

دور الالتزام التنظيمي في تفعيل جهود المدافعة البيئية بالتطبيق على قطاع خدمة المجتمع بالجامعات

د. أشرف السيد عبد الباري السيد

مدرس إدارة الأعمال
المعهد العالي للعلوم الإدارية
جمهورية مصر العربية

الملخص

تهدف المدافعة البيئية إلى تحقيق النمو والتنمية، من خلال جهدٍ واعٍ من قبل المدافعين تجاه القضايا البيئية، وتبرز أهمية المدافعة البيئية من خلال الحصول على التزام من المسؤولين تجاه القضايا البيئية، وبالتالي تعزيز مهارة وقوة الموظفين والتزامهم التنظيمي في لعب دور فعال في نجاح تلك الجهود. ويمكن بلورة المشكلة البحثية في كيفية تدعيم الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة (العاطفي، والمستمر، والمعياري) للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات للتأثير في استجاباتهم لجهود المدافعة البيئية؛ مما يؤدي إلى تحسين نوعية الحياة والحفاظ على البيئة.

ويمثل هذا البحث إحدى المحاولات للتواصل بين العلوم الإنسانية من خلال دراسة العلاقة بين متغيرين يجمعان بين العلوم الإدارية (الالتزام التنظيمي) والعلوم البيئية (المدافعة البيئية)؛ وهذا فهي محاولة للتوصل إلى آليات لتفعيل جهود المدافعة البيئية اعتماداً على تدعيم الالتزام التنظيمي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات. وقد تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات من أهمها:

- ضرورة تبني منظور شامل للتطوير التنظيمي لقطاع خدمة المجتمع، والارتقاء بخدماته بما يدعم الثقة في جهود المدافعة البيئية.
 - إعادة صياغة الأهداف الرئيسية لقطاع خدمة المجتمع لإبراز أهمية المدافعة البيئية من خلال المراجعة المستمرة لاستراتيجية قطاع خدمة المجتمع.
 - تقديم الدراسات والاستشارات البيئية بواسطة الخبرة العريضة لعلماء الجامعة وأساتذتها لتعزيز مفهوم الجامعة في خدمة المجتمع باعتبارها مصدر إشعاع حضاري.
 - إقامة نقاط ارتكاز للمدافعة البيئية وتوطينها في مواقع الإنتاج والخدمات لدعم وتوطيد عملية الاتصال الخارجي بين قطاع خدمة المجتمع والبيئة المحيطة.
- مصطلحات البحث: المدافعة البيئية، هي العمل أو السلوك من جانب الموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات والمهتمين بالبيئة من خلال التحرك الفعال لصالح القضايا البيئية.

المقدمة

تسعى المدافعة البيئية إلى التصدي للوضع الراهن المرتبط بالقضايا البيئية، ومحاولة تغييره يوماً بعد يوم من قبل المدافعين، فدور المدافعين يختلف اختلافاً كبيراً عن غيرهم من المهنيين في طريقة التأثير على الآخرين فهذا التأثير يكون على كل المستويات في المجتمع المحلي، فالمدافعة البيئية تنطوي على تغيرات تهدف إلى تحقيق النمو والتنمية من خلال جهود المدافعة، فهناك المدافعة الصريحة والضمنية التي تقوم على جهدٍ واعٍ من قبل المدافعين، والمدافعة البيئية عملية تقوم على الجمع بين الشركاء من مختلف القطاعات في المجتمع، وذلك لتدعيم الخدمات بينهم في مختلف

* تم استلام البحث في يناير 2015، وقبل النشر في إبريل 2015.

المستويات للمساعدة في التغيير (المطلوب نحو قضية ما) مما يساهم في اتخاذ القرارات لتحقيق الشفافية والمساءلة وتعزيز المشاركة في المجتمع المحلي لتحقيق الاستدامة والاعتماد بشكل كبير على تقديم الاقتراحات والمعلومات حول مشروعات المدافعة البيئية (Mauet & wolfson, 2009). ويمثل الالتزام التنظيمي الشعور بالارتباط القوي والعاطفي بالمنظمة التي يعمل بها الموظف من خلال الإيمان بأهداف وقيم المنظمة والرغبة في بذل كل الجهود الممكنة من أجل المحافظة على عضويته فيها (John, 2010).

والجامعات مؤسسات اجتماعية قامت لخدمة المجتمع وتحقيق أغراضه وتغيير المجتمع وتحسين نوعية الحياة فيه، وبذلك فهي تعمل على تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع من خلال تلبية رغباته وحاجاته والدفاع عن البيئة المحيطة به (Walsh & Robert, 2007). وتبرز أهمية المدافعة البيئية من خلال الحصول على التزام من المسؤولين تجاه القضايا البيئية، وبالتالي تعزيز مهارة وقوة الموظفين والتزامهم التنظيمي في لعب دوراً فعالاً في نجاح تلك الجهود بما يساهم في خدمة المجتمع. لذا فإن هذا البحث يهدف إلى التوصل إلى آليات لتفعيل جهود المدافعة البيئية اعتماداً على تدعيم الالتزام التنظيمي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات.

المحور الأول- الإطار العام للبحث

أولاً: المشكلة البحثية

تبرز المشكلات البيئية نتيجة ضعف وعي الأفراد وسلوكياتهم الخاطئة في التعامل مع البيئة، وقد أفرزت العديد من المؤتمرات والندوات والدراسات توصيات تحث على ضرورة التوعية البيئية للأفراد بما يمكنهم من المساهمة في حل مثل هذه المشكلات وتنمية الإحساس بالانتماء للمجتمع؛ ومن هنا ظهر ما يسمى بالمدافعة البيئية كوسيلة من الوسائل التي قد تساهم في حماية البيئة والمحافظة عليها مما يهددها من أخطار، فالمدافعة البيئية تعمل على الدعم والتحرك والفعل لصالح القضايا والمشكلات البيئية. وعلى الرغم من أهمية وظائف التعليم والبحث العلمي للجامعة؛ إلا أن وظيفة خدمة المجتمع كإحدى أهم وظائف الجامعة تتضمن بين جوانبها أبعاداً لوظائف أخرى، فعن طريقها يتم نقل المجتمع من مرحلة إلى مرحلة أخرى أكثر تطوراً ونمواً، فالجامعة يجب أن تكون منفتحة على مجتمعها ومتفاعلة معه بهدف تنميته وحل مشكلاته الاجتماعية والبيئية، كما ينبغي أن تلتزم بإدارة وموظفين بتنشيط جهود المدافعة البيئية. وعلى ذلك فإنه يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل التالي:

كيف يمكن بتدعيم الالتزام التنظيمي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات بأبعاده المختلفة (العاطفي، والمستمر، والمعيارى) التأثير في استجاباتهم لجهود المدافعة البيئية؛ مما يؤدي إلى تحسين نوعية الحياة والحفاظ على البيئة؟

ثانياً- أهمية البحث

- 1- من حيث الأهمية العلمية يمثل هذا البحث إحدى المحاولات في دراسة العلاقة بين متغيرين يجمعان بين العلوم الإدارية والعلوم البيئية؛ وهذا فهي محاولة متواضعة للتواصل بين العلوم الإنسانية.
- 2- من حيث الأهمية العملية إمكانية استفادة المؤسسات الجامعية والموظفين فيها من نتائج وتوصيات البحث بما يعزز من دور قطاع خدمة المجتمع بالجامعات.

ثالثاً- أهداف البحث

- 1- يتمثل الهدف الرئيس للبحث في التوصل إلى آليات لتفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات من خلال تدعيم الالتزام التنظيمي للموظفين، بالإضافة إلى تحقيق بعض الأهداف الفرعية، وهي:
 - دراسة العلاقة بين الالتزام العاطفي للموظفين وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات.
 - دراسة العلاقة بين الالتزام المستمر للموظفين وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات.

- دراسة العلاقة بين الالتزام المعياري للموظفين وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات.
- 2- تحليل اتجاهات وآراء الموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات تجاه موضوع البحث بإجراء دراسة الميدانية للوصول لنقاط القوة والضعف في مدى التزام الموظفين بالجامعات بدورهم تجاه البيئة.

رابعاً- فروض البحث

الفرض الرئيس

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تدعيم الالتزام التنظيمي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

وقد تم تقسيم هذا الفرض إلى مجموعة من الفروض الفرعية، وهي:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تدعيم الالتزام العاطفي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تدعيم الالتزام المستمر للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تدعيم الالتزام المعياري للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

وتتمثل المتغيرات المستقلة للبحث في أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة (العاطفي، والمستم، والمعيارى) وذلك وفقاً لما قدمه Allen & Meyer (حمادات، 2006)، بالإضافة إلى المتغير التابع والمتمثل في تفعيل جهود المدافعة البيئية.

خامساً- منهج وأدوات البحث

- 1- المنهج المسحي الوصفي: حيث يتم تحديد وتأسيس المفاهيم النظرية الأساسية المرتبطة بموضوع البحث، وذلك بالاستعانة بمختلف المراجع، والدوريات، والمصادر العلمية المختلفة، واستخلاص الأفكار منها.
- 2- المنهج الاستدلالي: وذلك لاختبار فروض البحث وهو ذلك المنهج الذي يعتمد على جمع البيانات الخاصة بالظواهر وتحليلها من خلال تصميم استمارة استبيان احتوت على بعض المحاور التي تعكس متغيرات الدراسة، وتحليل نتائجها بما يعمل على معرفة الاتجاهات الخاصة بالظواهر، وذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت على عينة من الموظفين بقطاع خدمة المجتمع ببعض الجامعات.

سادساً- حدود البحث

- الحدود الموضوعية

اعتمد الباحث على أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة وهي: الالتزام العاطفي والالتزام المستمر والالتزام المعياري.

- الحدود المكانية

أجريت الدراسة الميدانية على عينة من العاملين بقطاع خدمة المجتمع ببعض كليات جامعات القاهرة، وعين شمس، وحلوان وذلك لمعرفة آراءهم واتجاهاتهم حول موضوع البحث.

- الحدود الزمنية

تم القيام بالدراسة الميدانية من بداية شهر مايو 2014 وحتى نهاية نفس الشهر.

سابعاً- هيكل البحث

- في ضوء الأهداف التي يسعى البحث إلى تحقيقها، فقد تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور، وذلك كما يلي:
- المحور الأول: الإطار العام للبحث، وتضمن المشكلة البحثية والأهداف والأهمية والفروض، بالإضافة إلى منهجية البحث وأدواته.
 - المحور الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي للبحث، وتضمن: مفهوم المدافعة البيئية واستراتيجياتها، ومفهوم الالتزام التنظيمي وأبعاده.
 - المحور الثالث: الدراسة الميدانية للعلاقة بين تدعيم الالتزام التنظيمي وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية، وتضمن: الإجراءات المنهجية الدراسة الميدانية، وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، ثم اختبار فروض البحث، والتوصيات.

المحور الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي للبحث

أولاً- مفهوم المدافعة البيئية واستراتيجياتها

أ- ماهية المدافعة البيئية

المدافعة البيئية كأي مدافعة توصف بأنها عملية وهذا يجعل لها طبيعة ديناميكية ودائمة (Walz, 2002). أي أنها العمل أو السلوك من جانب الموظفين الذين يقومون بالمدافعة لتقديم الدعم بالتحدث أو بالكتابة أو بالتحرك الفعال لصالح القضايا البيئية (Johnson & Mappi, 2010). كما إنها تستخدم أساليب وأدوات لتشجيع التغيير في القضايا البيئية ذات الصلة بالظلم (Jackson, 2000). وهي تمثل سلسلة من الإجراءات الخاصة بالبيئة التي يتم اتخاذها لتغيير "ما هو كائن" إلى "ما ينبغي أن يكون" باعتبارها هي الأفضل (Cohen et.al, 2001).

وعلى ذلك فهي عملية مستمرة تشتمل على أكثر من مجرد إصدار للتشريعات، وهي التزام مستمر ينطوي على إعلام واضعي أو متخذي القرار أو السياسات بالقضية، وعلى هذا النحو فإنه من المهم لأفراد مجموعات المدافعة أن يكون لديهم خطة ليكونوا منظمين ويعملوا معاً من أجل تحقيق هدف واحد، ونجاح المدافعة في كثير من الأحيان من الصعب قياسه، لأنه قد يستغرق وقتاً طويلاً (Sims, 2008).

تتركز سياسة العمل في مجال المدافعة البيئية في إيجاد الحجج والبراهين لإقناع القادة السياسيين وقادة المجتمع المدني للحصول منهم على التزام تجاه القضايا والمشكلات البيئية، والعمل على إشراك المجتمع في تلك القضايا، وتشمل المدافعة عملية اختيار وجمع وتنظيم المعلومات اللازمة لبناء حجج مقنعة، يتم تقديمها من خلال أشخاص أو قنوات ووسائل الإعلام مختلفة، كما تشتمل على عملية تنظيم وبناء تحالفات مع مختلف أصحاب المصالح، والمدافعة لا تستطيع أن تنجز الكثير من أعمالها دون التعبئة الاجتماعية والاتصالات الفاعلة الضرورية لتحقيق أهدافها وفي مقدمة هذه الأهداف خلق وعي لدى المجتمع وكسب التزام من صناعات القرار تجاه القضايا والمشكلات البيئية (Jong, 2003).

وباستعراض التعريفات السابقة للمدافعة نجد أنها تؤكد على الآتي:

- يقوم المدافع أو المدافعون بالتصدي للوضع الراهن نيابة عن أو لصالح هذا الشيء سواء أكان قضية أو مشكلة أو فكرة أو شيئاً.
- إن من يقومون بالمدافعة يكونون مؤمنين بالقضية أو بموضوع المدافعة.
- أن عملية المدافعة عملية مستمرة وتسعى لتحقيق الهدف وليس شرطاً أن تبلغه لأنه قد يحتاج وقتاً طويلاً لكي يتحقق.
- تستمد المدافعة قوتها من حشد أكبر عدد من المدافعين لمساءلة من يعنهم الأمر مع استخدام الحجج المقنعة والضغط بقوة الحجة من أجل تحقيق رؤية أكثر وضوحاً من أجل القضايا التي يهتم بها الصالح العام، كقضايا البيئة.

- أصحاب القضية قد لا يستطيعون المدافعة عنها، ولذلك يستعينون بالمدافعين والذين لهم خبرة مباشرة بالمدافعة ومؤمنين أيضاً بالقضية ويعتقدون بصحتها، ليقوموا بعملية المدافعة نيابة عنهم مثل النيابة عن قضايا البيئة أو المتضررين من المشكلات البيئية في المجتمعات المحلية.
- المدافعة هي عملية يتم التخطيط لها وليس عملاً عشوائياً، كما يتم تنفيذ هذه الخطط وفق إجراءات وباستخدام أدوات ومجموعة من الجهود وذلك لإحداث تغيير في الوضع الراهن المتعلق بمسألة المدافعة للوصول إلى ما ينبغي أن يكون.

ب- علاقة الجامعة بالمجتمع

يمكن تمييز عدة مراحل رئيسة لعلاقة الجامعة بالمجتمع، وهي (العكس، 2001):

- المرحلة الأولى: وهي التي بدأت بنشأة الجامعات في العصور الوسطى، وكانت الجامعات تكاد تكون منفصلة تماماً عن المجتمع.
- المرحلة الثانية: ممثلة في عصر النهضة، وفيها بدأت الجامعات تهتم بالبحث في العلوم بغرض التعرف على أسرار الطبيعة وإحياء الفنون القديمة وتطويرها.
- المرحلة الثالثة: والتي نتجت عن الثورة الصناعية والتكنولوجية، وفيها تحولت الجامعات إلى جامعات تعنى بالدراسات العملية والتطبيقية المرتبطة بالحياة الاقتصادية والاجتماعية.
- المرحلة الرابعة: أصبحت العلاقة بين الجامعة والمجتمع علاقة وثيقة، بحيث تمتد الجامعة خارج أسوارها وتداخل في المجتمع، وكذلك يمد المجتمع فروعه داخل الجامعة بحيث تستطيع الجامعة حل مشكلاته.
- المرحلة الحالية: حيث أتمس العالم بسرعة التطور والتغيير مما يجعل مهمة الجامعة في رعاية مجتمعهما أدق وأصعب لملاحظة هذا التطور.

ولما كانت المدافعة البيئية موجهة للتصدي للقضايا والمشكلات البيئية التي تسبب أخطاراً على البيئة والإنسان لذا فإن المدافعة البيئية لها أبعاد تركز على تصديقها لتلك الأخطار ثم استخلاصها أن يبنوا عليها مدافعهم لمواجهة تلك الأخطار وأنها تتمثل في الجوانب الآتية:

أ- الجانب المعرفي:

- معرفة المشكلات التي تعانها البيئة والأخطار التي تهددها واقتراح الحلول المناسبة.

ب- الجانب المهاري:

- اكتساب مهارات المدافعة واستخدامها عملياً في حل هذه المشكلات.
- تحليل المشكلات البيئية ووضع الخطط لمعالجتها والمساهمة بالفعل في المعالجة.
- اتخاذ القرارات والمبادرات المناسبة للحد من التعدي على البيئة.

ج- الجانب الوجداني:

- الاستعداد للعمل فعلياً على حل المشكلات البيئية القائمة.
- الشعور بالمسئولية الوظيفية والجماعية تجاه البيئة المحلية والإقليمية والعالمية.
- المشاركة النشطة والإيجابية للأفراد والجماعات على جميع المستويات في العمل على حل المشكلات البيئية وذلك من خلال بناء شراكات وتحالفات للمشاركة في حل المشكلات البيئية.

ثانياً- مفهوم الالتزام التنظيمي وأبعاده

أ- مفهوم الالتزام التنظيمي

عُرف الالتزام في اللغة الانجليزية بقاموس «ويبستر» على أنه حالة ارتباط الموظف بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المواقف (Kiesler, 1991).

ومن الناحية اللغوية يعني الالتزام العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء المداوم عليه (إبن منظور، 1956). ويعني كذلك: العهد، والقرب، والنصرة، والمحبة (سلامة، 2003).

وتوضيح مفهوم الالتزام التنظيمي لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل، والالتزام نحو الواجبات والمهام الداخلية للعمل، والالتزام نحو المنظمة، والالتزام نحو المهنة، والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي (حمادات، 2006).

ويتمثل الالتزام التنظيمي في رد فعل الموظف تجاه المنظمة التي ينتهي إليها، كما يعني إحساس الموظف بارتباطه بأهداف وقيم المنظمة والدور الذي يقوم به لتحقيق هذه الأهداف والالتزام بالقيم الوظيفية من أجل المنظمة (Billy et al., 2006). ويمكن إبراز الخصائص المشتركة للالتزام التنظيمي فيما يلي (خير الدين، والنجار، 2010):

- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الموظف لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.
- يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الموظف للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- يمثل الالتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الموظف للارتباط بالمنظمة وللعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة.
- يعبر الالتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم.
- يستغرق الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتاً طويلاً لأنه يجسد حالة قناعة تامة للموظف، كما إن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئه، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.
- يتأثر الالتزام التنظيمي بمجموعة الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل.
- تتمثل مخرجات الالتزام التنظيمي في البقاء داخل المنظمة وعدم تركها ودرجة انتظام وحضور العاملين والأداء الوظيفي والحماس للعمل والإخلاص للمنظمة.

ويرى الباحث أن الالتزام التنظيمي في مجال المدافعة البيئية هو ذلك الشعور الإيجابي المتولد لدى الموظف تجاه المؤسسة الجامعية التي يعمل فيها، والإخلاص لها، مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها، والإيمان بأهدافها وقيمتها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف خاصة تلك المتعلقة بقضايا البيئة.

ب- أبعاد الالتزام التنظيمي

من أكثر تصنيفات الالتزام التنظيمي ما قدمه كلا من Allen&Meyer عام 1990 (حمادات، 2006) حيث يتكون نموذجها من ثلاثة أبعاد وهي الالتزام العاطفي والالتزام المعياري والالتزام المستمر، وتتناول فيما يلي كل بعد من هذه الأبعاد:

3- الالتزام العاطفي

يشكل هذا النوع من الالتزام بأنه الارتباط العاطفي والشعور القوي بالانتماء والإندماج والمشاركة في المنظمة، من خلال المشاركة في تحقيق أهداف الجامعة تجاه حل القضايا البيئية. وهذا يتطلب الالتزام العاطفي ثلاثة مجالات هي: تشكيل الارتباط العاطفي تجاه خدمة المجتمع، والشعور القوي بالانتماء للمجتمع المحيط، والرغبة في الاحتفاظ بالعضوية التنظيمية، ويطور الموظف ارتباطه العاطفي بالمنظمة عندما تتطابق قيمة مع قيمها، وهذا يحدث الإندماج النفسي في المنظمة ويفتخر بالانتماء إليها والارتباط بها؛ وبالتالي فإن الموظفين ذوي الالتزام العاطفي المرتفع يستمرون في خدمة المجتمع وحل المشكلات والقضايا البيئية ويكون ذلك نابعاً من التزامهم العاطفي.

4- الالتزام المستمر

تفترض هذه النظرية أنه عندما يبقى الموظفين في العمل في أي منظمة لفترات زمنية طويلة فإنهم يبنون الاستثمارات والتي تشتمل على الوقت والجهد الوظيفي والمهارات المكتسبة والمزايا والمكافأة التي تثمنهم عن السعي للحصول على عمل بديل في منظمة أخرى؛ لذا فإن الالتزام المستمر هو شكل من أشكال الارتباط السيكولوجي مع المنظمة الذي يعكس إدراك الموظف للخسارة التي يمكن أن يعاني منها فيما لو قرر ترك العمل (Kazlauskaitė et al., 2006)، وعليه فإن الالتزام المستمر يتطلب من الموظف إدراك الوعي بحجم التكاليف والخسائر المرتبطة بترك المنظمة؛ ومن ثم تُشكل هذه الرابطة الرئيسية للموظف بالمنظمة وقراره البقاء فيه جهداً مبدولاً للاحتفاظ بالمزايا والمنافع واستمرارية الحصول عليها، بينما يعتقد آخرون بأن هذا النوع من الارتباط يتشكل وفق مبدأ الصفة، فالموظفين يحسبون استثماراتهم في المنظمة بناء على ما قدموه لها وما يكسبونه إذا استمروا بالعمل فيها. فقد يختار الموظف ألا يغير مكان العمل بسبب الوقت والمال المرتبط بخطة التقاعد الخاصة بالمنظمة، عندها فإن هذا الموظف يمكن أن يشعر أنه سيفقد الكثير إذا ترك هذه المنظمة، فضلاً عن أن الخوف من فقدان هذه الاستثمارات سوف يدفع الموظفين إلى تطوير الالتزام المستمر بسبب الافتقار إلى البدائل، بينما بين آخرون إلى أن التزام الموظف يمكن أن يعتمد على مدركاته لخيارات العمل المتاحة خارج المنظمة؛ لذا فإن الموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات ذوي الالتزام المستمر المرتفع يظلون في أداء أعمالهم والمتمثلة بالأساس في خدمة المجتمع والبيئة المحيطة لأنهم يحتاجون إلى ذلك (Fulford, 2005).

5- الالتزام المعياري

البعد الثالث من الالتزام التنظيمي هو الالتزام المعياري والذي يعكس الإحساس في الاستمرار داخل المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور الدعم الجيد من قبل المنظمة للموظفين، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة؛ فالموظفون الذين لديهم مرتفع من الولاء المعياري يشعرون أنه يجب عليهم البقاء مع المنظمة، فضلاً عن أن العديد من الباحثين ينظرون إلى الالتزام المعياري من زاوية أخلاقية ويسمونهم التزام أخلاقي، فالموظفين يقومون بتطوير هذا النوع من الالتزام عند شعورهم بأن المنظمة أنفقت الكثير من الجهد والمال في تدريبهم فإنهم يستطيعون مقابلة ذلك أو تعويض المنظمة من خلال الاستمرار بالعمل فيها (Lam & Zhang, 2003)، وبشكل عام يكون الالتزام المعياري أكثر احتمالاً عندما يجد الموظفون أنه من الصعب إعادة الاستثمارات التي أنفقت عليهم، ووفق ذلك فإن الالتزام المعياري يشكل التزاماً أخلاقياً تجاه خدمة المجتمع وجهود المدافعة البيئية.

المحور الثالث: الدراسة الميدانية للعلاقة بين الالتزام التنظيمي للموظفين وتفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات

أولاً- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أ- مجتمع الدراسة الميدانية

يتمثل مجتمع البحث في بعض كليات الجامعات الحكومية بكلياتها المختلفة بالقاهرة الكبرى، وهي جامعة عين شمس وجامعة القاهرة، وجامعة حلوان، وقد تم اختيار هذه الكليات للأسباب التالية:

- 1- تعتبر الجامعات المتضمنة للكليات المذكورة من أكبر الجامعات المصرية والتي لها جهود تنموية واضحة في خدمة المجتمع.
- 2- الكليات التي تم اختيارها هي التي أبدت تعاوناً مع الباحث في إجراء الدراسة الميدانية.
- 3- تشابه خصائص مفردات مجتمع البحث.

ب- عينة البحث

قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من الموظفين من مختلف المستويات الوظيفية، وذلك لمعرفة آراءهم واتجاهاتهم حول موضوع البحث؛ وذلك باستخدام المعادلة التالية (شكري، 1997):

$$\frac{ق(1-ق)}{حجم العينة (ن)} \times X = \text{الخطأ المسموح به} = \text{الدرجة المعيارية}$$

حيث:

- ن = حجم العينة
- ق = تعنى نسبة توافر الخصائص في مجتمع البحث.
- معامل الثقة 95% وحدود خطأ مسموح به بنسبة (+،-) 10%.
- الدرجة المعيارية لمستوى ثقة 95% = 1.96 (من الجداول الإحصائية للدرجة المعيارية).
- وبتطبيق الافتراضات التالية، فيكون حجم العينة كما يلي:

$$1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 5.0}{n}} = 0.5$$

فيكون حجم العينة = 100 مفردة.

وقد تم تجميع 84 استمارة استبيان صالحة لإجراء التحليل الإحصائي بنسبة 84% من العينة المحسوبة، ويوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة والذي تم بالنسبة والتناسب وفقاً لأعداد الموظفين بكل كلية:

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة

الجامعة	الكليات	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المجمعة
جامعة عين شمس	التجارة	15	13
	الأداب	15	12
	التربية	15	10
	العلوم	15	10
	إجمالي	60	45
جامعة القاهرة	التجارة	10	10
	الأداب	10	10
	التربية	10	9
	إجمالي	30	29
جامعة حلوان	التجارة	10	10
	إجمالي	10	10
إجمالي العينة		100	84

ج- تصميم قائمة الاستبيان

تم تصميم قائمة استبيان تضمنت مجموعة من العبارات تقيس اتجاهات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة، ولتصميم هذه القائمة فقد قام الباحث بالاطلاع على عديد من الدراسات السابقة في مجال موضوع الدراسة، وانتهى إلى إعداد استمارة استبيان تكونت من عدة مقاييس، حيث إن المتغيرات المستقلة والتي تمثل أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة وهي:

- الالتزام العاطفي (خمسة عبارات)

- الالتزام المستمر (خمسة عبارات)

- الالتزام المعياري (خمسة عبارات)

بالإضافة إلى المتغير التابع والمتمثل في تفعيل جهود المدافعة البيئية (15 عبارة).

وقد صممت الاستمارة على مقياس ليكرت خماسي الاتجاه، وذلك كما يلي:

د- أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام حزم البرامج الإحصائية SPSS Ver.20، باستخدام الأساليب التالية:

- معامل «كرونباخ ألفا» لقياس الثبات.
- اختبار «ت» ومعنويته لقياس الصدق التمييزي.
- التكرارات والمتوسطات لقياس اتجاهات عينة الدراسة.
- معامل ارتباط «كندال» لقياس قوة واتجاه الارتباط بين المتغيرات.
- تحليل التباين "ANOVA Test" لبيان العلاقات الانحدارية بين المتغيرات.
- الانحدار الخطى البسيط لبيان تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- اختبار ثبات استمارة الاستقصاء باستخدام «معامل كرونباخ ألفا»:

جدول رقم (2)

معاملات الثبات باستخدام «معامل كرونباخ ألفا»

المتغير	عدد العبارات	معامل α
الالتزام العاطفي	5	64.9%
الالتزام المستمر	5	60.2%
الالتزام المعياري	5	70.4%
تفعيل جهود المدافعة البيئية	15	77.7%

يبين الجدول السابق ثبات جيد لأداة القياس ويطمئن إلى استقرار آراء واتجاهات عينة البحث تجاه قائمة الاستبيان.

و- الصدق التمييزي لقائمة الاستبيان:

تخضع أي ظاهرة كونية للتوزيع الطبيعي وتميز بين ثلاث فئات: فئة عليا، وفئة وسطى، وفئة دنيا، وحتى تكون عبارات المقياس صادقة فلا بد أن تختلف آراء واستجابات الفئة العليا لعينة الدراسة عن الفئة الدنيا، وقد اتضح جوهرياً الفروق بين الفئات المختلفة من العينة، حيث اختلفت اتجاهات الفئة العليا عن الفئة الدنيا ب معنوية 0.01. (ملحق رقم 1).

مما سبق أصبحت قائمة الاستبيان ثابتة وصادقة في قياسها لمتغيرات البحث.

ثانياً- اختبار الفروض

الفرض الرئيس

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام التنظيمي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة.

وقد تم تقسيم هذا الفرض إلى مجموعة من الفروض الفرعية، والتي نحن بصدد التحقق منها كما يلي:

1- اختبار الفرض الفرعي الأول

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام العاطفي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

أ- معاملات الارتباط للفرض الفرعي الأول

جدول رقم (3)

معاملات الارتباط للفرض الفرعي الأول

المتغير التابع	المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	المتغير المستقل الالتزام العاطفي
تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات	0.003	0.611(**)	Q1
	0.000	0.603(**)	Q2
	0.006	0.578(**)	Q3
	0.000	0.722(**)	Q4
	0.008	0.490(**)	Q5

** دال إحصائياً عند معنوية 0.01

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود ارتباط معنوي طردي بين المتغيرين حيث تراوحت قيم الارتباط بين 0.490 – 0.722 عند معنوية 0.01 أي أنه كلما ارتفعت درجة الالتزام العاطفي للموظف صاحبها وفي نفس الاتجاه تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات.

ب- تحليل التباين «ANOVA Test» للفرض الفرعي الأول:

جدول رقم (4)

تحليل التباين للفرض الفرعي الأول

البيان	مجموع المربعات	متوسط المربعات	اختبار " ف "
الانحدار	1359.832	194.262	القيمة المعنوية
الخطأ	395.168	2.763	70.289(**)

** دال إحصائياً عند معنوية 0.01 مؤشرات أخرى: R^2 (معامل التحديد) = 0.635

بالنظر في جدول تحليل التباين رقم (4) السابق يتضح وجود علاقة انحدارية بين توفر الالتزام العاطفي وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية، حيث كانت قيمة اختبار «ف» 70.289، وهي قيمة دالة إحصائياً عند معنوية 0.01 وتدل على صحة العلاقة الانحدارية وجوهية العلاقة بين المتغيرين.

ويشير معامل التحديد إلى أن الالتزام العاطفي يفسر جهود المدافعة البيئية بنسبة 63.5%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الأول:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام العاطفي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

وبذلك يتحقق الهدف الفرعي الأول من الهدف الرئيس الأول.

ويرى الباحث أن الالتزام العاطفي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع يؤدي إلى تدعيم رغبة الموظف في تشكيل الارتباط العاطفي، والشعور القوي بالانتماء، والرغبة في الاحتفاظ بالعضوية التنظيمية من خلال بذل كل الجهود الممكنة في مجال المدافعة البيئية؛ ومن ثم يطور الموظف ارتباطه العاطفي بالمنظمة عندما يتبنى أهدافها تجاه المجتمع والبيئة المحيطة ومحاولة الموازنة بين تلك الأهداف وأهدافه الشخصية، ويعمل كذلك على أن تتطابق قيمة مع قيمها، وبهذا يحدث الاندماج النفسي ويشعر الموظف بسعادة عند القيام بالمهام التي توكل إليهم لخدمة المجتمع وقضاياها، ويفتخر بانتمائه لقطاع خدمة المجتمع ومشاركته وجداناً وعملياً في تفعيل جهود المدافعة البيئية.

2- اختبار الفرض الفرعي الثاني

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام المستمر للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

أ - معاملات الارتباط للفرض الفرعي الثاني

جدول رقم (5)

معاملات الارتباط للفرض الفرعي الثاني

المتغير التابع	المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	المتغير المستقل الالتزام المستمر
تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات	0.000	0.219(**)	Q6
	0.000	0.356(**)	Q7
	0.000	0.201(**)	Q8
	0.001	0.442(**)	Q9
	0.000	0.371(**)	Q10

** دال إحصائياً عند معنوية 0.01

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود ارتباط معنوي طردي بين المتغيرين حيث تراوحت قيم الارتباط بين 0.201 و 0.442 - عند معنوية 0.01 أي أنه كلما ارتفعت درجة الالتزام المستمر للموظف صاحبها وفي نفس الاتجاه تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات.

ب - تحليل التباين «ANOVA Test» للفرض الفرعي الثاني:

جدول رقم (6)

تحليل التباين للفرض الفرعي الثاني

البيان	مجموع المربعات	متوسط المربعات	اختبار " ف "
الانحدار	1340.407	268.081	القيمة المعنوية
الخطأ	414.593	2.859	93.759(**)
			0.000

** دال إحصائياً عند معنوية 0.01 مؤشرات أخرى: R2 (معامل التحديد) = 0.711

بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة انحدارية بين توفر الالتزام المستمر وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية، حيث كانت قيمة اختبار «ف» 93.759، وهي قيمة دالة إحصائياً عند معنوية 0.01 وتدل على صحة العلاقة الانحدارية وجوهية العلاقة بين المتغيرين.

ويشير معامل التحديد إلى أن الالتزام المستمر يفسر جهود المدافعة البيئية بنسبة 71.1%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام المستمر للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

وبذلك يتحقق الهدف الفرعي الثاني من الهدف الرئيس الأول.

ويرى الباحث أن الالتزام المستمر للموظفين بقطاع خدمة المجتمع يؤدي إلى الاستعداد للعمل فعليًا على حل المشكلات البيئية القائمة، والشعور بالمسئولية الشخصية تجاه البيئة، والمشاركة المستمرة النشطة والإيجابية لحل المشكلات البيئية؛ ومن ثم تقوى هذه الرابطة بين الموظف والمنظمة وتأكيد قراره بالبقاء فيها للاحتفاظ بالمزايا والمنافع واستمرارية الحصول عليها لكونها تحقق له معظم الإشباعات المادية والمعنوية وذلك ببذله جهدًا مضاعفًا في مجال تفعيل جهود المدافعة البيئية.

3- اختبار الفرض الفرعي الثالث

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام المعياري للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

أ- معاملات الارتباط للفرض الفرعي الثالث

جدول رقم (7)

معاملات الارتباط للفرض الفرعي الثالث

المتغير التابع	المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	المتغير المستقل الالتزام المعياري
تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات	0.000	0.511(**)	Q11
	0.005	0.573(**)	Q12
	0.001	0.714(**)	Q13
	0.000	0.668(**)	Q14
	0.002	0.590(**)	Q15

** دال إحصائيًا عند معنوية 0.01

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود ارتباط معنوي طردي بين المتغيرين حيث تراوحت قيم الارتباط بين 0.511 و 0.714 - عند معنوية 0.01 أي أنه كلما ارتفعت درجة الالتزام المعياري للموظف صاحبها وفي نفس الاتجاه تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات.

ب- تحليل التباين «ANOVA Test» للفرض الفرعي الثاني:

جدول رقم (8)

تحليل التباين للفرض الفرعي الثالث

البيان	مجموع المربعات	متوسط المربعات	اختبار " ف "
الانحدار	1226.863	245.373	المعنوية
الخطأ	528.137	3.642	0.000
			67.367(**)

** دال إحصائيًا عند معنوية 0.01 مؤشرات أخرى: R2 (معامل التحديد) = 0.699

بالنظر في جدول تحليل التباين السابق يتضح وجود علاقة انحدارية بين توفر الالتزام المعياري وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية، حيث كانت قيمة اختبار «ف» 67.367، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند معنوية 0.01 وصحة العلاقة الانحدارية وجوهريّة العلاقة بين المتغيرين.

ويشير معامل التحديد إلى أن الالتزام المعياري يفسر جهود المدافعة البيئية بنسبة 69.9%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام المعياري للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

وبذلك يتحقق الهدف الفرعي الثالث من الهدف الرئيس الأول.

ويرى الباحث أن الالتزام المعياري للموظفين بقطاع خدمة المجتمع يؤثر في تشكيل نوعية القيم الأخلاقية التي يتبناها لتكون المنطلق الأساسي لسلوكه وأنماط تفكيره ويظهر التأثير الواضح للقيم على التوقعات الفردية، وبالتالي على استعداده لبذل المزيد من الجهد تجاه تفعيل جهود المدافعة البيئية لديه، وحيث إن القيم تعتبر عنصرًا مهمًا في العمل البيئي نظرًا لأنها تمثل الأساس لفهم الاتجاهات والدافعية وكذلك التأثير على مدارك الموظف تجاه جهود المدافعة البيئية، فالأفراد يدخلون المنظمات وهم يحملون أفكارًا مسبقة عما يجب القيام به وما لا يجب القيام به، وهذه الأفكار تتضمن تفسيرات لما هو صواب وما هو خطأ وفضلاً عن ذلك فهي تشير إلى أن سلوكيات أو عوائد معينة أكثر تفضيلاً من سلوكيات وعوائد أخرى.

وبإثبات صحة الفروض الفرعية يكون قد تم إثبات صحة الفرض الرئيس، أي أن:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الالتزام التنظيمي للموظفين بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات وبين تفعيل جهود المدافعة البيئية.

ثالثاً- تحليل نتائج الدراسة الميدانية

1- نتائج الدراسة الميدانية لبعث الالتزام العاطفي وعلاقته بتفعيل جهود المدافعة البيئية:

جدول رقم (9)

نتائج الدراسة الميدانية لبعث الالتزام العاطفي

العبارة	المتوسط المرجح	ترتيب العبارات تبعاً للمتوسط
- تتوافق أهدافي الشخصية مع أهداف قطاع خدمة المجتمع.	4.06000	1
- أشعر بأحاسيس قوية تربطني بقطاع خدمة المجتمع.	3.60667	3
- أفخر بانتمائي لقطاع خدمة المجتمع.	2.28000	5
- تتوافق قيمي الشخصية مع قيم قطاع خدمة المجتمع.	3.68000	2
- أشعر بسعادة عند القيام بأية مهام توكل إلى لخدمة المجتمع وقضاياها.	2.79333	4
المتوسط العام للمحور		3.28400

بتحليل الجدول السابق والذي يبين المتوسطات، نجد أنه قد تم ترتيب العبارات تبعاً للمتوسط الأعلى، وأن المتوسط العام للمحور 3.28400. ويعنى ذلك أن لدى العاملين بصفة عامة التزام عاطفي مرتفع تجاه العمل بقطاع خدمة المجتمع، وأن الأهداف الشخصية للموظفين وقيمهم تتوافق إلى حد كبير مع أهداف وقيم قطاع خدمة المجتمع،

وكذلك فإن الموظفين يرتبطون بأحاسيس قوية بمكان العمل، وتمثل تلك العناصر نقاط إيجابية تؤدي إلى تفعيل جهود المدافعة البيئية؛ إلا أن بعض الموظفين لا يشعرون بسعادة عند القيام بالمهام التي توكل إليهم لخدمة المجتمع وقضاياها، وكذلك فإن بعضهم لا يفتخر بانتمائهم لقطاع خدمة المجتمع.

2- نتائج الدراسة الميدانية لبعث الالتزام المستمر وعلاقته بتفعيل جهود المدافعة البيئية:

جدول رقم (10)

نتائج الدراسة الميدانية لبعث الالتزام المستمر

ترتيب العبارات تبعًا للمتوسط	المتوسط المرجح	العبارات
2	3.04000	- أتمنى قضاء بقية حياتي الوظيفية في العمل بقطاع خدمة المجتمع.
5	2.10000	- يوفر لي العمل بقطاع خدمة المجتمع معظم الإشباعات المادية والمعنوية.
1	3.54667	- من الصعب وجود بديل مناسب في عمل آخر خارج قطاع خدمة المجتمع.
3	2.69333	- يتناسب ما أقدمه في العمل من جهود مع ما ألقاه من مزايا.
4	2.63333	- أشعر بأنني جزء مهم ومؤثر في العمل.
	2.80267	المتوسط العام للمحور

بتحليل الجدول السابق والذي يبين المتوسطات، نجد أنه قد تم ترتيب العبارات تبعًا للمتوسط الأعلى، وأن المتوسط العام للمحور 2.80267. ويعنى ذلك أن لدى العاملين بصفة عامة التزام مستمر منخفض تجاه العمل بقطاع خدمة المجتمع، فعلى الرغم من اقتناع الموظفين بصعوبة وجود بديل مناسب في عمل آخر خارج قطاع خدمة المجتمع ورغبتهم في الاستمرار في العمل، وتمثل تلك العناصر نقاط إيجابية تؤدي إلى تفعيل جهود المدافعة البيئية؛ إلا أن بعض الموظفين يرون أن الجهود المبذولة لا تتناسب مع ما يتلقوه من مزايا، وكذلك فإن بعضهم لا يشعر بأنهم جزء مهم ومؤثر في العمل، بالإضافة إلى أن العمل بقطاع خدمة المجتمع لا يوفر معظم الإشباعات المادية والمعنوية لهم.

3- نتائج الدراسة الميدانية لبعث الالتزام المعياري وعلاقته بتفعيل جهود المدافعة البيئية:

جدول رقم (11)

نتائج الدراسة الميدانية لبعث الالتزام المعياري

ترتيب العبارات تبعًا للمتوسط	المتوسط المرجح	العبارات
4	2.54667	- أشعر بأن الإدارة تقدم لي الدعم المناسب في جميع جوانب ومهام وظيفتي.
2	4.25333	- أشعر بواجب أخلاقي يدفعني للاستمرار في العمل بقطاع خدمة المجتمع.
3	3.51333	- يتيح لي العمل بقطاع خدمة المجتمع المشاركة والتفاعل الإيجابي.
1	4.30667	- لي حرية اتخاذ القرارات التي تخص إجراءات وطريقة تنفيذ العمل الذي أقوم به.
5	2.48667	- أشارك في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة الخاصة بقطاع خدمة المجتمع.
	3.42133	المتوسط العام للمحور

بتحليل الجدول السابق والذي يبين المتوسطات، نجد أنه قد تم ترتيب العبارات تبعًا للمتوسط الأعلى، وأن المتوسط العام للمحور 3.42133. ويعنى ذلك أن لدى العاملين بصفة عامة التزام معياري مرتفع تجاه العمل بقطاع خدمة المجتمع، حيث إن لدى الموظفين حرية اتخاذ القرارات التي تخص إجراءات وطريقة تنفيذ العمل، وشعورهم بواجب أخلاقي يدفعهم للاستمرار في العمل، حيث يتيح لي العمل بقطاع خدمة المجتمع المشاركة والتفاعل الإيجابي،

وتمثل تلك العناصر نقاط إيجابية تؤدي إلى تفعيل جهود المدافعة البيئية؛ وأن كان بعض الموظفين لا يشعر بأن الإدارة تقدم لهم الدعم المناسب في جميع جوانب ومهام وظائفهم، ولا يشاركونهم في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة الخاصة بقطاع خدمة المجتمع.

4- نتائج الدراسة الميدانية لمدى تفعيل جهود المدافعة البيئية:

جدول رقم (12)

نتائج الدراسة الميدانية لمدى تفعيل جهود المدافعة البيئية

ترتيب العبارات تبعًا للمتوسط	المتوسط المرجح	العبارات
2	3.96667	- التزام المسؤولين بقطاع خدمة المجتمع تجاه القضايا البيئية.
6	3.44667	- لقطاع خدمة المجتمع توجه استراتيجي لجعل مصلحة المجتمع في مقدمة اهتماماته.
8	2.99333	- بناء التحالفات والشراكات مع مختلف منظمات المجتمع المدني لحل القضايا البيئية.
15	2.46000	- مشاركة الجمهور في صنع القرارات الخاصة بالقضايا البيئية.
3	3.80667	- توافر المعايير والشروط اللازمة لبيان مدى تأثير قطاع خدمة المجتمع في البيئة المحيطة.
5	3.62000	- تأهيل الموظفين لاكتساب خبرات ومهارات جديدة في مجال المدافعة البيئية.
14	2.53333	- معرفة ودراسة المشكلات التي تعانها البيئة والأخطار التي تهددها واقتراح الحلول المناسبة لها.
11	2.78667	- استخدام التكنولوجيا الحديثة والإنترنت كوسيلة فعالة للاتصال والمشاركة والمناقشة فيما يتعلق بالقضايا البيئية.
12	2.70000	- مهارة الموظفين بقطاع خدمة المجتمع على توضيح الأفكار الغامضة بمعان واضحة عند التواصل مع الأطراف الخارجية والإعلام.
	2.20000	- مهارة الموظفين بقطاع خدمة المجتمع على إبراز الحجج العامة والمنطقية والبراهين القوية لدعم الرأي أو الفكرة على نحو فعال.
4	3.78667	- مهارة الموظفين بقطاع خدمة المجتمع على استخدام الأساليب المباشرة أو غير المباشرة في المفاوضات مع الأطراف الأخرى.
10	2.84667	- مهارة الموظفين بقطاع خدمة المجتمع على إجراء المقابلات مع ذوي الاختصاص والمسؤولين وتحديد الموضوع المراد المشاورة فيه.
1	4.05333	- التكامل والتنسيق بين قطاع خدمة المجتمع والمؤسسات المحلية والصناعية والخدمية ذات العلاقة.
13	2.59333	14- الثناء والتقدير على الأداء المتميز للأفراد ذوي الإنجاز العالي في مجال المدافعة البيئية.
9	2.89333	15- التطوير والتغيير في أهداف قطاع خدمة المجتمع وفقا لمتطلبات العمل ومتغيرات البيئة الخارجية.
7	3.11245	المتوسط العام للمحور

بتحليل الجدول السابق والذي يبين المتوسطات، نجد أنه قد تم ترتيب العبارات تبعًا للمتوسط الأعلى، وأن المتوسط العام للمحور 3.11245. ويعني ذلك أن لدى العاملين بصفة عامة اتجاهات إيجابية تجاه تفعيل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع، وأن كان هناك عبارات عكست نقاط ضعف في هذا البعد، وهي:

- لا يتم بناء التحالفات والشراكات مع مختلف منظمات المجتمع المدني لحل القضايا البيئية بالشكل الكافي.
- بطء عملية التطوير في أهداف قطاع خدمة المجتمع وفقا لمتطلبات العمل والمتغيرات البيئية.
- تواضع مهارة الموظفين بقطاع خدمة المجتمع على إجراء المقابلات مع ذوي الاختصاص والمسؤولين وتحديد الموضوع المراد المشاورة فيه.

- ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة والإنترنت كوسيلة فعالة للاتصال والمشاركة والمناقشة فيما يتعلق بالقضايا البيئية.
- تواضع مهارة الموظفين بقطاع خدمة المجتمع على توضيح الأفكار الغامضة بمعان واضحة عند التواصل مع الأطراف الخارجية والإعلام.
- لا يتم الثناء والتقدير على الأداء المتميز للأفراد ذوي الإنجاز العالي في مجال المدافعة البيئية.
- تواضع مهارة دراسة المشكلات التي تعانيها البيئة واقتراح الحلول المناسبة لها.
- ضعف مشاركة الجمهور في صنع القرارات الخاصة بالقضايا البيئية.

ويرى الباحث أن تفعيل جهود المدافعة البيئية يتطلب مشاركة الموظفين بقطاع خدمة المجتمع في التخطيط ورسم السياسات الخاصة بجهود المدافعة البيئية؛ لأن ذلك هو المحك الرئيس لنجاح أو فشل جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع؛ وذلك يتطلب إعداد وتدريب وتنمية مهارات المدافعة البيئية للموظفين بقطاع خدمة المجتمع لتنمية الوعي البيئي ومساعدة المجتمع على بلوغ أهدافه وصقل إمكاناتهم وتنمية مهاراتهم من خلال تغيير أفكارهم واتجاهاتهم وقيمهم تجاه المدافعة البيئية.

رابعاً- التوصيات

من خلال الدراسة النظرية والميدانية أمكن للباحث وضع بعض التوصيات لتدعيم الالتزام التنظيمي للموظفين تجاه جهود المدافعة البيئية بقطاع خدمة المجتمع بالجامعات:

- 1- تبني منظور شامل للتطوير التنظيمي لقطاع خدمة المجتمع، والارتقاء بخدماته بما يدعم الالتزام التنظيمي للموظفين وغرس الثقة لديهم نحو جهود المدافعة البيئية عن طريق الآليات التالية:
 - إعادة صياغة الأهداف الرئيسة لإبراز أهمية المدافعة البيئية؛ وذلك بالمراجعة المستمرة لاستراتيجية قطاع خدمة المجتمع.
 - تفعيل نتائج الدراسات والاستشارات البيئية بواسطة الخبرة العريضة لعلماء الجامعة وأساتذتها لتعزيز مفهوم الجامعة في خدمة المجتمع باعتبارها مصدر إشعاع حضاري.
 - إقامة نقاط ارتكاز للمدافعة البيئية وتوطينها في مواقع الإنتاج والخدمات؛ لدعم وتوطيد عملية الاتصال الخارجي بين قطاع خدمة المجتمع والبيئة المحيطة.
- 2- تغيير المفاهيم السلبية للموظفين عن جهود المدافعة البيئية بمفاهيم حديثة تعمل على مشاركتهم الفعلية في تلك الجهود وتحمل مسئوليات ووظائفهم؛ من خلال الآليات التالية:
 - أن تعكس ممارسات الإدارة العليا بالقطاع الثقة والاهتمام بقدرات الموظفين في تحقيق أهداف ووظائفهم تجاه خدمة المجتمع وجعلها من سمات العمل داخل القطاع؛ بما يعمل على تعزيز الالتزام العاطفي لديهم تجاه جهود المدافعة البيئية.
 - إعادة تصميم نظام الحوافز للربط بين تحقيق رغبات الموظفين -خاصةً المادية- وبين ما يبذلونه من جهود المدافعة البيئية؛ لتعزيز الالتزام المعياري لديهم.
 - الاهتمام بالثناء والتقدير على الأداء المتميز بطريقة منتظمة وفورية للموظفين ذوي الإنجاز العالي في جهود المدافعة البيئية؛ لتعزيز الالتزام المعياري لديهم.
- 3- عقد ندوات وحلقات عمل وبرامج للتعريف بمفهوم المدافعة البيئية وأهدافها لضمان وصول هذا المفهوم إلى جميع الموظفين لكونها تتيح الاتصال المباشر وطرح الآراء المختلفة وتنمي لغة الحوار وتتيح فرصة التعبير عن الرأي وطرح الأفكار والحلول المختلفة بما يعمل على تدعيم الالتزام التنظيمي للموظفين في مجال المدافعة البيئية.

ملحق رقم (1) الصدف التمييزي لعبارات قائمة الاستبيان

العبارة	الفئة العليا	الفئة الدنيا	متوسط الاختلافات	المعنوية	قيمة ت
1	4.2563	3.8637	4.06000	.000	40.879
2	3.8301	3.3832	3.60667	.000	31.895
3	2.5113	2.0487	2.28000	.000	19.478
4	3.9014	3.4586	3.68000	.000	32.841
5	3.0171	2.5696	2.79333	.000	24.668
6	3.2928	2.7872	3.04000	.000	23.764
7	2.3002	1.8998	2.10000	.000	20.724
8	2.7922	2.3011	2.54667	.000	20.492
9	2.9603	2.4264	2.69333	.000	19.937
10	2.9090	2.3577	2.63333	.000	18.879
11	2.8013	2.2920	2.54667	.000	19.762
12	4.4395	4.0672	4.25333	.000	45.147
13	3.7540	3.2727	3.51333	.000	28.849
14	4.5197	4.0936	4.30667	.000	39.938
15	2.7366	2.2368	2.48667	.000	19.662
16	3.2613	2.7254	2.99333	.000	22.074
17	3.6872	3.2062	3.44667	.000	28.319
18	4.1777	3.7557	3.96667	.000	37.148
19	4.0407	3.5727	3.80667	.000	32.147
20	2.7208	2.1992	2.46000	.000	18.640
21	3.8706	3.3694	3.62000	.000	28.549
22	2.7935	2.2732	2.53333	.000	19.244
23	3.0778	2.4955	2.78667	.000	18.914
24	2.9457	2.4543	2.70000	.000	21.716
25	2.4227	1.9773	2.20000	.000	19.517
26	4.0221	3.5513	3.78667	.000	31.787
27	3.0945	2.5989	2.84667	.000	22.700
28	4.2518	3.8548	4.05333	.000	40.347
29	2.8284	2.3583	2.59333	.000	21.803
30	3.1335	2.6531	2.89333	.000	23.801

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- أحمد، إيهاب السيد. (2002). «دور بعض المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة الأزهر في خدمة المجتمع»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، القاهرة.
- شحاتة، حسن؛ وزينب النجار. (2003). *معجم المصطلحات التربوية والنفسية*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- محمد، عبد الله أحمد مصطفى. (2011). «فاعلية برنامج في التربية البيئية في إكساب تلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي مهارات المدافعة البيئية»، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس.
- حمادات، محمد حسن. (2006). *قيم العمل والالتزام التنظيمي*. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر.
- خير الدين، موسى أحمد؛ ومحمود أحمد النجار. (2010). «أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية»، جامعة البترا، عمان، الأردن.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Billy, Bai and Others. (2006). "Job Satisfaction, Organizational Commitment and Internal Service Quality: A Case Study of Las Vegas Hotel / Casino Industry", *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, Vol. 5, Issue 2, Available at: www.emeraldinsight.com.
- Cohen, D.; R. de la Vega and G. Watson. (2001). *Advocacy for Social Justice Bloomfield*. CT: Kumarian, Press Inc.
- Dick, de Jong. (2003). *Advocacy for Water*. Environmental Sanitation and Hygiene International Water and Sanitation Center (IRC), Belinda Calaguas (Water Aid), Ton Schouten.
- Edward A. Johnson and Mappi Michael. (2010). "Environmental Education and Advocacy", *Changing Perspectives of Ecology and Education*, Cambridge University Press.
- Fulford, Mark D. (2005). "The Test of a Model of Organizational Justice, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Hotel Employees", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, Vol. 2, Issue 1, Available at: www.emeraldinsight.com.
- John, D. (2010). Leadership Style and Organizational Commitment: The Moderating Effect of Locus of Control, *ASBBS Annual Conference*: Las Vegas, Vol. 17, No. 1.
- Kazlauskaitė, Ruta; Ilona Buciuniene and Linas Turauskas. (2006). "Building Employee Commitment in the Hospitality Industry", *Baltic Journal of Management*, Vol. 1, No. 3, Available at: www.emeraldinsight.com.
- Lam, Terry and Q. Hanqin Zhang. "Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Hong Kong Fast Food Industry. (2003). " *International Journal of Contemporary Hospitality Management*", Vol. 15, No. 4, Available at: www.emeraldinsight.com.
- Lee, C.C. and G. R. Walz. (2002). *Social Action: Amandate for Couuseors*. Alexandria, V A: American Counseling Association.
- McCarthy, A. (2002). "Encouraging Community Service through Service Learning", *Journal of Management Education*, 26(6).
- Sims, Sandra. (2008). "Advocacy ABC's", *A Journal for Physical Sport and Educators*, Vol. 21, No. 5, May-Jun.

- Stacy Anne Harwood. (2003). "Department of Urban and Regional Planning at the University of Illinois in Urbana-Champaign", *Journal of Planning Education and Research*, Vol. 23, NO. 1.
- Thomas, A. Mauat and Warren D. Welfson. (2009). "The Art of Advocacy: Strategies for Psychotherapists", *Journal of Consulting & Development*.
- Walsh, D. abd A. Robert. (2007). Exploring University Relations: The Case of Brandon University's Community Outreach Service, *Paper Presented at the Changing and Complementing Role of the University in the Rural Sector*, Saskatheman University, October.

The Role of Organizational Commitment in Activating Environmental Advocacy Efforts: An Applied to the Community Service Sector Universities

Dr. Ashraf ELSayed Abdel Bary

Instructor of Business Administration
Higher Institute of Management Sciences – Giza
Arab Republic of Egypt

ABSTRACT

Environmental advocacy aims to achieve growth and development, through a conscious effort by the defenders towards environmental issues.

The importance of environmental advocacy to get through the commitment of officials towards environmental issues, thereby enhancing the skill and strength of the regulatory staff and their commitment to play an active role in the success of those efforts.

It can develop a research problem of how to strengthen the organizational commitment of various dimensions (emotional, and continuous, and normative) for employees of community service sector universities to influence their responses to environmental advocacy efforts; leading to improved quality of life and preservation of the environment.

This research is one of the attempts to communicate between the humanities through the study of the relationship between two variables combine the Management Sciences (organizational commitment), environmental science (environmental advocacy); and in this they are trying to reach to activate the environmental advocacy efforts, depending on strengthening the organizational commitment of the staff of community service sector universities mechanisms.

Recommendations:

- The need to adopt a holistic perspective of the development of the regulatory sector of community service, and improve its services to support confidence in the environmental advocacy efforts.
- Reformulation of the main objectives of the service sector Mahtma to highlight the importance of environmental advocacy through ongoing strategic review of community service sector.
- Provide environmental studies and consulting expertise by petition for scientists and university professors to promote the concept of the university in the service of society as a radiation source civilized.
- - Establish a focal point for environmental advocate and indigenization in production sites and services to support and consolidate the external communication between the community and the environment surrounding the service sector process.