الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية ب شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية "

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: التنظيم والعمل

إعداد الطلبان:

-كبسة عبدالله عزام

-ياسين علاهم

إشراف الدكتورة:

د. تواتي سومية

لجنة المناقشة:

اسم الأستاذ	الرتبة العلمية	الشركة الأصلية	الصفة
د. بوبيدي لامية	استاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر	**رئيسا**
د. تواتي سومية	استاذ محاضر قسم ب	جامعة الشهيد حمه لخضر	**مشرفا ومقررا**
د. قيزح هدى	استاذ محاضر قسم ب	جامعة الشهيد حمه لخضر	**ممتحنا**

السنة الجامعية: 2025-2026

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية ب «شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية»

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: التنظيم والعمل

إعداد الطلبان :

-كبسة عبد الله عزام

-ياسين علاهم

إشراف الدكتورة

د. تواتي سومية

لجنة المناقشة:

اسم الأستاذ	الرتبة العلمية	الشركة الأصلية	الصفة
د. بوبيدي لامية	استاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر	رئيسا
د. تواتي سومية	استاذ محاضر قسم ب	جامعة الشهيد حمه لخضر	مشرفا ومقررا
د. قيزح هدى	استاذ محاضر قسم ب	جامعة الشهيد حمه لخضر	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025-2026


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

اهدي هذا العمل

الى والدي الكريمين والى جميع الأصدقاء

الى كل من عرفته من قريب أو بعيد

الى كل من سقط سهوا من قلمي ولم يسقط من قلبي.

كبسة عبد الله عزام

الاهداء

"إلى والديَّ العزيزين، اللذين كانا النور الذي أضاء طريقي، والسند الذي دعمني في كل خطوة. هذا الإنجاز ثمرة دعواتكما وتضحياتكما. شكرًا لأنكما كنتما دائمًا مصدر قوتي وإلهامي."

إلى أصدقائي الأعزاء، الذين جعلوا من رحلة الدراسة تجربة لا تُنسى. شكرًا على دعمكم المستمر وضحكاتكم التي كانت تخفف عني ثقل الأيام."

"إلى أساتذتي الأفاضل، الذين لم يبخلوا بعلمهم ونصحهم وتوجيههم. شكرًا لأنكم كنتم جزءًا من رحلتي الأكاديمية ولإيمانكم بقدراتي."

ياسين علاهم

شكر وعرفان

"كن عالما . . فإن لم تستطع فكن متعلما ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكللنا بإنجاز هذه المذكرة ، نحمد الله عز وجل على النعمة التي من بها علينا فهو العلي القدير بفضله أنجز هذا التقرير المتواضع ، يا رب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ، ومن مقتضيات شكر الله عز وجل شكر كل من مد يد العون والمساعدة لنا ويشرفنا أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى مشرفنا الدكتورة / **تواتي سوميه** التي كان لها الدور الجلي الواضح في إنجاز هذا العمل ، حيث لم تبخل بعلمها وتوجيهاتها البناءة التي كان لها الأثر البالغ في خروج هذا العمل إلى النور فجزاه الله عنا خير الجزاء وبارك الله لها في عملها وصحتها وأهلها .

كما أتقدم بالشكر إلى أعضاء اللجنة المناقشة لقبولهم مناقشة مذكرتي

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة "دليبة" لصناعة الأنابيب البلاستيكية بولاية الوادي. وقد أُجريت الدراسة الميدانية على عينة قصدية مكونة من 50 موظفاً من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ 102 عاملاً.

وتسعى إشكالية البحث إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمة؟

وتستند الدراسة إلى فرضية رئيسية واحدة وثلاث فرضيات فرعي

توجد علاقة ايجابية بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية

توجد علاقة ايجابية بين ظروف العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية

توجد علاقة ايجابية بين الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية

توجد علاقة ايجابية بين القيادة الإدارية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها. كما اعتُمد على الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، وتمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام التكرارات والنسب المئوية.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين. كما أظهرت النتائج أن ظروف العمل الداخلية، والقيادة الإدارية، والاتصال التنظيمي تُعد عوامل أساسية في تعزيز شعور العاملين بالانتماء والولاء للمنظمة، فضلاً عن زيادة رغبتهم في بذل الجهد والاستمرار في وظائفهم.

الكلمات المفتاحية:

بيئة العمل الداخلية، الالتزام التنظيمي، شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكي

Abstract

The present study aims to explore the relationship between the internal work environment and organizational commitment among employees at Deliba Plastic Pipes Manufacturing Company in El Oued Province. The field study was conducted on a sample of 50 employees a total population of 102 workers.

The research problem seeks to answer the following main question:
Is there a relationship between the internal work environment and the level of organizational commitment among employees in the organization?

The study is based on four main hypotheses as follows:

- There is a relationship between the internal work environment and the level of organizational commitment among employees.
- There is a relationship between internal working conditions and the level of organizational commitment.
- There is a relationship between organizational communication and the level of organizational commitment.
- There is a relationship between administrative leadership and the level of organizational commitment.

This study falls within descriptive research, as the descriptive-analytical method was used to achieve its objectives. The questionnaire and interview were employed as tools for data collection, and the data were statistically processed using frequencies and percentages.

The study concluded that there is a positive relationship between the internal work environment and organizational commitment among employees. It also revealed that internal working conditions, administrative leadership, and organizational communication are key factors in enhancing employees' sense of belonging and loyalty to the organization, as well as increasing their willingness to exert effort and remain in their jobs.

Keywords: Internal Work Environment, Organizational Commitment, Working Conditions, , Deliba Plastic Pipes Manufacturing Company

قائمة الفهارس

فهرس المحتويات

الإهداء ..... ا

شكر وعرفان ..... ب

ملخص الدراسة باللغة العربية: ..... ت

Abstract ..... ث

قائمة الفهارس ..... ج

فهرس المحتويات ..... ح

فهرس الجداول ..... خ

فهرس الملاحق ..... ر

مقدمة ..... ز

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد: 26

المبحث الأول: تحديد المفاهيم 27

المطلب الاول: مفهوم بيئة العمل الداخلية: 27

المطلب الثاني: مفهوم الالتزام التنظيمي: 27

المبحث الثاني: العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي 29

المطلب الاول: العلاقة بين ظروف العمل الداخلية والالتزام التنظيمي 29

المطلب الثاني: العلاقة بين الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي 29

المطلب الثالث: العلاقة بين القيادة الإدارية والالتزام التنظيمي 29

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية 30

المطلب الأول: الدارسات السابقة 30

المطلب الثاني: المقاربة النظرية: 30

خلاصة الفصل 38

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

تمهيد: 40

المبحث الاول: الطريقة والادوات 41
المطلب الأول: الطريقة 41
المطلب الثاني: الادوات 42
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة 43
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية 43
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى 46
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية 55
المطلب الرابع: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة 64
المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها ودراسات السابقة 72
المطلب الاول : مناقشة وتفسير نتائج البيانات الشخصية 72
المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضية الأولى 72
المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضية الثانية 73
المطلب الرابع: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضية الثالثة 74
المطلب الخامس : مناقشة نتائج العامة لدراسة 75
خلاصة الفصل 79
خاتمة 80
قائمة المصادر والمراجع 83
ملاحق 86

فهرس الجداول

الجدول رقم 01: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير الجنس 43

الجدول رقم 02: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير وفق السن 43

الجدول رقم03: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير الفئة المهنة 44

الجدول رقم04: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير المستوى التعليمي 44

الجدول رقم05: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير مكان العمل 45

الجدول رقم06: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق سنوات الخبرة 45

الجدول رقم 07: يوضح مدى ملاءمة الظروف الفيزيقية للعمل داخل الشركة..... 46

الجدول رقم 08: يوضح طبيعة الظروف الفيزيقية المؤثرة على أداء العمال..... 46

الجدول رقم 09: يوضح مدى توفر شروط السلامة المهنية داخل الشركة. 49

الجدول رقم 10: يوضح . شعور العمال بالأمان داخل بيئة العمل 50

الجدول رقم 11: يوضح مدى توفر الوسائل اللازمة لإنجاز المهام داخل الشركة 51

الجدول رقم 12: يوضح مدى حصول العمال على فترات راحة كافية أثناء العمل. 52

الجدول رقم 13: يوضح مدى توفير الشركة فرص التدريب للعمال 52

الجدول رقم 14: يوضح اهتمام الشركة بتحسين ظروف العمل بصورة مستمر 52

الجدول رقم 15: يوضح تأثير ظروف العمل الداخلية على الرغبة في بذل جهد إضافي..... 53

الجدول رقم 16: يوضح مدى مساهمة ظروف العمل الحالية في تعزيز الالتزام التنظيمي..... 54

الجدول رقم 17: يوضح أسلوب القيادة السائد داخل الشركة. 55

الجدول رقم 18: يوضح تأثير أسلوب القيادة على الالتزام في العمل..... 55

الجدول رقم 19: يوضح طبيعة العلاقة بين العمال والقائد في العمل..... 56

الجدول رقم 20: يوضح مدى تشجيع القائد للعمال على المشاركة في اتخاذ القرارات..... 56

الجدول رقم 21: يوضح حرص القائد على توضيح المهام والمسؤوليات للعمال..... 57

الجدول رقم 22: يوضح مدى معاملة القائد للعمال باحترام داخل العمل..... 58

الجدول رقم 23: يوضح تقديم القائد للتحفيزات مقابل الأداء الجيد. 59

الجدول رقم 24: يوضح مدى تفويض القائد بعض الصلاحيات للعمال..... 60

الجدول رقم 25: يوضح مدى استماع القائد لاقتراحات العمال المتعلقة بالعمل 61

الجدول رقم 26: يوضح حرص الرئيس على توزيع العمل بعدالة بين العمال..... 62
الجدول رقم 27: يوضح مدى مساعدة القائد للعمال في حل مشكلات العمل. 63
الجدول رقم 28: يوضح وسائل التواصل المعتمدة بين العمال والرئيس في العمل. 64
الجدول رقم 29: يوضح . وضوح التعليمات المقدمة من الرئيس للعمال. 64
الجدول رقم 30: يوضح إمكانية وصول العمال إلى الرئيس عند الضرورة. 65
الجدول رقم 31: يوضح مدى أخذ آراء العمال وملاحظاتهم بعين الاعتبار من قبل الإدارة..... 66
الجدول رقم 32: يوضح مدى حصول العمال على المعلومات اللازمة لأداء العمل في الوقت المناسب..... 67
الجدول رقم 33: يوضح وجود قنوات رسمية لتقديم الشكاوى داخل الشركة..... 68
الجدول رقم 34: يوضح اعتماد الشركة أسلوب الحوار في حل المشكلات. 68
الجدول رقم 35: يوضح فعالية الاجتماعات في نقل المعلومات داخل الشركة..... 69
الجدول رقم 36: يوضح اعتماد الشركة على قنوات اتصال واضحة في التواصل مع العمال. 69
الجدول رقم 37: يوضح تأثير أسلوب الاتصال على . أداء العمل. 71

فهرس الملاحق

ملحق 01: الاستبيان 87
الملحق رقم 02: دليل المقابلة 93

مقدمة

1-الإشكالية

في ظل التحولات التنظيمية التي تشهدها المنظمات المعاصرة، وما يرافقها من تطور في أساليب التسيير وتنظيم العمل، أصبح الاهتمام ببيئة العمل الداخلية من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد في دراسات علم اجتماع التنظيم والعمل. حيث تمثل بيئة العمل الداخلية الإطار الذي يمارس فيه العامل نشاطه المهني، وتشمل مختلف الظروف التنظيمية والمهنية والاجتماعية التي تحيط به داخل «شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية». وتتجسد بيئة العمل الداخلية في مجموعة من الأبعاد التي قد يكون لها دور في توجيه سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو العمل، من بينها ظروف العمل الداخلية المرتبطة بالتجهيزات ووسائل العمل والراحة المهنية، إضافة إلى القيادة الإدارية التي تضطلع بدور مهم في توجيه العاملين وتنظيم العمل واتخاذ القرارات، وكذلك الاتصال التنظيمي الذي يسهم في تسهيل تبادل المعلومات وتعزيز التنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية وتشكل هذه الأبعاد مجتمعة جزءًا من المناخ التنظيمي الذي يعيش فيه العامل أثناء ممارسته لعمله.

ومن جهة أخرى، يعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم الأساسية في دراسات التنظيم والعمل، حيث يشير إلى طبيعة العلاقة التي تربط العامل بـ «شركة»، ومدى ارتباطه بها واستعداده للاستمرار في العمل داخلها، إضافة إلى شعوره بالانتماء والمسؤولية تجاهها. كما يعكس الالتزام التنظيمي درجة اندماج العامل مع مؤسسة وتفاعله مع أهدافها وقيمها.

ومن هنا تنشأ العلاقة الجوهرية بين المفهومين؛ إذ أن الالتزام التنظيمي لدى العاملين قد يرتبط بشكل مباشر بطبيعة بيئة العمل الداخلية التي يعملون في ظلها، حيث تمثل هذه البيئة الإطار الحاضن الذي إما أن يعزز ارتباط العامل بمؤسسته أو يضعفه.

غير أن طبيعة العلاقة بين هذه العوامل والالتزام التنظيمي قد تختلف باختلاف السياقات التنظيمية وظروف العمل، الأمر الذي يجعل من الضروري دراستها ميدانياً من أجل التحقق من طبيعتها. وانطلاقا من ذلك، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة والالتزام التنظيمي لدى العاملين ، وذلك في محاولة لفهم طبيعة هذه العلاقة وإبراز مدى ارتباط هذه المتغيرات في الواقع التنظيمي. وعليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

هل توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين بشركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية؟

التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة بين ظروف العمل الداخلية والالتزام التنظيمي للعاملين داخل شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية؟
- هل توجد علاقة بين القيادة الادارية والالتزام التنظيمي للعاملين داخل شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية؟
- هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي للعاملين داخل شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية؟

2-فرضيات البحث

1-الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية

2-الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ايجابية بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية
- توجد علاقة ايجابية بين ظروف العمل الداخلية والالتزام التنظيمي داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية
- توجد علاقة ايجابية بين الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية
- توجد علاقة ايجابية بين القيادة الإدارية ومستوى الالتزام التنظيمي داخل شركة دليبة لصناعة الانابيب البلاستيكية

3-مبررات اختيار الموضوع

المبررات الذاتية

.الرغبة في توسيع المعارف العلمية في مجال التنظيم والعمل وفهم العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي

المبررات الموضوعية

الحاجة إلى التعرف على مستوى تأثير بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالشركة محل الدراسة.

المبررات المنهجية

توفر مجتمع الدراسة وإمكانية الوصول إلى أفراد العينة بما يسمح بإجراء الدراسة الميدانية وتحقيق أهدافها.

4-اهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في إبراز طبيعة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي، كما تسعى إلى توضيح مدى تأثير ظروف العمل والقيادة الإدارية والاتصال التنظيمي على. التزام العاملين داخل الشركة، إضافة إلى تقديم إضافة علمية يمكن الاستفادة منها في الدراسات السوسيولوجيا والتنظيمية.

5-اهداف الدراسة

- التعرف على العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- الكشف عن أثر ظروف العمل الداخلية على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- تحديد دور الاتصال التنظيمي في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- معرفة تأثير القيادة الإدارية على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

6-حدود الدراسة

تشمل مجالات الدراسة المجال الزمني، والمكاني ويلعب تحديد المجالات الخاصة بالدراسة دور كبير في تسهيل عملية الالمام بالدراسة

اولا: الحدود المكانية

أُجريت الدراسة الميدانية ب شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية الكائن مقرها ببلدية قمار ولاية الوادي.

- **التعريف بالشركة**

إن شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية هي شركة لإنتاج الأنابيب البلاستكية وذات الشكل القانوني: شركة ذات مسؤولية محدودة SARL. ولقد تأسست هذه الشركة بموجب عقد تأسيسي بتاريخ: 1997/09/07 تحت رقم: 97/545، تحت اسم شركة دليبة لصناعة الأنابيب ذ.ش.و. EURL يقع مقر **شركة** في منطقة هبة الشرقية ببلدية قمار ولاية الوادي، على الطريق الوطني رقم 48 (وقد تم الحصول على هذه المعلومات من خلال المقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية، إضافة إلى الوثائق الداخلية الخاصة بالشركة)

المديرية:

ويتمثل دورها في الإشراف العام على الشركة وتسييرها، وذلك من خلال التنسيق بين مختلف المصالح والأقسام، كما يقوم المسير بإمضاء الوثائق الإدارية وتوقيع الصكوك الخاصة بأموال الشركة وربط العلاقات الخارجية بالشركة وذلك من خلال الحضور لمختلف الملتقيات والندوات.....إلخ.

مساعد تقني:

ويتمثل دور المساعد التقني في تقديم المساعدة التوجيهات والإرشادات والدعم التقني لشركة، وذلك لضمان السير الحسن والناجح للشركة.

مسؤول نظام الجودة:

ويتمثل دوره في السهر على سير الشركة وفق متغير نظام إدارة الجودة وذلك لضمان نجاح الشركة ومطابقتها للمواصفات الدولية ISO التي حددتها شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية

مسؤول الأمن:

والمسؤول عن ضمان السلامة والأمن للعمال وممتلكات الشركة

مصلحة الشراء:

ومن خلالها يتم التموين Approvisionnements شراء مستلزمات الشركة من مواد أولية ولوازم أو العتاد وله علاقة مباشرة مع مسير مخزون المواد الأولية G.D.S. Matières

مصلحة التسويق.:

ويتم من خلالها تسويق المنتجات أو المبيعات Ventes وله علاقة أيضا بمسير مخزون المنتجات التامة G.D.S. Produits finis

مصلحة الموارد البشرية:

ويتم خلالها توفير العمال للشركة مع الاهتمام بشؤنهم وله علاقة مباشرة معهم Moyens Généraux

مصلحة المحاسبة:

وفيها يتم جميع العمليات المحاسبية وإعداد الكشوفات المالية بالإضافة إلى إعداد الميزانيات وتقديم النصائح اللازمة لصالح الشركة وإعداد الأجور ومراجعة عمليات التسديد والتحصيل للفواتير المختلفة.

مصلحة المخبر:

ويتم فيه إجراء الاختبارات اللازمة للمواد الأولية والمنتجات التامة الصنع لضمان جودة منتجات الشركة

مصلحة الصيانة:

وهو المصلحة المسؤولة على سلامة معدات وآلات الشركة لضمان الديمومة الإنتاجية بطريقة جيدة حيث تقوم بالمراقبة Entretien والتصليح Réparation وطلب قطع الغيار مباشرة من طرف مسير مخزون قطع الغيار G.D.S. P.**R**.

مصلحة الإنتاج:

وهي الجهة المسؤولة على الإنتاج حيث تتوفر هذه المصلحة على ثلاثة فرق للإنتاج مما يتماش مع نظام عمل الشركة حيث توكن فترة الإنتاج في الشركة 24/24 ساعة خلال ستة أيام في الأسبوع

تقسم شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية إلى ستة أجزاء رئيسية لكل جزء وظيفته الخاصة وهي كالآتي:

- **منطقة المخازن أو التخزين:** وهي المنطقة التي يتم تخزين المواد الأولية والمنتجات المصنعة فيها، وتشمل هذه المنطقة الحيز الأكبر للشركة من حيث المساحة أو القيمة. كما قسمت هذه المنطقة إلى قسمين: 1
- **منطقة المواد الأولية:** وهي المنطقة التي تخزن فيها المواد الأولية التي تدخل بصفة مباشرة في عملية الإنتاج، كما تقدر كمية الاستيعاب القصوى لهذه المنطقة بحوالي: 500000كلغ من مختلف المواد.
- **منطقة المنتجات المصنعة: وهي** منطقة لتخزين المنتجات المصنعة الجاهزة للبيع، وتقدر قدرة استيعاب هذه المنطقة بحوالي 13500 أنبوب ذو طول 6 أمتار.
- **منطقة دمج المواد الأولية:** وهي المنطقة التي يتم فيها دمج المواد الأولية ببعضها البعض بمقادير محددة ومدروسة بدقة عالية وهذه المنطقة هي من المناطق التي تكون فيها الأخطاء ممنوعة تماما نظرا لأهمية هذه المرحلة من رحلة المواد الأولية تجاه المستهلك النهائي.
- **مناطق الإنتاج:** وتتوفر الشركة على منطقتين للإنتاج وهما مقسمتان كالتالي:

المنطقة الأولى: وهي منطقة لصناعة الأنابيب البلاستيكية من نوع PVC والتي تستعمل عادة في قنوات الصرف الصحي والآبار العميقة.

وتحتوي هذه المنطقة على أربعة خطوط لإنتاج الأنابيب والة لصناعة اللولب وأخري لتثقيب الأنابيب.

وتقدر الطاقة الإنتاجية لهذه الخطوط الأربعة مجتمعة بحوالي 22000كلغ في 24 ساعة.

المنطقة الثانية: وهي منطقة لصناعة الأنابيب من نوع PEHD والتي تستعمل لمياه الشرب وكذلك الأنابيب من نوع PEBD والتي تستعمل للسقي.

وتحتوي هذه المنطقة على خطين للإنتاج.

وتقر الطاقة الإنتاجية لهذه المنطقة بحدود 2500كلغ في 24 ساعة.

أ. المخبر:

ويعد المخبر مكسبا حقيقيا لشركة وللمنطقة ككل إذ يعد هذا النوع من المخابر هو الوحيد في الولاية. إذ يتم خلاله العديد من التجارب على المواد الأولية قبل التصنيع والمنتجات النهائية، إذ تطبق على هذه الأخيرة العديد من التجارب المحاكية لعوامل الطبيعة كالحرارة والتمدد والتقلص والضغط الخارجي والداخلي وغيرها من التجارب، قبل تسليمها للزبون

ب. منطقة الرسكلة:

ويتم في هذه المنطقة إعادة تدوير الأنابيب التالفة وإعادة إنتاجها من جديد لتصبح منتجات تامة.

الإدارة: ويتم فيها تسيير أمور الشركة من خلال المسير والإطارات في مختلف ميادين الشركة

ويمكن تلخيص مهام:

- إنتاج أنابيب الصرف الصحي- PVC
- إنتاج أنابيب مياه الشروب- PEHD
- إنتاج أنابيب السقي الفلاحي -PEBD (تم الحصول على هذه المعلومات من خلال المقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية، إضافة إلى الوثائق الداخلية الخاصة بالشركة)

ثانيا: الحدود الزمانية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 15 فيفري 2026 إلى 15 أبريل 2026، حيث مرت الدراسة بعدة مراحل تمثلت في القيام بزيارة استطلاعية للشركة، وإجراء مقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية، ثم إعداد استمارة الاستبيان وتوزيعها على أفراد العينة، وبعد ذلك تم استرجاع الاستبيانات وتفريغ البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج الدراسة وفق متغيرا لي ما يلي:

المرحلة الأولى: بتاريخ 15 فيفري 2026 تم الحصول على الموافقة لإجراء زيارة استطلاعية للشركة، والاطلاع على الوثائق الخاصة بها والتعرف على هيكلها التنظيمي.

المرحلة الثانية: بتاريخ 05 أبريل 2026 تم إجراء مقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية.

المرحلة الثالثة: بتاريخ 11 أبريل 2026 تم إعداد استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة.

المرحلة الرابعة: بتاريخ 15 أبريل 2026 تم توزيع الاستبيان واسترجاعه، ثم تفريغ البيانات وتحليلها والوصول إلى نتائج الدراسة

ثالثا: الحدود الموضوعية

اقتصرت هذه الدراسة من حيث الموضوع على البحث في طبيعة العلاقة بين متغيرين أساسيين من متغيرات علم اجتماع التنظيم والعمل؛ حيث تمثل المتغير المستقل في بيئة العمل الداخلية" بأبعادها الثلاثة المتمثلة في الظروف الفيزيقية والتنظيمية، وأسلوب القيادة الإدارية، وقنوات الاتصال التنظيمي المعتمدة، بينما تمثل المتغير التابع في الالتزام التنظيمي" وما ينطوي عليه من مؤشرات سلوكية تعكس درجة قبول العاملين لأهداف الشركة وقيمها، ومدى استعدادهم لبذل جهود إضافية، ورغبتهم في البقاء والاستمرار في العمل بها، دون التطرق إلى أي جوانب أو متغيرات خارج هذا النطاق التنظيمي

رابعا: لحدود البشرية

استهدفت الدراسة ميدانياً مجتمع البحث الأصلي المكون من جميع العمال الدائمين بـ شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية بولاية الوادي والبالغ عددهم الإجمالي 102 عامل، حيث جرى سحب عينة ممثلة منهم قوامها 50 موظفاً وعاملاً لتطبيق أداة الاستبيان عليهم، وقد اقتصرت هذه العينة بشرياً على الذكور بنسبة 100% نظراً لطبيعة النشاط الصناعي والفيزيقي الشاق لورشات إنتاج الأنابيب، مع مراعاة تنوعهم المهني والتعليمي ليشمل فئات العمال المهنيين والتنفيذيين، الأعوان التقنيين، والإطارات الإدارية بمختلف مستوياتهم الدراسية (ثانوي، تكوين مهني، وجامعي).

7-منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي** باعتباره الأنسب لمثل هذه الدراسات الاجتماعية الميدانية، حيث يساعد على وصف ظاهرة بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين داخل شركة دليبة." (**المشهداني 2019، ص 126**)

8-صعوبات الدراسة:

تمثلت صعوبات الدراسة في صعوبة استرجاع بعض الاستبيانات، إضافة إلى محدودية الوقت وصعوبة إجراء بعض المقابلات، وعدم التزام بعض بإعادة الاستبيان رغم التأكيدات المتكررة

9-هيكلة الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة، وفصلين، وخاتمة؛ حيث تضمنت المقدمة إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهدافها، أهميتها، حدودها، وصعوباتها، يليه الفصل الأول الذي خُصص للأدبيات النظرية والتطبيقية واشتمل على تمهيد وثلاثة مباحث، عُني المبحث الأول منها بتحديد المفاهيم، وتناول المبحث الثاني العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي، في حين استعرض المبحث الثالث الدراسات السابقة والمقاربات النظرية،

لينتقل البحث بعد ذلك إلى الفصل الثاني والخاص بالدراسة التطبيقية، والذي ضم بدوره تمهيداً وثلاثة مباحث؛ خُصص الأول للطريقة والأدوات، والثاني لعرض وتحليل نتائج الدراسة، بينما ركز المبحث الثالث على مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها والدراسات السابقة، وصولاً في الختام إلى الخاتمة التي تضمنت أهم النتائج المتوصل إليها والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تُعدّ بيئة العمل الداخلية من العوامل الأساسية التي تؤثر على سلوك العاملين داخل شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية»، حيث تشمل مختلف الظروف والتنظيمات التي تحكم العمل اليومي. وتلعب هذه البيئة دورًا مهمًا في تعزيز شعور العاملين بالراحة والانتماء.

في المقابل، يُعبّر الالتزام التنظيمي عن مدى ارتباط العامل شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية» ورغبته في الاستمرار فيها. وتظهر العلاقة بينهما في أن بيئة العمل الإيجابية تسهم في رفع . الالتزام التنظيمي، مما ينعكس بشكل مباشر على تحسين الأداء والاستقرار داخل شركة. وقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تحديد المفاهيم.

المبحث الثاني: العلاقة بين البيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية.

المبحث الأول: تحديد المفاهيم

المطلب الاول: مفهوم بيئة العمل الداخلية:

هناك العديد من التعريفات التي تعرضت إلى مفهوم بيئة العمل الداخلية، ومن بينها:

تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها: "كل القوى التي تعمل داخل المنظمة نفسها، وتشمل البيئة الداخلية الهيكل التنظيمي للمنظمة بأشكاله المتعددة، وثقافة المنظمة، وموارد المنظمة التي تضم الإنتاج والتسويق والمالية والبحث والتطوير والموارد البشرية ونظم المعلومات" (**العريفي، 2011، ص 94**).

·**وعرفها آخرون بأنها** : "عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والمادية والمعنوية التي تتفاعل وتتساند مع بعضها في سبيل تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها" (**دهمان، 2010، ص 318**).

·**كما عرفها آخرون بأنها** : "البوتقة التي تنصهر فيها جميع الوظائف والأنشطة والأعمال والمهام اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة في ضوء الثقافة التنظيمية السائدة، لتؤدي في النهاية إلى مخرجات تعبر عن أداء المنظمة وأداء العاملين فيها" (**إسماعيل، 2014، ص 18**).

·كما تعرف بيئة العمل الداخلية على أنها مجموع العوامل والمتغيرات التي تؤثر على المنظمة من الداخل، وتتمثل في الناحية الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة، مثل طرق أداء العمل والآلات والمعدات والأدوات المستعملة، ويدخل في البيئة الداخلية النظم والقوانين الخاصة بالشركة بما فيها الهيكل الأساسي والإداري والتنظيم الرسمي وغير الرسمي (**بن رحمون، 2014، ص 37**).

التعريف الإجرائي:

بيئة العمل الداخلية هي مجموع العوامل التنظيمية والاجتماعية والمادية السائدة داخل الشركة، والتي يتفاعل معها العاملون أثناء أدائهم لعملهم، وتتمثل في: الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، العلاقات بين العاملين، نظام الاتصال، الثقافة التنظيمية، القوانين والإجراءات، وظروف العمل المادية والتقنية.

المطلب الثاني: مفهوم الالتزام التنظيمي:

عرّف الالتزام التنظيمي على أنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، ويمثل اعتقاداً قوياً وقبولا من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها، مع رغبة .قوية في الاستمرار في عضويتها (صالح الدين، 2005، ص 215)

كما يُعرف الالتزام التنظيمي على أنه مدى ولاء وارتباط الفرد بالمنظمة أو الشركة التي يعمل بها، ويتعلق هذا المفهوم بدرجة اندماج الفرد في المنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها، ويختلف عن مفهوم الرضا عن العمل، لأن الفرد قد يكون راضياً عن عمله ولكنه لا يشعر بالانتماء إلى المنظمة التي يعمل بها (عباس، 2008، ص 117).

يعرف Porter الالتزام التنظيمي بأنه الرغبة القوية للبقاء عضواً في المنظمة، والاستعداد للقيام بجهود كبيرة لصالحها، والإيمان بها وتقبل قيمها وأهدافها، حيث اعتبر أن الالتزام التنظيمي يمثل رغبة الفرد في البقاء في المنظمة وإيمانه بأهدافها وقيمها (العدلي، 2014، ص 15).

التعريف الإجرائي:

هو درجة ارتباط العامل بالشركة التي يعمل بها، والتي تتجلى في. قبوله لأهدافها وقيمها، واستعداده لبذل جهد إضافي الصالحها، ورغبته في الاستمرار في عضويتها وعدم مغادرتها.

المبحث الثاني: العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

في هذه الدراسة سنحاول معرفة علاقة بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة، من خلال ابعاد المتغير المستقل وهي ظروف العمل الداخلية الاتصال التنظيمي والقيادة الإدارية

المطلب الاول: العلاقة بين ظروف العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

ترتبط ظروف العمل الداخلية ارتباطاً مباشراً بالالتزام التنظيمي، حيث تعد هذه الأخيرة أحد العوامل المؤثرة في شعور العامل بالانتماء والاستمرارية داخل الشركة. فكلما كانت ظروف العمل ملائمة من حيث الأجور، السلامة، وساعات العمل، انعكس ذلك إيجاباً على. التزام العاملين. وبالتالي، فإن تحسين ظروف العمل يسهم في تعزيز الالتزام التنظيمي وخلق بيئة تنظيمية مريحة ومحفزة.

المطلب الثاني: العلاقة بين الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي

تتسم العلاقة بين الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي بالتأثير المباشر، إذ يساهم الاتصال الفعال في توضيح الأدوار والمسؤوليات، مما يزيد من شعور العامل بالانتماء والثقة في الشركة. وفي المقابل، يؤدي ضعف الاتصال إلى غموض التوقعات وتراجع. الالتزام. لذا، فإن تحسين قنوات الاتصال التنظيمي يُعد عاملاً أساسياً في تعزيز الالتزام لدى العاملين.

المطلب الثالث: العلاقة بين القيادة الإدارية والالتزام التنظيمي

تلعب القيادة الإدارية دوراً أساسياً في تشكيل. الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال أساليبها في التسيير واتخاذ القرارات. فالقيادة الجيدة القائمة على الاحترام والتفويض والمشاركة تعزز الثقة والتحفيز والعدالة داخل شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية»، مما ينعكس إيجاباً على التزام العاملين. أما القيادة السلبية فقد تؤدي إلى تراجع الالتزام وخلق مناخ تنظيمي غير ملائم يؤثر على أداء العاملين واستقرارهم.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

المطلب الأول: الدارسات السابقة

تعتبر الدراسات من أهم الخطوات المنهجية في البحث العلمي، حيث تكمن في مساعدة على التحكم في موضوع البحث وفق متغير تجربة معينة، انطلاقا من طرح الاشكالية بالشكل الصحيح إلى تلمس الباحث الخطوات المنهجية التي يتقيد بها، والأدوات التي يجب أن يستخدمها، وصولا إلى النتائج التي تحصل عليها. وفيما يلي سوف نقوم بعرض بعض البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع دراستنا.

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير بيئة العمل الداخلية

أ– الدراسات العربية

:الدراسة الأولى

.**صاحب الدراسة:** نيفين حسن أحمد معمر

.**جهة الإنجاز:** الجامعة الإسلامية بغزة، كلية الآداب

.**عنوان الدراسة:** فاعلية بيئة العمل الداخلية في تطوير الأداء المهني بالصحف الفلسطينية اليومية

.**نوع الدراسة:** رسالة ماجستير

.**السنة:** 2017

.**هدف الدراسة:** التعرف على فاعلية بيئة العمل الداخلية في تطوير الأداء المهني

.**عينة الدراسة:** 141 مفردة

.**المنهج:** المنهج المسحي

.**الأداة:** الاستبيان

:النتائج

-تسود علاقات التفاهم والانسجام والتعاون بين العاملين بنسبة 83.6%

-تسمح بيئة العمل بإبداء الرأي والمشورة بنسبة 71.1%

-وضوح الأنظمة واللوائح بنسبة 66.1%

-عدم كفاية الحوافز المادية والمعنوية بنسبة 55.2%

-توفر ظروف عمل مادية جيدة بنسبة 73%

-بلغ مستوى الرضا عن بيئة العمل 70.8%

:التعقيب

أفادت هذه الدراسة في تحديد بعض أبعاد بيئة العمل الداخلية، خاصة ما يتعلق بالعلاقات الإنسانية والحوافز والظروف المادية، كما ساعدت في بناء الجانب النظري للدراسة الحالية والاستفادة من أداة الاستبيان، إلا أنها .تختلف عنها من حيث المتغير التابع، حيث تناولت الأداء المهني بينما تتناول الدراسة الحالية الالتزام التنظيمي

:الدراسة الثانية

.**صاحب الدراسة:** نبيل علي مبخوت حسن حمادي

.**جهة الإنجاز:** جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، الجمهورية اليمنية

.**عنوان الدراسة:** بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري

.**نوع الدراسة:** رسالة ماجستير

.**السنة:** 2018

.**هدف الدراسة:** تحديد العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الإداري

.**عينة الدراسة:** 213 موظفاً

.**المنهج:** المنهج الوصفي

.**الأداة:** الاستبيان

:النتائج

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والأداء الإداري، مما يدل على أن .رضا العاملين عن بيئة العمل يؤثر إيجابياً في الأداء الإداري

:التعقيب

استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في تأكيد أهمية بيئة العمل الداخلية وتأثيرها في سلوك العاملين داخل المنظمة، كما دعمت التوجه النظري القائم على وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية ومختلف المخرجات .التنظيمية، إلا أنها تختلف عنها في المتغير التابع ومجال التطبيق

ب– الدراسات المحلية

:الدراسة الثالثة

.**صاحب الدراسة:** سهام بن رحمون

.**جهة الإنجاز:** جامعة باتنة

.**عنوان الدراسة:** بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي

.**نوع الدراسة:** أطروحة دكتوراه

.**السنة:** 2019

.**هدف الدراسة:** معرفة أثر بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي

.**عينة الدراسة:** 106 إداريين

.**المنهج:** المنهج الوصفي

.**الأداة:** الاستمارة

:النتائج

-وجود تأثير قوي جداً لبيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي.

-وجود أثر مباشر في كفاءة العاملين ودافعيتهم ورغبتهم في العمل.

:التعقيب

تلتقي هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها ببيئة العمل الداخلية داخل المؤسسات الجزائرية، كما أفادت في تدعيم الجانب النظري للبحث، غير أنها تختلف عنها في المتغير التابع، إذ ركزت على الأداء الوظيفي بينما تركز الدراسة الحالية على الالتزام التنظيمي.

ثانياً: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الالتزام التنظيم

أ- الدراسات العربية

:الدراسة الأولى

.**صاحب الدراسة:** أميرة محمد رفعت حواس

.**جهة الإنجاز:** جامعة الأندلس للعلوم والتقنية

عنوان الدراسة: أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة

.**نوع الدراسة: رسالة ماجستير**

السنة: 2003

.**هدف الدراسة:** قياس أثر المتغيرات الوسيطة في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

.**العينة:** 400 مفردة

.**المنهج**: المنهج الوصفي

الأداة: الاستبيان

:النتائج

-تمتع أفراد العينة بدرجة مرتفعة من الالتزام التنظيمي.

-وجود مستويات متفاوتة لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

-بروز الالتزام التنظيمي كمتغير مؤثر في السلوك التنظيمي.

:التعقيب

أفادت هذه الدراسة في فهم مفهوم الالتزام التنظيمي وأبعاده المختلفة، كما ساعدت في بناء الإطار النظري للمتغير .التابع، إلا أنها تختلف عن الدراسة الحالية في المتغير المستقل ومجال التطبيق

:الدراسة الثانية

.**صاحب الدراسة**: رؤى رشيد سعيد قاسم

.**جهة الإنجاز**: جامعة الشرق الأوسط

.**عنوان الدراسة**: أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية

.**نوع الدراسة**: رسالة ماجستير

.**السنة**: 2012

.**هدف الدراسة**: دراسة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة

العينة: 240 مفردة

.**المنهج**: المنهج الوصفي

.**الأداة**: الاستبيان

:النتائج

-وجود تأثير إيجابي للالتزام التنظيمي على جودة الخدمة.

-ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

-يعد الالتزام العاطفي أكثر أبعاد الالتزام تأثيراً في جودة الخدمة.

:التعقيب

استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في تفسير مفهوم الالتزام التنظيمي وأبعاده، غير أنها تختلف عنها في موضوع الدراسة ومجال التطبيق، حيث تناولت الدراسة السابقة جودة الخدمة المصرفية بينما تركز الدراسة الحالية على بيئة العمل الداخلية.

الدراسة الثالثة:

صاحب الدراسة: محمد عبد السعيد عليان.

جهة الإنجاز: جامعة الأزهر بغزة.

عنوان الدراسة: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

نوع الدراسة: رسالة ماجستير.

السنة: 2016.

هدف الدراسة: دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

العينة: 278 مفردة.

المنهج: المنهج الوصفي التحليلي.

الأداة: الاستبيان.

النتائج

-وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

-وجود علاقة إيجابية بين العدالة التوزيعية والإجرائية والالتزام التنظيمي.

-ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة.

التعقيب

أفادت هذه الدراسة في تأكيد أهمية الالتزام التنظيمي باعتباره متغيراً تنظيمياً أساسياً يتأثر بعدة عوامل تنظيمية، كما ساعدت في تفسير نتائج الدراسة الحالية المتعلقة بالالتزام التنظيمي.

ب- الدراسات المحلية

الدراسة الرابعة

صاحب الدراسة: رشيد خطارة.

جهة الإنجاز: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

عنوان الدراسة: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

.**نوع الدراسة:** أطروحة دكتوراه

.**السنة:** 2019

.**العينة:** 230 مفردة

.**المنهج:** المنهج الوصفي المقارن

.**الأداة:** الاستبيان

:النتائج

-وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي والالتزام التنظيمي.

-ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى أفراد العينة.

-مساهمة العاملين ذوي الالتزام المرتفع في تحسين أداء المؤسسة.

التعقيب

استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسة في دعم الجانب النظري المتعلق بالالتزام التنظيمي وفي تأكيد أهمية هذا المتغير داخل المؤسسات الجزائرية، غير أنها تختلف عنها في المتغير المستقل، حيث تناولت الذكاء الانفعالي بينما تتناول الدراسة الحالية بيئة العمل الداخلية.

الفائد من الدراسات السابقة

بناء الإطار النظري للدراسة الحالية وتدعيم الخلفية العلمية للموضوع.

تحديد أبعاد متغير بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي.

الاستفادة من المنهج الوصفي وأداة الاستبيان في جمع البيانات.

دعم الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين المتغيرات التنظيمية والالتزام التنظيمي.

الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تفسير النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسة الحالية.

المطلب الثاني: المقاربة النظرية:

يسعى كل باحث في تناوله لموضوع بحث سوسيولوجي معين إلى إدراج بحثه ضمن مقاربة نظرية تتيح له فرصة معالجة موضوعه بدقة وموضوعية. وانطلاقًا من ذلك، يمكن أن ندرج موضوع دراستنا ضمن إطار نظرية التبادل الاجتماعي باعتبارها من المقاربات السوسيولوجية التي تفسر العلاقات الاجتماعية داخل التنظيمات.

تُعد نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات السوسيولوجية التي اهتمت بتفسير العلاقات الاجتماعية انطلاقًا من منطق التبادل القائم على المنفعة المتبادلة، وقد ارتبطت هذه النظرية بأعمال كلٍّ من George C. Homansو Peter M. Blau، حيث انطلقت من فرضية أساسية مفادها أن الأفراد يدخلون في علاقات اجتماعية بهدف تحقيق أكبر قدر ممكن من المكاسب مقابل أقل قدر من التكاليف. وترى هذه النظرية أن التفاعل داخل أي تنظيم يقوم على تبادل موارد مادية مثل الأجور والحوافز، وموارد معنوية مثل التقدير والاحترام والدعم الاجتماعي. وقد أشار Peter M. Blau إلى أن العلاقات الاجتماعية داخل التنظيمات تقوم على هذا النمط من التبادل، وأن استمرارها يعتمد على درجة التوازن في المنافع المتبادلة بين الأطراف:

نظرًا لأن موضوع دراستنا يبحث في العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي

تعتبر نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات السوسيولوجية التي اهتمت بتفسير العلاقات الاجتماعية داخل التنظيمات، انطلاقاً من منطق التبادل القائم على المنفعة المتبادلة، وقد ارتبطت هذه النظرية بأعمال كل من George C. Homansو Peter M. Blau ، حيث انطلقت من فرضية أساسية مفادها أن الأفراد داخل أي تنظيم يقومون بتبادل موارد مادية (مثل الأجور والحوافز) ومعنوية (مثل التقدير والاحترام والدعم الاجتماعي)، بهدف تحقيق أكبر قدر ممكن من المكاسب مقابل أقل قدر من التكاليف، وقد أشار Blau إلى أن العلاقات الاجتماعية داخل التنظيمات تقوم على نمط التبادل، وأن استمرارها يعتمد على درجة التوازن في المنافع المتبادلة بين طرفي العلاقة، ونظراً لأن موضوع دراستنا يبحث في العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة دليبة لصناعة الأنابيب

فإننا نسقط هذه النظرية على النحو التالي:

حيث تتمثل أطراف عملية التبادل في طرفين هما الشركة من جهة والعامل من جهة أخرى، وتتمثل موارد التبادل من طرف الشركة في توفير بيئة عمل داخلية إيجابية تتضمن تحسين ظروف العمل، ووضوح قنوات الاتصال، واعتماد القيادة الديمقراطية، وتوفير الحوافز المادية والمعنوية، وهي "مكاسب" يحققها العامل، في حين

يتمثل مورد التبادل من طرف العامل في رد فعله الإيجابي تجاه هذه المكاسب بارتفاع. التزامه التنظيمي، وشعوره بالولاء للشركة، ورغبته في الاستمرار فيها، واستعداده لبذل جهد إضافي، وبالتالي كلما أدرك العامل أن الشركة تستثمر في تحسين بيئة عملها الداخلية زاد شعوره بالالتزام تجاهها، وفي المقابل إذا اختل التوازن في عملية التبادل كضعف الحوافز أو سوء الاتصال أو غياب العدالة التنظيمية فإن ذلك قد ينعكس سلباً على. التزام العامل بالشركة حيث يشعر بأن "تكاليفه" تفوق "مكاسبه" مما يدفعه إلى تقليص التزامه أو البحث عن بدائل، وبهذا توفر نظرية التبادل الاجتماعي إطاراً تحليلياً مناسباً لفهم الكيفية التي تؤثر بها عناصر بيئة العمل الداخلية في تشكيل اتجاهات العاملين وسلوكهم التنظيمي داخل الشركة (عبد الرحمن، 2002، ص 24).

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق، يتضح أن بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي يعدان من أهم المتغيرات المؤثرة في نجاح شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية واستقرارها. حيث تساهم بيئة العمل الإيجابية في تعزيز شعور العاملين بالانتماء والراحة، مما يؤدي إلى رفع التزامهم التنظيمي. كما أكدت **نظرية التبادل الاجتماعي** أن العلاقة بين العامل وشركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية تقوم على مبدأ الأخذ والعطاء، فكلما وفرت شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية بيئة عمل مناسبة، زاد التزام العامل واستعداده لبذل الجهد لصالحها.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني اهم خطوات البحث العلمي والقاعدة الاساسية له، ذلك لان قيمة البحث العلمي لا تكمن في الثراء النظري والاطلاع عليه، بل يتوقف عند دقة النتائج المتحصل عليها في أي دراسة وعلى مدى صحة الأدوات التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما.

ولدراسة هذا الجانب من البحث اعتمدنا على أداة جمع البيانات من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة لمعرفة آرائهم واتجاهاتهم المتعلقة بموضوع البحث. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين

المبحث الأول: الطريقة والادوات.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الاول: الطريقة والادوات

المطلب الأول: الطريقة

أ. **مجتمع الدراسة:** يمثل مجتمع الدراسة الحالي جميع عمال شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية، والذي يبلغ عددهم (102) عامل

ب. عينة الدراسة: تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: " جزء من المجتمع، أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الاصلي، وبهذه الطريقة، فانه يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه" (العسكري، 2004، ص (168)

كما أشرنا سابقاً، إن مجتمع الدراسة يتمثل في عمال شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية، والذين يبلغ عددهم (102) عاملاً. وتم اختيار عينة ممثلة مكونة من (50) مفردة من مجتمع الدراسة، أي بنسبة تقارب (49%). ويعزى الاكتفاء بهذه النسبة –رغم محدودية حجم المجتمع الأصلي.

نوع العينة: قصدية في اختيار المفردات الدراسة بالاعتماد على القائمة المعتمدة واختيار الافراد الذين تتوفر فيهم الخصائص المطلوبة

سبب اخيارها:

كما أشرنا سابقاً، إن مجتمع الدراسة يتمثل في عمال شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية، والذين يبلغ عددهم (102) عاملاً. وتم اختيار عينة ممثلة مكونة من (50) مفردة من مجتمع الدراسة، أي بنسبة تقارب (49%). ويعزى الاكتفاء بهذه النسبة –رغم محدودية حجم المجتمع الأصلي– إلى محددات ميدانية واجهت الباحث أثناء جمع البيانات؛ أبرزها طبيعة العمل داخل المنشأة القائمة على نظام المناوبات (الورديات)، وصعوبة تعامل مع العمال أثناء خطوط الإنتاج لملء الاستبيان حرصاً على سير العمل. ومع ذلك، فإن تغطية ما يقارب نصف المجتمع (49%) يُعد حجماً كافياً ومناسباً في مثل هذه الدراسات الوصفية، حيث يضمن تحقيق الكفاية الإحصائية لتقديم نتائج قابلة للتحليل وعاكسة لواقع مجتمع الدراسة بشكل دقيق، مع مراعاة ظروف الميدان وإمكانية الوصول إلى المبحوثين.

المطلب الثاني: الادوات

يعتمد الباحث في عملية جمع البيانات حول موضوع الظاهرة المدروسة على عدة أدوات الجمع البيانات والمعطيات، حيث يستخدم الباحث في هذه العملية أداة أو أداتين أو أكثر من ذلك، وفي هذه الدراسة فقد اعتمدنا على المقابلة والاستبيان. تم تصميم الاستبيان بعنوان: «بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي"

ويتكون من:

الاستبيان: يعرف الاستبيان على أنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها بالبعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه (المحمودي 2019,ص141)

ولقد احتوى الاستبيان على (37) ونم تقسيمها على ثلاثة محاور كل محور يتضمن مجموعة من الاسئلة

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية لعينة الدراسة يحتوي على 5 أسئلة

المحور الثاني: ظروف العمل الداخلية (احتوى على 11 سؤالا)

المحور الثالث: القيادة الإدارية (احتوى على 11 سؤالا)

المحور الرابع: الاتصال التنظيمي (احتوى على 10 سؤالا)

المقابلة: هي محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين تهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة (**المشهداني، 2019، ص 157**)

تم اجراء المقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية بتاريخ 5 افريل2026 على الساعة 9:30 حيث قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بموضوع دراستنا حول البيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(spss) ، في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وقد تم الاعتماد فقط على الأساليب المناسبة في التحليل والتي تعتمد أساسا على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف وتساؤلات الدراسة وفيما يلي الأساليب التي تم استخدامها:

- **التكرارات**
- **النسب المئوية**

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس

الجدول رقم 01 يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير الجنس

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	50	100%
أنثى	00	00
المجموع	**50**	**100**

تشير نتائج الجدول إلى أن جميع أفراد العينة من الذكور بنسبة 100%، في غياب تام للإناث، ويفسر ذلك بطبيعة النشاط الصناعي للشركة الذي يعتمد على العمل الميداني الشاق داخل الورشات الإنتاجية.

الجدول رقم 02: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير السن

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
من 30 سنة فأقل	11	%22
من 30 الى 39 سنة	20	%40
من 40 الى 49 سنة	14	%28
من 50 فأكثر	05	%10
المجموع	**50**	**100**

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الأكثر حضوراً في الشركة هي فئة (30 إلى 39 سنة) بنسبة 40%، تليها فئة (40 إلى 49 سنة) بنسبة 28%، ثم فئة (30 سنة فأقل) بنسبة 22%، وأخيراً فئة (50 سنة فأكثر) بنسبة 10%، مما يدل على أن الفئة الشبابية والكهولية في سن الإنتاج تُشكّل الغالبية العظمى من القوى العاملة في الشركة. تعكس هذه النتائج أن الشركة تعتمد في مسيرتها الإنتاجية على طاقات بشرية شابة وناضجة، مما يُشير إلى توافر قدر من الحيوية والكفاءة الإنتاجية لديها. كما أن تمركز الغالبية في الفئة العمرية (30-39) يعني أن هؤلاء العمال يمتلكون بعض الخبرة المهنية دون أن يكونوا في مرحلة قرب التقاعد، وهو ما يُعزز إمكانية تطوير كفاءاتهم وتعزيز التزامهم التنظيمي.

الجدول رقم03: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير الفئة المهنية

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
فئة الإطارات	14	%28
فئة التحكم (الاعوان التقنين)	16	%32
فئة التنفيذ (العمال المهنين)	20	%40
المجموع	**50**	**100**

تبيّن معطيات الجدول أن فئة التنفيذ (العمال المهنيون) تُشكّل النسبة الأعلى من بين الفئات المهنية بنسبة 40%، تليها فئة التحكم (الأعوان التقنيون) بنسبة 32%، في حين تأتي فئة الإطارات في المرتبة الأخيرة بنسبة 28%، وهو توزيع ينسجم مع طبيعة الشركة الصناعية الإنتاجية .يُفسَّر هذا التوزيع المهني بأن شركة دلية لصناعة الأنابيب البلاستيكية لصناعة الأنابيب البلاستيكية تحتاج في جوهر نشاطها إلى كفاءات تنفيذية وتقنية في المقام الأول؛ إذ تقوم العمليات الإنتاجية اليومية على أساس العمل الميداني والتقني المباشر، كما أن وجود نسبة معقولة من الإطارات يُعكس توجه الشركة نحو القيادة والتنظيم والإشراف الفني اللازمَين لضمان الجودة.

الجدول رقم04: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير المستوى التعليمي

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	17	%34
تكوين مهني	14	%28
جامعي	15	%30
أخرى	04	8%
المجموع	**50**	**100**

أظهرت بيانات الجدول أن ال. الثانوي يحتل الصدارة بنسبة 34%، يعقبه ال. الجامعي بنسبة 30%، ثم التكوين المهني بنسبة 28%، وأخيراً المستويات الأخرى بنسبة 8%، مما يعني أن الكفاءات ذات التأهيل المتوسط تُهيمن على التركيبة التعليمية للموارد البشرية في الشركة. يمكن تفسير هذا التوزيع التعليمي بأن طبيعة العمل الصناعي في الشركة لا تستلزم دائماً. جامعياً عالياً، بل تعتمد بصورة ملحوظة على المهارات التقنية والكفاءات العملية المكتسبة من التكوين المهني والخبرة الميدانية. غير أن نسبة الجامعيين البالغة 30% تُشير إلى سعي الشركة نحو مزج الكفاءات الأكاديمية بالخبرات التطبيقية لتحقيق الأداء الأمثل.

* اخرى: **تشمل** مستويات اخرى غير مذكورة في الجدول (ابتدائي متوسط امي).

الجدول رقم05: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير مكان العمل

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الورشة	47	94%
الإدارة	3	6%
مجموع	50	%100

تظهر بيانات الجدول أن الورشات الانتاجية تستقطب النسب الاكبر من العمال، بنسبة 94%، يعملون في الورشات الإنتاجية، في حين لا يتجاوز العاملون في قطاع الإدارة 6% فوفق، وهو توزيع يعكس الطابع الإنتاجي البحت الذي يميز هيكل الشركة. تبرز هذه النتيجة حجم الاعتماد الكبير على العمالة الميدانية المباشرة مقارنةً بالعمالة الإدارية، مما ينعكس على طبيعة الظروف التي يعيشها العمال داخل بيئة العمل، ويُعزز أهمية دراسة هذه الظروف الفيزيقية ومدى تأثيرها على الالتزام التنظيمي، لا سيما وأن البيئة الورشة تتسم بتحديات أكبر تتعلق بالضوضاء والحرارة وظروف العمل المادية بوجه عام.

الجدول رقم 06: يوضح توزيع الفئة المبحوثة وفق متغير سنوات الخبرة

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	19	38%
من 05 الى 10 سنوات	15	%30
من 11 الى 15 سنة	02	4%
من 16 الى 20 سنة	09	18%
أكثر من 20 سنة	05	%10
المجموع	**50**	**100**

يبين الجدول أعلاه أن فئة الخبرة الأقل من 5 سنوات تستحوذ على أكبر نسبة بـ 38%، تليها فئة (5 إلى 10 سنوات) بنسبة 30%، ثم فئة (16 إلى 20 سنة) بنسبة 18%، وفئة أكثر من 20 سنة بنسبة 10%، وأخيراً فئة (11 إلى 15 سنة) بنسبة 4% فقط، مما يدل على أن شريحة واسعة من الموظفين ذوي الخبرة الحديثة يشكلون الكتلة الأكبر داخل الشركة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى

المحور الثاني: ظروف العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

الجدول رقم 07: يوضح مدى ملاءمة الظروف الفيزيقية للعمل داخل الشركة

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		16	%32
الى حد ما		28	56%
لا		6	12%
المجموع		50	100
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	تحسين الأداء	5	%31
	تقليل التعب والاجهاد	4	%25
	زيادة التركيز	3	%19
	رفع الروح المعنوية	2	%13
	زيادة الرضاء الوظيفي	2	%13
	المجموع	16	100

تُشير بيانات الجدول إلى أن نسبة 56% من العمال ترى أن الظروف الفيزيقية السائدة في الشركة الى حد ما مناسبة للعمل، في حين أقرّ 32% بأنها ملائمة، وصرّح 12%بأنها غير ملائمة، مما يُنبئ بوجود نقص ملموس في. الراحة البيئية داخل أماكن العمل يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الشركة ذات الطابع الصناعي تواجه تحديات هيكلية في توفير البيئة المادية المثالية، لا سيما في الورشات الإنتاجية التي يعمل فيها 94% من العمال وتتضافر عوامل كارتفاع الحرارة وسوء التهوية في التأثير السلبي على الرفاه المهني للعمال، مما قد يُقلص درجة التزامهم التنظيمي ويُضعف دوافعهم نحو الأداء المتميز. توضح معطيات الجدول أن نسبة 31% من العمال يرون أن توفر

الظروف الفيزيقية يزيد من تحسين الأداء، تليها نسبة 25% من العمال الذين يرون أن الظروف الفيزيقية الملائمة تؤدي إلى تقليل التعب والإجهاد، بينما يرى 19% أنها تزيد من تركيزهم في العمل، في حين لاحظنا نسبة 13% مشتركة بين تحسين الأداء ورفع الروح المعنوية للعمال، مما يؤكد الدور الجوهري لبيئة العمل المريحة في تحسين مخرجات العمل. تكشف هذه النتائج عن وعي العمال بالعلاقة المباشرة بين جودة بيئتهم.

الجدول رقم 08: يوضح طبيعة الظروف الفيزيقية المؤثرة على أداء العمال

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الحرارة غير المناسبة	33	%31
ضعف الإضاءة	06	% 6
سوء التهوية	16	%15
الضجيج	22	%21
ضيق مكان العمل	10	%9
سوء تنظيم الفضاء	10	%9
أخرى	10	%9
المجموع	**107**	**100%**

تُظهر نتائج الجدول أن أكثر الظروف الفيزيقية تأثيرًا على أداء العمال تتمثل في الحرارة غير المناسبة بنسبة 31%، تليها الضجيج بنسبة 21%، ثم سوء التهوية بنسبة 15%، في حين جاءت باقي العوامل بنسب متفاوتة تمثلت في ضيق مكان العمل وسوء تنظيم الفضاء بنسبة 9% لكل منهما، وضعف الإضاءة بنسبة 6%، إضافة إلى عوامل أخرى بنسبة 9.% وتعكس هذه النتائج طبيعة العمل الصناعي داخل شركة دليبة، حيث تؤثر الظروف الفيزيقية المرتبطة بالورشات الإنتاجية على راحة العمال وأدائهم المهني. كما تشير المعطيات إلى أن الحرارة والضجيج يُعدان من أكثر العوامل التي قد تؤثر سلبًا على تركيز العمال ودرجة راحتهم أثناء العمل، وهو ما قد ينعكس على. الأداء والالتزام التنظيمي داخل الشركة.

❖ نظراً لطبيعة السؤال الذي يسمح باختيار أكثر من إجابة، تم حساب النسب المئوية اعتماداً على مجموع الإجابات وليس على حجم العينة، مما يفسر تجاوز مجموع التكرارات لعدد أفراد العينة.

الجدول رقم 09: يوضح مدى توفر شروط السلامة المهنية داخل الشركة

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		39	78%
الى حد ما		10	20%
لا		2	4%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	توفير جو عمل مريح ومنظم	21	%54
	المحافظة على صحة الموظفين	12	%31
	التقليل من الأمراض المهنية	6	%15
	المجموع	39	100

تُظهر بيانات الجدول أن غالبية المبحوثين بنسبة 78% يؤكدون أن الشركة توفر لهم شروط السلامة المهنية اللازمة، في حين يرى نحو 20% منهم أن ذلك يتحقق إلى حد ما، ولم يُسجَّل إلا نسبة ضئيلة جداً بنسبة% تنفي ذلك مما يُشير إلى اهتمام الشركة بسلامة عمالها. يُعدّ هذا مؤشراً إيجابياً يدل على التزام الشركة بمتطلبات تشريعات العمل المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية يتضح من خلال الجدول أن توفير السلامة المهنية يُفضي في المقام الأول إلى توفير جو عمل مريح ومنظم بنسبة 54%، تليها المحافظة على صحة العمال بنسبة 31%، ثم التقليل من الأمراض المهنية بنسبة 15%مما يُبرز الأبعاد الثلاثة الجوهرية للسلامة المهنية في نظر العاملين. تكشف هذه النتائج أن العمال ينظرون إلى السلامة المهنية باعتبارها وسيلةً متعددة الأبعاد؛ فهي تُرسّخ بيئة عمل مريحة ومنظمة، وتصون صحة الفرد وسلامته الجسدية، وتحول دون الإصابة بالأمراض المهنية. وتعزيز هذا المثلث الوقائي من شأنه أن يُقوّي الشعور بالأمان لدى العمال، مما يُساهم مباشرةً في تحسين أدائهم ورفع درجة انتمائهم التنظيمي.

الجدول رقم 10: يوضح. شعور العمال بالأمان داخل بيئة العمل

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78%
إلى حد ما	08	16%
لا	03	6%
المجموع	**50**	**100**

تُفيد بيانات الجدول بأن نسبة 78% من المبحوثين يُعربون عن شعورهم بالأمان داخل بيئة عملهم، فيما يرى 16% أن هذا الشعور يتحقق إلى حد ما، ولا تتجاوز نسبة المتشككين في ذلك 6% وهو ما يُقدّم صورة إيجابية عموماً عن مناخ الأمان السائد في الشركة. حيث يُعدّ الشعور بالأمان من أبرز محركات الالتزام التنظيمي، إذ يُهيئ العمالَ نفسياً للتفرغ للعمل وبذل الجهد دون تحفظ أو خشية. وتدل النتائج على أن الشركة نجحت إلى حد بعيد في تهيئة بيئة آمنة لموظفيها، مما يُشكّل أساساً جيداً لتعزيز الولاء المؤسسي والتزامهم الوظيفي.

.

الجدول رقم 11: يوضح مدى توفر الوسائل اللازمة لإنجاز المهام داخل الشركة

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		39	78%
الى حد ما		10	20%
لا		1	2%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	تسهل أدائك لعملك	27	69%
	زيادة الرضا الوظيفي	4	5%
	تعزيز الانتماء للشركة	6	15%
	المجموع	39	100

تُشير بيانات الجدول إلى أن 78% من العمال يؤكدون توافر الوسائل والأدوات اللازمة لإنجاز مهامهم في أماكن عملهم، في حين يُقدّر 20% توافرها بشكل جزئي فوفق، ولا تزيد نسبة من ينفون ذلك عن 2% وهو ما يعكس. مقبولاً من التجهيز المادي للشركة. حيث يُعدّ توفير الوسائل اللازمة للعمل شرطاً ضرورياً لتمكين العمال من أداء مهامهم بكفاءة، وتُعزز هذه النتيجة الصورة الإيجابية لشركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية من حيث الدعم المادي المقدَّم للعمال كشف الجدول أن توفر الوسائل اللازمة يُسهم بنسبة بارزة في تسهيل أداء العمل بنسبة 69%، وتعزيز الانتماء للشركة بنسبة 15% بينما جاءت زيادة الرضا الوظيفي بنسبة 10% في حين مثلت زيادة الالتزام بنسبة. 5% تكشف هذه الأرقام عن المكانة المحورية التي يحتلها التجهيز المادي في منظومة أداء العمال؛ إذ يرتبط توفر الأدوات ارتباطاً وثيقاً بتيسير سير العمل اليومي وتقليص العوائق التشغيلية، فضلاً عن كونه رسالةً ضمنية من الشركة بأنها تعتني بموظفيها وتُقدّرهم، مما ينعكس إيجاباً على شعورهم بالانتماء ودرجة التزامهم التنظيمي.

الجدول رقم 12: يوضح مدى حصول العمال على فترات راحة كافية أثناء العمل.

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		35	70%
الى حد ما		10	20%
لا		5	10%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	يعزز الشعور بالمسؤولية تجاه العمل	13	36%
	زيادة الإنتاجية	12	34%
	الكفاءة في أداء المهام	10	30%
	المجموع	35	100

يتبيّن من الجدول أن 70% من العمال يُقرّون بحصولهم على فترات راحة كافية خلال ساعات العمل، في حين يُشير 20% إلى أن ذلك يحدث أحياناً فقط، ولا تتجاوز نسبة المحرومين كلياً من فترات الراحة 10%،

مما يكشف عن واقع مقبول نسبياً في هذا الجانب. حيث تُمثّل فترات الراحة عنصراً بيولوجياً ونفسياً جوهرياً في منظومة العمل الصناعي، إذ تُتيح للعمال استعادة طاقتهم وتجنّب الإجهاد المتراكم. وتُشير نسبة الـ 30% الذين يعانون من غياب الراحة الكافية أو انعدامها أحياناً إلى ضرورة مراجعة جداول العمل، خاصةً أن العمل الصناعي يتسم بمتطلبات جسدية مرتفعة قد تُفضي إلى الإجهاد وتراجع الإنتاجية وتأثّر الالتزام الوظيفي. وضحت بيانات الجدول أن الفائدة الأكبر من فترات الراحة الكافية تتجلى في تعزيز الشعور بالمسؤولية تجاه العمل بنسبة 36%، تليها زيادة الإنتاجية بنسبة 34%، ثم الكفاءة في أداء المهام بنسبة 30%، مما يجسد الدور الوظيفي والنفسي الحيوي الذي تؤديه فترات الراحة، مما يتحسن جودة ما ينجز ويقلص نسبة الأخطاء ويعزز الدافعية وبالتالي تمتد إيجابياتها لتطال درجة التزام الموظف ومستوى انتمائه لمؤسسته.

الجدول رقم 13: يوضح مدى توفير الشركة فرص التدريب للعمال

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	66%
أحيانا	12	24%
لا	05	10%
المجموع	**50**	**100%**

يكشف الجدول أن 66% من المبحوثين يرون أن الشركة توفر فرصاً كافية للتدريب لجميع العمال، فيما يُفيد 24% بأن ذلك يتحقق أحياناً، في حين لا يتجاوز 10% من ينفون ذلك جملةً وتفصيلا وهو ما يُشير إلى حضور نسبي جيد لثقافة التدريب في الشركة يتسق هذا المؤشر الإيجابي مع ما يتطلبه الإنتاج الصناعي من تحديث مستمر للمهارات التقنية والوظيفية. والاستثمار في التدريب لا يُحسّن الكفاءة الإنتاجية ووفق، بل يُرسّخ لدى العمال شعوراً بأن الشركة تعتني بمسيرتهم المهنية وتُقدّر مساهماتهم، مما يُعزز ثقتهم بها وينعكس إيجاباً على . ولائهم والتزامهم التنظيمي.

الجدول رقم 14: يوضح اهتمام الشركة بتحسين ظروف العمل بصورة مستمر

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	60%
إلى حد ما	17	34%
لا	03	6%
المجموع	**50**	**100%**

تبين من بيانات الجدول أن 60% من العمال يرون أن الشركة تهتم بتحسين ظروف العمل بشكل مستمر، فيما يعبر نسبة 34% من العمال أن اهتمام الشركة بتحسين ظروف العمل يتحقق إلى حد ما، وهذا ما يدل على وجود هامش قابل للتحسين، بينما نسبة 6% وهو ما يعكس توجها إيجابيا عامًا من الشركة نحو تطوير بيئة العمل يُعد الاهتمام المستمر بتحسين ظروف العمل مؤشرا على نجاح الإدارة وإدراكها لأثر البيئة المادية والتنظيمية في الأداء الوظيفي. وتؤكد نسبة الـ 34 الذين يرون ذلك بصورة جزئية أن هناك هامشاً للتحسين ينبغي استثماره، إذ كلما حسنت الشركة ظروف العمل، كلما تصاعدت دوافع العمال وتوطد التزامهم التنظيمي.

الجدول رقم 15: يوضح تأثير ظروف العمل الداخلية على الرغبة في بذل جهد إضافي.

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		23	46%
الى حد ما		22	44%
لا		5	10%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	المبادرة في انجاز المهام	5	20%
	تحمل المسؤوليات اضافية	5	22%
	الاستعداد لبذل جهد أكبر	13	14%
	المجموع	23	100

يظهر بيانات الجدول تقارباً واضحاً في الآراء حول تأثير ظروف العمل على الرغبة في بذل جهد إضافي؛ إذ يُقرّ 46% بوجود هذا التأثير، فيما يرى 44% أنه يتجلى أحياناً، و10% فقط ينفونه نهائيا مما يؤكد أن معظم العمال يربطون. جهدهم بجودة بيئتهم. حيث يُكشف هذا التقارب الإحصائي بين نعم وأحياناً عن حساسية عالية لدى العمال تجاه ظروف عملهم، وأن هذه الظروف تُشكّل متغيراً محورياً في تحديد. مبادرتهم وحجم جهودهم. ومن ثَمّ، فإن تحسين الظروف البيئية والتنظيمية يُصبح استثماراً مباشراً في رأس المال البشري وفي معدلات الإنتاجية والالتزام التنظيمي يتبيّن من الجدول أن تحسّن ظروف العمل يُفضي بنسبة 22% إلى تحمّل مسؤوليات إضافية، وبنسبة 20% إلى المبادرة في إنجاز المهام، وبنسبة 14% إلى الاستعداد لبذل جهد أكبر مما يُرسم معه نمط سلوكي ذو طابع مبادراتي واضح تُجسّد هذه النتائج العلاقة الطردية بين بيئة العمل المحفّزة وانعكاساتها السلوكية على الموظفين؛ إذ إن العامل الذي يشعر بأن ظروفه مواتية وكريمة لا يكتفي بأداء مهامه المحددة، بل يتجاوزها إلى الاضطلاع بأدوار أوسع، وهذا ما يُعرَّف في الأدبيات الإدارية بالسلوك التنظيمي الإيجابي الذي يُعدّ مؤشراً راقياً للالتزام التنظيمي.

الجدول رقم 16: يوضح مدى مساهمة ظروف العمل الحالية في تعزيز الالتزام التنظيمي.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
بدرجة كبيرة	17	34%
بدرجة متوسطة	31	62%
بدرجة ضعيفة	2	4%
المجموع	**50**	**100%**

يوضح الجدول أن الغالبية من المبحوثين 62% يرون أن ظروف العمل الحالية تسهم في تعزيز التزامهم التنظيمي بدرجة متوسطة، في حين يرى 34% أنها تفعل ذلك بدرجة كبيرة وتبقى نسبة 4% فقط تصفها بالضعيفة. تكشف هذه النتائج أن ظروف العمل في الشركة لم تصل بعد إلى ال. الأمثل في تعزيز الالتزام التنظيمي، حيث تتمركز الأغلبية عند الدرجة المتوسطة، مما يستدعي من الشركة إعادة النظر في سياساتها المتعلقة ببيئة العمل.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

المحور الثالث: القيادة الإدارية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

الجدول رقم 17: يوضح أسلوب القيادة السائد داخل الشركة

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
استبدادي	0	0%
ديمقراطي	50	100%
فوضوي	0	0%
المجموع	**50**	**100%**

تُشير البيانات بصورة قاطعة إلى أن أسلوب القيادة السائد في الشركة هو الأسلوب الديمقراطي الذي يحظى بنسبة 100% من إجابات المبحوثين، في غياب تام لأي مؤشرات على القيادة الاستبدادية أو الفوضوية والتي مثله 0% تُمثّل هذه النتيجة إنجازاً قيادياً مميزاً يُنمّ عن نضج إداري بيّن داخل الشركة؛ إذ يُتيح الأسلوب الديمقراطي للعمال المشاركةَ في صنع القرار والشعور بالاحترام وتقدير الرأي، مما يُرسّخ ثقتهم بقياداتهم ويدفعهم نحو الإبداع والمبادرة والانتماء الأعمق للشركة. وهذا النمط القيادي يُعدّ من أقوى العوامل الداعمة للالتزام التنظيمي في الدراسات التنظيمية الحديثة.

الجدول رقم 18: يوضح تأثير أسلوب القيادة على الالتزام في العمل

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	38%
إلى حد ما	22	44%
لا	9	18%
المجموع	**50**	**100%**

يتضح من الجدول أن 44% من المبحوثين يُقرّون بتأثير أسلوب القيادة المتبع على . التزامهم في العمل، في حين يرى 38% أن هذا التأثير موجود إلى حد ما، ولا تتجاوز نسبة النافين له 18%، مما يُرسّخ صحة العلاقة المفترضة بين القيادة والالتزام. تدعم هذه النتائج الفرضية الجوهرية للدراسة التي تؤكد أن القيادة الإدارية تُشكّل متغيراً مُحدِّداً في بناء الالتزام التنظيمي؛ فالقائد الذي يتبنى الأسلوب الديمقراطي يمنح موظفيه حضوراً ومكانةً حقيقية في الحياة التنظيمية، وهو ما ينعكس مباشرةً على. انخراطهم الوظيفي وتمسّكهم بقيم الشركة وأهدافها.

الجدول رقم 19: يوضح طبيعة العلاقة بين العمال والقائد في العمل.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
علاقة غير رسمية	38	24%
علاقة رسمية	12	76%
المجموع	**50**	**100%**

يتبيّن من بيانات الجدول أن العلاقات الرسمية تسود بشكل ملحوظ بين العمال وقادتهم، بنسبة 76% بينما مثلت نسبة 24% ان طبيعة علاقتهم بقائدهم غير رسمية، حيث يعكس غلبة العلاقات الرسمية مناخا تنظيمياً يُشجّع على التواصل المباشر والمرونة في التعامل، مما يُقرّب المسافة بين العمال ومسؤوليهم ويُشجع على تبادل الأفكار والمقترحات بحرية. وهذا النوع من العلاقات يُعزز لدى العاملين الشعور بالقبول والتقدير، ومن ثم يُساهم في تقوية ارتباطهم بالشركة ورفع. التزامهم التنظيمي.

الجدول رقم 20: يوضح مدى تشجيع القائد للعمال على المشاركة في اتخاذ القرارات

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	52%
إلى حد ما	12	24%
لا	12	24%
المجموع	**50**	**100%**

تبين بيانات الجدول أن 52% من المبحوثين يقرون بأن قائدهم يشجعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات، فيما يرى 24 % أن ذلك يحدث إلى حد ما. وتتعادل نسبة النافين لذلك عند 24 %أيضاً، مما يعنى أن المشاركة في القرار لا تزال غير شاملة لكافة العمال. حيث تعد مشاركة العمال في صنع القرار ركيزة جوهرية في بناء الالتزام التنظيمي والنتائج تنبه إلى أن ثمة نسبة لا يستهان بها من العمال يشعرون باستبعادهم من دائرة المشاركة، مما يستوجب من الإدارة توسيع آليات الإشراك الديمقراطي لتشمل جميع الفئات الوظيفية وتعزيز الشعور بالمسؤولية الجماعية.

الجدول رقم 21: يوضح حرص القائد على توضيح المهام والمسؤوليات للعمال.

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		34	%
الى حد ما		11	%
لا		5	%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	وضوح العمل	18	53%
	تقليل الأخطاء	12	%35
	زيادة الالتزام	1	3%
	رفع الأداء	1	3%
	أخرى	2	6%
	المجموع	34	100

يتضح من الجدول أن 68% من العمال يؤكدون أن قائدهم يحرص على توضيح المهام والمسؤوليات بصورة صريحة، في حين يرى 22% أن ذلك يجري إلى حد ما، ولا تتجاوز نسبة من ينفون ذلك 10%، مما يدل على فاعلية التواصل القيادي في هذا الجانب.

حيث يشكّل وضوح الأدوار والمهام من أهم دعائم بيئة العمل المنتجة والملتزمة؛ إذ إن عدم الوضوح مصدر مزمن للتوتر والإحباط وتضارب الصلاحيات، وهو ما يُؤثر سلباً على أداء الموظف والتزامه. وتُؤكد هذه النتيجة أن الإدارة تضطلع جزئياً بمسؤوليتها في رسم الإطار التنظيمي الواضح، وهو ما يدل ضرورة تعزيز وضوح المهام لدى جميع العمال دون استثناء تبيّن من بيانات الجدول أن أبرز نتائج توضيح المهام والمسؤوليات هي وضوح العمل بنسبة 53%، تليها تقليل الأخطاء بنسبة 35%، ثم شهدنا نسبة مشتركة ب 3%من رفع الأداء وزيادة الالتزام

تتسق هذه النتائج مع ما يُؤكده علماء الإدارة من أن تحديد المهام بدقة يُقلّص التشويش التنظيمي، ويُعزز قدرة الموظف على التركيز في أداء عمله بفعالية. كما أن تراجع الأخطاء المهنية الناجم عن الوضوح يرفع الروح المعنوية ويمنح العامل ثقةً بنفسه وبقيادته، مما يُمهّد الطريق نحو تعزيز الالتزام والانتماء المؤسسي.

الجدول رقم 22: يوضح مدى معاملة القائد للعمال باحترام داخل العمل

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		41	82%
الى حد ما		5	%10
لا		4	%8
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	زيادة الرضا	27	66%
	زيادة الالتزام	10	24%
	تعزيز الولاء للشركة	4	%10
	المجموع	41	100

تُشير البيانات إلى أن نسبة مرتفعة جداً من المبحوثين، بلغت 82%، يُؤكدون أن قائدهم يُعاملهم باحترام تام، فيما يرى 10% أن ذلك يتحقق إلى حد ما، ولا تتجاوز نسبة الذين يعانون من غياب الاحترام 8%، وهو ما يُرسّخ الصورة الإيجابية للقيادة في الشركة.

الاحترام في بيئة العمل ليس مجرد قيمة أخلاقية، بل هو استثمار تنظيمي بعيد المدى؛ إذ يُشعر الموظف بقيمته ويُرسّخ كرامته المهنية، مما يدفعه نحو الإخلاص والتفاني وبذل الجهد الأمثل. وتُؤكد هذه النتيجة أن بيئة الشركة تحترم الإنسان الموظف وتُقدّر مساهمته، وهو شرط أساسي لبناء ثقافة تنظيمية صحية تُعزز الالتزام والولاء كشفت بيانات الجدول أن الأثر الأبرز لمعاملة القائد باحترام هو زيادة رضا العمال بنسبة 66%، يليه زيادة الالتزام بنسبة 24%، ثم تعزيز الولاء للشركة بنسبة 10%، مما يُرسم معه سلّم إيجابي يبدأ بالرضا ويمتد إلى الولاء والالتزام.

يجسّد هذا التدرج القيمي العلاقةَ الوثيقة بين السلوك القيادي والنتائج التنظيمية؛ فالاحترام يُولّد الرضا، والرضا يُنتج الالتزام، والالتزام يُفضي إلى الولاء المؤسسي، وهي سلسلة متكاملة تُؤكد أن الاستثمار في الجانب الإنساني للقيادة يُعدّ من أجدى الاستثمارات في عالم إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم 23: يوضح تقديم القائد للتحفيزات مقابل الأداء الجيد.

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		50	100%
الى حد ما		0	0%
لا		0	0%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	مادية	50	100%
	معنوية	0	%0
	كلاهما	0	%0
	المجموع	50	100

يُجمع جميع المبحوثين بنسبة 100% على أن قائدهم يُقدّم تحفيزات مقابل الأداء الجيد، وهذا إجماع نادر يكشف عن ثقافة تحفيزية راسخة داخل الشركة تُقرّ بمبدأ الجدارة والمكافأة.

يُعدّ هذا التوافق الكامل بين العمال حول وجود منظومة تحفيزية مؤشراً بالغ الأهمية على مدى فاعلية السياسة القيادية؛ إذ إن التحفيز المنتظم يُرسّخ لدى العمال ثقتهم بعدالة الشركة وقدرتها على التمييز بين المجتهد والمقصّر، مما يُحفّز الجميع نحو الأداء المتميز ويُعزز روح المنافسة الإيجابية والالتزام التنظيمي تُوضّح بيانات الجدول أن جميع العمال بنسبة 100% يُشيرون إلى أن التحفيزات المقدَّمة لهم ذات طابع مادي بحت، في غياب تام للتحفيزات المعنوية أو الجمع بينهما، وهو ما يُثير تساؤلات جدية حول شمولية منظومة التحفيز في الشركة. يُنبّه هذا التوجه الأحادي نحو التحفيز المادي إلى إشكالية حقيقية؛ ما ويُوصى بأن تنتهج الشركة مقاربةً تحفيزيةً متكاملة تجمع بين البُعدين المادي والمعنوي.

الجدول رقم 24: يوضح مدى تفويض القائد بعض الصلاحيات للعمال.

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		27	45%
الى حد ما		17	34%
لا		6	12%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
لاقتراحات	تحمل المسؤولية	15	45%
	زيادة الثقة	9	%34
	تحسين الاداء	3	%12
	المجموع	27	100

يتبيّن من الجدول أن 54% من المبحوثين يُقرّون بأن قائدهم يُفوّض لهم بعض الصلاحيات في العمل، فيما يُفيد 34% بأن ذلك يجري أحياناً فقط، في حين ينفي 12% وجود أي تفويض، مما يكشف عن تفاوت في ممارسة التفويض بين مختلف الفئات الوظيفية.

يُمثّل التفويض آليةً قيادية راقية تُؤدي وظيفتين متكاملتين؛ فهو من جهة يُخفّف العبء الإداري عن القائد، ومن جهة أخرى يُكسب الموظف ثقةً بنفسه ويُعزز إحساسه بالمسؤولية والمشاركة الحقيقية، وهو ما ينعكس مباشرةً على التزامه وانتمائه للشركة. ويُستحسن توسيع نطاق التفويض لاستيعاب المزيد من العمال القادرين على تحمّل المسؤولية تُشير بيانات الجدول إلى أن أبرز نتائج تفويض الصلاحيات هو تحمّل المسؤولية بنسبة 54%، يليه تعزيز الثقة بنسبة 34%، ثم تحسين الأداء بنسبة 12%.

مما يُرسم معه نمط إيجابي مركّب ينطلق من الشعور بالمسؤولية ليُفضي إلى الثقة فالأداء الأفضل. وتُؤكد هذه النتائج الأثر التعزيزي للتفويض على. شخصية الموظف وسلوكه المهني؛ إذ يُحوّل التفويضُ الموظفَ من متلقٍّ سلبي إلى فاعل إيجابي واعٍ بمسؤوليته، وهذا الانتقال الدرامي في الموقف يُشكّل أحد أقوى مُولّدات الالتزام التنظيمي الذاتي الذي ينبع من القناعة الداخلية لا من الإكراه الخارجي.

الجدول رقم 25: يوضح مدى استماع القائد لاقتراحات العمال المتعلقة بالعمل

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		28	56%
الى حد ما		18	%36
لا		4	8%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	تحفيزك	16	32%
	تحسين أدائك	3	%6
	زيادة الانتماء للشركة	9	%32
	المجموع	28	100

تُبيّن بيانات الجدول أن 56% من العمال يُقرّون بأن قائدهم يستمع إلى اقتراحاتهم المتعلقة بالعمل، فيما يُفيد 36% بأن ذلك يجري أحياناً، في مقابل 8% فقط يُعبّرون عن شعورهم بعدم الاكتراث باقتراحاتهم.

حيث يُعكس انفتاح القائد على اقتراحات موظفيه جوهرَ القيادة التشاركية التي تُعلي من قيمة المعرفة الميدانية والتجربة العملية لدى العاملين. وقد أثبتت الأبحاث أن الموظف الذي يُسمع صوته ويُعتدّ برأيه يُطوّر تعلّقاً وجدانياً بمؤسسته يتجاوز مجرد الالتزام الشكلي، ليرقى إلى. الانتماء الحقيقي والدافعية الذاتية وضّح بيانات الجدول أن استماع القائد للاقتراحات يُولّد في المقام الأول حالةً من التحفيز بنسبة 32%، تليها زيادة الانتماء للشركة بنسبة 32%، ثم تحسين الأداء بنسبة 6%،

وهذا التسلسل يُجسّد الأثر المتراكم للاعتراف بمساهمات الموظفين. تكشف هذه الأرقام أن قيمة الاستماع تتجاوز الجانب الإجرائي لتمسّ وتراً نفسياً عميقاً لدى الموظف؛ إذ يرى فيه اعترافاً بكفاءته وتقديراً لخبرته الميدانية، مما يُحرّك في داخله دوافع الانتماء والإخلاص للشركة التي منحته هذه المكانة. وهذا ما يجعل التواصل القيادي المفتوح أداةً بالغة التأثير في تعزيز الالتزام التنظيمي.

الجدول رقم 26: يوضح حرص الرئيس على توزيع العمل بعدالة بين العمال

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		30	60%
الى حد ما		16	%32
لا		4	8%
المجموع		50	100%
الاقتراحات	في حالة الاجابة في نعم		
	دعم روح التعاون	13	34%
	يعزز من الثقة في الادارة	3	%10
	زيادة الالتزام	14	47%
	المجموع	30	100

يكشف الجدول أن 60% من المبحوثين يرون أن رئيسهم يحرص على توزيع العمل بعدالة بين جميع العاملين، في حين يرى 32% أن ذلك يتحقق إلى حد ما، تبلغ نسبة من يرون عدم وجود عدالة % مما يُنبّه إلى وجود تفاوت في إدراك العمال لمبدأ العدالة التوزيعية داخل الشركة. مفهوم العدالة التنظيمية لم يتجذّر بشكل كامل بعد في الشركة؛ إذ إن الشعور بعدم توازن أعباء العمل مصدرٌ رئيسي للتذمر وتراجع الروح المعنوية والالتزام. وتُوصي الإدارة بمراجعة آليات توزيع المهام بشفافية وإشراك العمال في تقييم العبء الوظيفي، ضماناً للعدالة الإدراكية وتعزيزاً للالتزام بيانات الجدول أن العدالة في توزيع العمل تُفضي أولاً إلى زيادة الالتزام بنسبة 47%، ثم دعم روح التعاون بنسبة ب 43%، ثم تعزيز الثقة في الإدارة بنسبة 10%، وهو تسلسل يُبيّن أن التعاون يُمثّل البُعد الأكثر استجابةً لمبدأ العدالة. يدل تصدّر روح التعاون لنتائج العدالة التوزيعية على أن العمال يُدركون جيداً أن توازن الأعباء يمنع التنافس السلبي ويُغلّب منطق الفريق على الأنانية الفردية. وهذه الروح التعاونية تُمثّل بدورها وقوداً لا ينضب لتعزيز الالتزام الجماعي وتحقيق أهداف الشركة بفاعلية أعل.

الجدول رقم 27: يوضح مدى مساعدة القائد للعمال في حل مشكلات العمل.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	80%
أحيانا	04	%8
لا	06	12%
المجموع	**50**	**100%**

يتضح من الجدول أن 80% من العمال يُؤكدون أن قائدهم يُساعدهم على حل المشكلات التي تُعترض مسيرتهم في العمل، في مقابل 12% يُعبّرون عن شعورهم بعدم توافر هذا الدعم. فيما يُفيد 8% بأن ذلك يحدث أحياناً.

يُجسّد هذا المؤشر المرتفع واقعاً قيادياً إيجابياً يُشير إلى أن القائد يُمارس دوراً داعماً وتوجيهياً حقيقياً لا مجرد دور رقابي وإداري. ويُعزّز هذا الدعم في حل المشكلات ثقة العمال بإدارتهم، ويُكسبهم شعوراً بأنهم لن يُتركوا وحدهم في مواجهة تحديات العمل، مما يُرسّخ ولاءهم التنظيمي ويُحفّز مبادراتهم.

المطلب الرابع: عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

المحور الرابع: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

الجدول رقم 28: يوضح وسائل التواصل المعتمدة بين العمال والرئيس في العمل.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
تقارير مكتوبة	00	0%
مباشرة وجه لوجه	47	94%
بريد إلكتروني	03	6%
المجموع	**50**	**%100**

تشير بيانات الجدول ان التواصل المباشر وجها لوجه يمثل نسبة 94%، فيما يُستخدم البريد الإلكتروني بنسبة 6% فوفق، في غياب تام للتقارير المكتوبة كوسيلة تواصل، وهذا يعكس ثقافة تواصل مباشر وتلقائي بين القيادة والموظفين. ويدل تفضيل التواصل الوجهي المباشر على أن البيئة التنظيمية في شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية تنحو منحىً غير رسمي يعزز السرعة في تناقل المعلومات وتقليص العوائق البيروقراطية. وعلى الرغم من مزاياه في بناء العلاقات الإنسانية، إلا أن محدودية التوثيق الرسمي قد تُشكّل عقبةً في تتبّع القرارات والتعليمات وضمان مساءلة الأطراف، مما يستدعي توازناً بين القنوات الرسمية وغير الرسمية.

الجدول رقم 29: يوضح وضوح التعليمات المقدمة من الرئيس للعمال.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
واضحة	46	92%
غامضة	04	8%
المجموع	**50**	**100%**

تُشير بيانات الجدول إلى أن 92% من المبحوثين يصفون التعليمات التي يتلقونها من رؤسائهم بالوضوح، في مقابل 8% فقط يرونها غامضة، مما يُشير إلى اتصال مؤسسي مرتفع الكفاءة.

يُعدّ وضوح التعليمات من أبرز مؤشرات جودة الاتصال التنظيمي وفاعليته؛ إذ إن الغموض في التوجيهات يُولّد الإحباط ويُعطّل سير العمل ويُكثّر الأخطاء التنفيذية. وتُقدّم هذه النتيجة المرتفعة صورةً إيجابية عن الشركة تدل على أن قادتها يتقنون فن الإيصال والتعبير، وهو ما ينعكس إيجاباً على أداء العمال وشعورهم بالثقة والاستقرار الوظيفي.

الجدول رقم 30: يوضح إمكانية وصول العمال إلى الرئيس عند الضرورة.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	82%
أحيانا	08	16%
لا	01	2%
المجموع	**50**	**100%**

يُفيد 82% من المبحوثين بأنهم يستطيعون الوصول إلى رئيسهم بسهولة عند الضرورة، فيما يُشير 16% إلى إمكانية ذلك في بعض الأحيان، ولا تتجاوز نسبة من يجدون صعوبةً في ذلك 2%، مما يؤكد انفتاح القيادة وتيسير التواصل.

يُعدّ قُرب القائد وتيسير الوصول إليه من أهم العوامل التي ترسم في مخيّلة الموظف صورةً إيجابية عن مؤسسته؛ إذ يُشعره بأن الباب مفتوح أمامه وأن صوته مسموع. وهذا الانفتاح يُقلّص الحواجز الهرمية ويُعزز الثقة المؤسسية، وبالتالي يُرسّخ الالتزام التنظيمي ويُحفّز على الإبداع في حل المشكلات.

الجدول رقم 31: يوضح مدى أخذ آراء العمال وملاحظاتهم بعين الاعتبار من قبل الإدارة.

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		25	50%
الى حد ما		17	%34
لا		8	%16
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	التزامك في العمل	7	28%
	استقرارك في الشركة	7	%28
	يعزز من التزامك في الشركة	11	%22
	المجموع	25	100

تُظهر بيانات الجدول أن 50% من العمال يُقرّون بأخذ آرائهم وملاحظاتهم بعين الاعتبار من قبل الإدارة، فيما يُفيد 34% بأن ذلك يجري أحياناً، في مقابل 16% يشعرون بعدم الاكتراث بملاحظاتهم، وهو ما يُشير إلى هامش من التقصير في تفعيل آليات المشاركة.

تُكشف هذه النتائج عن إشكالية الاتصال الصاعد في الشركة؛ إذ إن نصف العمال فوفق يُؤكدون أن أصواتهم تُسمع وتُؤخذ بعين الاعتبار، في حين يُدرك النصف الآخر بعضاً من القصور في هذا الجانب. وبما أن الشعور بالمشاركة والتأثير الحقيقي يُعدّ من أقوى محركات الالتزام الوجداني، فإن الشركة مدعوة إلى تعزيز قنوات الاستماع وإثبات الأثر الفعلي لمقترحات عمالها بيّن بيانات الجدول أن الأثر الأبرز لأخذ آراء العمال بعين الاعتبار هو تعزيز انتمائهم للشركة بنسبة 22%، يليه التزامهم في العمل بنسبة 28%، ثم استقرارهم في الشركة بنسبة 28% أيضاً، مما يُرسّخ الصلة المباشرة بين إشراك الموظف وولائه. يدل تصدّر الانتماء على رأس قائمة النتائج على أن الموظف يرى في اعتداد الإدارة بآرائه اعترافاً بإنسانيته ومهنئته، لا مجرد تكتيك إداري. وهذا الشعور العميق بالانتماء هو الذي يُميّز الموظف المنخرط فعلاً في مشروع الشركة عن الموظف الذي يُؤدي عمله آلياً دون وجدان، وهو تمييز حاسم في بناء ثقافة الالتزام التنظيمي.

الجدول رقم 32: يوضح مدى حصول العمال على المعلومات اللازمة لأداء العمل في الوقت المناسب

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		31	62%
الى حد ما		17	%34
لا		2	4%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	تسريع انجاز المهام	16	50%
	زيادة الكفاءة المهنية	3	%10
	تحسين جودة الأداء	12	%40
	المجموع	31	100

يتضح من الجدول أن 62% من العمال يُقرّون بحصولهم على المعلومات اللازمة لأداء عملهم في الوقت المناسب، في حين يُفيد 34% بأن ذلك يتحقق أحياناً، ولا تتجاوز نسبة المحرومين منها 4%، وهو . جيد يدل على نجاعة .منظومة نقل المعلومات في الشركة

تُعدّ سرعة وسلاسة انسياب المعلومات داخل الشركة شرطاً لا غنى عنه لكفاءة العمل؛ إذ إن التأخر في الحصول على المعلومات الضرورية يُعطّل اتخاذ القرار ويُؤخر إنجاز المهام. وتُشير نسبة الـ 34% الذين يجدون ذلك أحياناً إلى ضرورة مراجعة آليات توزيع المعلومات وضمان وصولها في الوقت الحقيقي لكافة العاملين تُوضّح بيانات الجدول أن تلقّي المعلومات في الوقت المناسب يُسهم بنسبة 50% في تسريع إنجاز المهام، وبنسبة 40% في تحسين جودة الأداء، وبنسبة 10% في زيادة الكفاءة المهنية، بنسبة10% مما يُبيّن أن التوقيت الصحيح للمعلومة يُعدّ ميزة استراتيجية حقيقية تكشف هذه الأرقام عن الدور المحوري الذي تؤديه المعلومة في الوقت المناسب في تحسين الأداء التنظيمي؛ إذ إن الموظف المزوَّد بما يحتاجه من معرفة ومعطيات يعمل بكفاءة أعلى وبثقة أكبر، وهو ما يؤثر إيجاباً على رضاه الوظيفي وشعوره بالكفاءة، وهما عاملان محوريان في تعزيز الالتزام التنظيمي.

الجدول رقم 33: يوضح وجود قنوات رسمية لتقديم الشكاوى داخل الشركة

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	100%
لا	00	0%
المجموع	**50**	**100%**

تُجمع آراء جميع العمال، بنسبة 100%، على وجود قنوات رسمية لتقديم الشكاوى داخل الشركة، وهو إجماع يُعكس وعياً تنظيمياً متقدماً واهتماماً إدارياً صريحاً بحق الموظف في التعبير والتظلم. يُشكّل وجود آليات رسومية للشكاوى ركيزةً أساسية من ركائز العدالة الإجرائية في الشركة؛ إذ يمنح الموظف مساراً قانونياً وشرعياً للتعبير عن مطالبه دون اللجوء إلى قنوات غير رسومية تُهدد الاستقرار التنظيمي. وتُسهم هذه القنوات في بناء ثقافة الحوار والشفافية التي تُعزز الالتزام وتُكرّس الثقة المتبادلة بين العمال والإدارة.

الجدول رقم 34: يوضح اعتماد الشركة أسلوب الحوار في حل المشكلات.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	62%
أحيانا	16	32%
لا	03	6%
المجموع	**50**	**100%**

يُفيد 62% من العمال بأن الشركة تعتمد أسلوب الحوار في حل المشكلات، فيما يرى 32% أن ذلك يجري أحياناً، ولا تتجاوز نسبة من ينفون ذلك 6%، مما يُرسم معه نمط تواصلي يُحكّم العقل والحوار على حساب القرارات الأحادية. اعتماد الحوار في حل المشكلات منهجٌ تشاركي يُقلّص التوترات ويُرسّخ مبدأ الشراكة بين الإدارة والعمال. ويُؤكد هذا المؤشر أن شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية تتجه نحو نموذج إداري يعترف بالتعقيد الإنساني للعلاقات التنظيمية ويُعالجه بأدوات ناضجة، وهو ما يُعزز ثقة العمال بالشركة ويُطوّر ارتباطهم التنظيمي بها على المدى البعيد.

الجدول رقم 35: يوضح فعالية الاجتماعات في نقل المعلومات داخل الشركة.

البدائل		التكرار	النسبة
نعم		33	66%
الى حد ما		12	24%
لا		5	10%
المجموع		**50**	**100**
في حالة الجابة بنعم			
الاقتراحات	يعزز الاتصال داخل العمل	17	50%
	زيادة الالتزام	11	34%
	توضيح الاهداف	5	16%
	المجموع	33	100

تُبيّن بيانات الجدول أن 66% من العمال يرون في الاجتماعات آليةً فعّالة لنقل المعلومات، في حين يُعبّر 24% عن اقتناع جزئي بذلك، ولا تتجاوز نسبة الرافضين لهذه الفاعلية 10%، مما يُدرج الاجتماعات ضمن الأدوات التواصلية الرئيسية في الشركة.

تُبرز هذه النتائج قيمة الاجتماعات كفضاء تواصلي جماعي يُتيح تبادل المعلومات وتنسيق الجهود ومناقشة المشكلات في آن واحد. وفي السياق الصناعي لشركة دليبة، تُكتسب الاجتماعات أهمية مضاعفة لأنها تُتيح للإدارة إيصال توجهاتها والحرص على اتساق الفهم لدى كل المعنيين، مما يُقلّص سوء الفهم ويُعزز الالتزام الجماعي بالأهداف التنظيمية تُوضّح بيانات الجدول أن فاعلية الاجتماعات كآلية لنقل المعلومات تُفضي أولاً إلى تعزيز الاتصال داخل العمل بنسبة 50%، ثم زيادة الالتزام بنسبة 34%، وأخيراً توضيح الأهداف بنسبة 16% وهذا ترتيب يُبيّن أن الاجتماعات تُحقق أثراً تواصلياً وتحفيزياً في آن واحد.

يكشف تصدّر تعزيز الاتصال الداخلي ثم زيادة الالتزام عن طبيعة دور الاجتماعات المزدوج في الشركة؛ إذ إنها تعمل في آنٍ واحد على تدفق المعلومات وتقوية الروابط الإنسانية بين أعضاء الفريق. والموظف الذي يُشعره الاجتماع بأنه طرف حيوي في الإنجاز المؤسسي يُطوّر تدريجياً درجةً أعمق من الالتزام تتجاوز الواجب المهني إلى الانتماء الحقيقي.

الجدول رقم 36: يوضح اعتماد الشركة على قنوات اتصال واضحة في التواصل مع العمال.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	60%
أحيانا	11	22%
لا	09	18%
المجموع	**50**	**100%**

يُفيد 60% من المبحوثين بأن الشركة تعتمد قنواتٍ اتصالية واضحة في تواصلها مع العاملين، في حين يرى 22% أن ذلك يتحقق أحياناً، ويُشير 18% إلى غياب هذا الوضوح، مما يعني أن ثُلث العمال تقريباً يعانون من غموض في منظومة الاتصال. تُعدّ وضوح قنوات الاتصال عصباً حيوياً في الجسم التنظيمي؛ إذ إن الغموض في طرق التواصل يُولّد الإحباط، ويُضيّع وقت العمال في البحث عن المعلومات، ويُفقدهم الشعور بالاندماج التنظيمي. وتستدعي نسبة الـ 18% المشككة في وضوح قنوات الاتصال من الإدارة تصميم خريطة تواصلية رسومية وشفافة تضمن وصول المعلومة الصحيحة لكل موظف في كل وقت.

الجدول رقم 37: يوضح تأثير أسلوب الاتصال على. أداء العمل.

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	74%
أحيانا	08	16%
لا	05	10%
المجموع	**50**	**100%**

تُظهر نتائج الجدول أن 74% من العمال يؤكدون وجود تأثير مباشر لأسلوب الاتصال على أدائهم الوظيفي، بينما يرى 16% أن هذا التأثير يظهر أحيانًا، في حين لا تتجاوز نسبة من ينفون وجوده 10%، مما يعكس أهمية الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

المبحث الثالث: مناقشة نتائج العامة لدراسة

المطلب الاول: مناقشة وتفسير نتائج البيانات الشخصية

بعد اطلاعنا على الإطار النظري الذي يعالج موضوع هذه الدراسة حيث تناول العلاقة بين البيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في شركة دليبة، وبعد جمع المعطيات الميدانية وترتيبها وتحويلها الى ارقام واحصائيات واعطاء دلالات كمية مع عرضها ضمن جداول ومحاولة تحليل وتفسيرها سوسيولوجي، تأتي مرحلة عرض النتائج المتعلقة بكل فرضية ومحاولة مناقشة في ضوء الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في هذا البحث، وفي ضوء فرضيات الدراسة.

- أظهرت نتائج الجدول رقم (1) أن جميع أفراد العينة من الذكور بنسبة 100%، وهو ما يفسَّر بطبيعة النشاط الصناعي داخل الشركة الذي يعتمد على العمل الميداني والتقني داخل الورشات.
- بينت نتائج الجدول رقم (2) أن الفئة العمرية الأكثر انتشاراً هي فئة (30–39 سنة) بنسبة 40%، تليها فئة (40–49 سنة) بنسبة 28%، مما يدل على اعتماد الشركة على فئة عمرية تتميز بالنشاط والخبرة المهنية.
- كشفت نتائج الجدول رقم (3) أن فئة التنفيذ (العمال المهنيين) تمثل النسبة الأكبر بـ 40%، وهو ما يتماشى مع طبيعة الشركة الصناعية التي تعتمد على اليد العاملة التقنية والميدانية.
- أوضحت نتائج الجدول رقم (4) أن ال. الثانوي جاء في المرتبة الأولى بنسبة 34%، يليه ال. الجامعي بنسبة 30%، ثم التكوين المهني بنسبة 28%، مما يعكس اعتماد الشركة على الكفاءات التطبيقية والتقنية.
- أظهرت نتائج الجدول رقم (5) أن 94% من العمال يشتغلون داخل الورشات، مقابل 6% فقط في الإدارة، وهو ما يفسر تأثر العمال بشكل مباشر بظروف العمل الفيزيقية داخل بيئة الإنتاج.
- بينت نتائج الجدول رقم (6) أن العمال ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات يمثلون النسبة الأكبر بـ 38%، وهو ما يدل على اعتماد الشركة على فئة من العمال الشباب وحديثي الخبرة.

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضية الأولى

بعد عرض وتحليل المعطيات الكمية والإحصائية للمؤشرات المتعلقة بالفرضية الأولى

- أظهرت نتائج الجدول رقم (07) أن 56% من العمال يرون أن الظروف الفيزيائية داخل الشركة ملائمة إلى حد ما مقابل 32% فقط يرونها ملائمة، و12% يرونها غير ملائمة، وهو ما يدل على وجود بعض الصعوبات المرتبطة ببيئة العمل الداخلية.

- بينت نتائج الجدول رقم (08) أن الحرارة غير المناسبة جاءت في مقدمة العوامل المؤثرة على أداء العمال بنسبة 66%، يليها الضجيج بنسبة 44%، ثم سوء التهوية بنسبة 32%، مما يؤكد تأثير الظروف الفيزيائية على بيئة العمل الداخلية داخل الشركة.

- كشفت نتائج الجدول رقم (09) أن 78% من المبحوثين أكدوا توفر شروط السلامة المهنية، وهو ما يعكس اهتمام الشركة نسبياً بتوفير بيئة عمل آمنة.

- أوضحت نتائج الجدول رقم (10) أن 78% من العمال يشعرون بالأمان داخل الشركة، وهو ما يدل على أن بيئة العمل الداخلية تساعد على توفير الاستقرار النفسي للعمال.

- أظهرت نتائج الجدول رقم (11) أن 78% من العمال أكدوا توفر الوسائل اللازمة لإنجاز العمل، كما يرى 69% أن ذلك يسهل أداء مهامهم، مما يعكس أهمية الإمكانيات المادية في تحسين بيئة العمل الداخلية.

- بينت نتائج الجدول رقم (12) أن 70% من العمال يحصلون على فترات راحة كافية، كما يرى 36% أن ذلك يعزز الشعور بالمسؤولية تجاه العمل، وهو ما يساهم في تحسين الأداء داخل الشركة.

- كشفت نتائج الجدول رقم (13) أن 66% من العمال أكدوا توفر فرص التدريب داخل الشركة، مما يدل على اهتمام الشركة بتنمية مهارات العمال وتحسين بيئة العمل المهنية.

- أوضحت نتائج الجدول رقم (14) أن 60% من المبحوثين يرون أن الشركة تهتم بتحسين ظروف العمل بشكل مستمر، وهو ما يعكس سعي الشركة إلى تطوير بيئة العمل الداخلية.

- بناء على النتائج السابقة تبين وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل الداخلية وظروف العمل الداخلية، مع الإشارة إلى أن الفرضية الأولى تتحدث عن علاقة ظروف العمل الداخلية بالالتزام التنظيمي، حيث كلما تحسنت الظروف الفيزيائية والتنظيمية داخل الشركة، انعكس ذلك إيجابياً على راحة العامل وأدائه واستقراره المهني، ومن ثم على التزامهم التنظيمي

المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضية الثانية

بعد عرض وتحليل المعطيات الكمية والإحصائية للمؤشرات المتعلقة بالفرضية الثانية التي تهدف إلى اختبار وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والاتصال التنظيمي تبين ما يلي:

- أظهرت نتائج الجدول رقم (28) أن 94% من العمال يعتمدون على الاتصال المباشر وجها لوجه مع الرؤساء مقابل 6% فقط يعتمدون على البريد الإلكتروني، وهو ما يعكس طبيعة التواصل المباشر داخل الشركة.

- بينت نتائج الجدول رقم (21) أن 68% من العمال أكدوا أن القائد يحرص على توضيح المهام والمسؤوليات، مما يساهم في ضبط العمل وتقليل الأخطاء داخل بيئة العمل.

- كشفت نتائج الجدول رقم (25) أن 56% من العمال أكدوا أن القائد يستمع إلى اقتراحاتهم المتعلقة بالعمل، بينما يرى 32% أن ذلك يزيد من تحفيزهم وانتمائهم للشركة، وهو ما يعزز فعالية الاتصال التنظيمي.

- أوضحت النتائج أن الاتصال المباشر داخل الشركة ساهم في تحسين التفاهم والتنسيق بين العمال والرؤساء، كما ساعد على نقل التعليمات بصورة واضحة وسريعة.

بناء على النتائج السابقة تبين وجود علاقة ايجابية بين بيئة العمل الداخلية والاتصال التنظيمي، حيث إن فعالية الاتصال داخل الشركة تساعد على خلق بيئة عمل قائمة على التفاهم والتنسيق والتنمية

المطلب الرابع: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضية الثالثة

بعد عرض وتحليل المعطيات الكمية والإحصائية للمؤشرات المتعلقة بالفرضية الثالثة التي تهدف إلى إثبات وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والقيادة الإدارية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، تبين ما يلي:

- ظهرت نتائج الجدول رقم (17) أن النمط القيادي السائد داخل الشركة هو النمط الديمقراطي بنسبة 100%، وهو ما يعكس اعتماد الإدارة على الحوار والمشاركة في التسيير.

- بينت نتائج الجدول رقم (18) أن 44% من العمال يرون أن أسلوب القيادة يؤثر على التزامهم داخل العمل مقابل 38% يرون أن التأثير موجود إلى حد ما، مما يؤكد أهمية القيادة داخل بيئة العمل.

- كشفت نتائج الجدول رقم (20) أن 52% من العمال أكدوا أن القائد يشجعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات، وهو ما يعزز الشعور بالثقة والانتماء داخل الشركة.

- أوضحت نتائج الجدول رقم (22) أن 82% من المبحوثين أكدوا أن القائد يعاملهم باحترام، كما يرى 66% أن هذا الاحترام يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، وهو ما يساهم في تحسين بيئة العمل الداخلية.

- أظهرت نتائج الجدول رقم (23) أن 100% من العمال أكدوا حصولهم على تحفيزات مقابل الأداء الجيد، مما يدل على اهتمام الإدارة بتحفيز العمال وتشجيعهم على تحسين الأداء.

- بينت نتائج الجدول رقم (24) أن 54% من العمال أكدوا أن القائد يفوض لهم بعض الصلاحيات، كما يرى 54% أن ذلك يعزز تحمل المسؤولية، وهو ما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية.

- كشفت نتائج الجدول رقم (27) أن 80% من العمال أكدوا أن القائد يساعدهم في حل المشكلات المهنية، وهو ما يعكس الدور الإيجابي للقيادة في تحسين العلاقات المهنية داخل الشركة.

بناء على النتائج السابقة تبين وجود علاقة ايجابية بين بيئة العمل الداخلية والقيادة الإدارية، حيث إن القيادة الديمقراطية القائمة على الاحترام والتفويض والمشاركة تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وتحسين العلاقات المهنية داخل الشركة.

المطلب الخامس: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة والدراسات السابقة

ظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية و. الالتزام التنظيمي لدى العمال داخل شركة شركة دليبة، مما يؤكد صحة فرضيات الدراسة. فقد بينت النتائج أن ظروف العمل الداخلية، والاتصال التنظيمي، والقيادة الإدارية تؤثر بشكل مباشر على. التزام العمال داخل الشركة.

اولا–مناقشة وتفسير البيانات الشخصية للفرضية الأولى:

أظهرت نتائج الدراسة أن ظروف العمل الداخلية تؤثر بشكل واضح على. الالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل الشركة. فقد بينت نتائج الجدول رقم (7) أن نسبة معتبرة من العمال يرون أن الظروف الفيزيقية داخل الشركة غير ملائمة للعمل، كما أظهرت نتائج الجدول رقم (8) أن الحرارة والضجيج وسوء التهوية من أكثر العوامل المؤثرة على أداء العمال داخل الشركة. وفي المقابل، كشفت نتائج الجداول رقم (9) و(10) عن توفر شروط السلامة المهنية وشعور أغلب العمال بالأمان داخل الشركة، كما أوضحت نتائج الجداول رقم (11) و(12) توفر الوسائل اللازمة للعمل وفترات الراحة، إضافة إلى ما بينه الجدول رقم (13) من اهتمام الشركة بالتدريب، والجدول رقم (14) الذي أكد سعي الشركة لتحسين ظروف العمل بصورة مستمرة.

وتدل هذه النتائج مجتمعة على وجود علاقة بين ظروف العمل الداخلية و. الالتزام التنظيمي، حيث إن تحسين ظروف العمل الفيزيقية والتنظيمية وتوفير الأمن المهني ووسائل العمل يساهم في تعزيز شعور العمال بالاستقرار والانتماء للشركة، مما ينعكس إيجابًا على . التزامهم التنظيمي.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة نيفين حسن أحمد معمر (2017) التي أكدت أن تحسين بيئة العمل الداخلية يساهم في رفع رضا العاملين وتحسين أدائهم، كما اتفقت مع دراسة سهام بن رحمون (2019) التي توصلت إلى وجود تأثير مباشر لبيئة العمل الداخلية على سلوك العاملين داخل الشركة.

ثانيا– مناقشة وتفسير المعطيات المتعلقة بالفرضية الثانية:

أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال التنظيمي يلعب دورًا مهمًا في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين. فقد بينت نتائج الجدول رقم (28) اعتماد العمال بدرجة كبيرة على الاتصال المباشر داخل الشركة، كما أوضحت نتائج الجدول رقم (21) حرص القائد على توضيح المهام والمسؤوليات للعمال، في حين كشفت نتائج الجدول رقم

(25) أن القائد يستمع إلى اقتراحات العمال المتعلقة بالعمل، وهو ما يساهم في رفع درجة التفاهم والتنسيق داخل الشركة.

كما بينت النتائج أن الاتصال التنظيمي الفعال ساعد على تسهيل تبادل المعلومات وتقليل الأخطاء وتعزيز العلاقات المهنية بين العمال والرؤساء، الأمر الذي ساهم في رفع . الثقة والانتماء داخل الشركة.

وتدل هذه النتائج على وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي و. الالتزام التنظيمي، حيث إن فعالية الاتصال داخل الشركة تساعد على خلق بيئة عمل قائمة على التفاهم والتنسيق والثقة، مما يعزز شعور العمال بالانتماء والالتزام تجاه الشركة.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة محمد عبد السعيد عليان (2016) التي أكدت وجود علاقة بين العوامل التنظيمية والالتزام التنظيمي، كما تتوافق مع ما جاءت به نظرية التبادل الاجتماعي التي ترى أن وضوح الاتصال وتحسين العلاقات المهنية يؤديان إلى تعزيز التزام العامل تجاه الشركة.

ثالثا– مناقشة وتفسير المعطيات المتعلقة بالفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج الدراسة أن القيادة الإدارية تؤثر بشكل مباشر على . الالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل الشركة. فقد بينت نتائج الجدول رقم (17) أن النمط القيادي السائد داخل الشركة هو النمط الديمقراطي، كما أظهرت نتائج الجدول رقم (18) أن أسلوب القيادة يؤثر على التزام العمال داخل العمل. وكشفت نتائج الجداول رقم (20) و(22) أن القائد يشجع العمال على المشاركة في اتخاذ القرارات ويعاملهم باحترام، في حين أوضحت نتائج الجدول رقم (23) حصول العمال على تحفيزات مقابل الأداء الجيد، كما بينت نتائج الجداول رقم (24) و(27) أن القائد يفوض بعض الصلاحيات ويساعد العمال في حل المشكلات المهنية.

وتدل هذه النتائج على وجود علاقة قوية بين القيادة الإدارية و. الالتزام التنظيمي، حيث إن القيادة الديمقراطية القائمة على الاحترام والتحفيز والمشاركة تساهم في رفع الرضا الوظيفي وتعزيز الانتماء والالتزام التنظيمي لدى العمال.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة نبيل علي مبخوت حسن حمادي (2018) التي أكدت وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الإداري، كما تتوافق مع دراسة أميرة محمد رفعت حواس (2003) التي بينت أهمية الثقة في الإدارة ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين.

❖ **نتائج الفرضية العامة**

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية و. الالتزام التنظيمي لدى العاملين شركة دليبة.

• بينت النتائج أن ظروف العمل الفيزيقية تؤثر بصورة مباشرة على راحة العمال واستقرارهم المهني، مما ينعكس على. التزامهم التنظيمي.

• أظهرت الدراسة أن توفير شروط السلامة المهنية والوسائل اللازمة للعمل وفترات الراحة والتدريب ساهم في تعزيز الشعور بالأمان والانتماء داخل الشركة.

• كشفت النتائج أن القيادة الديمقراطية السائدة داخل الشركة ساهمت في تعزيز الرضا الوظيفي والثقة بين العمال والإدارة.

• بينت الدراسة أن احترام القائد للعمال ومشاركته لهم في اتخاذ القرار وتحفيزهم ساهم في رفع الالتزام التنظيمي.

• أوضحت النتائج أن الاتصال التنظيمي المباشر والفعال ساعد على تحسين التفاهم والتنسيق داخل الشركة وتقوية العلاقات المهنية بين العمال والرؤساء.

❖ الاستنتاجات

• تُعد بيئة العمل الداخلية من العوامل الأساسية المؤثرة في سلوك العاملين والتزامهم التنظيمي داخل الشركة.

• تؤثر الظروف الفيزيقية غير الملائمة مثل الحرارة والضجيج وضعف التهوية بشكل سلبي على راحة العمال وأدائهم المهني.

• يساهم توفير السلامة المهنية والتجهيزات المناسبة وفترات الراحة في خلق بيئة عمل مستقرة وآمنة.

• تلعب القيادة الإدارية الديمقراطية دوراً مهماً في تعزيز الثقة والاحترام والانتماء داخل الشركة.

• يساهم التحفيز والمشاركة في اتخاذ القرارات والاستماع إلى اقتراحات العمال في رفع الروح المعنوية وتحسين الالتزام التنظيمي.

• يُعد الاتصال التنظيمي الفعال عاملاً مهماً في تحسين العلاقات المهنية وتقليل الأخطاء وتعزيز التعاون داخل بيئة العمل.

• كلما تحسنت بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة ارتفع الالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل الشركة.

❖ التوصيات

• العمل على تحسين الظروف الفيزيقية داخل الورشات، خاصة ما يتعلق بالتهوية وتقليل الحرارة والضجيج.

• تعزيز برامج السلامة المهنية ومتابعة تطبيق إجراءات الوقاية داخل أماكن العمل.

• توفير وسائل وتجهيزات عمل حديثة تساعد العمال على أداء مهامهم بكفاءة أكبر.

• الاهتمام بالتحفيز المعنوي إلى جانب التحفيز المادي، من خلال التشجيع والتقدير ومنح فرص الترقية.

- توسيع مشاركة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل لتعزيز شعورهم بالمسؤولية والانتماء.
- دعم الاتصال التنظيمي داخل الشركة وتشجيع الحوار المستمر بين العمال والإدارة.
- تنظيم دورات تدريبية مستمرة لتنمية مهارات العمال ورفع كفاءتهم المهنية.
- تعزيز العدالة في توزيع العمل بين العمال بما يحقق الاستقرار والرضا الوظيفي.
- إجراء دراسات مستقبلية حول بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمتغيرات تنظيمية أخرى مثل الرضا الوظيفي والأداء المهني.

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية التي أُجريت على عينة من عمال شركة دليبة، وبالاعتماد على أدوات البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية، تم التوصل إلى وجود علاقة بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في ظروف العمل الداخلية والقيادة الإدارية والاتصال التنظيمي، وبين. الالتزام التنظيمي لدى العاملين داخل الشركة. وقد أكدت نتائج الدراسة صحة فرضيات البحث، حيث تبين أن تحسين ظروف العمل، واعتماد القيادة الديمقراطية، وفعالية الاتصال التنظيمي، كلها عوامل تساهم في تعزيز شعور العمال بالاستقرار والانتماء والرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على. الالتزام التنظيمي داخل الشركة. كما أظهرت الدراسة توافق نتائجها مع الدراسات السابقة ونظرية التبادل الاجتماعي التي تؤكد أن اهتمام الشركة بالعامل وتحسين بيئة عمله يدفعه إلى زيادة الولاء والالتزام تجاه الشركة.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية، تبيّن أن البيئة التنظيمية الداخلية تعد من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على . الالتزام التنظيمي للعمال. فقد أكدت نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة إيجابية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية (ظروف العمل الداخلية، الاتصال التنظيمي، والقيادة الإدارية) و. الالتزام التنظيمي، مما يؤكد صحة الفرضيات المطروحة. كما أظهرت النتائج أن القيادة الديمقراطية، والتواصل المباشر، وتوفير شروط السلامة والتدريب تساهم في تعزيز الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي لدى العمال. ومن هذا المنطلق، يتضح أن تحسين بيئة العمل الداخلية ليس رفاهية بل ضرورة استراتيجية لرفع . الالتزام التنظيمي وتحقيق أهداف الشركة.

قائمة المصادر والمراجع

أولًا: الكتب

- ✓ إسماعيل، محمد. إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار الفكر العربي. (2014).
- ✓ .بن رحمن، سهام.. بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي. أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة، الجزائر. (2014)
- ✓ دهان، عبد الله.. إدارة المنظمات. عمان: دار المسيرة. (2010)
- ✓ صلاح الدين، محمد. إدارة الموارد البشرية. القاهرة: دار النهضة العربية. (2005).
- ✓ عباس، علي.. إدارة الموارد البشرية الدولية (ط1). عمان: إثراء للنشر والتوزيع. (2008)
- ✓ عبد الرحمن، أحمد.. السلوك التنظيمي. القاهرة: دار الجامعات المصرية. (2002)
- ✓ العرفي، عبد الكريم الإدارة الاستراتيجية. عمان: دار وائل للنشر. (2011).
- ✓ العسكري، أحمد.. منهجية البحث العلمي. دمشق: دار الفكر. (2004)
- ✓ المحمودي، محمد. مناهج البحث العلمي. عمان: دار المسيرة. (2019).
- ✓ المشهداني، سعد. مناهج البحث العلمي. عمان: دار البيان. (2019).
- ✓ وعيل، محمد الإحصاء الوصفي وتطبيقاته. القاهرة: دار الكتب العلمية. (2013).

ثانيا: الرسائل الجامعية

- ✓ حمادي، نبيل على مبخوت، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري: دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية الأهلية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة صنعاء، اليمن، 2018
- ✓ معمر، نيفين حسن أحمد، فاعلية بيئة العمل الداخلية في تطوير الأداء المهني بالصحف الفلسطينية اليومية، رسالة ماجستير، كلية الإعلام، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017.
- ✓ حواس، أميرة محمد رفعت، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 2003
- ✓ قاسم رؤى رشيد سعيد، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة
- ✓ والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2012
- ✓ عليان، محمد عبد السعيد، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية التجارة. الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2016
- ✓ خطارة، رشيد، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2019

✓ بن رحمون، سهام، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر الجزائر 2019

.

ملاحق

ملحق 01: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

وزارة البحث العلمي والتعليم العالي

جامعة الشهيد حمة لخضر

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم اجتماع تنظيم وعمل

تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة ماستر في تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، والموسومة بـ: "بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بشركة دليبة لصناعة الأنابيب البلاستيكية لصناعة الأنابيب البلاستيكية نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، راجين منكم التكرم بالإجابة عن عباراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبّر عن رأيكم. نود أن نحيطكم علمًا بأن إجاباتكم ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان سريتها التامة. وفي الختام، نتقدم إليكم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان على تعاونكم ومساهمتكم القيّمة، وتفضلوا بقبول أسمى عبارات التقدير والاحترام

إعداد الطلبة:

كبسة عبد الله عزام

ياسين علاهم

إشراف الدكتورة :

تواتي سومية

السنة الجامعية 2025 /2026

ضع علامة (X) في الخانة التي تعبّر عن رأيك

المحور الأول: البيانات الشخصية

1: الجنس: ذكر ☐ أنثى☐

2: العمر: من 30 سنة☐ من 30 إلى 39 سنة☐ من 40 إلى 49 سنة☐ 50 سنة فأكثر☐

3: الفئة المهنية: فئة الإطارات ☐فئة التحكم (الأعوان التقنين) ☐ فئة التنفيذ (العمال المهنين) ☐

4: ال. التعليمي: **ثانوي** ☐ تكوين مهني ☐ جامعي ☐ أخرى

5: مكان العمل: الورشة ☐ الإدارة☐

6: الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐من 5 إلى 10 سنوات ☐من 11 إلى 15 سنة ☐من 16 إلى 20 سنة ☐أكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني: ظروف العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

7: هل الظروف الفيزيقية في الشركة (حرارة، إضاءة، تهوية، ضجيج) ملائمة للعمل؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما☐

في حالة الإجابة نعم، هل يؤدي ذلك إلى:

تقليل التعب والإجهاد ☐ زيادة التركيز☐ تحسين الأداء☐ رفع الروح المعنوية☐ زيادة الرضا الوظيفي☐

8: ما طبيعة الظروف الفيزيقية التي تؤثر على أدائك في العمل؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

الحرارة غير المناسبة☐ ضعف الإضاءة☐ سوء التهوية☐ الضجيج☐

ضيق مكان العمل☐ سوء تنظيم الفضاء☐ أخرى ☐

9: هل توفر الشركة شروط السلامة المهنية اللازمة لك؟

☐ الى حد ما ☐ لا ☐ نعم☐

في حالة الإجابة بـ **نعم**، هل يؤدي ذلك إلى:

توفير جو عمل مريح ومنظم☐ المحافظة على صحة العمال ☐

التقليل من الأمراض المهنية☐

10: هل تشعر بالأمان داخل بيئة العمل؟

☐ الى حد ما ☐ لا ☐ نعم

11: هل تتوفر في مكان عملك الوسائل اللازمة لإنجاز مهامك؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما☐

إذا كانت الاجابة ب نعم: فهل هذا يؤدي إلى:

تسهل أدائك لعملك ☐ زيادة الرضا الوظيفي☐ تعزيز الانتماء للشركة☐

12: هل تحصل على فترات للراحة كافية خلال العمل؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

في حالة الإجابة بنعم يؤدي ذلك إلى: هل يؤدي ذلك إلى:

زيادة الإنتاجية ☐ الكفاءة في أداء المهام ☐ يعزز الشعور بالمسؤولية تجاه العمل ☐

13: هل توفر الشركة فرصا كافية لتدريب جميع العمال؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

14: هل ترى أن الشركة تهتم بتحسين ظروف العمل بشكل مستمر؟

نعم ☐لا ☐ الى حد ما ☐

15: هل تؤثر ظروف العمل الداخلية على رغبتك في بذل جهد إضافي؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا☐

في حالة الإجابة بـ **نعم**، هل يؤثر ذلك على:

المبادرة في إنجاز المهام☐

تحمل مسؤوليات إضافية☐

الاستعداد لبذل جهد أكبر☐

16: الى أي مدى تسهم ظروف العمل الحالية في تعزيز التزامك التنظيمي؟

☐ بدرجة ضعيفة ☐ بدرجة متوسطة ☐ بدرجة كبيرة

المحور الثالث: القيادة الإدارية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

17: كيف تصف أسلوب القيادة في العمل؟

استبدادي ☐ ديمقراطي ☐ فوضوي ☐

18: هل يؤثر أسلوب **القيادة** على التزامك في العمل؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما☐

19: كيف تصف طبيعة علاقتك بقائدك في العمل:

علاقة غير رسمية ☐ علاقة رسمية ☐

20: هل يشجعك قائدك على المشاركة في اتخاذ القرارات؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما☐

21: هل يحرص قائدك على توضيح مهامك ومسؤولياتك؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما☐

في حالة الإجابة نعم هل يؤدي ذلك إلى:

وضوح العمل ☐ تقليل الأخطاء☐ زيادة الالتزام☐ رفع الأداء☐ أخرى ☐

22: هل يعاملك قائدك باحترام في العمل؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما ☐

إذا كانت الإجابة نعم، هل نرى أن ذلك يؤدي إلى:

زيادة الرضا ☐ زيادة الالتزام☐ تعزيز الولاء للشركة☐

23: هل يقدم لك قائدك تحفيزات مقابل أدائك الجيد؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما☐

في حالة الإجابة بنعم، ما نوع هذه التحفيزات؟

مادية ☐ معنوية☐ كلاهما☐

هل ترى أن تقديم الحوافز يؤدي إلى:

الالتزام بالمهام ☐الانضباط في العمل ☐الولاء للشركة ☐الاستقرار في العمل☐ أخرى ☐

24: هل يفوض لك قائدك بعض الصلاحيات في العمل؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

في حالة الإجابة بنعم، هل يؤدي ذلك إلى:

تحمل المسؤولية ☐ زيادة الثقة☐ تحسين الأداء☐

25: هل يستمع قائدك إلى اقتراحاتك فيما يتعلق بالعمل؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

في حالة الإجابة بنعم، هل يؤدي ذلك إلى:

تحفيزك ☐ تحسين أدائك ☐ زيادة الانتماء للشركة ☐

26: هل يحرص رئيسك على توزيع العمل بعدالة بين العاملين؟

نعم ☐ لا☐ إلى حد ما☐

في حالة الإجابة بنعم، يؤدي ذلك إلى:

دعم روح التعاون ☐ يعزز من الثقة في الإدارة ☐ زيادة الالتزام☐

27: هل يساعدك قائدك على حل المشكلات التي تواجهك أثناء العمل؟

نعم ☐ لا☐ أحيانا

المحور الرابع: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

28: كيف تتواصل مع رئيسك في العمل؟

تقارير مكتوبة ☐ مباشرة وجه لوجه ☐ بريد إلكتروني☐

29: هل التعليمات التي تتلقاها من رئيسك واضحة؟

واضحة ☐ غامضة☐

30: هل يمكنك الوصول إلى رئيسك بسهولة عند الضرورة؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

31: هل يتم أخذ آرائك وملاحظاتك بعين الاعتبار من قبل الإدارة؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

في حالة الإجابة بنعم هل يؤدي ذلك إلى:

يعزز من انتمائك للشركة ☐ التزامك في العمل ☐ استقرارك في الشركة ☐

32: هل تحصل على المعلومات التي تحتاجها لأداء عملك في الوقت المناسب؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

في حالة الإجابة بنعم هل يؤدي ذلك إلى:

تسريع انجاز المهام ☐ زيادة الكفاءة المهنية ☐ تحسين جودة الأداء ☐

33: هل توجد قنوات رسومية تقديم الشكاوى في الشركة؟

نعم ☐ لا☐

في حالة الإجابة بلا هل يؤدي ذلك إلى:

انخفاض الولاء للشركة ☐ التوتر داخل بيئة العمل ☐ ضعف الثقة في الإدارة ☐

34: هل يتم حل المشكلات من خلال أسلوب الحوار؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

35: هل الاجتماعات في الشركة آلية فعالة في نقل المعلومات؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

في حالة الإجابة نعم، هل يؤدي ذلك إلى:

تعزيز الاتصال داخل العمل ☐ زيادة الالتزام ☐ توضيح الأهداف☐

36: هل تعتمد الشركة على قناة اتصال واضحة في التواصل مع العاملين؟

نعم ☐ لا☐ أحياناً☐

37: هل ترى أن لأسلوب الاتصال تأثير على . أدائك للعمل؟

نعم ☐ لا ☐ أحياناً ☐

الملحق رقم 02: دليل المقابلة





الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

وزارة البحث العلمي والتعليم العالي

جامعة الشهيد حمة لخضر

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلم الاجتماع

❖ **دليل المقابلة**

1. كيف تصف تجربتك العامة في العمل داخل هذه الشركة؟
2. كيف تصف الشفافية في التواصل بين الإدارة والموظفين، وهل توجد قنوات فعالة لتقديم الاقتراحات أو الشكاوى؟
3. كيف تصف العلاقات داخل بيئة العمل (مع الزملاء والإدارة)، وما تأثيرها على رضاك الوظيفي؟
4. إلى أي مدى يتم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات أو تغيير السياسات داخل الشركة؟
5. ما أهم التجهيزات أو الإمكانيات التي ترى أنها غير كافية وتؤثر على أدائك الوظيفي؟
6. كيف تقيّم إجراءات السلامة داخل الشركة، وهل سبق أن لاحظت كيفية التعامل مع حوادث العمل؟
7. كيف تؤثر متطلبات العمل على حياتك الشخصية والأسرية؟
8. كيف تقيّم نظام الحوافز والترقيات، وهل يؤثر على التزامك بالشركة؟
9. ما أهم التغييرات التي تقترحها لتحسين بيئة العمل وتعزيز التزام العاملين داخل الشركة؟