكتوراه	3.62		
الالتزام الاستمراري	الثانوية العامة أو ما يعادلها	3.23	0.51	0.32
	دبلوم عالي	3.26		
	جامعي	3.23		
	ماجستير أو دكتوراه	3.17		
الالتزام المعياري	الثانوية العامة أو ما يعادلها	3.44	0.36	0.61
	دبلوم عالي	3.71		
	جامعي	3.66		
	ماجستير أو دكتوراه	3.65		
الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة	الثانوية العامة أو ما يعادلها	3.32	0.15	0.75

		3.43	دبلوم عالي
		3.42	جامعي
		3.48	ماجستير أو دكتوراه

الفرق دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

8.2.6 العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري للالتزام المعياري مع سنوات الخبرة

يتضح من النتائج المعروضة في الجدول (13) أن القيمة الاحتمالية (Sig = 0.37) للالتزام التنظيمي بأبعاده؛ العاطفي والاستمراري والمعياري مجتمعة المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يعني عدم وجود فروقات في إجابات مجتمع الدراسة حول مدى الالتزام التنظيمي؛ العاطفي والاستمراري والمعياري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير سنوات الخبرة، غير أن القيمة الاحتمالية (Sig=0.03) للالتزام الاستمراري المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أصغر من مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما يعني وجود فروقات في إجابات مجتمع الدراسة حول واقع الالتزام الاستمراري بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير سنوات الخبرة، لصالح ذوي سنوات الخبرة من 5 سنوات – إلى أقل من 10 سنوات بمتوسط حسابي مرتفع قدرة (3.71).

جدول رقم 13. اختبار تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لإجابات مجتمع الدراسة حول الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي تُعزي لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (sig)
الالتزام العاطفي	من 5 سنوات – إلى أقل من 10 سنوات	3.41	3.42	0.18
	من 10- إلى أقل 15 من سنوات	3.27		
	من 15- الى أقل من 20 سنه	3.17		
	من 20 سنة فأكبر	3.12		
الالتزام الاستمراري	من 5 سنوات – إلى أقل من 10 سنوات	3.71	2.52	*0.03

		3.36	من 10- إلى اقل 15 من سنوات	
		3.33	من 15- الى اقل من 20 سنه	
		3.25	من 20 سنة فأكبر	
0.65	0.21	3.25	من 5 سنوات – إلى أقل من 10 سنوات	الالتزام المعياري
		3.52	من 10- إلى اقل 15 من سنوات	
		3.32	من 15- الى اقل من 20 سنه	
		3.15	من 20 سنة فأكبر	
0.37	0.95		من 5 سنوات – إلى أقل من 10 سنوات	الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة
			من 10- إلى اقل 15 من سنوات	
			من 15- الى اقل من 20 سنه	
			من 20 سنة فأكثر	

الفرق دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

7. الخلاصة والتوصيات:

أظهرت الدراسة أن ما نسبته (57.69%) من العاملين بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي من الذكور، وما نسبته (68%) منهم من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، وما نسبته (40%) منهم من الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة، وما نسبته (40%) منهم لديه مده خدمه من 40 إلى أقل من 50 سنه. وبينت الدراسة أن واقع الالتزام التنظيمي وأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري) بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي، هو مدى متوسط. كما بينت الدراسة أن واقع الالتزام لأبعاد الالتزام التنظيمي بديوان الشؤون الاجتماعية في مدينة بنغازي، قد جاء مرتب من الأعلى إلى الأدنى حسب المتوسطات الحسابية، كما يلي (المرتبة الأولى: بُعد الالتزام الاستمراري، بمتوسط حسابي (3.44)؛ المرتبة الثانية: بُعد الالتزام العاطفي، بمتوسط حسابي (3.37)؛ المرتبة الثالثة بُعد الالتزام المعياري، بمتوسط حسابي (3.35).

ساهمت الدراسة ايضاً في الكشف عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى الالتزام التنظيمي بأبعاده مجتمعة؛ العاطفي والاستمراري والمعياري تُعزى لمتغيرات؛ النوع والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة. وقد أوضحت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية

في واقع الالتزام العاطفي تعزى لمتغير النوع لصالح الإناث، كما بينت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في واقع الالتزام الاستمراري تعزى العمر لصالح الفئة العمرية من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة.

وأخيرا بينت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في واقع الالتزام الاستمراري تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة من 5 سنوات – إلى أقل من 10. وقامت هذه باقتراح بعض التوصيات المهمة وهي كالآتي:

1. ضرورة تعزيز وتدعيم بُعدي الالتزام " العاطفي " "الالتزام المعياري " حيث بينت نتائج الدراسة أن مدى الالتزام بهما قد جاء متوسطا.
2. الاهتمام بالدورات والبرامج التدريبية والمؤتمرات والندوات العلمية، وورش العمل المتخصصة في مجال، الالتزام التنظيمي.
4. أهمية إنشاء وحده إداريه بالهيكل التنظيمي تضم كوادر وخبراء في مجالات، التنظيم وطرق العمل، وفي العلاقات الإنسانية، يكون من صميم نشاطها رفع مدى الالتزام التنظيمي.
5. أجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بمتغير، الالتزام التنظيمي، وفي هذا الصدد يقترح الباحث: إمكانية القيام بالدراسات التالية: أثر الالتزام العاطفي على الأبداع الإداري، أثر أخلاقيات المهنة على الالتزام التنظيمي، أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات.

المراجع:

- ال قاسم، رؤى (2012). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- أبو جياب، محمد (2014). مداخل تنمية الالتزام التنظيمي لدى ضباط الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- إسليم، احمد (2013). العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مراكز الرعاية الأولية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، غزة، فلسطين.
- بياضي، صفاء (2015). " دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة حالة في مؤسسة النسيج والتجهيز"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر.
- جودة، أيمن صبحي؛ اليافي، رندة (2007). العلاقة بين الأسلوب القيادي والالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع العام في مصر، المجلة العربية للعلوم الإدارية. المجلد (14)، العدد (3)، ص ص: 415-443.
- حامد، سعيد شعبان (2002). تحليل أثر عملية التكيف التنظيمي على الالتزام التنظيمي للفرد، مجلة المحاسبة والتأمين، العدد (59)، ص ص: 167-202.
- الحمادي ، عبدالله؛ الدرايع، ماهر (2004). القياس والتقييم النفسي والتربوي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- دويدار، محمد عبدالفتاح (2005). سيكولوجية الاتصال والأعلام: أصوله ومبادئه، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- ديوان المحاسبة الليبي (2025). التقرير السنوي العام، للسنة 2012، تمت زيارة الموقع بتاريخ 2025/10/22م، <https://www.audit.gov.ly/ar/download/2012>
- ديوان المحاسبة الليبي (2025). التقرير السنوي العام، للسنة 2013، تمت زيارة الموقع بتاريخ 2025/10/22م، <https://www.audit.gov.ly/ar/download/2013>
- ديوان المحاسبة الليبي (2025). التقرير السنوي العام، للسنة 2014، تمت زيارة الموقع بتاريخ 2025/10/22م، <https://www.audit.gov.ly/ar/download/2014>
- ديوان المحاسبة الليبي (2025). التقرير السنوي العام، للسنة 2015، تمت زيارة الموقع بتاريخ 2025/10/22م، <https://www.audit.gov.ly/ar/download/2015>
- ديوان المحاسبة الليبي (2025). التقرير السنوي العام، للسنة 2016، تمت زيارة الموقع بتاريخ 2025/10/22م، <https://www.audit.gov.ly/ar/download/2016>

- ديوان المحاسبة الليبي (2025). التقرير السنوي العام، للسنة 2017، تمت زيارة الموقع بتاريخ 2025/10/22م، <https://www.audit.gov.ly/ar/download/2017>
- رشيد، مازن فارس (2004). الدعم التنظيمي المدرك والأبعاد المتعددة للولاء التنظيمي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد (11)، العدد (1).
- ريان، عادل محمد (2000). محددات الإدراك الإداري للالتزام التنظيمي لدى المرؤوسين ونتائجه، المجلة العربية للإدارة، المجلد (7)، العدد (3)، ص ص: 481-455.
- الشودافي، محمد غمري (2002). دور مناخ الاتصال في تشكيل الالتزام التنظيمي، مجلة البحوث التجارية، المجلد (24)، العدد (1)، ص ص: 300-249.
- صابر، فاطمة عوض؛ خفاجة، ميرفت علي (2002). أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
- عبد الباقي، صلاح (2005). مبادئ السلوك التنظيمي، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- عوض، عباس محمد (1999). القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، القاهرة، دار المعرفة الجامعية.
- اللوزي، موسى (2003). التطوير التنظيمي: أسس ومفاهيم حديثة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- ماهر، احمد (2009). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدر الجامعية.
- مسعود، فاطمة عبدالقادر (2009). المشاركة في اتخاذ القرارات وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا.
- Hassan, A. (2002). Organizational Justice as determinant of Organizational Commitment and intention to Leave Interactional Islamic University, Malaysia, Asian Academy Of Management Journal 7(2).pp 55-66, https://ejournal.usm.my/aamj/article/view/aamj_vol7-no-2-2002_4
- Neyshabor, A.J., & Rashidi, P. (2013). An Investigation of the Relationship between job Enrichment and Organizational Commitment. International journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, 1(3). 57-65.
- Qaisar, M.U., Rehman, M.S., & Suffyan, M. (2012). Exploring Effects of Organizational Commitment on Employee Performance: Implications for Human Resource Strategy. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, 3(11): 248 – 255.

Weng, L.C. (2014). Improving Employee Job Performance through Ethical Leadership and Guanxi: The Moderation Effects of Supervisor- Subordinate Guanxi Differentiation, Asia Pacific Management Review, VI, 9, 321- 341.