

## Organizational commitment and its impact in building the reputation of the organization

### الالتزام التنظيمي واثره في بناء سمعة المنظمة دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة كربلاء المقدسة

م.م. عبير محمد مهدي م.م. منتظر كاظم شمران  
جامعة كربلاء / كلية العلوم السياحية

#### المستخلص

تطرق هذا البحث الى الدور الذي يلعبه الالتزام التنظيمي في بناء سمعة المنظمة ، اذ ان التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الاعمال من حيث النواحي الاقتصادية ، السياسية والتكنولوجية وغيرها ، تحتم على منظمات الاعمال اجراء التغييرات المستمرة سواء كان في هيكلها التنظيمي او نشاطات الاعمال، وذلك من اجل تحقيق مقدار عالي من التفوق التنافسي من خلال استغلال اعظم مورد داخل المنظمات وهو المورد البشري . وقد تمثلت مشكلة البحث عبر التساؤلات المطروحة بشأن مدى تأثير الالتزام التنظيمي وابعاده في سمعة المنظمة ضمن عينة من العاملين في دائرة صحة كربلاء المقدسة ، وسعى البحث الى تحقيق جملة من الاهداف استناداً الى فرضية رئيسية واخرى فرعية . وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بعينة البحث ، اذ تم توزيعها على عينة مكونة من 30 شخص اشتملت على كادر الموظفين ومدراء الشعب والاقسام المتواجدين في تلك الدائرة ، ولأجل معالجة البيانات تم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية والمتمثلة بمعامل الارتباط الخطي لبيرسون PEARSON CORRELATION وكذلك معامل الانحدار البسيط SIMPLE REGRESSION COEFFICIENT واختبار T و F للتحقق من معنوية النماذج وذلك باستخدام برنامج SPSS 20 و EXCEL 2013 .

وقد بينت الاساليب الاحصائية عدداً من النتائج من ابرزها وجود تأثير معنوي بين الالتزام التنظيمي وسمعة المنظمة ، وفي ضوء مناقشة النتائج اظهرت وجود اهمية كبيرة لمفهوم الالتزام التنظيمي وسمعة المنظمة ، الامر الذي يستلزم من المنظمة المبحوثة ضرورة الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي لما له من اثر في بناء سمعة المنظمة .

#### ABSTRACT

This research addressed the role which play organizational commitment in building the organization's reputation , The rapidly development in economical, political ,technological and etc, imposes on business organizations makes several of continuous changes both in organizational structure and business activities, for achieve the high level of the competitive advance through using the greatest resource within organizations is the human resource . The problem's research expressed in questions about range of effect organizational commitment and it's dimensions in organization's reputation within simple from employees in holy kerbala health directorate , The research aims to achieve some of goals according to the main and sub hypothesis , and used questionnaire to collect data and information about this simple , which distrebuted on simple formulate in 30 persons included staff employee , division manager and department manager who works in this directorate, and for process this data used several statistical methods and represented by a factor of linear correlation of pearson pearson correlation as well as linear regression .

The statistical methods shown a number of results from the most prominent is having a significant effect between organizational commitment and organization's reputation . In the light of discussion the results showed the big importance to organizational commitment and organization's reputation concepts, This will need more care from the directorate in organizational commitment because it's effect in organization's reputation .

## المبحث الاول

### منهجية البحث

#### 1 – مشكلة البحث :

يُعد موضوع الالتزام التنظيمي وبناء سمعة المنظمة من الموضوعات الهامة لأي منظمة من المنظمات الحديثة التي تسعى إلى تحقيق الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية وضمان ولائهم اتجاهها وبالتالي القدرة على ترسيخ صورة إيجابية في اذهانهم حول ثقافة المنظمة وتوجهاتها ، وتتجلى مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية :

- 1- هل تدرك المنظمة المبحوثة مدى أهمية الالتزام التنظيمي في تحقيق سمعة جيدة لها في ظل الظروف البيئية سريعة التغير التي تحتم عليها العمل بفاعلية؟
- 2- هل يوجد تأثير للالتزام التنظيمي في بناء السمعة للمنظمة المبحوثة؟
- 3- هل تأخذ المنظمة المبحوثة بعين الاعتبار ثقة واحترام العاملين ، اصحاب المصالح والمجتمع عند سعيها لبناء سمعة جيدة في الأسواق؟

#### 2 – اهمية البحث :

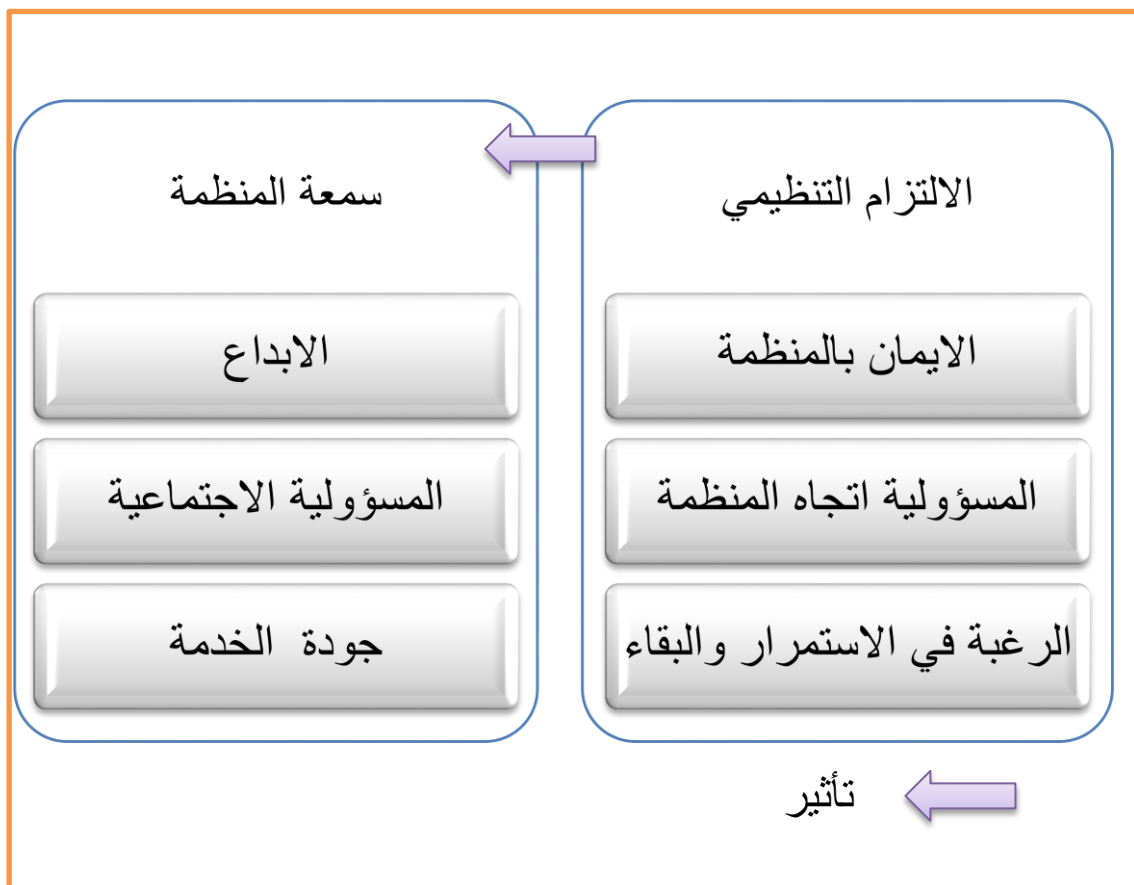
في ظل التطورات الاقتصادية ، التكنولوجية ، السياسية وغيرها التي فرضت على المنظمات بشكل عام لا بد من اتباع اسلوب غير تقليدي في التعامل مع الاصول الاكثر قيمة وهم الموارد البشرية المنتمين اليها ، اذ تسعى الى الجذب ، الاحتفاظ والتطوير لقدراتهم بما سينعكس بشكل ايجابي على مستوى الاداء وتحقيق التفوق التنافسي ، فضلاً عن ذلك اتجاه منظمات الاعمال اليوم إلى بناء علاقات تفاعلية متكاملة مع كل الاطراف الداخلية والخارجية بما يعزز من تصور هذه الاطراف اتجاه عمق رسالة واهداف المنظمة من اجل خدمة القضايا الاجتماعية ، اذ تتمثل الاهمية الميدانية لهذا البحث في محاولة اثارة اهتمام المنظمات عموماً والمنظمة المبحوثة خصوصاً في تناولها لمثل هذه المواضيع التي تساهم في زيادة قدرتها وتعزز موقفها التنافسي في المستقبل .

#### 3 - اهداف البحث :

- في ضوء مشكلة البحث واهميته فأن الهدف الرئيس لهذا البحث يتمثل في التعرف على الدور الذي يلعبه الالتزام التنظيمي في بناء السمعة للمنظمة المبحوثة ، ويتجلى ذلك من خلال الاهداف الفرعية الآتية :
- أ – بناء اطار معرفي لموضوع الالتزام التنظيمي وبناء السمعة للمنظمة عبر تتبع المسارات النظرية للأدبيات المتخصصة ، ثم تقديم اطار مفاهيمي يصف الاتجاهات التفسيرية لتلك الموضوعات .
  - ب – تحديد اثر الالتزام التنظيمي في بناء سمعة للمنظمة المبحوثة.
  - ت – محاولة تصميم وبناء مخطط البحث الفرضي واختباره في ضوء المؤشرات والابعاد الخاصة بمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية .
  - ث – تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات للمنظمة المبحوثة والمنظمات المماثلة عن مدى اسهام الالتزام التنظيمي في بناء سمعة المنظمة .

4 – مخطط البحث الفرضي :

في ضوء مشكلة البحث واهداف البحث ضمن اطاره' النظري والتطبيقي تم تصميم مخطط فرضي يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات البحث وكما في الشكل ( 1 ) ويشير هذا المخطط إلى نوعين من المتغيرات.



شكل « 1 »  
مخطط البحث الفرضي  
المصدر: من إعداد الباحثان

5 – فرضية البحث :

- من اجل تحقيق اهداف البحث واختبار مخططه الفرضي تم الاعتماد على الفرضية الرئيسية التي تنص على انه « يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للالتزام التنظيمي في بناء سمعة للمنظمة » وقد انبثقت عنها الفرضيات الفرعية الآتية :-
- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأيمان بالمنظمة « X1 » في سمعة المنظمة « Y »
  - ❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية اتجاه المنظمة « X2 » في سمعة المنظمة « Y »
  - ❖ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للرغبة في الاستمرار والبقاء « X3 » في سمعة المنظمة « Y »

6 – حدود البحث :

أ – الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية للبحث بعينة من الموظفين ، مدراء الشُّعب ومدراء الاقسام العاملين في دائرة صحة محافظة كربلاء المقدسة.

ب – الحدود الزمانية : تمتد الحدود الزمانية للبحث للمدة من 2016/10/25 الى 2016/ 12 / 20

7 – ادوات البحث:

من اجل ان يحقق هذ البحث غاياته فقد تم الاعتماد في عملية جمع البيانات والمعلومات على استمارة الاستبانة وكانت تتضمن المحاور الآتية وكما مبينة في الجدول « 1 »

الجدول « 1 » محاور الاستبانة

ت	المحاور	المتغيرات الاساسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المصادر
المحور الاول	المعلومات الخاصة بمحبي استمارة الاستبيان		الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، المنصب الاداري الحالي ، سنوات الخدمة في المنظمة ، عدد الدورات التدريبية المشارك بها	6	
			المجموع	6	
المحور الثاني	اولاً : الالتزام التنظيمي		1 – الايمان بالمنظمة	3	
			2 – المسؤولية اتجاه المنظمة	3	
			3 – الرغبة في الاستمرار والبقاء	3	
			المجموع	9	
المحور الثاني	ثانياً : سمعة المنظمة		1 – الابداع	3	
			2 – المسؤولية الاجتماعية	3	
			3 – جودة الخدمة	3	
			المجموع	9	
	المجموع الكلي		24		

المصدر : من إعداد الباحثان.

8 – توزيع استمارة الاستبانة

يشير الجدول « 2 » الى عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة من قبل المستجيبين ، اذ كان عدد الاستمارات الموزعة « 30 » استمارة ، وعدد الاستمارات المسترجعة « 30 » استمارة ، وهذا يعني ان نسبة الاستجابة كانت « 100 % » وكان حجم المجتمع هو « 90 » شخصاً.

الجدول « 2 »

عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

مجتمع البحث	حجم العينة	الاستمارة	
		الموزعة	المسترجعة
دائرة صحة محافظة كربلاء المقدسة	30	30	30
المجموع		30	30

المصدر : من إعداد الباحثان

9 – وصف عينة البحث

شملت عينة البحث « بصورة قصدية » عدداً من الموظفين ، مدراء الشعب والاقسام في المنظمة المبحوثة ، والجدول « 3 » يوضح خصائص العينة المبحوثة .

جدول « 3 »  
وصف عينة البحث

المتغيرات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	24	% 80
	الاناث	6	% 20
المجموع		30	% 100
الفئة العمرية	30 – 21	10	% 33
	40 – 31	7	% 23
	50 – 41	3	% 10
	60 – 51	5	% 17
	61 فأكثر	5	% 17
	المجموع	30	% 100
	المؤهل العلمي	متوسطة	3
اعدادية		7	% 23
دبلوم		5	% 17
بكالوريوس		15	% 50
ماجستير		-	% 0
المجموع		30	% 100
المنصب الاداري الحالي	موظف	20	% 67
	مدير شعبة	7	% 23
	مدير قسم	3	% 10
المجموع	30	% 100	
سنوات الخدمة في المنظمة	5 – 1	7	% 23
	10 – 6	15	% 50
	15 - 11	8	% 27
المجموع	30	100	
عدد الدورات التدريبية	لا يوجد	4	% 13
	3 – 1	12	% 40
	6 – 4	6	% 20
	9 – 7	8	% 27
	10 فأكثر	-	% 0
	المجموع	30	% 100

المصدر : من إعداد الباحثان بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

فيما يلي تفسير للنتائج المثبتة في الجدول رقم (3):

1. كانت نسبة الذكور هي الأكبر بالنسبة للإناث بسبب طبيعة عمل العينة المبحوثة.
2. الفئة العمرية من (21-30) تشكل النسبة الأكبر من العينة المبحوثة باعتبارها الشريحة نشاطاً والأكثر وجوداً بين أقسام وشعب العينة المبحوثة.
3. كان لحملة شهادة البكالوريوس النسبة الأكبر من عينة البحث حيث بلغت (50%).
4. أما من حيث المنصب الإداري فكان لشريحة الموظفين حظ أوفر في العينة المبحوثة حيث بلغت (67%).
5. فيما يخص سنوات الخدمة حصلت شريحة الموظفين التي تتراوح أعمارهم من (6-10) على نسبة 50% من العينة المبحوثة.
6. بالنسبة لعدد الدورات التي شاركت بها العينة المبحوثة فكانت أكبر نسبة هي 40% للموظفين الذين اشتركوا من (1-3) دورة خلال فترة خدمتهم في الوظيفة.

## 10 – اساليب التحليل الاحصائي المستخدمة في البحث

من اجل اختيار فرضيات البحث ، تم الاستعانة بمجموعة من الاساليب الاحصائية ، فضلاً عن توظيف البرنامج الاحصائي الجاهز للعلوم الاجتماعية « SPSS20 FOR WINDOWS » والاساليب الاحصائية المستخدمة هي « التكرارات والنسب المئوية ، معامل الانحدار البسيط SIMPLE REGRESSION COEFFICIENT ، معامل التحديد R2 ، اختبار F » .

## المبحث الثاني / الجانب النظري

### المقدمة :

تعد الموارد البشرية من اهم الموارد في المنظمات ومصدر لقدراتها التنافسية، إذ يمكن الاعتماد عليها في تحقيق اهداف المنظمة . ان وجود المنظمات واستمراريتها رهن لتحقيق اهدافها ، وان هذه الاهداف مقرونة بوجود افراد يمتلكون ثقة عالية ووفاء مستمر والتزاماً للعمل فيها ، اذ انهم المحور الرئيسي في نجاح المنظمة او فشلها . ان المنظمات الحديثة تسعى الى بناء سمعة جيدة لها في ميدان الاعمال وبالمقابل تنفق الاموال من اجل اختيار الافراد المناسبين للعمل فيها والقيام بتوفير كل فرص التدريب من اجل رفع مستوى قدراتهم وخبراتهم ، فضلاً عن ذلك دعمهم من خلال نظم الحوافز المادية والمعنوية المناسبة وبالتالي سينعكس على مستوى ادائها وطبيعة الصورة التي ستتشكل في اذهان العاملين ، المالكين والمجتمع بشكل عام بما يميز سمعة مناسبة في اطار اسواق الاعمال .

### أولاً / الالتزام التنظيمي :

#### 1- مفهوم الالتزام التنظيمي :

يقصد بالالتزام التنظيمي مدى تطابق قيم الافراد واهدافهم مع قيم واهداف المنظمة التي يعملون بها ، اذ يشكل الالتزام التنظيمي الجانب الاساسي من علاقة العامل بصاحب العمل [1] ، اما (Abbot) فقد بين ان الالتزام التنظيمي هو تعلق الافراد بالمنظمة وينطوي على طبيعة العلاقة بين العامل والمنظمة [2]. في حين بين (Jafri) ان الالتزام التنظيمي لدى العاملين يشجعهم على الابداع والتميز من اجل الوصول الى مستوى عالٍ من الاداء والانجاز ، إذ ان الالتزام التنظيمي هو عامل مهم في التأثير في سلوك العاملين ليساهموا في تحقيق الأهداف [3]. اما (Qaiser) فقد عرف الالتزام التنظيمي من منظور نفسي بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني القيم المنظمة مما يؤثر في انتاجية المنظمة وفعاليتها [4] . في حين بين (Salleh) ان الالتزام التنظيمي له ارتباط وثيق بمجموعة من المخرجات المهمة وفي مقدمتها الاداء الوظيفي والسلوك الاجتماعي داخل الوظيفة بالإضافة إلى المبادرة والابداع [5].

#### 2- مكونات الالتزام التنظيمي :

بين (Meyer) ان هنالك ثلاثة مكونات للالتزام التنظيمي وهي [6] :

##### أ- الالتزام العاطفي المؤثر :

إذ يتأثر هذا المكون بدرجة ادراك الفرد للخصائص المميزة للعمل وهي درجة استقلالية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم له ، كما يتأثر ايضاً بدرجة احساس الموظف بالسماح له بالمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات في البيئة التنظيمية التي يعمل بها سواء ما يتعلق منها بعمله أو ما يخص الموظف نفسه بالإضافة إلى التغذية الراجعة التي يحصل عليها من الاشراف .

##### ب- الالتزام المعياري ( الاخلاقي ) :

ويقصد به الاحساس الذي يشعر به الموظف اتجاه الالتزام والبقاء في المنظمة ، ويعزز هذا الجانب الدعم من قبل المنظمة للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة الفعالة والايجابية في وضع الاهداف ، التخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة والاسهام في وضع الاجراءات وتنفيذ الاعمال .

##### ت- الالتزام المستمر :

ويقصد به ما يحققه العاملون من قيم استثمارية في حال استمرارهم العمل داخل المنظمة مقابل ما سيفقدونه في حال التحاقهم بجهات اخرى، وان العاملين الذين لديهم التزام مستمر بمستوى عالٍ يبقون في الخدمة بسبب انهم محتاجون وليس رغبةً منهم .

### 3- أهمية الالتزام التنظيمي :

- ان الشعور بالالتزام التنظيمي يعتبر من الحاجات الهامة فهو يساعد الفرد على الشعور بالتوافق النفسي وهو مصدر هام لراحته وامنه لذلك تتمثل أهمية الالتزام التنظيمي بعدة نقاط هي :
- أ- يمثل الالتزام التنظيمي نمطاً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الاوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات ان تقدم الحوافز الملائمة لهم من اجل تحقيق اعلى مستويات الانجاز .
- ب- ان التزام الافراد وخاصةً المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً اكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم او مغادرتها .
- ت- يساهم الموظفون ذوي الالتزام التنظيمي العالي في النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الانتاج القومي لبلادهم .
- ث- يساعد الالتزام التنظيمي في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخر عن الدوام وتحسين مستوى الاداء الوظيفي .
- ج- يعتبر الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسة لقياس مدى التوافق بين الافراد من جهة وبين المنظمات من جهة اخرى .

### 4- ابعاد الالتزام التنظيمي :

اتجهت العديد من الدراسات إلى تشخيص عدد من الابعاد للاستدلال بها عن مستوى الالتزام التنظيمي وتحديد طبيعة تأثيره في التغييرات التنظيمية ولقد اعتمد الباحثان على نموذج (خوله) الخاص بأبعاد الالتزام التنظيمي وهي [7] :

أ- الايمان بالمنظمة

ويعني مدى ايمان الافراد بالمنظمة التي يعملون بها ومدى اقتناعهم بعضويتها ، إذ يتكون هذا البعد لدى الافراد بمدى معرفتهم للخصائص المميزة ودرجة الاستقلالية واهمية وتنوع المهارات المطلوبة وقرب المشرفين وتوجيههم لهم ، كما يتأثر بدرجة احساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه هو وهذا ما يجعله يفخر بانتمائه لمنظمته وعرض نشاطاتها بشكل ايجابي عند حديثه للآخرين عنها .

ب – المسؤولية اتجاه المنظمة :

هي احساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وذلك مقابل الدعم الذي تقدمه المنظمة لمنتسبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي ، ليس فقط في تحديد الاجراءات وكيفية تنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الاهداف ورسم السياسات العامة للمنظمة ، مما يجعل الفرد يمتنع عن ترك المنظمة ملتزماً اخلاقياً في تمكين المنظمة في تحقيق هذه الاهداف وتنفيذ السياسات التي تشارك في وضعها كذلك لالتزامه بأخلاق مهنية تحتم عليه البقاء في المنظمة .

### ت – الرغبة في الاستمرار والبقاء:

ان الالتزام في الاستمرار بالعمل في المنظمة يعتبر بعد التزام تنظيمي مستمر وان درجة التزام الفرد في هذه الحالة تقاس بالقيمة الاستثمارية والتي من الممكن ان يحققها الفرد لو استثمر في المنظمة ، إذ ان تقييم الفرد لأهمية البقاء مع المنظمة يتأثر بمجموعة من العوامل منها التقدم في السن ، طول مدة الخدمة والتي تعتبر من المؤشرات الرئيسة لوجود رغبة لدى الفرد في الاستمرار في عمله [8].

### ثانياً / سمعة المنظمة :

#### 1- مفهوم سمعة المنظمة :

في ظل ظروف المنافسة سريعة التغيير التي يشهدها عالم الاعمال اليوم ، تحتاج منظمات الاعمال الى اشياء اكثر من مجرد تقديم السلع والخدمات ذات الجودة العالية من اجل تحقيق التمايز والتفوق على المنظمات المنافسة في السوق ، واحد هذه المعايير هي القدرة على بناء سمعة المنظمة .

إذ ان سمعة المنظمة هي حصلة اساسية لنوع التفاعلات التي تحققها المنظمة مع الزبائن او الافراد في المجتمع وبالتالي تظهر على شكل مؤشرات كالثقة ، الاحترام والوعي اتجاه المنظمة .

لقد عرف (Schnietzand and Epstein) سمعة المنظمة بأنها تركيبة من العوامل التي تحقق الاستجابة للازمات [9] ، اما (Ettenson & Knowle) فقد بين ان سمعة المنظمة هي مفهوم يركز على الاحترام والمصادقية التي تتواجد ضمن علاقات المنظمة مع جميع الاطراف الاخرى ، فهي تتأثر بالعديد من العوامل التي لا تقتصر على مجرد التعامل مع العاملين او ممارسة نشاطات اخلاقية والتزام حقيقي اتجاه البيئة ، بل ايضاً قدرة المنظمة على إدارة نفسها واستخدام ممارسات ابداعية تساهم في تحسين ادائها المالي [10]. في حين عرف (Gumus and Oksuz) سمعة المنظمة بأنها ملخص للقيمة التي تمكن المنظمة من تحقيق اهدافها المتعددة في السوق [11]. وعرف (Shammot) سمعة المنظمة بأنها موجودات غير ملموسة التي تبني بمرور الزمن وتمثل القيمة والثقة التي يتوقعها اصحاب المصالح اتجاه المنظمة [12]. ، في حين بين (Korouki&Beheshtifar) ان سمعة المنظمة هي كل ما يتعلق ببناء الثقة والتي يمكن تحقيقها من خلال مجموعة من القيم الجوهرية ، العمل بشفافية وتحمل المسؤولية اتجاه الاخطار والعمل على حلها بسرعة [13] .

2 – ابعاد سمعة المنظمة :

لقد اعتمد الباحثان على نموذج (Sontaite and Kristensen) في تحديد ابعاد الجودة والتي تشمل الابداع ، المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة [14].

أ – الابداع :

ان الابداع أمر اساسي لتطوير أي منظمة ، ويتحقق ليس فقط من خلال المنتجات والخدمات والعمليات المتجددة ، بل من خلال الممارسات الادارية ومن اجل ادخال الممارسات المبدعة ينبغي على المنظمة اعتماد نموذج إداري من الابداعات التي تشمل عمليات الابداع التنظيمي على اساس الكفاءات المهنية والمهارات الادارية وتأثيرها على عملية صنع القرار [15] ، ولقد تباينت الآراء حول مفهوم الابداع ، إذ بين (Biniari) ان الابداع هو القدرة على خلق شيء جديد واخراجه الى حيز الوجود ، ان الابداع في المنظمة هو عملية اجتماعية تفاعلية يمكن ان تثير العواطف المختلفة ، كذلك ان العملية الابداعية تؤدي في النهاية الى انجاز العمل الابداعي وتحقيقه ، وبمعنى اخر ان العمل الابداعي ينجم من قدرات وعمليات تؤدي الى إنجازها [16].

ب- المسؤولية الاجتماعية :

يرى (Tari) ان المسؤولية الاجتماعية تمثل فلسفة مجموعة من الممارسات لمسؤولي الادارة والتي لها التأثير الايجابي على جودة منتجات المنظمة ، وتعتبر عن السلوك والقيم الشخصية لمديري الاعمال والتي هي بمثابة المعتقدات والاتجاهات التي تفودهم لتكوين قاعدة أو اطار لما يحملون من معلومات واعتماد السلوك الذي ينتهجونه [17]. ولقد اشار Alshbiel and (Alawawdeh) ان المسؤولية الاجتماعية هي تعهد والتزام رجال الاعمال في مواصلة السياسات لصنع القرارات ومعالجة الحالات المرغوبة وتحقيق الاهداف والقيم لعموم المجتمع ، وليس فقط التركيز على تعظيم الارباح كهدف وحيد للمنظمة وان يكون العمل نابعاً من الالتزام المعنوي والاخلاقي لصانعي القرارات في إدارة المنظمة [18].

ت – جودة الخدمة :

في البيئة المضطربة وارتفاع مستوى المنافسة بين منظمات الاعمال سواء كانت منظمات انتاج السلع او تقدم الخدمات ، ومع دخول المنظمات الى الاسواق العالمية في جميع انحاء العالم ، اصبحت عملية اختيار السلعة او الخدمة اكثر اتساعاً بالنسبة للزبون ، مما دعا المنظمات الى الاهتمام وزيادة جودة منتجاتها ، والعمل على ممارسة الاعمال التي تسمح للمنظمة لتصميم المنتجات التي تلبي او تتجاوز احتياجات الزبائن وبناء العمليات التشغيلية التي تحقق مستويات عالية من الاداء والجودة . ويضيف (Hueiju and Fang) ان جودة الخدمة تعني درجة تلبية الخدمة لاحتياجات الزبائن وعموماً ان رضا الزبون يعني المزيد من التصور عن جودة الخدمة [19].

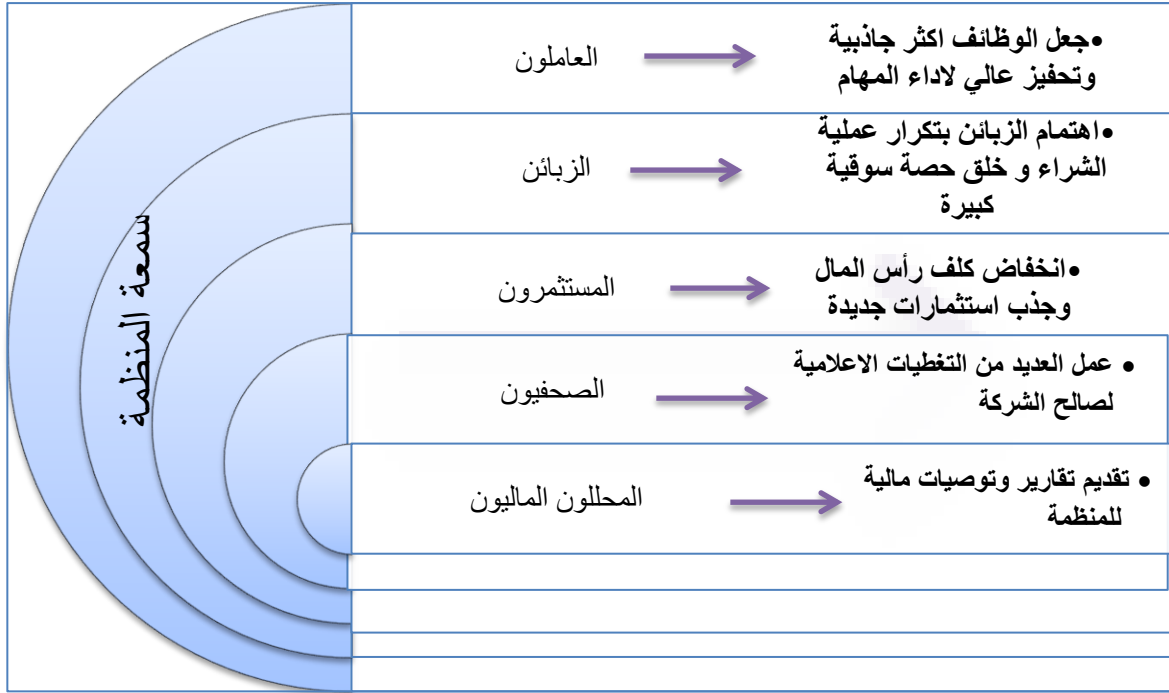
3 - اهمية سمعة المنظمة في خلق الميزة التنافسية :

تتنافس منظمات الاعمال في مجالات مختلفة من اجل تعظيم الارباح والتغلب على المخاطر المحتملة ، إذ ان السمعة هي احد العناصر الاساسية لخلق التمايز للمنظمة بما يمكنها من تحقيق التفوق على المنافسين في ظل بيئة متغيرة باستمرار وندرة في الموارد الاقتصادية [20].

ان تحقيق السمعة الجيدة للمنظمة يمكن ان يساهم في كسبها العديد من المنافع ، فمثلاً من خلال تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية يمكن للمنظمة من بناء السمعة الجيدة والتي تنعكس بدورها على توسيع نطاق استثماراتها ، كسب زبائن جدد وتحقيق عوائد افضل لحملة الاسهم [21] ، فضلاً عن ذلك ان اقتران سمعة المنظمة بتقديمها لمنتجات وخدمات ذات جودة عالية يمكن ان يساهم في جذب الزبائن وزيادة مستوى ولائهم اتجاهها وبالتالي ظهور الرغبة لديهم في دفع اسعار اعلى مقابل حصولهم على قيمة إضافية [22] والشكل رقم 2 ﴿ ادناه يبين دور سمعة المنظمة في جذب العديد من الموارد لها [23].



الشكل ( 2 )  
انواع الموارد التي تجذبها المنظمة.



Source : Fombrun , C . and Van riel , C . " Fame and fortune : How successful companies build winning reputations " upper saddle river , mc . crew , nj : pearson education , Inc , New Jersey , p . 5 , 2004

#### 4 – كيفية بناء سمعة المنظمة :

- من اجل بناء السمعة وتقوية العلاقة الايجابية للمنظمة مع اصحاب المصالح هنالك ستة خطوات لتحقيق ذلك ، يمكن توضيحها في ادناه [24]:
- 1- جمع المعلومات الوافية عن اصحاب المصالح للتعرف على طبيعتهم ، تفضيلاتهم ، قيمتهم بالنسبة للمنظمة ، فضلاً عن ذلك طبيعة العلاقة التي يرغبون بتكوينها مع المنظمة .
  - 2- القدرة على جمع المعلومات عن نقاط القوة والضعف التي يتصف بها اصحاب المصالح ، ومن ثم التركيز على الفجوة بين الحقائق الداخلية والتصورات التي يحملها اصحاب المصالح اتجاه المنظمة .
  - 3- بعد جمع المعلومات عن اصحاب المصالح ، يأتي دور تحديد العناصر الرئيسية التي تكوّن سمعة المنظمة ، إذ يتم ترتيب هذه العناصر وفقاً لرؤية المنظمة ، سياساتها ، استراتيجياتها وبرامجها وبما ينسجم مع المسارات الوظيفية ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة .
  - 4- تطوير وتنفيذ الخطط والاستراتيجيات التي تساعد المنظمة على التركيز والتفوق على توقعات اصحاب المصالح .
  - 5- التأكيد على ضمان مشاركة الرئيس التنفيذي للمنظمة وبشكل مباشر في كل مرحلة من مراحل تنفيذ الخطط والاستراتيجيات .
  - 6- قياس الاهداف بشكل منتظم والعمل بجد على تحسين كل النتائج التي تم التوصل اليها .

### المبحث الثالث

#### قياس علاقات التأثير بين متغيرات البحث

يهدف هذا البحث إلى قياس تأثير المتغير المستقل «الالتزام التنظيمي» في المتغير المعتمد «سمعة المنظمة» باختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها ، وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط «SIMPLE REGRESSION ANALYSIS» واختبار «F» لتحديد معنوية معادلة الانحدار «التأثير» ، إذ يوجد تأثير معنوي اذا كانت قيمة «F» المحسوبة اكبر من قيمة «F» الجدولية . ولا يوجد هذا التأثير اذا كانت قيمة «F» المحسوبة اصغر من قيمة «F» الجدولية عند مستوى معنوية بلغ «0.01» ، كذلك تم استخدام معامل التحديد «R<sup>2</sup>» لتفسير مقدار تأثير المتغير المستقل بأبعاده للتغيرات التي تطرأ على المتغير المعتمد . وبناءً على ما تقدم ، سيتم تحقيق هدف البحث من خلال فقرة رئيسية تخصص لاختبار الفرضية الرئيسية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية ، وكما يأتي :

#### ❖ قياس تأثير الالتزام التنظيمي في سمعة المنظمة

تتناول هذه الفقرة قياس اثر الالتزام التنظيمي في سمعة المنظمة والذي تضمنته الفرضية الرئيسية التي تنص على انه «توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للالتزام التنظيمي في سمعة المنظمة» ، وتم اختبار الفرضيات الفرعية الاربعة المنبثقة عنها وعلى النحو الآتي :

#### أ – اختبار الفرضية الفرعية الاولى :

- فرضية العدم «H0» لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأيمان بالمنظمة في سمعة المنظمة .
  - فرضية الوجود «H1» توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأيمان بالمنظمة في سمعة المنظمة .
- ومن اجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها تم استخدام اختبار «F» لتحليل معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح في الجدول «4» والذي تم بناؤه على وفق الصيغة الآتية :

$$Y = 0.152 + 0.721 * X1$$

إذ ان Y تمثل المتغير المعتمد «سمعة المنظمة» .

وان X1 تمثل البعد الاول للمتغير المستقل «الايمان بالمنظمة» .

#### جدول «4»

تقدير معاملات انموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الايمان بالمنظمة «X1» في سمعة المنظمة «Y»

معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة (F)		(X1)	CONSTANT	بعد الايمان بالمنظمة (X1) المتغير المعتمد (Y)
	الجدولية «%1»	المحسوبة	B1	A	
0.521	6.52	63.547	0.721	0.152	سمعة المنظمة (Y)

n=30

المصدر : إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في الجدول «4» ما يأتي :

- 1- ان قيمة «F» المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط للأيمان بالمنظمة «X1» قد بلغت «63.547» وهي اكبر من قيمة «F» الجدولية البالغة «6.52» عند مستوى معنوية بلغ «%1» اي بدرجة ثقة «99%» . وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار «B1 = 0.721» عند مستوى المعنوية المذكور . وبناءً على ذلك تكون الايمان بالمنظمة «X1» ذات تأثير عالٍ في سمعة المنظمة «Y» ، ويعد هذا التأثير ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية البالغ «%1» اي بدرجة ثقة بلغت «99%» .
  - 2- ان قيمة معامل التفسير «R<sup>2</sup>» بلغت «0.521» ، وهذا يعني ان الايمان بالمنظمة «X1» تفسر ما نسبته «52.1%» من التغيرات التي تطرأ على سمعة المنظمة «Y» . اما النسبة المتبقية والبالغة «47.9%» فتعود إلى مساهمة متغيرات اخرى غير داخلة في مخطط الدراسة الحالية .
- ومما تقدم يتضح رفض فرضية العدم «H0» وقبول فرضية الوجود «H1» اي ثبوت صحة الفرضية الفرعية الاولى التي مفادها «توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأيمان بالمنظمة في سمعة المنظمة» .

ب - اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

- فرضية العدم  $H_0$  لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمسؤولية اتجاه المنظمة في سمعة المنظمة .
- فرضية الوجود  $H_1$  توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمسؤولية اتجاه المنظمة في سمعة المنظمة .

ومن اجل قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها تم استخدام اختبار  $F$  لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح في الجدول  $5$  والذي تم بناؤه على وفق الصيغة الآتية :

$$Y = 0.130 + 0.783 * X_2$$

إذ ان  $Y$  تمثل المتغير المعتمد « سمعة المنظمة ».

وان  $X_2$  تمثل البعد الثاني للمتغير المستقل « المسؤولية اتجاه المنظمة » .

جدول  $5$

تقدير معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير المسؤولية اتجاه المنظمة  $X_2$  في سمعة المنظمة  $Y$

معامل التفسير $R^2$	قيمة (F)		(X2)	CONSTANT	بعد المسؤولية اتجاه المنظمة (X2) المتغير المعتمد (Y)
	الجدولية « %1 »	المحسوبة	B2	A	
0.583	6.52	68.40	0.783	0.130	سمعة المنظمة (Y)

n=30

المصدر : إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في الجدول  $5$  ما يأتي :

- 1 - ان قيمة  $F$  المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط المسؤولية اتجاه المنظمة  $X_2$  قد بلغت  $68.40$  وهي اكبر من قيمة  $F$  الجدولية البالغة  $6.52$  عند مستوى معنوية بلغ  $1\%$  اي بدرجة ثقة  $99\%$  . مما يدل على ثبوت معامل الانحدار  $B_2 = 0.783$  عند مستوى المعنوية المذكور . وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط ، أي ان المسؤولية اتجاه المنظمة  $X_2$  ذات تأثير عالٍ في سمعة المنظمة  $Y$  ، ويعد هذا التأثير ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية البالغ  $1\%$  اي بدرجة ثقة  $99\%$  .
  - 2 - ان قيمة معامل التفسير  $R^2$  بلغت  $0.583$  ، وهذا يعني ان المسؤولية اتجاه المنظمة  $X_2$  يفسر ما نسبته  $58.3\%$  من التغيرات التي تطرأ على سمعة المنظمة  $Y$  . اما النسبة المتبقية والبالغة  $41.7\%$  فتعود إلى مساهمة متغيرات اخرى غير داخلية في مخطط الدراسة الحالية .
- ومما تقدم يتضح رفض فرضية العدم  $H_0$  وقبول فرضية الوجود  $H_1$  أي ثبوت صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على انه « توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمسؤولية اتجاه المنظمة في سمعة المنظمة » .

ت - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

- فرضية العدم  $H_0$  لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للرغبة في الاستمرار والبقاء في سمعة المنظمة .
  - فرضية الوجود  $H_1$  توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للرغبة في الاستمرار والبقاء في سمعة المنظمة .
- وقد تم استخدام اختبار  $F$  لتحليل معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط من اجل الوقوف على قبول الفرضية الفرعية اعلاه من عدم قبولها وكما هو موضح في الجدول  $6$  والذي تم بناؤه على وفق الصيغة الآتية :

$$Y = 0.298 + 0.538 * X_3$$

إذ ان  $Y$  تمثل المتغير المعتمد « سمعة المنظمة ».

وان  $X_3$  تمثل البعد الثالث للمتغير المستقل « الرغبة في الاستمرار والبقاء » .

جدول 6

تقدير معاملات انحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الرغبة في الاستمرار والبقاء (X3) في سمعة المنظمة (Y)

معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة (F)		(X3)	CONSTANT	بعد الرغبة في الاستمرار والبقاء (X3) المتغير المعتمد (Y)
	الجدولية %1	المحسوبة	B3	A	سمعة المنظمة (Y)
0.645	6.52	65.461	0.538	0.298	

n=30

المصدر : إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الواردة في الجدول 6 ما يأتي :

- 1 - ان قيمة « F » المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط الرغبة في الاستمرار والبقاء « X3 » قد بلغت « 65.461 » وهي اكبر من قيمة « F » الجدولية البالغة « 6.52 » عند مستوى معنوية بلغ « 1% » اي بدرجة ثقة « 99% » . مما يدل على ثبوت معامل الانحدار « B3 = 0.538 » عند مستوى المعنوية المذكور . وهذا يعني ثبوت معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط ، أي ان الرغبة في الاستمرار والبقاء « X3 » ذات تأثير في سمعة المنظمة « Y » ، ويعد هذا التأثير ذا دلالة احصائية عند مستوى المعنوية البالغ « 1% » اي بدرجة ثقة « 99% » .
  - 2 - ان قيمة معامل التفسير « R<sup>2</sup> » بلغت « 0.645 » ، وهذا يعني ان الرغبة في الاستمرار والبقاء « X3 » تفسر ما نسبته « 64.5% » من التغيرات التي تطرأ على سمعة المنظمة « Y » . اما النسبة المتبقية والبالغة « 35.5% » فتعود الى مساهمة متغيرات اخرى غير داخلية في مخطط الدراسة الحالية .
- ومما تقدم يتضح رفض فرضية العدم « H0 » وقبول فرضية الوجود « H1 » أي ثبوت صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على انه « توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للرغبة في الاستمرار والبقاء في سمعة المنظمة » .

#### ث - اختبار الفرضية الرئيسية :

بناءً على النتائج المتقدمة وللتحقق من معنوية تأثير الالتزام التنظيمي « X » في سمعة المنظمة « Y » وفق الفرضيتين الآتيتين :

- فرضية العدم « H0 » لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للالتزام التنظيمي في سمعة المنظمة .
  - فرضية الوجود « H1 » توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للالتزام التنظيمي في سمعة المنظمة .
- ومن اجل قبول الفرضية الرئيسية اعلاه من عدم قبولها تم استخدام اختبار « F » لتحليل معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح في الجدول « 7 » والذي تم بناؤه على وفق الصيغة الآتية :

$$Y = 0.173 + 0.762 * X$$

إذ ان Y تمثل المتغير المعتمد « سمعة المنظمة » .

وان X تمثل المتغير المستقل « الالتزام التنظيمي » .

جدول 7

تقدير معاملات انحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الالتزام التنظيمي « X » في سمعة المنظمة « Y »

معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة (F)		(X)	CONSTANT	الالتزام التنظيمي بأبعاده (X) المتغير المعتمد (Y)
	الجدولية %1	المحسوبة	B	A	سمعة المنظمة Y
0.728	6.52	72.533	0.762	0.173	

n=30

المصدر : إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

ومن النتائج الواردة في الجدول « 7 » يتضح ما يأتي :

- 1 - ان قيمة « F » المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط للالتزام التنظيمي « X » قد بلغت « 72.533 » وهي اكبر من قيمة « F » الجدولية البالغة « 6.52 » عند مستوى معنوية بلغ « 1% » اي بدرجة ثقة « 99% » . مما يدل على ثبوت معامل الانحدار « B = 0.762 » عند مستوى المعنوية المذكور . ومما تقدم يتضح بأن الالتزام التنظيمي « X » له تأثير كبير في سمعة المنظمة « Y » ، ويعد هذا التأثير ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية البالغ « 1% » أي بدرجة ثقة « 99% » .

2- ان قيمة معامل التفسير  $R^2$  بلغت  $0.728$  ، وهذا يعني ان الالتزام التنظيمي  $X$  تفسر ما نسبته  $72.8\%$  من التغيرات التي تطرأ على سمعة المنظمة  $Y$  . أما النسبة المتبقية والبالغة  $27.2\%$  فتعود إلى مساهمة متغيرات اخرى غير داخلة في مخطط الدراسة الحالية .  
ومما تقدم وبعد التأكد من ثبوت صحة الفرضيات الفرعية الخمس وثبوت معنوية تأثير الالتزام التنظيمي في سمعة المنظمة ، تأكد صحة الفرضية الرئيسية والتي تنص على انه «توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للالتزام التنظيمي في سمعة المنظمة» .  
ويوضح الجدول  $8$  ترتيب القوة التأثيرية للالتزام التنظيمي  $X$  في سمعة المنظمة  $Y$  وفقاً الى أقيام معامل التفسير  $R^2$  وعلى النحو الآتي :

جدول  $8$   
ترتيب قوة التأثير للالتزام التنظيمي  $X$  في سمعة المنظمة  $Y$

ترتيب القوة التأثيرية	معامل التفسير $R^2$	ابعاد الالتزام التنظيمي
الثالث	0.521	الايمان بالمنظمة $X1$
الثاني	0.583	المسؤولية اتجاه المنظمة $X2$
الاول	0.645	الرغبة في الاستمرار والبقاء $X3$

المصدر : إعداد الباحثان وفقاً لنتائج الحاسبة الالكترونية

يتضح من النتائج الوارد في الجدول  $8$  ما يأتي :  
1- حصلت الرغبة في الاستمرار والبقاء  $X3$  على المرتبة الاولى من حيث قوة التأثير في سمعة المنظمة من خلال معامل تفسير بلغ  $0.645$  .  
2- جاءت المسؤولية اتجاه المنظمة  $X2$  في المرتبة الثانية من حيث قوة التأثير في سمعة المنظمة من خلال معامل تفسير بلغ  $0.583$  .  
3- احتل الايمان بالمنظمة  $X1$  المرتبة الثالثة من حيث قوة التأثير في سمعة المنظمة من خلال معامل تفسير بلغ  $0.521$  .  
ومن خلال النتائج المتحققة السابقة يتضح ان بُعد الرغبة في الاستمرار والبقاء  $X3$  هو الاعم في القوة التأثيرية ، اذ يفسر ما قيمته  $64.5\%$  من التغيرات التي تطرأ على النموذج وباقي التغيرات والتي تمثل  $35.5\%$  تفسرها متغيرات اخرى لم يشملها مخطط الدراسة الحالية .

## المبحث الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

في هذا المبحث سيتم عرض الاستنتاجات في ضوء الاجراءات النظرية والعملية اللتان اجراهما الباحثان ضمن فقرات البحث السابقة وبعد ذلك تقديم التوصيات المقترحة للمنظمة عينة البحث خاصة والمنظمات المماثلة الاخرى على وجه العموم .

#### أولاً : الاستنتاجات:

تتناول هذه الفقرة أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها وهي على النحو الآتي :  
1 - أظهرت النتائج الإحصائية لوصف استجابات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي إن المنظمة المبحوثة تعطي اهتماماً كبيراً لهذا المتغير لما له من دور كبير في التأثير على طبيعة العلاقة بين المنظمة والعاملين وانعكاساته على تشجيع الافراد لتحقيق الابداع والتميز ، وقد تجلّى ذلك من خلال ما يأتي :  
أ - الاهتمام الواضح بالايمان بالمنظمة والذي من خلاله يفخر العاملون بعضويتهم وانتسابهم لها .  
ب - الاهتمام الواضح بالمسؤولية اتجاه المنظمة لما له من دور كبير في احساس الفرد بالالتزام نحو البقاء في المنظمة وبالتالي المشاركة الفاعلة والتفاعل الايجابي لتحقيق الاهداف .  
ت - الاهتمام الواضح بالرغبة في الاستمرار والبقاء لما له من اثر في قياس القيمة الاستثمارية والتي من الممكن ان يحققها الفرد لو استثمر في المنظمة .  
2 - أظهرت النتائج الإحصائية لوصف استجابات عينة الدراسة حول سمعة المنظمة إن المنظمة المبحوثة تولي اهتماماً كبيراً لهذا المتغير ، وقد تجلّى ذلك من خلال الآتي :  
أ - الاهتمام بدرجة جيدة بمؤشر الابداع من خلال قيامها بدعم الخبرات ،الابتكار والبحث والتطوير بالإضافة الى استخدامها القدرات المعرفية والتي تساعد في تحقيق الاداء الفعال .  
ب - اهتمام المنظمة المبحوثة بمؤشر المسؤولية الاجتماعية لما لها من تأثير ايجابي على جودة المنتجات والعمل على اساس الالتزام المعنوي والاخلاقي لصانعي القرارات في المنظمة .  
ت - الاهتمام الواضح بمؤشر جودة الخدمة من خلال السعي الى تحقيق التميز واستغلال الفرص المتاحة وبما يضمن للمنظمة المبحوثة ارباح عالية مع التركيز على جودة الخدمات المقدمة الى شريحة واسعة من الزبائن .  
3 - أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية للالتزام التنظيمي بأبعاده في سمعة المنظمة بمؤشراتها ويتضح ذلك من خلال الآتي :

- أ - كلما اهتمت المنظمة بالبحوث بعد الايمان بالمنظمة وما له من دور كبير انسجام الفرد داخل البيئة التنظيمية ، كلما ساهم اكثر في بناء سمعة المنظمة ، اذ جاءت قوة التأثير لبعْد الايمان بالمنظمة بالمرتبة الثالثة.
- ب- كلما اهتمت المنظمة بالبحوث بعد المسؤولية اتجاه المنظمة وسعيها من خلال ذلك الى تقديم الدعم لمنتسبيها والسماح بالمشاركة الفاعلة في رسم السياسات ، كلما ساهم ذلك في بناء سمعة المنظمة ، اذ جاءت قوة التأثير لبعْد المسؤولية اتجاه المنظمة بالمرتبة الثانية.
- ت- كلما اهتمت المنظمة بالبحوث بعد الرغبة في الاستمرار والبقاء ، كلما ادى ذلك إلى زيادة القيمة الاستثمارية للأفراد داخل المنظمة وبالتالي التأثير في تحقيق سمعة المنظمة، إذ جاء قوة التأثير لبعْد الرغبة في الاستمرار والبقاء بالمرتبة الاولى.

#### ثانياً : التوصيات:

- في ضوء الاستنتاجات السابقة الذكر ، وما تقدم من أطر نظرية وتطبيقية لموضوع أثر الالتزام التنظيمي في بناء سمعة المنظمة ، وما أظهرته الاستنتاجات ( النظرية والعملية ) ، نستعرض فيما يأتي مجموعة من التوصيات المقدمة الى المنظمة عينة الدراسة فضلاً عن بعض التوصيات العامة :
- 1 - اهتمام المنظمة بالبحوث بموضوع الالتزام التنظيمي لما له من دور كبير في زيادة قدرتها التنافسية وذلك من خلال تحقيق التوافق لقيم واهداف الفرد مع قيم واهداف المنظمة وانعكاساته الايجابية على مستوى الابداع في الانجاز .
  - 2 - ضرورة العمل على توفير المشاركة الفاعلة للعاملين في اتخاذ القرارات في البيئة التنظيمية التي يعملون بها وذلك بما يتعلق منها بعملهم .
  - 3 - اختيار العاملين لإنجاز المهام بما يتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم العلمية والعملية مع التأكيد على توفير الدعم المادي والمعنوي والمشاركة في صناعة القرارات .
  - 4 - الاستغلال الامثل لكل الافكار والمهارات التي يقدمها الافراد العاملين ومحاولة تجسيدها في ثقافة المنظمة المبحوثة ، عملياتها ونشاطاتها بما يخدم تحقيق الالتزام التنظيمي وبالتالي بناء سمعة ايجابية للمنظمة .
  - 5 - تبني المنظمة لاستراتيجية الاداء المتميز والعمل على اكتشاف الفرص واستغلالها بحرفية عالية مع الالتزام بتقديم المخرجات ذات الجودة العالية إلى شريحة واسعة من الزبائن .
  - 6 - من الضروري اعداد البرامج التعليمية والثقافية التي تسهم في نشر ثقافة تعريفية للعاملين عن اهمية الالتزام التنظيمي في تحسين وزيادة فاعلية الاداء الكلي للمنظمة المبحوثة .

#### الهوامش

1. Mohammed, F., Taylor, G. S., & Hassan, A. (2006). Affective Commitment and Intent to Quit: The Impact of Work and non-work Related Issues. Journal of Managerial Issues, 18, pp512-519. Retrieved December 18, 2006, from EBSCO Host Database.
2. Abbott, G. N., White, F., & Charles, M. A., (2005). Linking Values and Organizational Commitment: A Correlation and Experimental Investigation in Two Organizations. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78, pp531-551. Retrieved December 13, 2006, from EBSCO Host Database.
3. Jafri, M. 2010. Organizational Commitment and Employees Innovative Behavior, Journal of management Research, 10(1):pp 62-68.
4. Qaisar, Muhammad, safdar, rahman and Mohamad Sufyan. 2012. Exploring Effect of Organizational Commitment on Employees' Performance, Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business, p248.
5. Salleh, M., Aziz, A., Shaladin, M. and Muhammad, A. 2013. Fairness of Performance Appraisal and Organizational Commitment, Asian Social Science; 9(2): p122-128.
6. Meyer, J.P. and Allen, N.J. 2006. Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application, Thousand Oaks, Sage Publications, New York, USA, 3rd ed, p26.
7. خوله ، رزوقي ( ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى مستشفى عميرات بتقوت ) رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية ، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم النفس وعلوم التربية ، الجزائر 2015، ص19-22.
8. خوله، 2015، مصدر سابق ص:23.
9. Schnietz , K . and Epstein, M . " Exploring the financial value of reputation for corporate social responsibility during a crisis " corporate reputation review , ( 7 , 325 ) , p . 45 , 2005.
10. Ettenson , R . and Knowles , J . " Don't confuse reputation with brand " MIT sloan management review , vol . 49 , iss . 2 , p.19 , 2008
11. Gumus and Oksuz " turizm isletmelerinde kurumsal itibar yonetimi , ankara , turkey , nobel yayincilik , p . 4 , 2009.

12. Shammot , Marwan M. , ( 2011 ) , The Impact of Quality of Services Provided by Peugeot Company on Customer Satisfaction , Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business , VOL 3, NO 2,p22.
13. Beheshtifar , mulikeh and Korouki , azam " reputation : An Important component of corporation's value " international journal of academic research in business and social sciences , vol . 3 , no . 7 , p . 16 , 2013.
14. Sontaite , Migle & Kristensen , Tore , ( 2009 ) , Aesthetics Based Corporate Reputation Management in the Context of Higher Education ,Management Organizations Vadyba , Systematic Research is the Property of Management of Organizations Teminai Tyrima , VOL.51,p132.
15. Nogueira , Fernanda & Marques , Carla Susana , ( 2008 ) , organizational innovation research the information training path of decision-makers within hospital , Journal of URNAL Management Studies , VOL. XIII, NO. 2,p237.
16. Biniari , Marina G. , ( 2011 ) , Bringing the Honey out of People : How Managing Envy Helps the Organizational Innovation Process, Ambpp , 160a , Academy of Management Annual Meeting Proceedings is the property of Academy of Management,p199.
17. Tari , Juan Jose , ( 2011 ) , Research into Quality Management and Social Responsibility , Journal of Business Ethics pp:623–638.
18. ALshbiel , Seif Obeid & AL-Awawdeh , Waleed M. , ( 2011 ) , Internal Social Responsibility and Its Impact on Job Commitment: mpirical Study on Jordanian Cement Manufacturing Co , International Journal of Business and Management , VOL.6, No. 12,p95.
19. Hueiju , Yu & Fang , Wenchang , ( 2009 ) , Relative impacts from product quality, service quality, and experience quality on customer perceived value and intention to shop for the coffee shop market , Total Quality Management ,Vol. 20, No.11,p127.
20. Rhee , m . and Valdez , m . " contextual factors surrounding reputation damage with potential implications for reputation repair " the academy of management review , vol . 34 , iss . 1 , p . 146 , 2009.
21. Stephenson , A. " The pursuit of csr and business ethics policies : Is it source of competitive advantage for organizations ? " journal of American academy of business , vol . 14 , iss . 2 , p . 251 , 2009.
22. Alsop, R . " The 18 immutable laws of corporate reputation : creating , protecting , and repairing your most valuable asset " wall street journal books , publishing , mc crew , usa ,p15, 2004.
23. Fombrun , C . and Van riel , C . " Fame and fortune : How successful companies build winning reputations" upper saddle river , mc . crew , nj : pearson education , Inc , New Jersey,p5, 2004.
24. www. Cuttingedgeper.com/articles/corprep.

#### المصادر :

#### أولاً: المصادر العربية :

الرسائل والأطاريح :

- 1- خوله ، رزوقي ( ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى ممرضى مستشفى عميرات بتقوت ) رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية ، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم النفس وعلوم التربية ، الجزائر 2015.

#### ثانياً: المصادر الاجنبية :

#### A- BOOKS :

- 1 – Alsop , R . " The 18 immutable laws of corporate reputation : creating , protecting , and repairing your most valuable asset " wall street journal books , publishing , mc crew , usa , 2004.
- 2 - Biniari , Marina G. , ( 2011 ) , Bringing the Honey out of People : How Managing Envy Helps the Organizational Innovation Process, Ambpp , 160a , Academy of Management Annual Meeting Proceedings is the property of Academy of Management
- 3 - Fombrun , C . and Van riel , C . " Fame and fortune : How successful companies build winning reputations " upper saddle river , mc . crew , nj : pearson education , Inc , New Jersey , 2004.
- 4 - Meyer, J.P. and Allen, N.J. 2006. Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application, Thousand Oaks, Sage Publications, New York, USA, 3rd ed.

**B - PERIODICALS AND CONFERENCES :**

- 1 – ALshbiel , Seif Obeid & AL-Awawdeh , Waleed M. , ( 2011 ) , Internal Social Responsibility and Its Impact on Job Commitment: mpirical Study on Jordanian Cement Manufacturing Co , International Journal of Business and Management , VOL.6, No. 12.
- 2- Abbott, G. N., White, F., & Charles, M. A., (2005). Linking Values and Organizational Commitment: A Correlation and Experimental Investigation in Two Organizations. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78, 531-551. Retrieved December 13,2006, from EBSCO Host Database
- 3- Beheshtifar , mulikeh and Korouki , azam " reputation : An Important component of corporation's value " international journal of academic research in business and social sciences , vol . 3 , no . 7 , 2013.
- 4 - Ettenson , R . and Knowles , J . " Don't confuse reputation with brand " MIT sloan management review , vol . 49 , iss . 2 , 2008.
- 5 - Gumus and Oksuz " turizm isletmelerinde kurumsal itibar yonetimi , ankara , turkey , nobel yayincilik , 2009.
- 6 - Hueiju , Yu & Fang , Wenchang , ( 2009 ) , Relative impacts from product quality, service quality, and experience quality on customer perceived value and intention to shop for the coffee shop market , Total Quality Management , Vol. 20, No. 11.
- 7 - Jafri, M. 2010. Organizational Commitment and Employees Innovative Behavior, Journal of management Research,10(1).
- 8 - Mohammed, F., Taylor, G. S., & Hassan, A. (2006). Affective Commitment and Intent to Quit: The Impact of Work and non-work Related Issues. Journal of Managerial Issues, 18, 512-519. Retrieved December 18, 2006, from EBSCO Host Database.
- 9 - Nogueira , Fernanda & Marques , Carla Susana , ( 2008 ) , organizational innovation research the information training path of decision-makers within hospital , Journal of URNAL Management Studies , VOL. XIII, NO. 2.
- 10 - Qaisar, Muhammad, safdar, rahman and Mohamad Sufyan. 2012. Exploring Effect of Organizational Commitment on Employees' Performance, Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business.
- 11 - Rhee , m . and Valdez , m . " contextual factors surrounding reputation damage with potential implications for reputation repair " the academy of management review , vol . 34 , iss . 1 , 2009.
- 12 - Schnietz , K . and Epstein, M . " Exploring the financial value of reputation for corporate social responsibility during a crisis " corporate reputation review , ( 7 , 325 ) , 2005.
- 13 - Salleh, M., Aziz, A., Shaladin, M. and Muhammad, A. 2013.Fairness of Performance Appraisal and Organizational Commitment, Asian Social Science; 9(2): 122-128
- 14 - Stephenson, A. " The pursuit of csr and business ethics policies : Is it source of competitive advantage for organizations ? " journal of American academy of business, vol. 14, iss. 2 , 2009.
- 15 - Sontaite , Migle & Kristensen , Tore , ( 2009 ) , Aesthetics Based Corporate Reputation Management in the Context of Higher Education ,Management Organizations Vadyba , Systematic Research is the Property of Management of Organizations Teminai Tyrima , VOL.51.
- 16 - Shammot , Marwan M. , ( 2011 ) , The Impact of Quality of Services Provided by Peugeot Company on Customer Satisfaction , Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business , VOL 3, NO 2.
- 17 - Tari , Juan Jose , ( 2011 ) , Research into Quality Management and Social Responsibility , Journal of Business Ethics , 102:623–638.

**C – INTERNET :**

- 1- [www. Cuttingedgeper.com/articles/corprep](http://www.Cuttingedgeper.com/articles/corprep).





أولاً:- الالتزام التنظيمي

أولاً:- الالتزام التنظيمي :- يقصد به مدى تطابق قيم الافراد واهدافهم مع قيم واهداف المنظمة التي يعملون بها.

اتفق بنسبة											العبارات
0 %	10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %	
											ت
											الايمان بالمنظمة :-
											1
											ينظر العاملون الى ان المنظمة هي اكثر من كونها منظمة يأتون للعمل بها فقط.
											2
											يميل الافراد الى العمل بأداء اعلى عندما يشعرون بالانتماء الودي والايمان للمنظمة.
											3
											يفتخر الافراد العاملون بانتمائهم لمنظمتهم وعرض نشاطاتهم بشكل ايجابي
											4
											يسمح للافراد العاملين بالمشاركة الفعالة لانجاز مهامهم بسبب ايمانهم العالي بالمنظمة
											5
											ينظر الافراد الى الالتزام الوظيفي على انه من الامور الاخلاقية النابعة من ايمانهم بالمنظمة التي يعملون بها
											المسؤولية اتجاه المنظمة :-
											6
											تسعى ادارة المنظمة الى دعم افرادها العاملين بها والسماح لهم بالمشاركة الفعالة .
											7
											تفرض ادارة المنظمة كافة قوانينها والتزاماتها على الافراد العاملين فيها .
											8
											يميل الافراد العاملين الى الالتزام بشكل مستمر كون مغادرة الوظيفة الحالية تفقده عوائد مالية لا يمكنه تعويضها .
											9
											يستمر الافراد العاملين بالعمل في المنظمة كونهم يشعرون بعدم وجود فرصة مشابهة للعمل في المنظمات الاخرى .
											الرغبة في الاستمرار والبقاء :-
											10
											يرتبط استمرار الافراد العاملين في المنظمة بمقدار ولائهم وايمانهم المطلق للعمل فيها .
											11
											كلما زاد الاجر المدفوع للأفراد العاملين في المنظمة كلما زادت رغبتهم للعمل فيها .
											12
											تقوم ادارة المنظمة برفع الروح المعنوية لدى الافراد العاملين فيها من خلال مكافئتهم مادياً ومعنوياً
											13-
											تحاول ادارة المنظمة من جذب العاملين فيها وتقديم كافة المتطلبات الضرورية لاداء المهام المطلوبة منهم

