

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اجتماعية

الشعبة : علم النفس

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم

من إعداد الطالب : بريم يوسف

بعنوان :

سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال إذاعة ورقلة  
\_ دراسة ميدانية بإذاعة ورقلة \_

نوقشت وأجيزت يوم : 2018/06/03  
أمام اللجنة المكونة من :

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

مشرفاً ومقرراً

د. خلادي يمينة

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

رئيساً ومناقشاً

أ.د. عبد الفتاح أبي مولود

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

مناقشاً

د. غربي صبرينة

الموسم الجامعي : 2017- 2018

## شكر :

أتوجه بالحمد والشكر لله تعالى على رحمته وتوفيقه وحمايته وعلى كل نعمة علمتها ولم أعلمها.

أهدي هذا العمل مع الشكر الى روح الوالدة العظيمة ياسمينة رحمها الله وأسكنها فسيح جناته رفقة خير المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، والى الوالد الكريم أحمد وأدعو الله العظيم أن يجزيه عنا خير الجزاء، وجميع الإخوة والأخوات الأحياء منهم والأموات، وأسرتي الصغيرة زوجتي الغالية وابني عبد الرحمان، وكل أفراد عائلتي بريم وساسي، وجميع الأصدقاء والأحباب.

والى كافة الأساتذة بقسم علم النفس وعلوم التربية وأخص بالذكر أساتذة تخصص علم النفس عمل وتنظيم، والى الأستاذة خلادي يمينة، وجميع الأساتذة زملائي في متوسطة أبي ذر الغفاري، والرجل الفاضل المدير العالم علال، دون أن أنسى عمال وعمليات إذاعة ورقلة، وكل من ساعدني على إنجاز هذا العمل المتواضع.

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الإذاعة لولاية ورقلة، ومعرفة فيما إذا كانت هناك فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، السلك المهني).

واقترحت الدراسة فرضيات موجبة متبنيه وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال إذاعة ورقلة تعزى لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، السلك المهني).

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستطلاعي المقارن، حيث كانت استطلاعية في منطلقها، ثم امتدت لدراسة الفروق الممكنة في متغير الدراسة حسب متغيرات الجنس، والأقدمية، والسلك المهني، باستخدام استبيان يضم 20 فقرة.

تمثلت عينة الدراسة في عمال وعاملات إذاعة ورقلة والتي تم اختيارها بطريقة المسح الشامل، وتم جمع بيانات الدراسة على أداة جاهزة للباحث "وليد شلابي" (2016) بعد تقدير بعض الخصائص السكومترية التي أكدت مدى صلاحيتها للاستخدام مع عينة الدراسة.

وقصد معالجة البيانات، تم الاعتماد على اختبار (ت) لدلالة الإحصائية لقياس الفروق، وذلك باستخدام البرامج الحزم الإحصائية (spss) النسخة (17)، وتم التوصل من خلال هذه الدراسة الى:

1- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الإذاعة لولاية ورقلة.

2- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الإذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

3- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الإذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

4- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الإذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.

ونقشت نتائج الدراسة في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة وأختتمت بتقديم بعض المقترحات.

## Résumé :

La présente étude visait à connaître le niveau de comportement de la citoyenneté organisationnelle parmi les travailleurs de la radio dans l'état de Ouargla et à savoir s'il y avait des différences dans le niveau de comportement de la citoyenneté organisationnelle

L'étude a suggéré des hypothèses positives basées sur les différences de niveau de comportement de la citoyenneté organisationnelle parmi les travailleurs de la radio dans l'état de Ouargla, en raison des variables (sexe, ancienneté, corps professionnel.)

L'étude était basée sur l'approche descriptive comparative, qui était exploratoire dans son point de départ, puis étendue pour étudier les différences possibles dans la variable d'étude par variables de sexe, ancienneté et câblage professionnel en utilisant un questionnaire de 20 paragraphes.

L'échantillon de l'étude a été recueilli sur un outil préparé pour le chercheur Walid Shlabi (2016) après avoir estimé certaines des caractéristiques du test sociométrique qui ont confirmé sa validité pour utilisation avec l'échantillon de l'étude.

Afin de traiter les données, un test statistique a été utilisé pour mesurer les différences, en utilisant des paquets statistiques (SPSS) (version 17).

1-Le niveau de comportement de la citoyenneté réglementaire est élevé chez les travailleurs de la radio dans l'état de Ouargla.

2-Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de comportement de la citoyenneté organisationnelle parmi les travailleurs de la radio dans l'état de Ouargla en raison de la variable de genre.

3-Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de comportement de la citoyenneté réglementaire parmi les travailleurs de la radio dans l'état de Ouargla en raison de la variable d'ancienneté.

4-Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau de comportement de la citoyenneté organisationnelle parmi les travailleurs de la radio dans l'état de Ouargla en raison de la variable du corps professionnel.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	شكر
ب	ملخص الدراسة
1	المقدمة
	<b>الجانب النظري</b>
	<b>الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة</b>
6	1-تحديد الاشكالية
13	2-فرضيات الدراسة
13	3-أهداف الدراسة
14	4-أهمية الدراسة
15	5-حدود الدراسة
15	6-التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة
	<b>الفصل الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية</b>
17	تمهيد
18	1-مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
21	2-أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
23	3-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
25	4-خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
26	5-العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية
27	6-آثار سلوك المواطنة التنظيمية
30	خلاصة الفصل
	<b>الجانب الميداني</b>
	<b>الفصل الثالث : اجراءات الدراسة الميدانية</b>
33	تمهيد
34	منهج الدراسة

34	أولا : الدراسة الاستطلاعية
34	1-الهدف من الدراسة الاستطلاعية
35	2-وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
36	3-وصف أداة الدراسة الاستطلاعية
37	4-بعض الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة الاستطلاعية
40	ثانيا : الدراسة الأساسية
40	1-وصف عينة الدراسة الأساسية
42	2-وصف أداة الدراسة الأساسية
42	3-الأساليب الاحصائية المستخدمة
43	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة
45	تمهيد
46	1-عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى
47	2-عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية
48	3-عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة
49	4-عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة
50	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس : تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
52	تمهيد
53	1-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
54	2-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
55	3-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
55	4-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
57	الاستنتاج العام
58	مقترحات
61	قائمة المراجع
66	الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
35	جدول رقم (01) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية
37	جدول رقم (02) يبين توزيع فقرات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية
38	جدول رقم (03) يبين نتائج الصدق باستخدام المقارنة الطرفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية
39	جدول رقم (04) يبين قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية
40	جدول رقم (05) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث في الدراسة الأساسية وفق متغير الجنس
41	جدول رقم (06) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث في الدراسة الأساسية وفق متغير الأقدمية
41	جدول رقم (07) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث في الدراسة الأساسية وفق متغير السلك المهني
46	جدول رقم (08) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة ورقلة
46	جدول رقم (09) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب المستوى
47	جدول رقم (10) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الجنس
48	جدول رقم (11) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأقدمية
49	جدول رقم (12) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب السلك المهني

## فهرس الملاحق

الصفحة	الملاحق
66	ملحق رقم (01) يوضح الاستمارة الخاصة باستبيان سلوك المواطنة التنظيمية
69	ملحق رقم (02) يوضح نتائج الصدق والثبات لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية
71	ملحق رقم (03) يوضح نتائج الفرضية الأولى : الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب المستوى
72	ملحق رقم (04) يوضح نتائج الفرضية الثانية : الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الجنس
73	ملحق رقم (05) يوضح نتائج الفرضية الثالثة : الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأقدمية
74	ملحق رقم (06) يوضح نتائج الفرضية الرابعة : الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب السلك المهني

# المقدمة



أصبحت المنظمات اليوم في ظل التطورات الحاصلة والمنافسة الشرسة مطالبة بالحفاظ على انتاجيتها وادائها ونموها وذلك تجنباً لتأكلها وافلاسها، فهي تسعى للحفاظ على موردها البشري وتطويره وتأهيله وتكوينه حتى يكون ادائه مثمراً وفعالاً، ولا يقتصر الامر على الفرد بل يجب ان تهيكّل نفسها بما يتوافق مع المستجدات العلمية المتعلقة بالتسيير والادارة والتنظيم وذلك حتى تساعد نفسها على الحفاظ على مكتسباتها الاقتصادية، وتساعد العامل بأن توفر له كل الامكانيات والنظم والموارد للعمل بما يجعل ادائه يتوافق مع ما هو مطلوب. لذلك تحاول المنظمات البحث عن السلوكات التنظيمية التي تساعدنا في تحقيق ذلك .

ولعل سلوك المواطنة التنظيمية يعد من اهم القيم والثقافات التنظيمية التي تميز المؤسسات والعمال الذين يتحلون به، حيث ينعكس بالإيجاب على المنظمة بتحقيق اهدافها المرسومة والمخططة من دون ان تتحمل اعباء وتكاليف مالية، ويحافظ ويدعم مواردها مالية وصناعية وبشرية، وتصل ايجابته الى العاملين فيها بان يجعلهم يعملون ويتطوعون لأداء مهمات حتى وان كانت خارج توصيفهم الوظيفي، ويجعل العلاقة مع الزملاء متينة يميزها الاحترام ومد يد العون والشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة والدفاع عنها .

واهتمت العديد من الدراسات بسلوك المواطنة التنظيمية ونجد منها.

«دراسة (العزام 2015): بعنوان : "أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد بالأردن".

هدفت الدراسة الى معرفة الأثر الذي تلحقه الثقافة التنظيمية على تبني وتحفيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في بلدية الوسطية بمحافظة إربد. وقد أجرت الدراسة على (120) من العاملين بإختلاف مسمياتهم الوظيفية، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

وأظهرت النتائج وجود مستويات متوسطة للثقافة التنظيمية ومستويات عالية من سلوك المواطنة التنظيمية، وأيضاً وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل أبعاد الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أظهرت النتائج عدم وجود اختلافات في اتجاهات العاملين نحو سلوك المواطنة التنظيمية تعزي لخصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، المركز الوظيفي)». (زياد العزام، 2015، ص 125-126)

وهن تبرز الحاجة الملحة التي تدفع معرفة الى سلوك المواطنة التنظيمية والتعرف على المفهوم الذي تنطوي عليه.

«فيعرفه "labert" على أنه ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل، ويكون الى حد كبير عمل تقديري يقوم به العاملون داخل المنظمة، وتعود الفائدة منه على المنظمة.

ويعرفه "أبو تايه" أنه سلوك طوعي يقوم به الفرد دون انتظار المكافأة أو الحوافز المادية من أجل الارتقاء بالمنظمة، فهو شعور أو إحساس داخلي بالمسؤولية تدفع الفرد الى العمل الطوعي الذي يحقق طموحات المنظمة». (زياد العزام، 2015، ص110)

يستنتج مما سبق أهمية متغير الدراسة الحالية سلوك المواطنة التنظيمية، لأجل ذلك جاءت الدراسة لتلقي الضوء على مستوى ممارسة عمال إذاعة ورقلة لسلوك المواطنة التنظيمية ومعرفة فيما اذ كان هناك فروق وذلك تبعاً لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، السلك المهني).

لدراسة هذا الموضوع تم اقتراح الخطة المنهجية التالية :

أولاً : الجانب النظري واشتمل على فصلين :

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة. وتضمن تحديد الإشكالية، والفرضيات المقترحة، وأهمية، وأهداف، وحدود الدراسة، وتعريف الإجراءات لمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية. وذلك من خلال تعريفه، وأهميته، وابعاده، وخصائصه، وعوامله المعززة، وأثاره.

ثانياً: الجانب التطبيقي احتوى على ثلاثة فصول:

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية. وضم منهج الدراسة، والدراستين الاستطلاعية والأساسية، حيث طرحت الأولى هدف، ووصف العينة، ووصف الأداة، وبعض الخصائص السكومترية لدراسة الاستطلاعية. واشتملت الثانية على وصف العينة، ووصف الأداة، والأساليب الإحصائية لدراسة الأساسية.

الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة. وتناول عرض وتحليل لنتيجة فرضيات الدراسة، وكذا ملخص النتائج.

الفصل الخامس : تفسير ومناقشة نتائج الدراسة. وقد خصص لتفسير ومناقشة النتائج المحصل عليها واختتم بتقديم بعض المقترحات.

الجانب النظري

الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة.

1-تحديد الإشكالية.

2-فرضيات الدراسة.

3-أهداف الدراسة.

4-أهمية الدراسة.

5-حدود الدراسة.

6-التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة.

## 1-الاشكالية :

المنظمات مهما كانت طبيعتها ومدخلاتها ومخرجاتها فهي في مكوناتها الرئيسية تشترك بدرجة كبيرة، ولعل أهم عامل من هاته العوامل المشتركة المورد البشري، والذي يعتبر من الأساسيات الذي تعتمد عليه في إنجاز المخططات الموضوعية والأهداف المرسومة.

«وان نجاح المنشآت الحديثة في تحقيق أهدافها، يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية الموارد البشرية العاملة بها، وهناك اتفاق بين رجال الإدارة أن ادارة وتنمية الموارد البشرية هو المدخل الانجح لرفع وتحسين كفاءة اداء الموارد البشرية في منشآت الاعمال بما يحقق الانتاجية الاعلى والربحية الاعلى من ناحية، وكذلك رضا هذه الموارد البشرية من ناحية أخرى». (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2006، ص1)

يتضح من خلال مما سبق أهمية المورد البشري في تحقيق المنظمات لطموحاتها، وهذا ما أشار اليه "عادل محمد زايد"

«فلقد أدت التطورات الحديثة الى تأكيد أهمية عنصر الموارد البشرية باعتباره ميزة تنافسية كبرى، فلم تعد النظرة الى الموارد البشرية انها مجرد مصدر تكلفة يمكن التخلص منها إذا ما دعت الحاجة، بل هي استثمار طويل الاجل يحقق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة». (عادل محمد زايد، 2003، ص37)

وبالتالي فإن عملية تسيير الموارد البشرية ليس بالعملية السهلة كما نطن بل تحتاج الى العديد من الضوابط العلمية والعملية الدائمة، والمستمرة، والمحينة.

«فتسيير الموارد البشرية هي مجموعة الاجراءات والقرارات والسياسات، التي تمكن من الحصول في الوقت المرغوب على الموارد البشرية بالكفاءات والتأهيل والمعارف والقدرات المطلوبة، وتحفيزها وتطوير امكانياتها لتمكن من القيام بالنشاطات او الوظائف، وتحمل المسؤوليات من اجل استمرار حياة المؤسسة وتطورها» ( j.M perreti, 1984 ) ولا يمكن للمنظمات الحديثة او الكلاسيكية الوصول الى الأهداف التي سطرتهما، من دون الاهتمام بالتسيير الامثل للموارد البشرية، وحتى تتمكن من ذلك لا بد لها ان تهتم أكثر بالسلوك التنظيمي للأفراد العاملين داخل المنظمة كونه الركيزة الاساسية والدافع القوي الذي يحقق تنميتها.

فلاهتمام بدراسة السلوك الانساني في المنظمات، أصبح ضرورة ملحة يساعد ذلك ادارة المنظمات على الاستخدام الامثل لمواردها البشرية بما يحقق الانتاجية العالية.

«وإذا ما تعرفت الإدارة على سلوك العاملين، والأسباب وراء هذا السلوك، فإن ذلك يمكنها من توقع السلوك المستقبلي للعاملين في المواقف المختلفة، وكذلك التعرف على آثار هذا السلوك على المنظمة، ومن ثم تأخذ على عاتقها اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة هذه الآثار». (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2006، ص6)

ولعل من أبرز عناصر السلوك الإنساني سلوك المواطنة التنظيمية الذي تحاول المنظمات والباحثين والدارسين فهمه والوقوف على انعكاساته التي يحدثها داخل الهيكل التنظيمي.

«ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من الآثار الإيجابية التي تنعكس على التنظيمات، إذ يخلق تفاعل إيجابي بين أعضاء المنظمة، ويعزز انتمائهم ويرفع من مستوى رضائهم الوظيفي، كما يرفع من روحهم المعنوية، ومردوديتهم في الأداء الذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة.

فهو سلوك اختياري تطوعي، لا يخضع لنظام المكافآت الرسمية ولا الحوافز إذ هو سلوك غير مكلف للمنظمة، ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي، أي بمعنى لا يعتبر جزءاً من العمل الرسمي للموظف، ويعود بالنفع على التنظيم مثل سلوك مساعدة الزملاء، تحمل المسؤوليات الإضافية والاهتمام بالوسائل والمعدات الخاصة بالمنظمة والحفاظ عليها في المحصلة، ويعتبرها الموظف ملكاً خاصاً به يجب المحافظة عليه». (شلابي وليد، 2016، ص05)

والمنظمات الجزائرية كغيرها من المنظمات تتأثر بالسلوكات الصادرة عن عمالها على عدة جوانب، منها نمط التسيير والهيكل الإداري، ونسبة الإنتاج والنمو. فسلوك المواطنة التنظيمية كغيره من سلوكات الصادرة عن العمال كذلك له الأثر الإيجابي على فعالية المنظمة، ويمكنه من أن يجعل الوسط البيئي الداخلي للمنظمة يمتاز بالتجانس، والتوافق المهني، والروح المعنوية، والرضا العالين. فتستطيع أن تسيّر قدماً نحو تحقيق الانتاجية والعائد المرتفع والبرامج المسيطرة وتلبية الحاجات الخاصة بالعامل ومنها الشعور بالأمن والانتماء، ولقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وآثره على العمل ونذكر منها :

«دراسة (gautamtal, 2004) بعنوان : "سلوك المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي في نيبال".

تهدف هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين ابعاد المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي في نيبال على (450) موظف قاموا بتعبئة الاستبيان المعد للدراسة وهم خمس منظمات في نيبال تعمل في مجال الاتصالات والتلفزيون والبنوك، وتم الاعتماد على بعدي الايثار والطاعة من ابعاد المواطنة التنظيمية لمعرفة علاقتهم بالالتزام التنظيمي.

وتوصلت الى نتائج التالية :

-وجود علاقة ايجابية بين الالتزام المعياري والعاطفي من جهة وابعاد المواطنة التنظيمية المستخدمة من جهة اخرى.

-وجود علاقة سلبية بين الالتزام الاستمراري وبعده الطاعة.

-عدم وجود علاقة بين بعد الالتزام وبعده الايثار». (معمرى حمزة، 2014، ص33)

وتتفق الدراسة السابقة مع دراسة (bdsakoff et al, 2009) وذلك من خلال تناول ودراسة متغير السلوك التنظيمي.

«دراسة (bdsakoff et al, 2009) بعنوان : " اثر سلوك المواطنة التنظيمية على السلوك الفردي والتنظيمي

الهدف من الدراسة هو التعرف على اثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سواء على المستوى الفردي او التنظيمي ، وذلك بالاعتماد (168) موظف و(38) منظمة تعمل في الولايات المتحدة الامريكية وتم التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي من خلال تأثيره على (تقييم الادارة أداء العاملين، قرارات تخصيص المكافآت، معدل الدوران المتوقع والفعلي للعاملين، الغياب) وتأثيره على المستوى التنظيمي من خلال (انتاجية المنظمة، الكفاءة الانتاجية، رضا العملاء، تخفيض التكاليف).

فكانت نتائج التالية :

-وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية وعدد من مخرجات المستويات الفردية مثل تقييم الادارة لأداء العاملين، وقرارات تخصيص العوائد، ومعدل الدوران المتوقع والفعلي للعاملين، ومعدل الغياب، حيث ان وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين يزيد من درجة التقييم التي يحصلونها، ويؤثر في قرارات تخصيص العوائد بشكل ايجابي، كما يؤدي الى خفض معدل دوران.

-وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية وعدد من مخرجات المستويات التنظيمية مثل الانتاجية والكفاءة، وتخصيص التكاليف ورضا العملاء، وهذا يعني وجود مستوى مقبول من سلوك المواطنة التنظيمية يساعد المنظمة على خفض تكاليف الانتاج وزيادة الانتاجية والكفاءة ورضا العملاء». (معمرى حمزة، 2014، ص34)

وعلى غرار الدراسات الأجنبية نجد العديد من الدراسات العربية التي تطرقت الى سلوك المواطنة التنظيمية وتعتبر دراسة (محارمة، 2008) أحدها.

«دراسة (محارمة، 2008) بعنوان : " سلوك المواطنة التنظيمية في الاجهزة الحكومية "

هدف الدراسة تشخيص مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأثر مجموعة من العوامل الشخصية والوظيفية في ذلك المستوى لموظفي الاجهزة الحكومية القطرية، وقد اجريت الدراسة على (266) موظفًا .

وتوصلت النتائج الى :

-انه يوجد مستوى متوسط نسبيًا من سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد عينة الدراسة.

-وجود اختلافات جوهرية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الاجهزة الحكومية القطرية تبعًا للمتغير الجنس، اذ جاءت النتائج لصالح (الاناث، ومتغير سنوات الخبرة).

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية للمتغيرات الشخصية (العمر، الراتب الشهري، المستوى الوظيفي)».

(آية عبد القادر، 2015، ص14)

وتوصلت دراسة (محارمة، 2008) الى وجود سلوك المواطنة التنظيمية بمستوى متوسط وهذا ما يختلف عن (دراسة محمد راشد أبو سمعان، 2015) والتي تطرقت الى دراسة الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في المسمى الوظيفي.

«دراسة : (محمد راشد أبو سمعان، 2015) بعنوان : "محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى ضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة"

هدفت الدراسة الى تحليل العلاقة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط جهاز الشرطة بقطاع غزة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبانة، ومستهدفة عينة عشوائية مكونة من (400) ضابط، ممن يعملون في رتبة نقيب فما فوق، من مجتمع الدراسة البالغ عدده (1550) ضابط.



توصلت النتائج الى :

-وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

-وجود العدالة التنظيمية عمومًا بدرجة متوسطة.

-وجود سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة كبيرة وبجميع مكوناته.

-وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابة الباحثين تجاه العلاقة المبحوثة تعزى لمتغيرات شخصية (نوع الادارة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، الرتبة العسكرية، سنوات الخدمة)» (محمد ناصر ابو سمعان، 2015، ص156-158)

وقد اتفقت دراسة (بن زاهي منصور، معمرى حمزة، 2014) مع دراسة (محمد ناصر أبو سمعان، 2015) مع في وجود فروق في سلوك المواطنة التنظيمية يعزى لمتغير سنوات الخدمة.

«دراسة (بن زاهي منصور، معمرى حمزة، 2014) بعنوان : "سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة -ورقلة"

هدفت هذه الدراسة الى الكشف من واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بورقلة، ومدى اختلاف هذه السلوكيات تبعًا لمتغير الجنس والأقدمية، وقد اجريت الدراسة على (110) عاملاً واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة.

ومن أهم نتائجها :

-مستوى اداء سلوكيات المواطنة التنظيمية متوسط لدى العاملين.

-لا توجد فروق بين الجنسين في اداء سلوك المواطنة التنظيمية.

-العاملين الذين لهم مدة خدمة قصيرة يتمتعون بسلوك المواطنة التنظيمية اعلى من العاملين ذوي الخدمة الطويلة.» (بن زاهي منصور، معمرى حمزة، 2014)

وتختلف دراسة (لعور عاشور، 2014) فيما توصلت اليه من نتيجة مع دراسة (محمد ناصر أبو سمعان، 2015) ودراسة (بن زاهي منصور، معمري حمزة، 2014) حيث أفضت الى عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بإختلاف سنوات الخدمة.

«دراسة (لعور عاشور 2014) بعنوان : " التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية " تهدف هذه الدراسة الى التعرف على التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية، حسب أبعاد التمكين النفسي الأربعة (اهمية العمل، الاستقلالية، الكفاءة والتأثير في العمل).

وللتأكد من هذه الفرضيات اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استعمال مقياس التمكين النفسي، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة اساسية لجمع البيانات، حيث تمثلت عينة الدراسة في (80) فرد من افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لولاية سكيكدة.

وتوصل الباحث الى النتائج التالية :

-مستوى التمكين النفسي لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة مرتفع.

-يوجد تأثير لبعد اهمية الفعل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.

-يوجد تأثير لبعد الاستقلالية في العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.

-يوجد تأثير لبعد الكفاءة (الجدارة) على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.

-يوجد تأثير لبعد التأثير في العقل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.

-التمكين النفسي يؤثر على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.

-ليس هناك فروق بين افراد الحماية المدنية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن وسنوات الخدمة». (شلابي وليد، 2016، ص22-23)

فعظم الدراسات السابقة تناولت متغير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير اساسي وعلاقته بمتغير آخر كدراسة (gautamtal, 2004) ودراسة (bdsakoff et al, 2009) ودراسة (محمد راشد ابو سمعان، 2015) ودراسة (لعور عاشور، 2014). اما دراسة (محارمة، 2008)، ودراسة (بن زاهي منصور ومعمري حمزة، 2014) فقد اخذت سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير فردي.

فدراسة (بن زاهي منصور، معمري حمزة، 2014) اتفقت مع دراسة (محارمة، 2008) في كون أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية متوسط على عكس دراسة (محمد راشد أبو سمعان، 2015) فكان مستوي سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع.

وتوصلت دراسة (لعور عاشور، 2014) الى عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف سنوات الخدمة. أما دراسة (محارمة، 2008) و (محمد راشد أبو سمعان، 2015) وجدتا فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير (الجنس، وسنوات الخدمة).

وكانت معظم الدراسات حديثة من (2004 الى 2016)، وهذا ما يؤكد على ان تناوله مازال مستمراً.

ونتائج هذه الدراسات تعطي المنظمات دفعة نحو الاستمرارية والنمو. وبناءً على ما أكدته نتائج الدراسات السابقة على الأهمية البالغة لسلوك المواطنة التنظيمية. ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية بهدف الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة، وكذا معرفة الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير (الجنس، الأقدمية، السلك المهني).

وقد جاءت صياغة تساؤلات الدراسة كما يلي :

1- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة ؟.

2- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس ؟.

3- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الاقدمية؟.

4- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني؟.

## 2-فرضيات الدراسة :

1- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة؟.

2- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

3- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الاقدمية.

4- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.

## 3-أهداف الدراسة :

تمثلت في أهداف مباشرة وأهداف غير مباشرة.

### 3-1-أهداف مباشرة :

- معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

-الكشف عن الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

-الكشف عن الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الاقدمية.

-الكشف عن الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.

### 3-2-أهداف غير مباشرة :

- معرفة الابعاد التي تتحكم في سلوك المواطنة التنظيمية مما يسمح بتدعيمها وترقيتها داخل المنظمات.
- معرفة متغيرات التي تخلق فوارق في سلوك المواطنة التنظيمية والعمل على دعم متغيرات التي يكون سلوكها التنظيمي مرتفع وتطوير وترقية المتغيرات التي يكون سلوكها التنظيمي منخفض.
- معرفة الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية والذي يساهم تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات.

### 1-أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية والعملية فيما يلي :

#### 4-1-أهمية علمية :

- تظهر أهمية الدراسة العلمية في مدى مستوى وجود سلوك المواطنة التنظيمية.
- العمل على مواصلة البحث العلمي و تزويد مخزون النتائج الخاص بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية.
- الوصول الى تحديد المتغيرات الوسطية التي تؤثر في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.
- تحديد تأثير السلك المهني كمتغير وسيطي على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.
- الاطلاع على مدى تمتع عمال إذاعة الجزائر من ورقلة بسلوك المواطنة التنظيمية.

#### 4-2-أهمية عملية :

- دفع المنظمات الى الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية حيث اثبتت الدراسات الحديثة تدخله في دفع المنظمة نحو فعالية والأداء متطور.
- لفت انتباه المؤسسات ومجالس الادارة الى استفعال الاداء المنخفض في ظل غياب سلوك المواطنة التنظيمية والاهتمام به من خلال نتائج دراسة.
- تقديم نتائج اضافية فيها يخلص سلوك المواطنة التنظيمية في مجال معرفة وببحث علمي.

## 5- حدود الدراسة :

الحدود المكانية : اذاعة ولاية ورقلة.

الحدود الزمنية : الموسم الجامعي 2018/2017 بين 19 الى 28 مارس.

الحدود البشرية : عمال اذاعة ورقلة وعددهم 41.

الحدود الموضوعية : تطبيق أداة سلوك المواطنة التنظيمية.

## 6- التعاريف الاجرائية :

سلوك المواطنة التنظيمية :

السلوكات التي يبديها عمال الاذاعة لولاية ورقلة ذات طابع تطوعي اختياري، والتي لا ترتبط باجر رسمي وتظهر من خلال درجات استجابة الباحثين على أداة الدراسة التي تقيس (5) ابعاد لموسم جامعي 2018/2017 وهي :

• **بعد الايثار** : والمقصود به :

المساعدات الخاصة بالعمل التي يقدمها العامل في اذاعة ورقلة لزملائه عند الاصطدام بصعوبة أدائهم للعمل.

• **الكياسة (اللطافة)** : والمقصود به :

السلوكات والايماءات الايجابية التي يظهرها العامل في اذاعة ورقلة في علاقته مع زملائه وعدم توريطهم في مشاكل.

• **بعد وعي الضمير** : والمقصود به :

تجاوز العامل في اذاعة ورقلة لحد الادنى لمتطلبات العمل وخدمته لصالح العام والتزامه بأوقات العمل والدوام.

• **بعد الروح الرياضية** : والمقصود به :

رغبة العامل في اذاعة ورقلة في التسامح، وتحمل الضغوط الناشئة عن العمل.

• **بعد سلوك الحضاري** : والمقصود به :

اهتمام العامل في اذاعة ورقلة بمصير المنظمة والمحافظة على مصالحها وممتلكاتها.

الفصل الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية.

تمهيد.

1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

2- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.

3- ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

4- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.

5- العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية.

6- آثار سلوك المواطنة التنظيمية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

في ظل التطورات العلمية الحديثة وما تعانيه المنظمات من تهديدات تمس باستقرارها وطموحاتها نحو النمو والتطور، أصبحت مجبرة على الاهتمام بالعنصر البشري، والذي يشكل أحد أهم مواردها بل يدخل ضمن راس مالها ان كان يتمتع بكفاءات وقدرات وخبرات عالية.

وهذا الاهتمام يستدعي البحث ضمن العلوم العلمية والإنسانية، وعن المفاهيم والعناصر الحديثة التي تسهل على المنظمات تحقيق الفعالية.

ولعل سلوك المواطنة التنظيمية يعد أحد أبرز هذه المحددات التي يمكن له ان تشكل دافعاً لتنميتها وتحقيق ما تصبوا اليه، ويجعل من افرادها يساهمون بقوة في نجاحها ويشعرون أنهم جزء منها.

ففي هذا الفصل حاولنا التطرق الى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وأهميته، ثم ابعاده، وخصائصه، وفي الأخير العوامل التي تعزز وآثاره.



## 1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

تعددت المفاهيم لسلوك المواطنة التنظيمية بكونه من المواضيع العلمية المتعلقة بالعلوم الإنسانية حيث بدأ يكتسب اهتماماً وأهمية في منتصف القرن العشرين.

«يرجع الاهتمام بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية الى حركة العلاقات الانسانية التي ركزت على توظيف علم النفس، وعلم الاجتماع لفهم الظواهر التنظيمية، فبرزت مفاهيم جديدة كالروح المعنوية، والمشاركة، والثقة التنظيمية، والتنظيم غير الرسمي، ونظم التحفيز والمناخ التنظيمي.

ان الدراسات المعمقة لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية بدأت في الإطار الموسع لنظرية التبادل الاجتماعي (saialchge theory) حيث أكد أوجن "organ" (1977) على هذا السلوك في ترسيخ علاقات ثابتة بين قناعة العاملين ومفاهيم الأداء». (محمد عبد الحميد واخرون، 2015، ص69)

«وتعد دراسة باتمان وأوجن "bateman et organ" أول دراسة علمية لسلوك المواطنة التنظيمية وفي هذه الدراسة تم قياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال 30 بنداً، تصف سلوكيات وظيفية متنوعة تبين مواطنة القائم بها، ومن خلال اجراء التحليل اتضح أن هناك علاقة ارتباطية بين تلك البنود، وبذلك أطلقت تسمية المواطنة التنظيمية على هذا السلوك». (bateman et organ, 1974)

والمصطلحات العلمية قصد فهمها وتحديد السياق العام الذي تتمحور حوله لا بد من تحديد مفهومها اللغوي والاصطلاحي مما يسهل على الباحث وضع تصور لمفهومها العلمي. فإن بروز هذا المصطلح الحديث ضمن سياق السلوك التنظيمي دعى في البداية الى وضع مفهوم يحدد اطاره العام من خلال جوانبه ومحدداته وخصائصه واهدافه.

• «المواطنة في اللغة :

هي مصدر من فعل واطن بمعنى شارك في المكان اقامة ومولداً.

أما الوطن فهو المنزل الذي تقيم فيه وهو وطن الانسان ومحلّه». (ابن منصور، 1994، ص451)

وهنا تبرز الحاجة للتعريف الاصطلاحي حيث أن المشاركة في المكان تقتضي وتحتاج الى أسس وضوابط ومظاهر متعلقة بالمواطنة.

• «المواطنة اصطلاحًا :

هي شعور وجداني بالارتباط بالأرض وأفراد المجتمع المقيمين بتلك الأرض، وهذا الارتباط تترجمه مجموعة من القيم الاجتماعية، والتراث التاريخي المشترك، ومن ثم فإن المواطنة هي جذر الهوية الاجتماعية وعصبه». (قاسم زيدان، 2010، ص10)

اما من الناحية العلمية فهناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ولعل من أبرزها.

• «تعريف جورج وبريف "Gorge et Brief" :

بأنه السلوك الذي يؤديه الفرد اختياريًا علاوة على دوره الرسمي ويساهم في فعالية المنظمة». (Gorge, et Brief, 1992, p313)

ويتفق جورج وبريف "Gorge et Brief" مع أروجن "organ" في تعريف سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره سلوك تطوعي.

• «تعريف أروجن "organ" :

هو سلوك تطوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات الوظيفة ولا تشمل له لوائح المنظمة الخاصة بالمكافآت وترقيات العاملين». (organ, 1988)

ويشير أروجن "organ" في مفهومه الى التوصيف القانوني لسلوك المواطنة التنظيمية حسب تصوره لم يرد في اللوائح التنظيمية للمؤسسات والشركات. فحين أن أورلي وكاتمان "oreilly et chatman" يضيفان نقطة أخرى وهي عدم وجوده كذلك ضمن التوصيف التنظيمي والتسيري.

• «تعريف أورلي وكاتمان "oreilly et chatman" :

هو مجموعة من الافعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي ولكنها تجلب مصالح ومنافع لمنظمة تسمو عن المصلحة الفردية المباشرة». (محمد بن عبد الله، 2008، ص24)

وتكلم أورلي وكاتمان "oreilly et chatman" في تعريفهما لسلوك المواطنة التنظيمية عن أثاره فهو يقدم مصالحي ومنافع تخدم النسق التنظيمي، ولكن المنظمات قد تقبل هذا السلوك أو ترفضه.

• «تعريف اسكنكي "schnake":

على انه تعبير عن السلوك الاضافي الذي يتخطى السلوك الرسمي المحدد في توصيف الوظائف والمرغوب في نفس الوقت من المنظمة». (محمد بن عبد الله، 2008، ص24)

ويذهب اسكنكي "sghanke" الى جانب مهم وهو أن سلوك المواطنة التنظيمية يعد سلوكا مرغوبا من طرف المنظمات، فالرغبة لا تقتصر على الهيئة المستخدمة بل تتعدى الى المستخدم نفسه.

• «تعريف "الجمعيدي":

بانه مجموعة الافعال التطوعية التي تصدر من الموظف في مجال عمله والتي تتجاوز الادوار الوظيفية المطلوبة منه اداؤها رسميا». (محمد بن عبد الله، 2008، ص24)

"فالجمعيدي" يؤكد في طرحه أن المواطنة التنظيمية سلوك مرغوب من طرف الموظف، فبتالي هذه الرغبة التطوعية تنعكس بالإيجاب على أداءه ومهامه الإضافية، وهذه الرغبة الموحدة عند الموظف تحركها مجموعة من الأبعاد.

• «تعريف "زيدان اشرف":

بانه سلوك الضمير الحي أي الانجاز وفقا لما يعليه الضمير فهو سلوك الدور الاضافي ويتضمن تقديم المساعدة لزملاء، وللمنظمة ككل ويحسن صورة المنظمة أمام من لا ينتمون اليها، وامام المنظمات المنافسة، ويقوم الفرد بهذا السلوك دون النظر الى اعتبارات الحوافز او المكافآت المادية، وان امتنع عن ممارسته لا يتعرض للعقاب، والقيام به يسهم في تحقيق الرفاهية التنظيمية». (زيدان اشرف، 2006، ص580)

ويفصل "زيدان اشرف" في السياق المفاهيمي لسلوك المواطنة التنظيمية من خلال التحدث عن الأبعاد المتحركة والدافعة له، بذكره لبعده وعي الضمير، بعد الايثار، بعد السلوك الحضاري، وبعد الروح الرياضية. وتشدد عبد الرحمان نسرين في رؤيتها التعريفية لسلوك المواطنة التنظيمية على سلوك الفرد بإدراجه في خانة السلوكات الوظيفية والمهنية لا غير.

• «تعريف "عبد الرحمان نسرين" :

بانه سلوك وظيفي تطوعي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما انه لا يتم مكافآته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة». (عبد الرحمان نسرين، 2005، ص11)

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة أنها اشتركت في مجموعة من العناصر وهي :

-السلوك التطوعي الاختياري

-بطاقة الوصفية للعمل أو متطلبات وواجبات العمل

-الدور الرسمي

-فعالية المنظمة

وهي عناصر ايجابية تحاول المنظمات الوصول اليها بحيث تجعل العمل منظماً، ولا تمنع الدعم الصادر من الافراد وجماعات العمل ولكنها اهملت الجانب النفسي في كون ان هذا السلوك يحقق لفرد الرضا النفسي.

ولذلك نقدم التعريف التالي لسلوك المواطنة التنظيمية، فهو سلوك اختياري تطوعي يتعدى الواجبات الخاصة بالعمل والواردة في البطاقات الوصفية لأدوار الرسمية، ويحقق الفعالية للمنظمة والرضا النفسي لفرد.

## 2-أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

سلوك المواطنة التنظيمية كغيره من المتغيرات، والعناصر العلمية لديه أسس تجريبية نظرية، وهذه أسس تتحول الى نواتج تطبيقية عملية داخل المنظمات، فتستفيد منها في ضبط الأسلوب الأنجع الذي يحقق الأهداف المرجوة وبذلك يكتسي أهمية.

«تتلور أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنتائج الايجابية للمنظمة من العلاقات الداخلية الى النتائج الكلي والاهداف الكلية فهي تنظم العلاقات بين الأفراد وتحافظ على وحدة المنظمة وتجانسها وتساهم في تطوير وتحسين الأداء وتعزيز كفاءة المنظمة وهذا يزيد من حجم المخرجات وتحقيق النجاح والتميز لما لسلوك المواطنة من مرونة والخروج عن الدور الروتيني مما يحفز على الابداع والانتماء وحب العمل». (ابو تايه بندر، 2012، ص145)

الملاحظة ان الباحث قد ادرج اهمية سلوك المواطنة التنظيمية في فقرة تتضمن العناصر الخاصة بالمنظمة والعناصر الخاصة بالفرد مع بعض فاردنا ان نفصل في هذا الطرح بالتالي :

#### أ-على مستوى المنظمة :

-«تخفيف العبء المادي عن المنظمات فهو اضافة لمواردها.

-يخلق الحماس في الأداء وهذا ما يفتقده العمل الروتيني.

-يتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب بالمشاركة فيه». (محمد شفيق، 2015، ص37)

كما يمكن إضافة نقاط أخرى :

-العمل على تطوير اداء المنظمات وزيادة فعاليتها.

-توفير الوقت والتكلفة والجهد في انجاز الأهداف الآنية والمستقبلية.

-يطور أنظمة التسيير والتنظيم من خلال التنبه للنقائص التي يغطيها السلوك التنظيمي، وتدعيم الإيجابيات التي يضيفها.

-يساهم في تقليل الفجوة الاتصالية بين العمال على المستوى الأفقي والعمودي.

-يعتبر منبه للأخصائيين بضرورة مراجعة أنظمة التكوين والتدريب والتقييم والأداء.

#### ب-على مستوى فرد :

-«يوطد العلاقات بين الافراد والجماعات مما ينعكس إيجابًا على الأداء المتميز.

-يزيد من فعالية وكفاءة الموظف في العمل». (محمد شفيق، 2015، ص37)

وتوجد عناصر أخرى متمثلة في :

-ينمي الروح المعنوية وشعور الموظف بالرضا الوظيفي.

-يزيد من درجة ولاء والتزام الموظف نحو عمله.

-يجعل الموظف يساهم في الحفاظ على ممتلكاتها وأنظمتها

-يكسب الموظف الخبرة اضافة من خلال الاعمال التطوعية التي يقوم بها.

-يجعل المعلومات والتعليمات والمهام أكثر وضوحاً للعاملين من خلال الدور الذي يقوم به الأفراد الذين يتمتعون بمهارة الخاصة.

### 3-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

يرتبط سلوك المواطنة التنظيمية بمجموعة من الأبعاد التي تحدد مستوياته، وهذه المستويات تظهر بالضرورة داخل وضمن السياق التفاعلي بين الفرد الموظف والمنظمة التي ينتمي إليها وذلك من خلال الواجبات التي يؤديها والتي تعتبر خارجة عن مهامه الرسمية.

«من خلال الدراسات فقد اختلفت وجهات النظر في تحديد أبعاده، الا ان هناك اتجاهين، فالاتجاه الأول يقسمه الى بعدين، بعد فردي متعلق بمساعدة الموظفين الآخرين ومحاولة حل مشاكلهم، وبعد منظمي وهو سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة والذي لا يعد جزءاً من متطلبات الرسمية.

أما الاتجاه الثاني فيقسمه الى خمسة ابعاد وقد قسم علماء سلوك المواطنة التنظيمية الى خمسة أبعاد اساسية وهي :

الايثار، الكياسة (اللطافة)، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير». (محمد شفيق، 2015، ص38)

وفي ما يلي شرح لكل بعد من الأبعاد السابقة الذكر، فيشير "رياض آبا زيد" (2010) الى تعريف هذه الأبعاد كما يلي :

### 3-1-«الايثار :

وهي السلوك التلقائي الموجه نحو اعضاء المنظمة الرؤساء او الزملاء في المهام المتعلقة بالعمل وكيفية إنجازها والمساعدة، ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة الى مساعدة زملائ وعملاء المنظمة.

### 3-2- الكياسة (اللطافة) :

وتشير الى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات، وتمرير المعلومات، وتسهيل اجراءات وعمل المنظمة، ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية او غير رسمية.

### 3-3- وعي الضمير :

ويشير الى سلوك الفرد غير المباشر نحو المنظمة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام، وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف او المتوقع، والانصياع التلقائي الى سياسات وانظمة وتعليمات وقواعد العمل في المنظمة.

### 3-4- الروح الرياضية :

وتشير الى سلوك الفرد نحو استيعاب الاشياء غير المناسبة التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى او تدمر، بالإضافة الى التسامح والصبر والاحساس بمشكلات الآخرين». (رياض آبا زيد، 2010، ص10-11)

كما يضيف أحمد بن سالم بعد السلوك الحضاري.

### 3-5- «السلوك الحضاري» :

ويعني المشاركة البناءة والمسئولة في ادارة امور المنظمة، والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والمحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المنظمة واعلاناتها، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة». (احمد بن سالم العامري، 2004، ص6)

تشارك أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري) في مجموعة من العناصر، تتمثل في كونها مجموعة من السلوكات التي يبدها الموظف، وتعتبر هذه السلوكات طوعية اختيارية، ويكون اتجاهها نحو الزملاء في العمل، أو المنظمة، وحتى الفرد بحد ذاته نتيجة لما تخلفه هاته السمات من أثر إيجابي، وقد تمتد في بعض الأحيان الى العملاء والزبائن، والمتعاملين الاقتصاديين، والشركاء الاجتماعيين، نتيجة ارتباطهم بالمنظمة.

#### 4- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية :

يتسم سلوك المواطنة التنظيمية بجملة من الخصائص، وان حصر خصائص سلوك المواطنة التنظيمية يعد أمراً ضرورياً، ويساعد ذلك العلماء والباحثين في مجال العلوم الإنسانية من ضبط مظاهره وأشكاله، مع تحديد الأنماط والظروف والمواقف التي يتجسد فيها، والتدقيق في المعطيات والضوابط التي تتحكم فيه أي في ظهوره أو اختفاءه.

«ان سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره موضوعاً حديثاً في السلوك التنظيمي يجعله يتميز بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من موضوعات الأخرى التي تشكل المفهوم الخاص به ولا نستطيع ان ننفي خاصية التواصل والالتقاء وتفاعل هذه الموضوعات فيما بينها ولعل من ابرز خصائص هذا السلوك ما هو تالي .

-ان هذا السلوك يمثل تصرفات تتعدى الواجبات الأعباء الوظيفية، وهو زائد عما هو موصوف رسمياً في المنظمة.

-ان هذا السلوك اختياري وليس اجباري، بمعنى انه سلوك تطوعي ومقصود ومتصعد من جانب الافراد أنفسهم ويخضع لرغبتهم وارادتهم الحرة.

-شمولية سلوك المواطنة لأكثر من نمط سلوكي، فهو يقدم المساهمات الايجابية التي يمارسها الفرد طواعية من ناحية، ومن امثلة ذلك (مساعدة الفرد لزملائه بالعمل)، ومن ناحية اخرى هناك سلوكيات يتمتع الفرد عن ممارستها طواعية حتى لو كان من حقه ممارستها، وهذا ما يعرف بجودة الامتناع ومن امثلتها (تصيد الاخطاء في اعمال الآخرين).

-لا توجد علاقة رسمية او تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوصف الوظيفي.

-ان هذا السلوك هو مجموعة من الافعال وليس فعلاً واحداً، وتختلف هذه الافعال من منظمة الى اخرى.

-ان هذا السلوك يعكس ولاء الفرد للمنظمة وانتمائه اليها، ورغبته الاكيدة في البقاء بها، وفي الارتقاء بالمنظمة.

-ايجابية هذا السلوك، بمعنى قدرته على تحقيق اهداف المنظمة.

-ان سلوك المواطنة التنظيمية لا يرتبط بنظام المكافآت او العقاب الرسمي». (محمد ياسين حسون، 2016، ص57)

ويمكن ان نضيف عناصر اخرى تشكل خصائص لسلوك المواطنة التنظيمية.

-سلوك المواطنة التنظيمية يعزز من الآثار الايجابية للفرد على المنظمة.



- هذا السلوك يدعم العلاقات بين الافراد داخل المنظمة.
- يحقق الفعالية التنظيمية بدون الحاجة الى تكاليف واعباء إضافية.
- يساهم في تقارب التنظيم الرسمي وغير الرسمي للمنظمة.
- يقدم صورة حضارية لفرد والمنظمة.
- يمحي حدة الصراعات ويخفف من شدتها لتمييزه بالروح الرياضية.
- يزيد من درجة رضا الفرد عن نفسه وعن المنظمة.
- يعمل على رفع مستوى التزام والتعلق بالمنظمة والدفاع عنها.

#### 5-العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية :

هناك مجموعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية وتعمل على تعزيزه، وعدم اضمحلاله وفقدانه، وتختلف العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية من عوامل ذات علاقة بالفرد أو الأفراد داخل التنظيم، عوامل متعلقة بالعمل، وعوامل متعلق بالمنظمة .

«ولقد وضحت "الشمالية" مجموعة من العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية.

#### 5-1-العوامل الشفهية الإيجابية :

وتشمل القناعة بالعمل والتعهد الفعال، والثقة بالآخرين، اذ تعكس القناعة بالعمل فهم الموظفين للمعلومات المعرفية في ذاكرتهم، وتؤثر في عملية تعريفهم لأعمالهم، وتجعلهم يعبرون عن الدور الاضافي من ضمن الدور الفعلي للوظيفة.

اما التعهد الفعال، فانه كلما ارتفع مستوى التعهد الذي يمر به الموظف، كان أقدر على تعريف مسؤولياته وادواره الاضافية، وعندما يثق الافراد بالآخرين يؤدي ذلك للقيام بأنماط سلوكية متميزة، وعلى عكس من ذلك فان فقدان الثقة بالآخرين ينتج عنه انماط سلوكية اعتيادية.

## 5-2-العوامل الموقفية المدركة :

وتشمل قيم العمل وخصائص العمل، اذ تشير قيم العمل الى وجود قيم مشتركة تدل على منفعة مشتركة ككل من الافراد والمنظمة، وتؤدي الى وجود علاقات ذات أثر ايجابي، فعندما يشعر الفرد ان قيم العمل تتضمن احترام الفرد، واحترام حاجاتهم، فانه سيلتصق بها ويعمل على الاشتراك في مسؤوليات تؤدي الى تحسين الأداء .

اما خصائص العمل، وبخاصة المحفزة منها كالعمل ذي معنى، والاستقلالية، والتغذية الراجعة، فأثما تزيد من الدافعية الداخلية لدى الافراد، وتزيد من ممارستهم لأنماط سلوك الدور الاضائي.

## 5-3-عوامل المركز الوظيفي :

وتشمل تولي المنصب في المنظمة، ومستوى العمل الهرمي، فالأفراد ذوي الخدمة الطويلة، تصبح لديهم علاقات ضمنية وروابط قوية مع المنظمة، مما يولد فيهم مشاعر ايجابية تنعكس على اشكال وانماط سلوك الدور الاضائي نحو المنظمة، كما ان تولي المناصب العليا يزيد من الحافزية ومن امكانية العمل بشكل فعال، فضلا عن زيادة الحرية فيما يتعلق بممارسة انماط سلوكية متنوعة، والتي من ضمنها تقديم انماط سلوك الدور الاضائي». (علياء حسني، 2013، ص30-29)

تحدثت الباحثة عن مجموعة من العوامل التي تعزز سلوك المواطنة التنظيمية، واطافة الى العوامل الشخصية الايجابية نجد قيم خاصة بالفرد، وهي مساعدة والصبر والتحمل، فان هذه القيم ان كان فرد لا يتميز بها فأثما تجعله لا يميل الى التطوع ومساعدة في الاعمال والقيام بأعباء إضافية، وكذلك قيم تنظيمية ضمن عوامل المركز الوظيفي فان التنظيم داخل منظمة إذا فتح المجال امام المبادرة والابداع والابتكار في عمل فان ذلك يشجعه على ابراز هذا السلوك وعدم اخفائه. ويمكن أن تظهر عوامل أخرى متعلقة بالمنظمة، فالثقافة التنظيمية الخاصة بها، ورؤيتها في التغيير والتغيير التنظيمي، ومحاولة بحثها عن الفعالية التنظيمية كلها عوامل تسهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

## 6-آثار سلوك المواطنة التنظيمية :

طبيعة الحال ان أي سلوك تنظيمي يتضمن مجموعة من الآثار التي قد تكون إجابيه أو سلبية وتعتبر هاته الآثار محصلة عن علاقة تفاعل القيم التنظيمية وتواصلها، المتواجدة داخل المنظمات، ولا يشذ السلوك التنظيمي عن هذه الأمر حيث أن وجدته أو انعدامه يؤدي حتما الى نواتج.

«لخص الباحثين آثار سلوك المواطنة التنظيمية في مجموعات من العناصر حيث تنعكس هذه الآثار على الفرد والمنظمة لتصل الى مخرجاتها.

فأشار "Podsakroff" الى :

- أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر على الاداء والنجاح التنظيمي من خلال تحسين انتاجية العاملين والادارة، وتسخير موارد المنظمة النادرة لخدمة الاهداف الانتاجية ذلك انما تؤدي الى تماسك وتعزيز روح الفريق. والتعاون على حل المشاكل وهذا من شأنه توفير وقت الإدارة.

- تحقيق تنسيق بين اعضاء فرق العمل.

- تعزيز قدرة المنظمة على جذب الموظفين الجدد والحفاظ عليهم من خلال جعل مكان العمل أكثر متاعاً وجاذبية.

- تزيد من قدرة المنظمة على التكيف والتأقلم مع البيئة.

- تحقيق الثبات في الاداء للتخلص من اهمال الموظفين الغائبين وكذلك الانجاز وفق الضمير الحي.

كما يؤكد "الفهداوي" ان مفهوم المواطنة التنظيمية له أثر بارز في احلال مفهوم التغيير التحويلي (transformation alchange) الذي يمثل منهجا مدروسا يقتضي تصفيته التعامل مع المفاهيم حيوية اخرى، تسهم في دفع المنظمات الى وجهتها وفي مقدمة تلك المفاهيم يأتي مفهوم المواطنة التنظيمية الذي يركز على منظومة القيم والمعرفة الادارية والاتجاهات الثقافية التي تعكس تصورات الأفراد العاملين في منظمة وقد اشار "خليفة" الى مجموعة من الآثار كذلك وهي :

- تؤدي الى تحسين الانتاجية وتعتبر مصدر مجاني لها.

- تحسین قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء.

- يؤدي الى الالتزام وحل المشكلات.

- تحسین كفاءة المنظمة وفعاليتها.

- تقليل مستوى التسرب الوظيفي.

-رفع الروح المعنوية للعاملين.

-تحقق تلك السلوكيات أفضلية وميزة تنافسية». (غنوة محمد نادر، 2013، ص 85-86)

ومن الآثار الايجابية التي يمكن ان يقدمها سلوك المواطنة التنظيمية كذلك :

-يقدم صورة ايجابية عن المنظمة مما يسهم في تفاعل الزملاء والعملاء معها .

-يقلل من الخسائر المادية عند حدوث المشكلات والاعطاب من خلال المساهمة في تجاوزها في اقل وقت ممكن.

-يساهم في حصول الفرد على الترقيات والعلاوات بطريقة غير مباشرة.

-يجعل من الفرد يتمتع بكفاءة عالية وخبرة متفوقة وبالتالي يسهم في زايد راس مال المنظمة.

-تقليل نسبة حوادث العمل والتمارض والعطل المرضية.

-تجاوز المشكلات الأرغونومية المتعلقة بالألات وأمكنة العمل.

-زيادة فعالية المنظمة على المستوى الداخلي (الاداري والتنظيمي) وعلى مستوى خارجي (المخرجات)

-يزيد من ربحية المنظمة ونموها.

## خلاصة الفصل :

تطرقنا في السابق الى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعتبر سلوك اختياري تطوعي يتعدى الواجبات الخاصة بالعمل والواردة في البطاقات الوصفية لأدوار الرسمية ويحقق الفعالية للمنظمة والرضا النفسي للفرد.

وادرجت اهمية على مستوى المنظمة بحيث يكسبها الاداء الفعال والمثمر اما على مستوى فرد فينمي روحه المعنوية وولاءه للمنظمة، وعددنا ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في (5) ابعاد وهي : الايتار ، الكياسة (اللطافة)، ووعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وانتقلنا الى خصائصه المتمثلة في التطوع وعدم الارتباط بالواجبات والاعباء الرسمية وعدم الارتباط بالمكافآت الرسمية، في حين ان عوامله المعززة هي العوامل الشخصية الايجابية، العوامل الموقفية المدركة، عوامل المركز الوظيفي، اما عن آثاره الايجابية فهو يساهم في الاداء الناجح للمنظمة وتعزيز قدرتها على تكيف، وتحقيق افضلية وميزة تنافسية بين الموظفين.

الجانب الميداني

الفصل الثالث : اجراءات الدراسة الميدانية.

تمهيد.

1-منهج الدراسة.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية.

1-الهدف من الدراسة الاستطلاعية.

2-وصف عينة الدراسة الاستطلاعية.

3-وصف أداة الدراسة الاستطلاعية.

4-بعض الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

ثانياً : الدراسة الأساسية.

1-وصف عينة الدراسة الأساسية.

2-وصف ادوات الدراسة الأساسية.

3-الأساليب الاحصائية المستخدمة.

خلاصة الفصل.

تمهيد :

تعد اجراءات الدراسة الميدانية جزءا ضروريا في عملية اعداد الدراسات والبحوث وذلك حتى يتمكن الباحث من الاستناد والاستدلال على الجانب النظري الذي تطرق اليه في السابق. فلا بد ان تراعى الخطوات المنهجية في اعداد الدراسة الميدانية.

فهذا الفصل سيقدم فيه منهج الدراسة، ثم الدراسة الاستطلاعية بذكر هدفها، وعييتها وأداتها، وخصائصها السيكومترية. وبعد ذلك الدراسة الأساسية، بوصف عينة وأداة الدراسة الأساسية، وتحديد الاساليب الاحصائية المستخدمة.



## 1- منهج الدراسة :

لتحقيق النتائج الدقيقة في الدراسات العلمية يجب اختيار المنهج المناسب والذي يتناسب مع الظاهرة وإجراءاتها وأدواتها ومعلوماتها.

«المنهج هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة، وتصويرها كميًا، عن طريق جمع معلومات مقنعة عن المشكلة وتصنيفها، وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة». (بوحوش، محمد نبيات، 1995، ص134)

ومن أنواع المناهج المنهج الوصفي.

«ويعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويتم وصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كميًا وكميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا ويوضح مقدار هذه الظاهرة». (محمد عبيدان واخرون، 1999، ص20)

وباعتبار الدراسة المعدة استطلاعية، وذلك من خلال بحثها عن مدى وجود ظاهرة ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية، فالمنهج الأنسب هو الوصفي الاستطلاعي المقارن الذي يساعد في جمع المعلومات من بيئتها، ووصف الظاهرة وكشفها. والبحث عن أسبابها، وتفسير نتائجها.

## أولاً : الدراسة الاستطلاعية :

الدراسة الاستطلاعية عنصراً مهماً في إجراءات الدراسة الميدانية، فهي توجه وتنبه الباحث نحو كل الإجراءات والبيانات المتعلقة بموضوع بحثه.

«الدراسة الاستطلاعية ليست للتحقق من صلاحيات أدوات البحث فقط ولكن لتحقيق المعرفة بالموضوع المراد دراسته وتجميع الملاحظات والتعرف على أهمية البحث وتحديد فروضه». (محي الدين مختار، 1996، ص48)

## 1- الهدف من الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة ضرورية في إعداد البحوث العلمية، ومن ذلك فإن الباحث يستطيع من خلالها التعرف على السمات والبيئة والعينة المستهدفة بالدراسة ومن أهدافها :

- التعرف على الأدوات المناسبة لجمع المعلومات.

- التأكد من دقة الاداة المستخدمة من طرف الباحث في جمع المعلومات من خلال خصائصها السيكومترية.

- التعرف على خصائص العينة.

- تزويد الباحث بالتفسيرات التي يحتاجها والتي لها علاقة بنتائج البحث.

- تقليل الصعوبات التي تصادفه في الدراسة الأساسية.

## 2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية :

طبق استبان سلوك المواطنة التنظيمية بصورة تجريبية على عينة عشوائية ميسرة، تمثل عينة الدراسة الاستطلاعية من عمال اذاعة ورقلة قدر عددها بـ 8 أفراد من مجموع 41 عاملا وذلك قصد التحقق من وضوح الاستبيان، وفهم المستجيبين لتعليماته وبنوده.

والجدول الموالي رقم (01) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية.

### جدول رقم (01) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية.

المتغير	العدد	النسب المئوية	المجموع
الجنس	ذ	62.5%	100%
	أ	37.5%	
الأقدمية	أقل من 10 سنوات	25%	100%
	أكثر من 10 سنوات	75%	
السلك المهني	أسلاك مشتركة	37.5%	100%
	أسلاك خاصة	62.5%	

### 3- وصف أداة الدراسة الاستطلاعية :

تستخدم أدوات الدراسات العلمية في جمع البيانات المتعلقة بمفردات البحث سواء في الدراسة الأساسية أو الاستطلاعية.

«الاستبيان أكثر الوسائل استخداما للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد، ويرجع ذلك لأسباب عديدة منها أن الاستبيان اقتصادي نسبيا، ويمكن إرساله الى أشخاص في مناطق بعيدة، كما أن الأسئلة او المفردات مقننة من فرد لأخر، ويمكن ضمان سرية الاستجابات، كما أنه يمكن صياغة الاسئلة لتناسب أغراضا محددة». (رجاء أبو علام، 2007، ص423)

وقد تم اختيار الاستبيان لتوافقه مع أهداف وطبيعة الدراسة، وجمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة من أفراد العينة. وهو معد من طرف الباحث "شلابي وليد" (2016)، استخدمه في دراسته حول (الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال الادارة المحلية بولاية مسيلة)

واحتوت الأداة على 20 بند مقسمة على خمسة أبعاد وهي : (الايثار، الكياسة (اللطافة)، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري، ولكل بعد أربعة فقرات، أما البدائل فهي خمسة (موافق، موافق بشدة، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

وتم تعديل البديلين الاخيرين ليصبحا (أعارض، أعارض بشدة)، بعد التأكد من الخصائص السيكمترية وكان تصحيحها وفق سلم "ليكرت"، فأقصى درجة يحصل عليها الموظف في كل فقرة هي 5 وأقل درجة هي 1 بالشكل التالي :

موافق بشدة 5

موافق 4

محايد 3

معارض 2

معارض بشدة 1

وفيما يلي أبعاد المواطنة التنظيمية وأرقام الفقرات التي تنتمي إليها حسب توزيعها في الاستبيان مدرجة في الجدول رقم (02).

#### جدول رقم (02) يبين توزيع فقرات استبيان المواطنة التنظيمية

أبعاد المواطنة التنظيمية	الفقرات التي تقيسها
الايثار	4-3-2-1
الكياسة (اللطافة)	8-7-6-5
الروح الرياضية	12-11-10-9
وعي الضمير	16-15-14-13
السلوك الحضاري	20-19-18-17

#### 4- بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

##### 4-1- الصدق :

الاطمئنان على مدى دقة نتائج الدراسة، يعتمد على مستوى العالي المقبول لخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، ومن ضمنها الصدق والثبات.

«يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحية الاختبار لقياس وما وضع لأجله، ويعتبر صدق الاختبار شرطا ضروريا ينبغي توفره في الاختبار، والا يفقد الاختبار قيمته كوسيلة لقياس الخاصية التي نريد قياسها به». (عبد الحفيظ مقدم، 2003، ص746)

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على طريقتين لقياس الصدق، وهما صدق المقارنة الطرفية والصدق الذاتي وفيما يلي وصف لكل طريقة على حدى.

##### 4-1-1- صدق المقارنة الطرفية :

«يطلق عليه اسم الصدق التمييزي لأنه يميز بين متوسطات درجات المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، ويتم اختيار أفراد هاتين المجموعتين بعد ترتيب الأفراد تنازليا حسب المحصل عليها بعد تطبيق الاختبار، ثم نختار من الطرف العلوي

27%، ومن الطرف السفلي 27٪، تتم مقارنة متوسطي المجموعتين باستخدام اختبار (T)». (بشير معمرية، 2002، ص144).

وفيما يلي جدول رقم (03) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول رقم (03) يبين نتائج الصدق باستخدام المقارنة الطرفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية :

العينة	عدد الافراد	المتوسط حسابي	الانحراف معياري	قيمة (ت) محسوبة	قيمة (ت) مجدولة	درجة الحرية	دال عند مستوى
الفئة العليا	4	92.75	2.63	3.78	2.44	6	0.01
الفئة الدنيا	4	80.50	5.91				

ويبين الجدول ان قيمة (ت) المحسوبة والتي قدرت بـ (3.78)، هي أكبر من قيمة (ت) المجدولة والمقدرة بـ (2.44) عند درجة الحرية (6)، وهي دالة احصائيا عند مستوى 0.01 مما يجعل الاداة درجة صدقها عالية.

#### 4-1-2- الصدق الذاتي :

«يعرف الصدق الذاتي للاختبار أنه صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب واخطاء القياس ولأن معامل ثبات الاختبار هو هذه الدرجة التي حصلت من شوائب وأخطاء القياس يصبح من الممكن في هذه الحالة استخلاص معامل صدق الاختبار منها وذلك بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات بوصفة معامل للصدق كالآتي :

$$\text{الصدق} = \sqrt{\text{الثبات}} \quad \text{« (سلمان الجنابي، 2016، ص18) »}$$

انطلاقا من معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية فإنه وبالتعويض في معادلة الصدق الذاتي نجد ما يلي :

حيث ان الصدق الذاتي  $\sqrt{0.87} = 0.93$  وتعتبر قيمة عالية، ما يدل أن المقياس يتمتع بقدر عال من الصدق يجيز استخدامها في الدراسة الأساسية.

#### 4-2- الثبات :

«ان القياس الجيد هو القياس الذي يعطي النتائج ذاتها في كل مرة يتم اعتماده، بغض النظر عن الفرد القائم بعملية القياس». (فارق مجذوب، 2003، ص125)

«نقول ان الاختبار ثابت يعني مدى الدقة او اتساق او استقرار نتائجه، فيما لو طبق على عينة من الأفراد في مناسبتين مختلفتين». (عبد الحفيظ مقدم، 2003، ص125)

وقد تم حساب ثبات الأداة الدراسة الحالية بطريقتين هما التجزئة النصفية، وطريقة ألفا كرونباخ وفيما يلي شرح بالتفصيل لكل طريقة على حدى.

#### 4-2-1- ثبات التجزئة النصفية :

«وفي هذه الطريقة يقسم المقياس الى نصفين دون معرفة المفحوص، ويقدم الى المستجيبين على أنه مقياس واحد، ثم يضع المصحح درجتين لكل مفحوص درجة على النصف الأول ودرجة على النصف الثاني، ثم يحسب معامل الارتباط بين درجات المستجيبين على نصفي المقياس، ويسمى معامل الثبات النصفية ويتم تصحيحه بمعادلة احصائية مثل معادلة "سبرمان براون"، أو "جتمان"، أو "رولون" ويكون مقياس ثابتا إذا كان معامل الارتباط عاليا». (محمد خليل واخرون، 2009، ص268)

قسم الاستبيان الى جزئين يضم الجزء الأول الفقرات الفردية، والجزء الثاني الفقرات الزوجية، ثم حسب معامل الارتباط بين درجات الجزئين وتصحيحه بمعادلة "سبرمان براون". والنتائج موضحة في الجدول الموالي.

والجدول التالي رقم (04) يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (04) يبين قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية .

معامل الارتباط	قبل تعديل	بعد تعديل
استبيان سلوك مواطنة تنظيمية	0.77	0.87

نلاحظ من خلال الجدول رقم(04)، أن قيمة معامل الارتباط من خلال جدول قدرت ب(0.77)، وبعد تعديلها بمعامل "سبرمان براون" صارت (0.87) وهي قيمة عالية.

#### 4-2-2 ألفا كرونباخ :

قدر معامل ألفا كرونباخ لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية ب(0.87) وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن أداة الدراسة

صالحة لاستعمالها في الدراسة الأساسية، لكونها تتمتع بقدر عالي من الصدق والثبات، وقد تم حساب عن طريق برنامج الجزم الإحصائية (spss) النسخة (17).

### ثانياً : الدراسة الأساسية :

لقد سمح التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأداة سلوك المواطنة التنظيمية، ضمن اجراءات الدراسة الاستطلاعية، من متابعة الدراسة الأساسية، وتطبيق الأداة على مجتمع الدراسة، وذلك وفق خطوات ومراحل منهجية تطبيقية.

### 1- وصف عينة الدراسة الأساسية :

تعد الدراسة الأساسية عملية مكتملة لمسار الصحيح الذي تتم به الدراسة الاستطلاعية، وهي الجزء الأساسي الذي تعتمد عليه الدراسات العلمية في جمع البيانات المتعلقة بمفردات مجتمع البحث. «الأصل في البحوث العلمية أن تجرى على جميع أفراد مجتمع البحث لأن ذلك أدعى لصدق النتائج». (صالح بن حمد، 1995، ص193)

فالدراسة طبقت على جميع عمال اذاعة ورقلة والمقدر عددهم ب41 عاملاً وتم استرجاع 41 استبيان المسلمة للمبحوثين حيث اعتمد على طريقة الحصر الشامل. «فالحصر الشامل هو الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الاحصائي، بهدف الحصول على معلومات احصائية شاملة لخاصية او أكثر من خواص المجتمع، ومن ثم اجراء التحاليل المنهجية اللازمة». (Ansions Guy, 1997, p11)

وعند تفرغ البيانات الخاصة بالاستبيان وردت خصائص أفراد مجتمع البحث وفق خصائص (الجنس، الأقدمية، السلك المهني).

والجداول الموالية رقم (05) و(06) و(07) توضح توزيع أفراد مجتمع البحث وفق متغيرات (الجنس، الأقدمية، السلك المهني).

### • حسب متغير الجنس :

جدول رقم (05) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث في الدراسة الأساسية وفق متغير الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	26	63.41%
انثى	15	36.58%
المجموع	41	100%

الجدول يوضح ان عدد الذكور هو 26 أي بنسبة 63.41% وعدد الاناث 15 بنسبة 36.58% والمجموع الكلي كان 41.

• حسب متغير الاقدمية :

جدول رقم (06) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث في الدراسة الأساسية وفق متغير الأقدمية.

الاقدمية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	7	17.07%
أكثر من 10 سنوات	34	82.92%
المجموع	41	100%

قدر عدد العمال الذين لهم أقدمية أقل من 10 سنوات بـ 7 وجاءت نسبتهم بـ 17.07% أما عدد العمال الذين تميزوا بأقدمية عمل أكثر من 10 سنوات فهم 34 بنسبة 82.92%.

• حسب متغير السلك المهني :

جدول رقم (07) يبين توزيع أفراد مجتمع البحث في الدراسة الأساسية وفق متغير السلك المهني.

السلك المهني	العدد	النسبة المئوية
أسلاك مشتركة	14	34.14
أسلاك خاصة	27	65.85%
المجموع	41	100%

بلغ عدد العمال أسلاك مشتركة 14 وذلك بنسبة 34.14% فحين ان عدد العمال أسلاك خاصة كان 27 ونسبتهم 65.85%.



## 2- وصف أداة الدراسة الأساسية :

ضمت الأداة بعد التأكد من صدقها وثباتها خمسة أبعاد وهي مرتبة بالصورة التالية :

الايثار، الكياسة(اللطافة)، الروح الرياضية، وعي الضمير، سلوك الحضاري.

واحتوى كل بعد على أربع فقرات فكانت أرقام فقرات البعد الأول هي (1،2،3،4)، أما البعد الثاني (5،6،7،8)

والبعد الثالث (9،10،11،12)، ثم البعد الرابع (13،14،15،16)، وأخيرا البعد الخامس (17،18،19،20)

حيث بلغ عدد فقرات الاستبيان 20 بندا، وهي موجبة وكان تصحيحها وفق بدائل خمسة أوافق بشدة(5)،

أوافق(4)، محايد(3)، أعارض(2)، أعارض بشدة(1).

## 3- الأساليب الاحصائية المستخدمة :

قصد معالجة البيانات وصفية، والحصول على مؤشرات كمية تساعد على التحليل والتفسير، يجب استخدام

الأساليب الاحصائية المناسبة في البحوث العلمية خصوصا ذات الطابع الميداني. فتم الاعتماد في الدراسة الحالية على:

1-النسب المئوية.

2-المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

3-اختبار(ت) لعينتين مستقلتين.

## خلاصة الفصل :

جاء فصل اجراءات الدراسة الميدانية في عناصر متعددة، فكان أولها منهج الدراسة، ثم تم الانتقال بعد ذلك الى الدراسة الاستطلاعية، حيث وضع هدفها ووصفت عينتها وأداتها المعدة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وتم التأكد من صدقها وثباتها في خصائصها السيكومترية، وفي الدراسة الأساسية وصف مجتمع، وأداة الدراسة الأساسية، وحددت الاساليب الاحصائية الأنسب للدراسة.

الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة.

تمهيد.

1- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى.

2- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية.

3- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة.

4- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل.

تمهيد :

نقدم في هذا الفصل عرض وتحليل للنتائج الدراسة، بعد الحصول على البيانات الكمية للدراسة الأساسية من خلال الأداة المطبقة، وذلك بمعرفة المستوى المرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة، والفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الجنس والأقدمية والسلوك المهني، من خلال الأساليب الاحصائية المناسبة، وبعرض الجداول الخاصة بالفرضيات وقراءتها والتعليق عليها.

## 1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية على ما يلي : مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة. للإجابة على هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي، ودلالة الفروق بين متوسطين باستخدام اختبار (ت). والجدولان التاليان رقم (08) و(09) يوضحان ذلك.

جدول رقم (08) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

الانحراف المعياري	متوسط الفعلي	متوسط حسابي	اداة سلوك المواطنة التنظيمية
13.61	50	80.90	

قدر المتوسط الحسابي لأداة سلوك المواطنة لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة بـ (80.90)، وهو أكبر من المتوسط الفعلي للأداة والذي تبلغ قيمته (50)، وبالتالي فان : مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

جدول رقم (09) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب المستوى.

مستوي	عدد الافراد	المتوسط حسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) محسوبة	قيمة (ت) مجدولة	درجة الحرية	دال عند مستوى
ذوي مستوى منخفض	7	55	10.97	11.22	1.68	39	0.01
ذوي مستوى مرتفع	34	86.24	5.59				

فالجدول يوضح أن المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة ذوي مستوى مرتفع بلغ (86.24)، بانحراف معياري قدره (5.59)، وهو أكبر من المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة ذوي مستوى منخفض، والذي بلغت قيمته (55) بانحراف معياري قدره (10.97).

حيث ان قيمة (ت) محسوبة قدرت ب(11.22)، وهي أكبر من (ت) مجدولة (1.68) عند درجة حرية (39)، وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى (0.01).

وهذا ما يؤكد : ان سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

## 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية على ما يلي : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

للوصول للإجابة حول الفرضية تم استخدام اختبار (ت) لدراسة الفروق حسب الجنس.

والجدول التالي رقم (10) يوضح الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الجنس.

### جدول رقم (10) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الجنس.

الجنس	عدد الافراد	المتوسط حسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) محبوبة	قيمة (ت) مجدولة	درجة حرية	دال عند مستوى
ذكور	26	77.58	15.94	2.15	1.68	39	0.05
اناث	15	86.67	4.45				

نجد في الجدول ان المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة الاناث بلغ (86.67)، والانحراف المعياري لهاته مجموعة هو (4.45)، وان هذا المتوسط أكبر من المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة الذكور والمقدر (77.58) فحين ان انحرافه المعياري (15.94).

وتقدر قيمة (ت) محسوبة (2.15)، وهي أكبر من (ت) مجدولة (1.68) عند درجة حرية (39)، فهي ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05).

وعليه فقد تم اثبات الفرضية أي أنه : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

### 3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة :

نص الفرضية : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

للتحقق من الفرضية تم استخدام اختبار (ت) لدراسة الفروق حسب الأقدمية.

فالجدول الموالي رقم (11) يوضح الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأقدمية.

#### جدول رقم (11) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأقدمية.

الاقدمية	عدد الأفراد	المتوسط حسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) محسوبة	قيمة (ت) مجدولة	درجة حرية	دال عند مستوى
أقل من 10 سنوات	7	81.57	13.12	0.14	1.68	39	غير دالة
أكثر من 10 سنوات	34	80.76	13.90				

بالرجوع الى الجدول بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة الذين تميزوا بأقدمية أقل من 10 سنوات (81.57)، أما الانحراف المعياري (13.12)، وهي قيم تقارب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لعمال الاذاعة الذين تميزوا بأقدمية أكثر من 10 سنوات على توالي (80.76)، (13.90).

حيث ان مقدار (ت) محسوبة (0.14)، وهي قيمة أقل من (ت) مجدولة (1.68) عند درجة حرية (39)، وبالتالي غير دالة احصائيا.

وعليه نرفض فرضية البحث ونقبل فرضية صفرية وهي :

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

#### 4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة :

نص الفرضية : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.

وفيمايلي جدول رقم (12) يوضح الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير السلك المهني.

#### جدول رقم (12) يبين الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير السلك المهني.

السلك المهني	عدد افراد	المتوسط حسابي	الانحراف معياري	قيمة (ت) محسوبة	قيمة (ت) مجدولة	درجة حرية	مستوى دلالة
عمال أسلاك مشتركة	14	73.57	13.81	2.66	1.68	39	0.01
عمال أسلاك خاصة	27	84.70	12.07				

الجدول يوضح ان قيمة المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة الذين يعملون كأسلاك خاصة (84.70)، اما مقدار الانحراف معياري لمجموعتهم (12.07)، ويعد المتوسط الحسابي المذكور سالفا أكبر من متوسط حسابي لعمال الاذاعة الذين يعملون كأسلاك مشتركة والذي بلغ (73.57)، بانحراف معياري قدره (13.81).

يؤكد الجدول أن قيمة (ت) محسوبة قد وصلت الى (2.66)، وهي أكبر من قيمة (ت) مجدولة (1.68) عند درجة حرية (39)، ومستوى دلالتها عند (0.01).

أي أنه : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.



## خلاصة الفصل :

في هذا الفصل تم اختيار فرضيات الدراسة وذلك بعد معالجتها وفق الأسلوب الاحصائي الأنسب، فكانت النتائج

التالية :

-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

-توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير

الجنس.

-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير

الأقدمية.

-توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير

السلك المهني.

الفصل الخامس : تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

تمهيد.

1-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى.

2-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية.

3-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة.

4-تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة.

الاستنتاج العام.

مقترحات.

تمهيد :

الفصل يتضمن تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الخاصة بالفرضيات الأربعة، بالاعتماد على الدراسات السابقة، وما جمعه الباحث من معلومات من خلال الدراسة الاستطلاعية والأساسية.

ومحاولة الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة، ومعرفة الفروق في متغير الدراسة باختلاف (الجنس، الأقدمية، السلك المهني).

## 1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية على ما يلي :

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

وبينت النتائج الخاصة بالجدول رقم (08) و(09) صحت الفرضية البحثية، بأن سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

وتدل هذه النتيجة أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمتمثلة في الايثار، والكياسة (اللطافة)، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري لها دور ايجابي في دفع وتنمية هذا السلوك داخل الاذاعة، حيث ان هذه الخصائص تجعل عمال الاذاعة يعملون بانسجام وتوافق ودرجة عالية من الرضا الوظيفي والروح المعنوية، وكذلك يشعرون بالانتماء والالتزام الوظيفي، فيحاولون ان يؤدوا واجباتهم بأقصى ما لديهم من دون تدمير او سخط، ويشعرون بالحماية وتضامن.

والاذاعة كمنظمة تحاول ان تدعم سلوك المواطنة التنظيمية، من خلال فتح المجال امام مبادرات فردية او جماعية وابداء الرأي، وتوفير مناخ تنظيمي ايجابي يمنع التسرب الوظيفي، واشراك الموظفين في القرارات التي تهمهم وتحقيق العدالة التنظيمية.

«وهذا ما تؤكده دراسة (الشهري، 2010) ان سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال شركات الاتصال الاردنية كان بدرجة مرتفعة، وفي نفس المسار توصل (الحجاج، 2012) الى ان هناك درجة عالية من سلوك المواطنة عند عمال شركة الكهرباء بمحافظات غزة.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية، مع دراسة (العامري، 2002) والذي توصل الى ان هناك مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض (السعودية).

ودراسة (عليا نوح، 2013) التي توصلت الى ان هناك مستوى ممارسة في المتوسط في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات الصناعية بمدينة سحاب». (معمر حمزة، 2015، ص174-176)

وبالتالي فان سلوك المواطنة التنظيمية له دور فعال وإيجابي على مستوى فرد والمنظمة، يجعلهما يمتازان بالفعالية في الاداء ويحققا الأهداف المنشودة والاستقرار والنمو والتطور، وان أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تؤثر فيه وترفع مستواه.

## 2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية على ما يلي :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

وافرزت النتائج الخاصة بالجدول رقم (10) صحت الفرضية البحثية، بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

رغم ان الاناث العاملات بالإذاعة أقل عددا من الذكور، الا أنهم يتمتعن بمستوى سلوك مواطنة تنظيمية مرتفع، وذلك يرجع الى عوامل الشخصية الايجابية لشخصياتهن والمتمثل في القناعة بالعمل، ويترجم ذلك فهمهن لأعمالهن وشعورهن بان الدور الاضافي من ضمن ادوارهن الفعلية للوظيفة، وتعهدهن الفعال بالعمل الذي يظهر بقدرتهن على تعريف مسؤولياتهن وادوارهن الاضافية، اضافة الى ثقتهن بالأخرين من خلال قيامهن بسلوكات متميزة في العمل.

ويتجلى ذلك في الخروج لقيام بتغطيات صحافية خارج المهام الرسمية او الدوام الرسمي، تنفيذ وانجاز المهمات الطارئة التي تطلبها الادارة، تغطية غياب زملاء والقيام بأعمالهم، مساعدة الزميل او زميلة بدون سخط او تدمير او شك.

«واتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة (البشباشة، والحرامشة، 2011)، ودراسة (الشواء، 2015) بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.

اما دراسة (ueda, 2012)، و(الصياغ، 2008) فتتطفي الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس». (محمد شفيق، 2015، ص112)

وبالتالي فان متغير الجنس يؤثر في مستوى سلوك المواطنة.

### 3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية على ما يلي :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

وبينت النتائج الخاصة بالجدول رقم (11) رفض الفرضية البحثية وقبول الفرضية الصفرية، أي انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال اذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الاقدمية.

ان الخصائص التي تميز سلوك المواطنة التنظيمية، والتي تظهر على عمال الإذاعة، لا ترتبط بعامل الاقدمية في العمل ،كون ان العمال في ادائهم لهذه القيمة التنظيمية لا ينتظرون مكافآت او عقاب رسمي وهو سلوك اختياري وليس اجباري داعم لعلاقات بين الزملاء، فالعمال متحررون من كون اقدميتهم قد تؤثر في ادائهم للعمل.

والتنظيم الرسمي للإذاعة يعطي الأولوية لولاء ونجاح وانتاجية الافراد العاملين، ويعمل على الحفاظ على المورد البشري، بتحسين كفاءته وتكوينه وخلق جو تنافسي، ويعطي الفرصة للعامل الذي يبدي رغبة في التطور وتقديم الأفضل، بغض النظر عن اقدميته.

«وأكدت دراسة (لعور عاشور، 2014)، ودراسة (رياض ابا زايد، 2009) بانه لا توجد في فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية.

غير ان دراسة (العامري، 2003) و(zacharias, 2008) توصلت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الاقدمية». (شلاي وليد، 2016، ص164)

ومما سبق نستنتج أن متغير الأقدمية لا يؤثر على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

### 4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية على ما يلي :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.

وأفضت النتائج الخاصة بالجدول رقم (12) صحت الفرضية البحثية، بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.

فمن الآثار الايجابية لسلوك المواطنة التنظيمية تسخير موارد المنظمة لخدمة الأهداف الانتاجية، الاسهام في ارساء قيم واتجاهات تنظيمية التي تعكس تصورات الأفراد، حصول الأفراد على ترقيات، جعل الأفراد يتمتعون بخبرة عالية ومتفوقة.

وانطلاقا من النقاط السابقة فان عمال الاسلاك الخاصة للإذاعة، يجدون دائما كل التسخيرات من طرف منظماتهم لأداء اعمالهم، اضافة لكونهم يعتبرون أنفسهم أحق بهاتة المنظمة، ومطالبين بالدفاع عنها وحمائتها والتمسك بها كونها تمثلهم، ضف الى ذلك انتاجها يتوافق مع تخصصاتهم واعمالهم، ويحصلون على حصة كبيرة من ترقيات والتكوين وتتمين للخبراتهم في سلم الوظيفي والأجور.

وبالتالي فان الآثار الايجابية لسلوك المواطنة التنظيمية الذي يقدمونه ويتمتعون به ظهرت وشعروا بها تنظيميا ونفسيا.

«حيث ان دراسة (القحطاني، 2014) ودراسة (zhang, 2013) دلت على وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السلك المهني (المسمى الوظيفي).

غير ان دراسة (سليمان، 2013) ودراسة (shodri, 2013) وصلت الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السلك المهني (المسمى الوظيفي)». (محمد شفيق، 2015، ص117)

فالسلك المهني يؤثر في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

## الاستنتاج العام :

الدراسة أجريت على موضوع حديث في ميدان السلوك التنظيمي، وذلك لأهميته على مستوى فرد ومنظمة، بحيث يسمح لهما بالتطور وتحقيق الأهداف دون تحمل أعباء مالية، فمن خلال الأهمية المتعددة لقيمة سلوك المواطنة التنظيمية كان لا بد من وجوده في أغلب المنظمات الجزائرية، فإذاعة ورقلة كنسق تنظيمي طبقت عليها الدراسة لمحاولة الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وتأثير المتغيرات الوسطية (الجنس، الأقدمية، السلك المهني) التي تؤثر فيه وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

1- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

2- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

3- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

4- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.



## مقترحات :

نتائج الدراسة أدت الى وضع مجموعة من المقترحات وهي :

- تعميق الدراسات الميدانية وزيادة عددها في مجال سلوك المواطنة التنظيمية، من خلال تأثير المتغيرات الوسطية فيه او علاقته مع قيم تنظيمية اخرى.
- دعم ومحافظة الازاعة والمنظمات الجزائرية سلوك المواطنة التنظيمية، الذي يديه عملها عن طريق الاجراءات التحفيزية التنظيمية والاهتمام بالمبادرات الشخصية ذات منفعة عامة.
- عمل المنظمات على تخفيف الفوارق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، المتعلق بمتغيرات الجنس والسلوك المهني حتى تضمن فعالية ادائها وخلو بيئتها عملية من صراعات والمحافظة على روح تماسك فرق عملها.
- تعيين اخصائي في العمل والتنظيم وذلك نظرا لدوره الهام في المنظمات، والذي ينعكس على الأفراد والتنظيم.
- اهتمام المنظمات الجزائرية بتكوين وتدريب العمال الذين يبدون قيم تنظيمية تخدم المنظمة، وذلك قصد تشجيع بقية عمال وحثهم على التحلي بها.
- التوزيع العادل لترقيات والحوافز والدعم اجتماعي خاص بالعمل بين العمال، واهتمام بفئة الأسلاك المشتركة.
- كما تقترح الدراسة الحالية مواضيع لدراسات مستقبلية مثل :
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الأسلاك المهنية.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى مستشاري التربية.
- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالرضا الوظيفي.
- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بأساليب القيادة.
- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالثقافة التنظيمية.

- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالسياسة التنظيمية.
- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالانغماس الوظيفي.
- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالثقافة التنظيمية.
- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته الوعي المهني.
- سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالفعالية التنظيمية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### المراجع العربية:

- 1- ابن منظور ابو الفضل جمال الدين، 1994، لسان العرب، ط1، مجلد11، دار الفكر العربي، بيروت.
- 2- أبو تايه بندر، 2012، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة مقارنة على قطاع مستشفيات، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، مجلد 20، عدد 2.
- 3- أحمد بن سالم العامري، 2004، محددات وآثار سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الانسانية، مجلد 20، عدد 2، جامعة آل البيت، الأردن.
- 4- آية عبد القادر ابراهيم صرصور، 2015، دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الاداريين بجامعة الاقصى في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- 5- بشير معمري، 2002، القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية، ط1، منشورات شركة بانيت، الجزائر.
- 6- بن زاهي منصور، معمري حمزة، 2014، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد 14، 43:54، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ورقلة.
- 7- رجاء ابو علام، 2007، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار المنشورات الجامعية، مصر.
- 8- رياض أبا زايد، 2010، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الانسانية، مجلد 42، عدد 2، جامعة ال البيت، الأردن.
- 9- زياد العزام، 2015، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة أربد بالأردن، جامعة اليرموك، مجلة العلوم الإدارية، مجلد 42، عدد 1.
- 10- زيدان أشرف، 2006، العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى المديرين وقدراتهم على احداث التغيير، مذكرة ماجستير، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، مصر
- 11- سلمان الجنابي، 2016، الأسس العلمية للاختبارات والمقاييس في التربية الرياضية، جامعة الكوفة، العراق.

- 12- شلابي وليد، 2016، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدة عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية المسيلة، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 13- صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- 14- صالح بن حمد العساف، 1995، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، السعودية.
- 15- عادل محمد زايد، 2013، ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، الدار الجامعية.
- 16- عبد الحفيظ مقدم، 2003، الاحصاء والقياس النفسي والتربوي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 17- عبد الرحمان نسرين، 2005، تأثير فرق العمل على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة مقارنة على قطاع المستشفيات، رسالة ماجستير كلية تجارة وادارة الاعمال، جامعة عين شمس، مصر.
- 18- عليا حسنى، 2013، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في مدينة السحاب، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، مصر.
- 19- عمار بوحوش، محمد ذنبيات، 1995، مناهج البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 20- غنوة محمد نادر، 2013، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية، دراسة مسيحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، مذكرة ماجستير، جامعة تشرين، سوريا.
- 21- فاروق مجذوب، 2003، طرائق ومنهجية البحث في علم النفس، ط1، شركة مطبوعات، لبنان.
- 22- محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني، 2007، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، جامعة ام القرى، السعودية.
- 23- محمد خليل واخرون، 2009، مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط2، دار الميسرة، الأردن.
- 24- محمد شفيق سعيد المصري، 2015، الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.

25- محمد عبد الحميد وآخرون، 2015، الاحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى هيئة التدريس في جامعة بنغازي، عدد2.

26- محمد عبيدات وآخرون، 1999، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

27- محمد ناصر ابو سمعان، 2015، محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة. فلسطين.

28- محمد ياسين حسون، 2016، أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة مقارنة بين المصارف التجارية عامة وخاصة في سورية، مذكرة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.

29- محي الدين مختار، الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، ج1، منشورات جامعة باتنة، الجزائر.

30- مصطفى محمد قاسم زيدان، 2010، اسهام مراكز الشباب في تدعيم قيم المواطنة لدى الشباب، دراسة وصفية مقارنة بين الشباب، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، عدد 28، ج4، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر.

31- معمر حمزة، 2014، ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة التعليم الثانوي، مذكرة دكتوراة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

#### المراجع الأجنبية :

32-Ansions Guy, 1997, sondage et statistique, Labor 36 éditions, Bruxelles.

33-George, G. m & Brief, A.B, 1992, feeling-32 13 cod : conceptual analysis of the mood at work organization spontaneity relation. Ship, psychologico bulletin, 2, 112, 310 : 329.

34-j.m perreti, 1984, gestion du personnel, Vuibert, paris.

35-organ, e.h, 1988, organizational, citizen ship behavior : the good Soldier, Lexington books.

36-Bateman, T. s. & organ, D. w. (1974) : job satisfaction and good soldier : the Relation ship between Affect and Employee citizen ship. Academy of management journal, 26, 578 : 595.

الملاحق



## ملحق رقم (01) يوضح الاستمارة الخاصة باستبيان سلوك المواطنة التنظيمية.

جامعة قاصدي مرباح- ورقلة -  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية  
تخصص علم النفس العمل والتنظيم

### الجزء الأول : البيانات الشخصية

- الجنس : ذكر  ر  أنثى
- الأقدمية : أقل من 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات
- السلك المهني : سلك مشترك  سلك خاص

### الجزء الثاني : التعليمات.

أخي الموظف، أختي الموظفة تحية طيبة وبعد.

بهدف إعداد دراسة بحثية لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم، يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة، التي تهدف إلى قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال، وذلك بغية الكشف عن واقع مستوى ممارسة هذه القيمة التنظيمية لدى المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية. فنرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بتأن وتمعن، ثم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي، علما أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، كما يتعهد الباحث بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم.

وفيما يلي مثال يوضح طريقة الإجابة.

الفقرة	أوافق بشدة	موافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
أريد شراء سيارة.			X		

الطالب الباحث : بريم يوسف

أعراض بشدة	أعراض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرات	الترتيب
					أقدم المساعدة لزملائي في العمل أيا كان نوعها.	1
					أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك.	2
					أهتم بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمامي بإظهار مساهماتي فيه.	3
					أبادر بمساعدة الزميل الذي لديه أعباء عمل كبيرة بكل ود.	4
					أحترم حقوق الآخرين في العمل كما أراعي مشاعر الزملاء في تصرفاتي وأعمالي.	5
					أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها.	6
					دائما أعلم من حولي بما أنوي عمله حتى لا أسبب الإحراج في العمل.	7
					أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.	8
					أنفذ الأعمال الإضافية بطيب نفس ومن دون تذمر.	9
					أتقبل ملاحظة الآخرين دون إثارة المشكلات.	10
					أقدم الاعتذار إذا ما أخطأت في حق أحد ما.	11
					أسعى قدر الإمكان الى اظهار سلوك التكيف والتحمل وضبط النفس	12
					أبادر بتقديم المبادرات لتحسين أداء العمل وتطويره.	13
					أحرص على الالتزام والتفيد بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى وإن لم يكن يراقبني أحد.	14
					أطوع للمسؤوليات الإضافية بكل رحابة صدر.	15
					لا أمانع الاستمرار في العمل الى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة.	16
					أتابع بانتظام وبحرص التعليمات الداخلية للمؤسسة.	17

					أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل وأتابع كل مستجداته.	18
					أنتقل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة.	19
					أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها من هم خارج العمل وأتحدث معهم بإيجابية عن المؤسسة.	20

ملحق رقم (02) يوضح نتائج الصدق والثبات لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

نتائج الصدق والثبات لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

1-الصدق :  
أولا : المقارنة الطرفية :

Group Statistics

VAR00003	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001 1	4	92,75	2,630	1,315
2	4	80,50	5,916	2,958

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	10,027	,019	3,784	6	,009	12,250	3,237	4,329	20,171
	Equal variances not assumed			3,784	4,141	,018	12,250	3,237	3,382	21,118

## 2-الثبات :

أولا : ثبات التجزئة النصفية :

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	1,000
		N of Items	1 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	1,000
		N of Items	1 <sup>b</sup>
	Total N of Items		2
Correlation Between Forms			,770
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,870
	Unequal Length		,870
Guttman Split-Half Coefficient			,870

a. The items are: VAR00001, VAR00001.

b. The items are: VAR00003, VAR00003.

ثانيا : ثبات ألفا كرومباخ :

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	4	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	4	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	2

ملحق رقم (03) يوضح نتائج الفرضية الأولى : الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب المستوى.

نتائج الفرضية الأولى : مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الإذاعة لولاية ورقلة.

Group Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001 1	7	55,00	10,970	4,146
2	34	86,24	5,593	,959

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	8,665	,005	-11,221	39	,000	-31,235	2,784	-36,866	-25,605
	Equal variances not assumed			-7,340	6,656	,000	-31,235	4,256	-41,405	-21,066

ملحق رقم (04) يوضح نتائج الفرضية الثانية الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الجنس.

نتائج الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1	26	77,58	15,943	3,127
	2	15	86,67	4,451	1,149

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	12,894	,001	-2,150	39	,038	-9,090	4,228	-17,642	-,538
	Equal variances not assumed			-2,729	31,194	,010	-9,090	3,331	-15,882	-2,298

ملحق رقم (05) يوضح نتائج الفرضية الثالثة : الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأقدمية.

نتائج الفرضية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاداعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية.

#### Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1	7	81,57	13,126	4,961
	2	34	80,76	13,905	2,385

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	,015	,902	,141	39	,889	,807	5,723	-10,768	12,382
	Equal variances not assumed			,147	9,005	,887	,807	5,504	-11,644	13,257



ملحق رقم (06) يوضح نتائج الفرضية الرابعة : الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية حسب السلك المهني.

نتائج الفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الاداعة لولاية ورقلة تعزى لمتغير السلك المهني.

Group Statistics

	VAR00003	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1,00	14	73,57	13,816	3,692
	2,00	27	84,70	12,079	2,325

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
VAR00001	1,415	,241	-2,665	39	,011	-11,132	4,178	-19,582	-2,682
			-2,551	23,502	,018	-11,132	4,363	-20,148	-2,117