

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي علوم تسيير
في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
بغنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على
سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين
في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة عينة من المؤسسات بولاية ورقلة

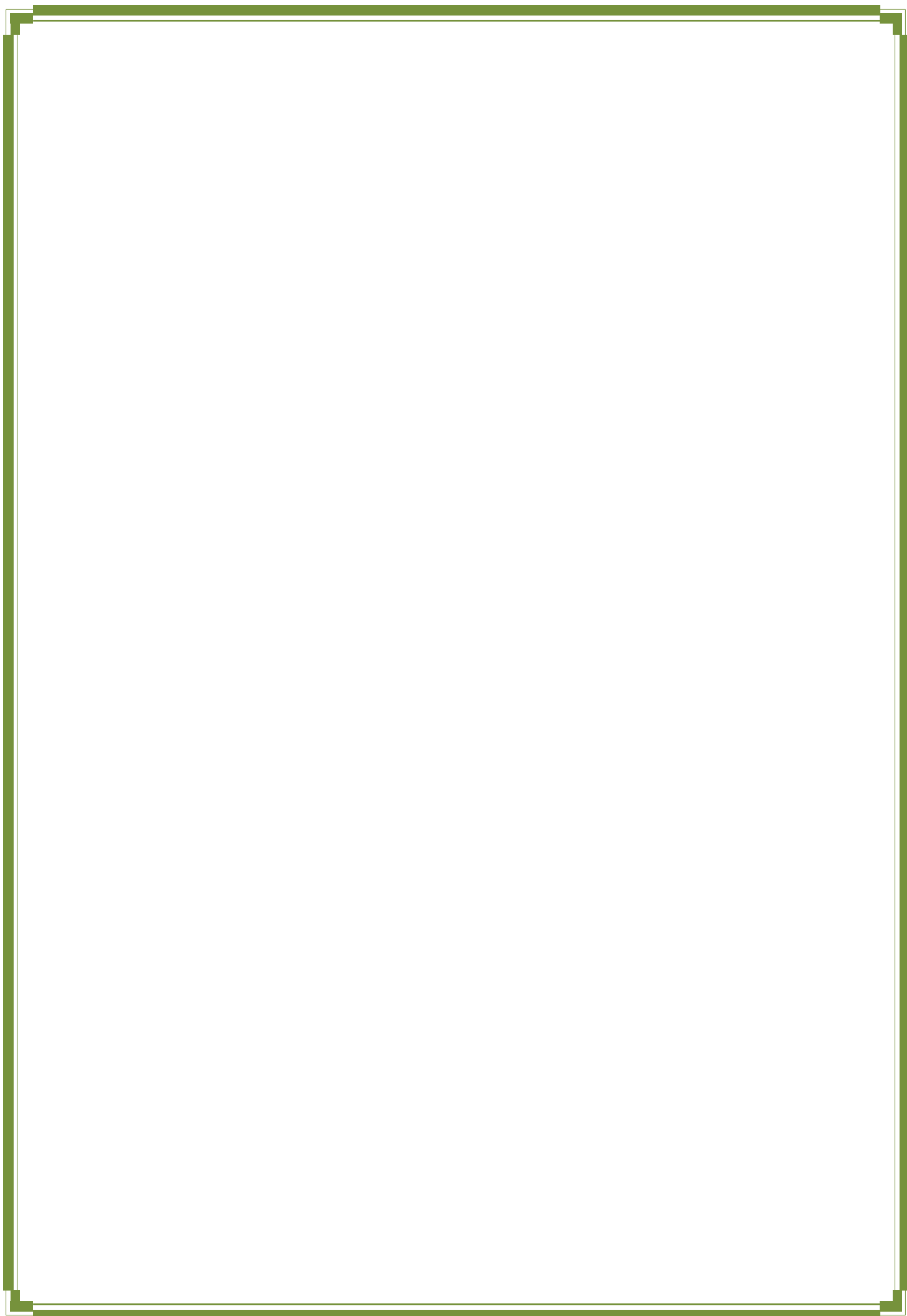
إعداد الطالبة: هناء بن ساسي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/15

أمام لجنة المكونة من السادة:

الأستاذة: سمية قداش	أستاذة مساعدة ب (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسة
الأستاذ: رشيد مناصرية	أستاذ محاضر أ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الأستاذة: أسماء يوسف	أستاذة مساعدة ب (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشة

الموسم الجامعي: 2016/2017



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي علوم تسيير
في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
بغنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على
سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين
في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة عينة من المؤسسات بولاية ورقلة

إعداد الطالبة: هناء بن ساسي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/15

أمام لجنة المكونة من السادة:

الأستاذة: سمية قداش	أستاذة مساعدة ب (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسة
الأستاذ: رشيد مناصرية	أستاذ محاضر أ (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرا
الأستاذة: أسماء يوسف	أستاذة مساعدة ب (جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشة

الموسم الجامعي: 2017/2016

الإهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن وكانك سندا لي في كل المحن...
إلى من جعلتني أتحدى مصاعب الحياة، إلى التي غمرتني بعطفها
ودعواتها...إليك يا أمي الحنون، وإلى الذي رسم لي معالم
الطريق القويم بدعمه وسهره على تربيته وراحتي، إلى الذي علمني
معنى الكفاح والإخلاص... أبي العزيز، فيا ربي إرحمهما
كما ربياني صغيرا
إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه
إلى كل الأصدقاء
إلى أستاذنا المشرف "مناصرة رشيد"
إلى كل أساتذتنا الأجلاء و زملائي الأعزاء...
إلى كل من علمني حرفا فلا أنسى له فضلا، ودعمني
وكان لي عوناً وسندا.
وإلى كل من هو في القلب ولم يذكره القلم.
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

هنا بن ساسي

التشكرات

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، حمدا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه نحمده ونشكره كثيرا على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع
أما بعد:

ينونني التعبير وتنقضي الكلمات لترجمة عظيم الإمتنان وجزيل الشكر إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في توجيهي وإرشادي بالنصائح التي أنارت لي الدرب، وشكر خاص إلى أستاذي المشرف "مناصرة رشيد" وإلى كل الذين بسطوا إلي يد العون عند الإحتياج ومنحوا لي بسمة الإخلاص عند النجاح وكما لا يفوتني تقديم الشكر الجزيل لجميع عمال المؤسسات محل الدراسة وإلى جميع الأساتذة والطلبة والعمال بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير.

هناء بن ساسي

الملخص:

تهدف هذه الدراسة لتحديد أثر العوامل الشخصية والتنظيمية الناتج عن بعض العوامل (الاتجاهات، القدرات، الدافعية، إدراك الدور، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، التدريب) وعلاقتها على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات، حيث تم استخدام أداة الاستبيان على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة، متمثلة في (3) من المؤسسات كعينة للدراسة وقد تم توزيع 60 استبيان واسترجاع 50 استبيان، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية لقياس مستوى العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، في حين استخدام معامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار وتحليل التباين لتحديد العلاقة بين العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، كانت العوامل التنظيمية مرتفعة بدرجة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة وكذلك الحال بالنسبة للعوامل الشخصية، كما توصلنا إلى وجود علاقة قوية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية من خلال معامل الارتباط، حيث كان أهم تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الاتصال الإداري بمعامل ارتباط قدره (0.731%).

الكلمات المفتاحية: عوامل شخصية، عوامل تنظيمية، اتصال إداري، قدرات، سلوكيات مواطنة تنظيمية.

Abstract:

The aim of this study is to determine the effect of personality and organizational actors resulting from certain actors (trends, abilities, motivation, perception of the role, organizational structure, physical environment, leadership style, management communication, wages and incentives, training) and their relationship to organizational citizenship behavior in health institutions, In this nesearch, we base on a questionnaire which is applied on a sample of thee small and mediun institutions of ouargla. We distribute 60 questionnaires and retrieve 50 ones. The data of questionnaires was analyzed ky using statistical package of social sciences (spss), depending on the arithmetical averages and the standard deviations in order to measure the level of pers onal and organizational factors on organizational citizenship behaviors. While we use pearson conelation coefficient, negression analysis and variance analysis to determine the relation between personal and organizational factors on organizational citizenship behaviors. The Organizational and personality aspects are highly risen for stme people we have questioned. Moreover.we find that is a strong relation between the organizational and personality aspects with organizational citizenship with.

through the connetion factor where the most effect is through the aspect of citizenship administrative connection with (73.1%).

Key words: personality aspects, organizational aspects, Administrative Connection, Capabilities, organizational citizenship behaviors.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: الإطار النظري لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية	
22	تمهيد الفصل
23	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
27	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية تحليلها، تفسيرها ومناقشتها
57	خلاصة الفصل
58	الخاتمة
61	المراجع
74	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	يوضح بيانات المؤسسات	1-1
26	عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة على المؤسسات محل الدراسة	2-1
26	يوضح متغيرات الدراسة	1-2
28	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	2-2
29	معاملات الثبات لمؤسسات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	3-2
29	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التغيرات الشخصية	4-2
31	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الإيثار	5-2
32	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم اللياقة واللفظ	6-2
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم وعي الضمير	7-2
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الروح الرياضية	8-2
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم السلوك الحضاري	9-2
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية	10-2
36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الاتجاهات	11-2
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم القدرات	12-2
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الدافعية	13-2
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم إدراك الدور الوظيفي	14-2
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم العوامل الشخصية	15-2
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الهيكل التنظيمي	16-2
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم بيئة العمل المادية	17-2
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم نمط القيادة	18-2
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الاتصال الإداري	19-2
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الأجور والحوافز	20-2
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم التدريب	21-2
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم العوامل التنظيمية	22-2
47	يوضح العلاقات الارتباطية بين أثر العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لمؤسسات	23-2
48	يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسات	24-2

49	يوضح تحليل تباين خط الانحدار لمؤسسات	25-2
50	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	26-2
51	يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	27-2
52	يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	28-2
52	يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	29-2
53	يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	30-2
54	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الجنس	31-2
54	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب العمر	32-2
55	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المستوى التعليمي	33-2
55	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الوظيفة	34-2
56	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الخبرة	35-2
56	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المؤسسة	36-2

قائمة الأشكال البيانية

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	يوضح سلوكيات المواطنة التنظيمية	(1-1)
49	يوضح مدى ملائمة خط الانحدار	(1-2)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
64	استمارة الاستبيان	01
70	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	02
70	قائمة بأسماء المؤسسات	03
70	الإحصائيات التفصيلية الخاصة بمجتمع وعينة الدراسة	04
70	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع للمؤسسات	05
71	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	06
71	معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	07

مقدمة

أ. توطئة:

تحتل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مكانة كبيرة في جميع دول العالم مع الأخذ بعين الاعتبار التفاوت الكبير بين المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في البلدان المتقدمة مقارنة بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في البلدان النامية خاصة من حيث الإمكانيات، حيث تلعب دورا إيجابيا وهام من خلال توفير فرص عمل، تحقيق الاكتفاء الذاتي ولو بشكل جزئي لبعض السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع، وتتوزع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على العديد من القطاعات فهناك مؤسسات تجارية، أخرى صناعية وأخرى خدمية ... أن كما هذه المؤسسات تتميز بإمكانية التحاوب السريع مع المتغيرات التي يمكن أن تحدث في البيئة

لقد غلب على الحياة الوظيفية للفرد في الماضي البساطة والسهولة لكن التحديات الراهنة التي تفرض نفسها على بيئة العمل تستوجب إحداث تغيرات لمواكبتها، ذلك أن المؤسسة لا تعمل بمعزل عن البيئة الموجودة بها فهي تؤثر وتتأثر ، وباعتبار العنصر البشري هو أهم مورد في أي منظمة ، فهو الذي تتم من خلاله وظائف الإدارة المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ القرار وهو المسيطر على بقية الموارد المادية لذلك أصبحت إدارة الموارد البشرية تقوم ببرامج خاصة تلك المتعلقة منها بتشجيع الأفراد على سلوكيات المواطنة التنظيمية من اجل مساهمة أكثر فعالية في تحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم ، ومن أهم العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشري العوامل الشخصية والتنظيمية والتي يمكن أن تؤثر أيضا على سلوكياتهم.

العوامل الشخصية والتنظيمية من المواضيع المهمة في الإدارة وذلك لأثرها البالغ في رضا الموظفين، وذلك ينعكس على أداء الموظفين وبالتالي تحقيق المؤسسة لأهدافها، وتحقيق العوامل بين العاملين في المؤسسات هي إحدى التحديات التي تواجهها في العصر الحالي، ومن السلوكيات التي تتأثر بعوامل الشخصية والتنظيمية في المنظمات سلوك المواطنة التنظيمية، وهو سلوك غير رسمي يقوم به الموظف تطوعيا ويكون غير مرتبط بمخاوف المؤسسة ومكافآتها، والموظف عندما يشعر بعوامل الشخصية والتنظيمية من قبل المؤسسة قد يبادلها الشعور بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال مساعدة الموظفين والمراجعين لدائرته، وعدم إثارة المشاكل فيها ، وأداء أعمال إضافية دون تدمير أو شكوى، والحرص على تطور المؤسسة، وبناءً على ذلك فان هذه الدراسة تحاول تحليل اثر العوامل الشخصية والتنظيمية وهي إدراك الموظف لعوامل والطرق المستخدمة في توزيع المدخلات والمخرجات في المؤسسة على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات.

وذلك من خلال الإشكالية التالية:

ب. الإشكالية:

كيف تؤثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

ولمعالجة هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1_ ما هو واقع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة الميدانية ؟
- 2_ ما طبيعة العوامل الشخصية في المؤسسات محل الدراسة الميدانية ؟
- 3- ما طبيعة العوامل التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة الميدانية ؟
- 4- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية من جهة و سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة الميدانية من جهة أخرى؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية؟

ت. الفرضيات:

تهدف الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالمؤسسات محل الدراسة الميدانية عالي؛
- الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية للمؤسسات محل الدراسة الميدانية؛
- الفرضية الثالثة: هناك مستوى مرتفع من العوامل التنظيمية الأكثر بروزاً بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة الميدانية؛
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية وعند مستويات إيجابية بين أبعاد المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية والمتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات محل الدراسة الميدانية؛
- الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية.

ث. أسباب اختيار الموضوع:

وقد تم اختيارنا لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

- ✓ طبيعة التخصص العلمي الذي أدرس فيه وصلته بموضوع الدراسة؛
- ✓ توضيح مدى أهمية العوامل الشخصية والتنظيمية بالنسبة لسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ✓ الأهمية البالغة وقيمة هذا الموضوع في ظل هذه التحولات المتسارعة؛
- ✓ خلفية اهتمامنا بالمواضيع الحديثة و المرتبطة بمدى أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من جهة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من جهة أخرى؛
- ✓ تسليط الضوء ولفت الانتباه إلى عدة عوامل مهمة يمكن أن تساهم في ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ج. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذا البحث من إمكانية استفادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة الدراسة من نتائج الدراسة في التعرف على مستوى العوامل الشخصية والتنظيمية لديهم، والعمل على تعزيزها، والكشف عن مدى مساهمتها في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ح. أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تسليط الضوء على الأساليب الإدارية الحديثة و الفعالة لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للنهوض بها؛
- ✓ معرفة مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية في تحقيق سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ✓ معرفة العلاقة بين العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ✓ تشخيص واقع العوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسات عينة الدراسة؛
- ✓ التعرف على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

خ. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الحدود المكانية: مجموعة من المؤسسات والتمثل في (مركز المصطفى للتشخيص بالأشعة، مؤسسة الطبي المرشد، مؤسسة الضياء وحدة ورقلة).

الحدود الزمانية: كان تاريخ 15/ 4/ 2017 بداية الدراسة الميدانية وذلك بزيارة المؤسسة، ومن 17-20/ 4 تم توزيع الاستبيان على العمال، أما فيما يخص تحليل ودراسة الاستبيان كان من 26-28 أبريل 2017. الحدود الموضوعية: حيث اقتصرت الدراسة على أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وعلاقة العوامل الشخصية والتنظيمية بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

د. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة ، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه لهذا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي ، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات العلوم الاجتماعية، إذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة ، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية ، كما انتهجنا أسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية.

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات ومصادر البيانات الآتية:

- الاستبيان: يعتبر تقنية أساسية في بحثنا إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون خوف، وهو يسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية وفائدة؛

- المسح المكتبي: بالإطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع.

د. مرجعية الدراسة: من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية، ففي الجانب النظري تم الاعتماد على:

- الكتب المراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بهذا الموضوع؛

- الأبحاث المنشورة ومذكرات الماجستير والماستر والمؤتمرات التي تناولت الموضوع، ومن بلدان مختلفة.

أما في الجانب الميداني لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

ذ. تقسيمات البحث:

لدراسة هذا الموضوع نقسم البحث إلى فصلين، فصل نظري والثاني تطبيقي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية ؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية بمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة.

ر. صعوبات البحث:

واجهتنا عدة صعوبات أثناء إعدادنا لهذا البحث تمثل منها فيما يلي:

- قلة الكتب في مكتبة الجامعة خاصة المتعلقة بموضوع العوامل الشخصية والتنظيمية؛
- كون الدراسة الميدانية تخص مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فإن التنقل والتجوال على عدد منها لطلب السماح وقبول الاستبيان كان جد متعب؛
- الصعوبة في الحصول على الاستبيان في الوقت المحدد لها مما أدى إلى تكرار عدد الزيارات للمؤسسات للقيام بجمعها؛
- رفض بعض المؤسسات تلبية رغباتنا في ملء استمارة الاستبيان.

ز. نموذج الدراسة:

المتغير التابع

المتغير المستقل للعوامل الشخصية والتنظيمية

سلوكيات المواطنة التنظيمية:

- ✓ الإيثار؛
- ✓ اللياقة اللطف؛
- ✓ وعي الضمير؛
- ✓ الروح الرياضية؛
- ✓ السلوك الحضاري.

المتغيرات الشخصية:

- الجنس، العمر، المستوى
- التعلم، الوظيفة، الخبرة، المؤسسة.

1 -العوامل الشخصية:

- الاتجاهات، القدرات، الدافعية، إدراك الدور الوظيفي.

1 -العوامل التنظيمية:

- الهيكل التنظيمي، بيئة العمل
- المادية، نمط القيادة، الاتصال
- الإداري، الأجور والخوافز، التدريب.

المصدر: من إعداد الطالبة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية
لأثر العوامل الشخصية
والتنظيمية على سلوكيات
المواطنة التنظيمية

تمهيد:

يلقى موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية اهتمام كبير من طرف مختلف الباحثين ، فالعنصر البشري هو أساس النشاط الإنتاجي الذي أتاح فرصة الاستغلال الأمثل لباقي الموارد المتوفرة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والعنصر البشري يعد أهم قوى بل وأعظمها أثرا في نشاط المؤسسة، وإن اختلفت درجة الأهمية والمعايير المستخدمة في ذلك، فهم يجمعون على دوره الفعال في سلوك المواطنة التنظيمية.

سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال تغطية المباحث التالية:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

يعتبر مفهومي أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت بشكل كبير في المؤسسات، ولما لهما من أهمية بالغة في تحقيق أهداف المؤسسة.

سيتم التطرق في هذا المبحث لماهية كل من أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

المطلب الأول: العوامل الشخصية والتنظيمية

الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية

تهدف هذه العوامل إلى عرض فكرة النظام السلوكي باعتباره نموذجاً علمياً يساعد على فهم كيف ينشأ السلوك الإنساني والعوامل المؤثرة في تحديده وتشكيله، وأن السلوك الإنساني هو مصدر كل القيم في حياة البشر، وهو جماع النشاط الإنساني في مختلف مجالات الحياة، وتنعكس آثار السلوك الإنساني (الإيجابية، والسلبية) عليه وعلى من يحيطون به ويتعاملون معه سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، ومن بينها:

أولاً: الاتجاهات

1 - مفهومها: هي عبارة عن تنظيم متناسق من المفاهيم والمعتقدات والعادات والدوافع بالنسبة لشيء محدد من خلال التعريف يتضح أن الاتجاهات هي عبارة عن درجة استجابة الشخص لسلوكه.

وعليه يمكن القول أن الاتجاهات تتكون من ثلاث عناصر أساسية وهي¹:

1) العنصر الفكري؛

2) المشاعر؛

3) الميل للسلوك.

1- العنصر الفكري: هو العنصر الذي يمثل العقيدة أو التفكير العقلاني، المستند إلى تحليل الأسباب والعلاقات بأسلوب منطقي؛

¹ - فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2013، ص ص 143، 145.

2- المشاعر: وتعبّر المشاعر عن الجانب العاطفي والذي يعكس ما يحمله الإنسان من حب أو كراهية و إعجاب أو عدم إعجاب والارتياح أو عدم الارتياح؛

3- الميل للسلوك: و يفهم ذلك في شكل التنبية للتعرف بطريقة معينة حول الأشياء الموجودة في البيئة المحيطة.

2- تكوين الاتجاهات: تتكون الاتجاهات على ثلاثة مبادئ أساسية وهي:²

1- تتكون الاتجاهات نتيجة لمحاولة الفرد إشباع حاجاته؛

2- تتكون الاتجاهات في حدود المعلومات المتوافرة لدى الفرد؛

3- تعكس الاتجاهات معتقدات وقيم الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.

ثانيا: القدرات

1- مفهومها: هي عامل مركب من متغيرات عديدة يتفاوت أثرها على الأداء بتفاوت طبيعة هذا الأداء ومتطلبات القدرات اللازمة له.³

من خلال التعريف يتضح أن القدرة هي كل ما يستطيع الفرد أن يؤديه في اللحظة الحاضرة من أعمال ذهنية أو حركية.

2- أنواع القدرات: يمكن تقسيم القدرات إلى نوعين رئيسيين:

✓ قدرات عقلية؛

✓ قدرات غير عقلية.

أولاً: القدرات العقلية Intellectual Abilities

ويقصد به الذكاء العقلي والذي يتضمن القدرة على فهم الأفكار المعقدة، التكيف الفعال مع البيئة، التعلم من الخبرة،

وينقسم هذا الذكاء إلى مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: قدرات عقلية لغوية وحسابية وتعليمية؛

² - فتحي أحمد ذياب عواد، مرجع السابق، ص 150.

³ - أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة، بيروت، 1989، ص ص 97، 98.

المجموعة الثانية: قدرات عقلية عملية وميكانيكية ويدوية.

ثانياً: القدرات غير العقلية Nonintellectual Abilities

يمكن تصنيف القدرات غير العقلية إلى مجموعتين من القدرات:⁴

✓ قدرات الحواس؛

✓ قدرات الحركية.

1) **قدرات الحواس:** وهي الإبصار والسمع والشم واللمس والتذوق أن معظمها قد أجرى على حاسة الإبصار وبدرجة

أقل حاسة السمع، وأيضاً من حيث متطلبات الأداء في معظم الأعمال؛

2) **قدرات الحركية:** بأنها تلك التي تتضمن الاستجابات الحركية التي يقوم به الفرد بناء على إدراكه لمثيرات معينة.

ثالثاً: الإدراك

1- **مفهوم الإدراك:** يقصد بالإدراك الطريقة التي يرى بها الفرد العالم المحيط به، ويتم ذلك عن طريق استقبال المعلومات وتنظيمها وتفسيرها، وتكوين مفاهيم ومعاني خاصة.⁵

من خلال التعريف يتضح أن الإدراك هو تلك العملية التي يتم من خلالها الناس لاختيار وتنظيم وترتيب المعلومات.

2- **خطوات الإدراك:** ويتضح من هذا التعريف أن عملية الإدراك تتم من خلال الخطوات التالية:⁶

1- تبدأ عملية الإدراك بشعور أو أحساس الفرد بالمثيرات الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة (مثل ذلك الضوء، الحرارة،

الصوت...)، وتقوم الحواس بعملية الاستقبال من خلال السمع والبصر، واللمس، والتذوق والشم، ويتم تحويل هذه المثيرات إلى المراكز العصبية بمخ الإنسان؛

2- يتم تحويل المشاعر والأحاسيس إلى مفاهيم ومعاني معينة، وذلك عن طريق اختيار وتنظيم المعلومات وتفسيرها بناء على المخزون من خبرات وتجارب سابقة في ذاكرة الفرد، وهذا يعني الخبرات والتجارب السابقة للفرد والمعلومات المخزونة في ذاكرته، قد تغير وتعيد تشكيل مستقبله، ومن ثم يراه شيئاً مختلفاً.

⁴ - أحمد صقر عاشور، مرجع السابق، ص ص 104، 105.

⁵ - أحمد السيد الكردي، إدارة السلوك التنظيمي، 2011، ص ص 7.

⁶ - <https://www.azzaman.com/index.php/archive/30067/wp>, 30/04/2017, 21:01

3- عناصر عملية الإدراك: تتكون عملية الإدراك من ثلاثة عناصر رئيسية هي:⁷

1- الإحساس؛

2- الانتباه؛

3- التفسير والإدراك.

رابعاً: الدافعية

1- مفهوم الدافعية: هي عملية إثارة السلوك والاحتفاظ به في حالة استمرار كما أنها تنظيم لنمط السلوك.⁸

من خلال التعريف يتضح أن الدافعية هي عملية إثارة السلوك الإنساني وتوجيهه والحفاظة عليه لتحقيق هدف معين.

2- المبادئ الأساسية للدافعية: هناك مجموعة من المبادئ التي تساعد في تفسير ظاهرة الدافعية:

- ✓ تكون حاجات الفرد غير المشبعة في تطور وتغير باستمرار؛
- ✓ تتركز حاجات الفرد حول مفهومه عن نفسه وتسعى إلى تأكيده؛
- ✓ تتكامل دوافع الإنسان مع إدراكه واتجاهاته وخبراته السابقة لتحديد سلوكه.

3- أنواع الدوافع: وتنقسم الدوافع إلى ثلاثة أنواع وهي:⁹

1) الدوافع الأولية:

وهي دوافع غير متعلمة أو غير مكتسبة أو فطرية، وذات أساس فسيولوجي، مثل (الجوع، والعطش، والنوم، والأمومة، والجنس، الألم)، ويقسم بعض علماء النفس، الدوافع الأولية تقسيمًا أكثر تحديداً في الآتي:

1. دوافع العرض أو الإيجابية: وهي تلك التي تنتج عن نقص في الخلايا، يتطلب تعويض معين، مثل الجوع، والعطش، والنوم

2. الدوافع المتجنبة أو السلبية: وينشأ هذا النوع، عند وجود مثير ضار جسمانياً أو ذهنياً، مثل الألم؛

⁷ - أحمد السيد الكردي، مرجع السابق، ص 8.

⁸ - فتحي أحمد ذياب عواد، مرجع سبق ذكره، ص .

⁹ - - أحمد السيد الكردي، مرجع السابق، ص 47.

3. دوافع الحفاظ على النوع: وهي التي تنشأ عن نظام التكاثري، الذي يشجع التقاء الجنسين، وإنجاب الأطفال والعناية بهم، مثل الجنس، والأمومة.

2) الدوافع العامة:

هي دوافع غير متعلمة، ولا تستند على أساس فسيولوجي، مثل دوافع الجدارة، وحب الاستطلاع والتطويع والنشاط، والعاطفة، وتعتبر هذه الدوافع ذو أهمية كبيرة في دراسة السلوك الإنساني، وخاصة في التنظيمات المختلفة، ولا شك أن ارتباط هذه الدوافع بالسلوك التنظيمي أقوى بكثير من ارتباط الدوافع الأولية؛

3) الدوافع الثانوية:

تعد الدوافع الثانوية أهم أنواع الدوافع الثلاث عند دراسة سلوك الإنسان الحديث، فكلما تقدم المجتمع الإنساني، أفسحت الدوافع الأولية وإلى حد ما الدوافع العامة، فعلى سبيل المثال، فإن سلوك الإنسان في المجتمعات الغربية الصناعية والمتقدمة والناضجة لا يسيطر عليها دافع الجوع أو العطش، إذ غالبًا ما تتحكم فيه الدوافع الثانوية، وهي دوافع متعلمة أو مكتسبة، مثل القوة، والسلطة، والانتماء، والأمان، والمركز الاجتماعي، وتحقيق الذات.

الفرع الثاني: مفهوم العوامل التنظيمية

تعتبر المتغيرات التنظيمية متعددة الأبعاد والجوانب ولا يستطيع أي باحث أن يتناولها جميعاً في دراسة واحدة، حيث يتم تناول أهم هذه المتغيرات من بينها:¹⁰

1 - الهيكل التنظيمي:

يقصد بالهيكل التنظيمي البناء التي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة كذلك يحدد طبيعة العلاقة بين أقسامها وطبيعة الصلاحيات والمسؤوليات للعاملين فيها، وتحديد طرق سير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة؛

¹⁰ - رشيد مناصرة، سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 09/2016، ص 30.

- 2 - **بيئة العمل:** تمثل أنظمة العمل مجموعة السياسات والقواعد والأساليب والإجراءات التي تحكم أنشطة المؤسسة لتحقيق أهداف محددة ، وتساهم أنظمة وإجراءات العمل في تنمية روح الإبداع لدى العاملين؛
- 3 - **نمط القيادة:** تمثل الإدارة محوراً مهماً في العملية الإدارية حيث عرفها البدري بأنها القيادة الإنسانية والجماعية التي تتضمن التفاف الجماعة حول القائد الذي يمثلهم كنموذج في تحقيق ذواتهم ويعبر عن طموحاتهم المشروعة في إطار الولاء له والإخلاص فيه؛
- 4 - **الاتصال الإداري:** تقوم العمليات الإدارية أساساً على الاتصالات، فالاتصالات الإدارية تحافظ على تدفق وانسياب المعلومات داخل المؤسسة وخارجها، وكلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات كلما زادت كفاءة العمل و أي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى ، فقرارات المؤسسة و أهدافها و توجهاتها و خططها ترتبط بعملية الاتصالات؛
- 5 - **الحوافز والأجور:** الحافز بأنه أسلوب تحريك قدرات العاملين بما يزيد أدايتهم كما ونوعاً، ويعرف الأجر هو المقابل المادي الذي يتقاضاه العاملون الذي تتصف أعمالهم بالوقتية سواء كانت لبعض الوقت أو طول الوقت، أما أن يكون هذا الأجر بالسرعة أو اليوم أو بالشهر أو بالقطعة ، وتعتبر الحوافز مقوماً رئيسياً في المنظمات المبدعة بل وركيزة أساسية لوجود الإبداع وتنميته؛
- 6 - **التدريب:** يعد التدريب أداة التنمية ووسيلتها ، كما أنه الأداة التي إذا أحسن استثمارها وتوظيفها تمكنت المؤسسات من تحقيق الكفاءة والكفاية في الأداء والإنتاج وتبرز أهمية ذلك باعتباره أساس كل تعلم وتطوير وتنمية للعنصر البشري ومن ثم تقدم المجتمع وبنائه، وتعتبر أن العملية الإبداعية ليست عملية مستمرة بذاتها لدى الأفراد المبدعين إذ لا بد من تشجيعهم وتدريبهم من خلال برامج تدريبية تستهدف تعزيز الأداء الإبداعي لديهم.

المطلب الثاني: سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهميتها

الفرع الأول: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

هناك العديد من التعارف التي قدّمها بعض الباحثين لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية، و من بينها:

التعريف (1): يعرف "أورجان" سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: السلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج

تحت نظام الحوافز الرسمية في المؤسسة، والمهادف إلى تعزيز أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها وكفاءتها؛¹¹

¹¹ - سلامة عبد الله خلف الطعماسة، عبد الحفيظ علي حسب الله، اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات (QIZ) في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، المجلد 2، العدد رقم 16، سنة 2015، ص 20 .

التعريف (2): كما عرفه روبنز "Robbins" (2001) بأنه "السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة"¹²؛

التعريف (3): عرفه (Zhang, Y. Liao, J& Zhao,J) على أنه " مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون ذات فائدة للمؤسسة"¹³؛

التعريف (4): هي سلوكيات غير مفروضة أو منصوص عليها في قانون العمل، وإنما هي عبارة عن اختيارات فردية ومنه لا يعاقب عليها العامل إن لم يتم بها¹⁴؛

ومن هذا تعاريف نستخلص بان سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري يقوم به الفرد بمحض إرادته دون إجباره عليه، حيث انه لا يندرج ضمن نظام الحوافز لدى المؤسسة.

أما فيما يتعلق بخصائص سلوك المواطنة التنظيمية تتمثل في مجموعة من النقاط التالية من أبرزها:

- 1) يتجاوز هذا السلوك أكثر مما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمؤسسة؛
- 2) لا يوجد له مكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمؤسسة؛
- 3) مهم جدا للأداء الناجح والفعال للمؤسسة.

الفرع الثاني: أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

تبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط التالية:¹⁵

- 1 - يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة؛

¹² - حمزة معمرى، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقلة، العدد 14، مارس 2014، ص 47.

¹³ - رشيد مناصرة، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 2015/08، ص 223.

¹⁴ -Fazi Gisele Pivi، Zubair Hassan،The Impact of Organizational Citizenship Behaviour on Employee's job satisfaction, commitment and turnover intention in Dining Restaurants Malaysia، international journal of accounting businessand management ijabm،vol3(No,1),April 2015, p118.

¹⁵ - سعيد شعبان حامد، اثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية، جامعة الأزهر، كلية التجارة، (بدون سنة)، ص 15.

- 2 - نظراً لندرة الموارد بالمنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تنبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها؛
- 3 - يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والجدولة وحل المشاكل.

نستخلص أن أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في كونها تساهم في تحسين أداء المؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام المختلفة مما يساهم في زيادة حجم مخرجات المؤسسة، وبالتالي فإن هذا السلوك يعد أحد الموجودات التي تمتلكها المؤسسة لزيادة قدرتها التنافسية من خلال التفاني والإخلاص والولاء في العمل.

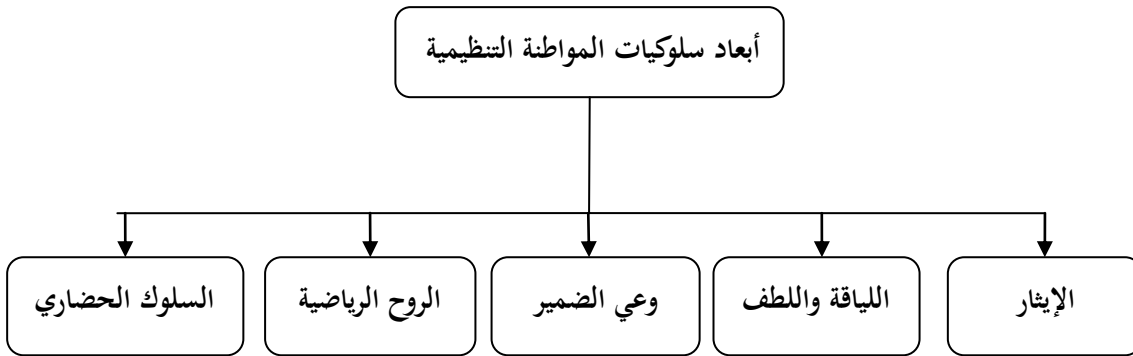
الفرع الثالث: أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

تتكون سلوكيات المواطنة التنظيمية من خمسة أبعاد أساسية وهي كتابي:¹⁶

- 1) **الإيثار:** وهو السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المؤسسة الرؤساء والزملاء في المهام المتعلقة في العمل وكيفية إنجازه أو المساعدة ومد يد العون في المشكلات الشخصية لهم بالإضافة إلى مساعدة زبائن وعملاء المؤسسة؛
- 2) **اللفظ واللياقة:** وتشير إلى سلوك الفرد الموجه نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمرير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المؤسسة، ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية؛
- 3) **الضمير الحي:** وتشير إلى سلوك الفرد غير المباشر نحو المؤسسة والآخرين من خلال الالتزام بأوقات الدوام وزيادة مستويات الأداء عن المستوى المعروف أو المتوقع الانصياع التلقائي إلى سياسات وأنظمة وتعليمات وقواعد العمل في المؤسسة؛
- 4) **الروح الرياضية:** وتشير إلى سلوك الفرد نحو استيعاب الأشياء غير الرسمية التي تحصل في بيئة العمل دون شكوى أو تدمير، بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين؛
- 5) **السلوك الحضاري:** ويشير إلى السلوك والنشاطات التي يبدئها الفرد من خلال انغماسه ومشاركته البناءة في الحياة الاجتماعية للمؤسسة، ومتابعة كافة أنشطتها كحضور الاجتماعات والندوات، والاطلاع على النشرات التي تصدرها المؤسسة.

¹⁶ - حلا صاحب عبد الستار، دور تبادلية القائد-العضو في سلوك المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهاجرين ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 20، العدد رقم 78، لسنة 2014، ص 18.

الشكل رقم (1-1): يوضح أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

بالرغم من تزايد الاهتمام بموضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية ، إلا انه هناك خلاف حول أبعاد هذا المفهوم، فمنهم من يرى بأنها تتمثل في بعدين وهناك من يراها في ثلاث، وعليه يمكن القول بان هذه الأبعاد متكاملة ومتراطة مع بعضها البعض، بالرغم من اختلافها من ناحية المضامين إلا أنها تصب في حيز واحد، وبالتالي نجد أن البعدين الأول والثاني يهتمان بمساعدة الموظفين الآخرين وبشكل طوعي، أما الأبعاد الأخرى والتي تعني سلوك المساعدة الموجهة نحو المؤسسة، ولا يدخل ضمن متطلبات العمل الرسمية.

الفرع الرابع: محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية

انطلاقاً من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في حياة المؤسسات، إلا أن هناك بعض العوامل التي تقف خلف ظهور أو اختفاء هذا السلوك، ومن أهم هذه العوامل نذكر منها:¹⁷

1 - الرضا الوظيفي: ويقصد بالرضا الوظيفي إجمالاً الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله سواء فيما يتعلق بالمزايا التي يحصل عليها أو أسلوب القيادة أو زملاء العمل أو المناخ العام. كما خرجت معظم الدراسات السابقة بنتيجة مفادها إن هناك علاقة إيجابية معنوية بين الرضا الوظيفي ومكونات سلوك المواطنة التنظيمية المختلفة (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري)، وأن الرضا الوظيفي يعد أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية؛

2 - الولاء التنظيمي: بأنه الاعتقاد القوي في قيم التنظيم وأهدافه، والاستعداد والميل لبذل مزيد من الجهد للمؤسسة العمل، والرغبة القوية للبقاء في المؤسسة. لمعرفة طبيعة ودرجة العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية،

¹⁷ - احمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، مجلد 17، العدد رقم 2، سنة 2003، ص ص 73، 78.

يمكن القول بأن الولاء التنظيمي يشكل محددًا مهمًا لسلوك المواطنة التنظيمية، حيث يرى بولون بأن الولاء يحدد الاتجاه السلوكي للموظف عندما تكون التوقعات من نظام الحوافز قليلة، كما أنه مسؤول عن السلوك الذي لا يعتمد أساسًا على المكافأة والعقاب، وبالتالي فإن سلوك الإيثار عند الموظف يشير إلى شدة ولاء الموظف للمؤسسة التي يعمل فيها؛

3 - العدالة التنظيمية: يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسية: عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات وعدالة التعاملات، حيث تعني عدالة التوزيع مدى شعور الموظف بأن ما يحصل عليه مساو لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات مدى إحساس الموظف بأن الإجراءات المتبعة في تحديد المكافآت التنظيمية عادلة، أما فيما يتعلق بعدالة التعاملات تعني مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقويم الأداء. ولقد كشفت الدراسات بأن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابيا في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأن إحساس الموظفين بالمساواة والإنصاف فيما يتعلق بالأبعاد السابقة تولد لديه الشعور بالمسؤولية تجاه المؤسسة التي يعمل بها، وبالتالي قيام هذا السلوك؛

4 - القيادة الإدارية: تعد القيادة الإدارية أحد أهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ وثقافة المؤسسة والتي بدورها تؤثر تأثيرًا بالغًا في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، وما من شك فإن للممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون انعكاساتها المباشرة على قيم وأفعال سلوك المرؤوسين، حيث كشفت الدراسات عن وجود علاقة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة على اعتبار أن القائد التحويلي يعمل على حفز موظفيه للقيام بالعمل ويعمل على احترامهم والاهتمام بحاجاتهم وتقديرها على حاجاته الشخصية مما يعظم مستوى ثقة مرؤوسيه فيه؛

5 - السن: بينت بعض الدراسات أن لعمر الموظف تأثير واضح على سلوكيات المواطنة التنظيمية، فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل، ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن؛

6 - الأقدمية: إن لمدة خدمة الموظف بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه، فقد أثبتت بعض البحوث الميدانية، أن هناك علاقة سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب في ذلك إلى أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة؛

7 - الدوافع الذاتية: يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية

بالانخراط بممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في مؤسسته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك؛

8 - الثقافة التنظيمية: تمثل الثقافة التنظيمية أحد أهم العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد في مختلف المؤسسات، ويعرفها شاين بأنها "نسق من الافتراضات الأساسية التي أوجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي، والتي استطاعت الثبات لفترة طويلة من الزمن، وعملت بشكل مرض لأفراد الجماعة، مما جعلها من الثوابت الراسخة التي يتم تلقينها وتدريبها للأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير والشعور عند التعامل مع تلك المشاكل"، إن تأثير الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لمثل هذا النوع من السلوك، وعليه فإن الثقافة التنظيمية تؤثر إما سلباً أو إيجاباً على سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة؛

9 - السياسة التنظيمية: تعني السياسة التنظيمية النشاطات التنظيمية الداخلية الهادفة إلى تطوير واستخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الشخص في المواقف التي تكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة، فالسياسة التنظيمية هي القوة غير الرسمية وذات الطبيعة غير الشرعية، ونجد أنها ترتبط بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المؤسسة، حيث نجد مع زيادة حدة السياسة التنظيمية تقل الممارسات التطوعية من قبل الأفراد في المؤسسة، وهذا يتناقض مع أسس سلوك المواطنة التنظيمية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لسلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية

سنحاول في هذا المبحث إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كانت في دول عربية وأجنبية خلال فترات زمنية مختلفة؛ وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى ذلك عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية، وقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب الأقدمية.

المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات العربية

1) رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، دراسة بعنوان "أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)"¹⁸

تهدف الدراسة أولاً على واقع العوامل التنظيمية وواقع أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء حاسي مسعود، ثم التعرف على مدى الترابط بين مستوى أداء المورد البشري ومختلف العوامل التنظيمية في المؤسسة؛ وفي الأخير مساعدة المؤسسة في وضع الإجراءات التحسينية لأداء العاملين بها من خلال مجموعة من التوصيات.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج وهي كالآتي:

- واقع العوامل التنظيمية في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء غير جيد ولا يساعد العاملين على تحسين مستوى الأداء لديهم، كما يجد لدى أغلبهم نظرة سلبية حول البيئة التنظيمية في المؤسسة، وهذا خلاف الدراسة (يوسف عبد عطية حر 2010) وهي من بين الدراسات السابقة التي اهتمت كذلك بدراسة واقع العوامل التنظيمية في مؤسسات القطاع العام وكان مستواها جيد، ويعود ضعف البيئة التنظيمية في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء إلى:

- نمط القيادة في المؤسسة غير محفز للعمل فنجد أن الإدارة لا تشرك العاملين في اتخاذ القرار ولا تشجعهم عتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم، كما أنه لا يوجد اهتمام مبدأ الحرية في أداء المهام، وكذلك نقص التحفيز من طرف الرؤساء لمرؤوسيههم، هذه العناصر تدخل ضمن مفهوم التمكين فنجد أن المؤسسة لا تتبع هذا الأسلوب، رغم تأثيره الهام على مستوى الأداء؛

18 - رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 09/2016.

-تعتبر بيئة العمل المادية ملائمة نوعاً ما حيث توفر المؤسسة التجهيزات اللازمة للعمل، وكذلك التهوية والإضاءة والنظافة المناسبة، كما توفر بعض شروط السلامة للعمال، وهذا قد يشكل حافزاً يساعد العاملين على إنجاز مهامهم.

(2) أسماء يوسف ، دراسة بعنوان " علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين

دراسة في البنوك التجارية الأردنية"¹⁹ هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية الأردنية؛
- 2- إبراز مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده المختلفة؛
- 3- التعرف على أسباب ترك العاملين لعملهم في البنك؛
- 4- التعرف لطبيعة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- 1- إن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية الأردنية سائد بدرجة متوسطة نسبياً؛
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوك المواطنة التنظيمية و نية ترك العمل لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية؛
- 3- أثبتت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعلاقة سلوك المواطنة التنظيمية و نية ترك العمل تعزى لمتغيري الجنس و عدد سنوات الخدمة بالبنك.

(3) يوسف عبد عطية بحر، توفيق عطية توفيق العجلة، دراسة بعنوان "المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي

للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام"²⁰

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة بعض المتغيرات التنظيمية في مؤسسات القطاع العام بتحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم هدف الدراسة.

¹⁹ - أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال الجامعة الأردنية 2010 غير منشورة.

²⁰ - يوسف عبد عطية بحر، توفيق عطية توفيق العجلة، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام، الجامعة الإسلامية بغزة، 2010.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن المتغيرات التنظيمية تساهم بدرجات متفاوتة في رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة ، وهي مرتبة كالتالي حسب الوزن النسبي لها:

- الاتصالات الإدارية.(74.66%) - البناء التنظيمي (68.60%) نظام الحوافز (63.76%)

- اهتمام الإدارة العليا بالتدريب (59.74%) - نمط القيادة (58.30%) أنظمة وإجراءات العمل (53.62%)، والنسب السابقة تعطي مؤشر بأن واقع المتغيرات التنظيمية بوزارات قطاع غزة يساهم بشكل عام بدرجة متوسطة في تحسين الأداء الوظيفي لعينة الدراسة.

4) سلامة عبد الله خلف الطعامة، عبد الحفيظ علي حسب الله، دراسة بعنوان "اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات (QIZ) في الأردن"²¹

تهدف هذه الدراسة إلى بيان اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات(QIZ)، والتعرف على مستوى تطبيق العدالة الإجرائية في هذه الشركات، وإدراك مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الشركات.

اتخذت الدراسة منهج البحث الوصفي للتعامل مع مضامينها النظرية والدراسات السابقة المناسبة لها لتشكيل قاعدة عامة علمية لتحليل متغيراتها، وأبعادها ودعم نتائجها، ومنهج البحث الميداني لاستطلاع آراء أفراد العينة المراد بحثها، والتحليل الموضوعي للبيانات والإجابات الواردة من استجابات أفراد العينة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات(QIZ) في الأردن كان مرتفع المستوى، وكانت جميع الأبعاد المثلثة لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة المستوى، حيث جاء بعد اللطف والكياسة بالمرتبة الأولى، ومن ثم جاء الإيثار في المرتبة الثانية، والسلوك الحضاري جاء بالمرتبة الثالثة، ووعي الضمير رابعاً، والروح الرياضية جاءت بالمرتبة الخامسة والأخيرة.

²¹ - سلامة عبد الله خلف الطعامة، عبد الحفيظ علي حسب الله، اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات (QIZ) في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، المجلد 2، العدد رقم 16، سنة 2015.

5) حمزة معمري، بن زاهي منصور، دراسة بعنوان "سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة"²²

وعليه تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة عن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية والفائدة من أداء العمال مثل هذه السلوكيات، والتعرف على مستوى أداء عمال سونلغاز للسلوكيات التطوعية، وما مدى اختلاف ذلك تبعاً لمتغير الجنس والأقدمية.

تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية من بين السلوكيات التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في رفع الأداء التنظيمي والكفاءة والفعالية التنظيمية في الوقت الحاضر، وهذا ما جعلنا نعتد على المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت إلى هذه النتائج أن الواقع يعكس لنا الكثير من التصورات التي كانت مثار العديد من الآراء التي تشير إلى أن الأفراد يندفعون لأداء هذه السلوكيات لاعتقادهم أن هذا السلوك هو خدمة طويلة الأجل للمؤسسة التي تبقى مدينة لهم، ولأنهم يدركون أن هناك منافع تنتج عن كونهم مواطني مؤسسة صالحين، وأن القادة في العديد من المؤسسات الحديثة يضعون هذا السلوك ضمن تقييم الأداء الوظيفي، ويعتبر هذا السلوك هو عقد بين الفرد والمؤسسة ينطوي على علاقات التبادل الاجتماعي المبني على الثقة بين الأفراد وأن الالتزام والوفاء لهذا العقد سيني ويطور سلوك المواطنة التنظيمية ويحقق الفعالية التنظيمية في مؤسسات اليوم.

6) بندر كريم أبو تايه، دراسة بعنوان "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن"²³

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على إدراك الموظفين للعدالة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية الأردنية المشمولة في الدراسة؛
- 2- التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية الأردنية المشمولة في الدراسة؛
- 3- التعرف على طبيعة العلاقة بين إحساس الفرد بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الأردنية المشمولة في الدراسة؛
- 4- المساهمة في زيادة فاعلية وكفاءة الوزارات الحكومية الأردنية من خلال تقديم توصيات تساهم في رفع مستوى إدراك الأفراد للعدالة التنظيمية وبالتالي زيادة مستوى المواطنة التنظيمية لديهم.

²² - حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقة، العدد 14، مارس 2014.

²³ - بندر كريم أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية التخطيط والإدارة، المجلد 10، العدد 02، يونيو 2012.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- 1 - أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك إحساساً بتوافر العدالة في العمل لدى الموظفين في مراكز الوزارات الأردنية، حيث جاءت جميع المتوسطات الحسابية للعدالة التنظيمية بجميع أبعادها فوق المتوسط، وقد جاء إحساس العاملين بعدالة التوزيع في المرتبة الأولى ثم تلاه الإحساس بعدالة الإجراءات ثم عدالة التعامل؛
 - 2 - بينت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مراكز الوزارات الأردنية كان مرتفعاً وبجميع أبعاده . وقد احتل بعد الكياسة المرتبة الأولى تلاه بعد الإيثار، وجاء بعد وعي الضمير في المرتبة الأخيرة؛
 - 3 - دلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي لإدراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الأردنية، لقد فسرت العدالة التنظيمية ما مقداره (34 %) من سلوك المواطنة التنظيمية الكلي، وهي نسبة مقبولة في العلوم الاجتماعية والإنسانية لتعقدها ولكثرة متغيراتها، وهذا يعني أن تحقيق النزاهة والعدل بين الموظفين يزيد من سلوك المواطنة التنظيمية لديهم.
- (7) **علياء حسني علاء الدين نوح ، تحت عنوان " اثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية "**
دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب²⁴ ، هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أبرزها :
- قياس اثر الدعم التنظيمي في أداء أعمال شركات القطاع الصناعي الأردني؛
 - قياس اثر الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية في شركات القطاع الصناعي الأردني؛
 - قياس اثر سلوك المواطنة التنظيمية في أداء شركات القطاع الصناعي الأردني.
- وبغرض الوصول إلى هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم توزيع استبيان على كل أفراد العينة والبالغ عددهم 113 موظف من مجتمع الدراسة البالغ عددهم 1950 موظف .
- حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:
- وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة 0,05؛
 - وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة 0,05؛
 - وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة 0,05.

²⁴ علياء حسني علاء الدين نوح ، اثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب ، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2013 .

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1- Fazi Gisele Pivi, Zubair Hassan, Impact of Organizational Citizenship Behaviour on Employee's job satisfaction, commitment and turnover intention in Dining Restaurants Malaysia.²⁵

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء الموظف التزام ورضي الموظف في عمله في ماليزيا.

تخرج الدراسة بالنتائج التالية:

- أن اتجاه سلوكيات المواطنة التنظيمية يتماشى مع مدى رضا الموظف عن عمله وأدائه التزامه بالعمل وبالتالي فهي تؤثر على سير العمل.

2- study of Nahid Naderi, Reza Hoveida,(2013). The relationship between organizational citizenship behavior(OCB) and human resources empowerment(HRE) case study: university of isfahan(iran).²⁶

العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتمكين الموارد البشرية دراسة حالة: جامعة اصفهان (إيران)

جاءت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- معرفة تصورات الموظفين نحو التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- التحقق في العلاقات التي قد توجد بين الموارد البشرية النفسي من خلال عناصر التمكين (معنى، حق تقرير المصير، الكفاءة، الأثر) وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال أبعادها (الإيثار، الروح الرياضية، المجاملة، الفضيلة المدنية).

ولقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

²⁵ -Fazi Gisele Pivi, Zubair Hassan, **The Impact of Organizational Citizenship Behaviour on Employee's job satisfaction, commitment and turnover intention in Dining Restaurants Malaysia**, international journal of accounting businessand management ijabm, vol3(No,1),April 2015, p118.-

²⁶ Nahid Naderi, Reza Hoveida, **The relationship between organizational citizenship behavior(OCB) and human resources empowerment(HRE) case study: university of isfahan(iran)** , international journal of human resource studies, vol 3, no 2, 2013.

- أن هناك علاقة إيجابية هامة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أن هناك علاقة بين الأثر والمعنى مع سلوك المواطنة التنظيمية ؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات التنسيق والكفاءة بشكل خطي وتجمع بين كل المتغيرات التنظيمية لسلوك المواطنة.

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يتضح من العرض السابق للدراسات قلة وندرة الدراسات العربية التي تتعلق بالعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة، حيث أن الدراستين السابقتين تناولت المحددات التنظيمية وركزت عليه بدرجة كبيرة. كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في جملة من النقاط منها ما يلي:

بيئة الدراسة: أجريت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة، بالإضافة إلى أن الدراسات السابقة طبقت بعضها في القطاع الخدمي كالمدراس والبنوك والجامعات وكانت كلها عامة وفي منظمات كبيرة، بحيث سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في قطاع الخدمي وبالخصوص في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفي موضوع أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة، وعلى حد علم الطالبة لم تجرى مثل هذه الدراسة في هذه المؤسسات.

أما في الدراسات العربية توجد دراسة علياء حسيني علاء الدين نوح، 2013 (اثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية) والتي كانت في الشركات الصناعية ولكن ليست محددة في أي قطاع بالضبط.

هدف الدراسة: تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، فنجد أن المتغيرات تختلف فيما بينها كما أن كل دراسة وهدفها الخاص بها، حيث أن معظم الدراسات السابقة لم تتطرق بشكل مباشر إلى البحث عن العلاقة بين أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، أما الدراسة الحالية فكان هدفها يبحث عن كيفية مساهمة العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين وتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يتضح لأننا أثر العوامل الشخصية والتنظيمية أصبح يمثل عنصرا هاما في تسيير الموارد البشرية، ويعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد أهم المفاهيم الحديثة التي استرعت اهتمام الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي، ونظرا لهذه الأهمية المتزايدة برزت اتجاهات متعددة حاولت بشكل أو بآخر وضع تصور يعتمد كمبادئ ونظريات يمكن من خلالها فهم سلوك الأفراد داخل المنظمات الحديثة، ذلك أن دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لا تقتصر فائدتها على المديرين ومؤسسات العمل فحسب، ولكنها تتيح للعمال فهما للسلوك الإنساني داخل المنظمات بشكل أكثر شمولاً، وهذا الفهم يساهم في تعزيز وتحسين الأداء والفعالية التنظيمية التي تأتي كنتيجة للعلاقات الاجتماعية بين الموظفين من جهة والعمال والإدارة من جهة أخرى

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر العوامل
الشخصية التنظيمية على
سلوكيات المواطنة التنظيمية

تمهيد:

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع أثر العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أهمية العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، في هذا البحث سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي spss، وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي.

وسيتيم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة؛

المبحث الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

ستولى في هذا المبحث توضيح كيفية إنجاز الدراسة، أي تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، ووصف كيفية تلخيص المعطيات والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات واختبار الفروض.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

يتضمن هذا المطلب كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة وتحديد المتغيرات قياسها وطريقة جمعها إضافة إلى تلخيص مختلف المعطيات المجمعة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

1-1) مجتمع الدراسة: يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية في مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة وهي:

جدول رقم (1-1): جدول يوضح بيانات المؤسسات

اسم المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع القطاع	عدد العمال	المنطقة
مركز المصطفى للتشخيص بالأشعة	2015/10/25	الصحي	10	ورقلة
مركز التشخيص الطبي المرشد	2013/03/01	الصحي	31	ورقلة
مؤسسة الطبية الجراحية الضياء	2006/05/01	الصحي	70	ورقلة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسات

2-1) عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من (الأطباء، الممرضين، الإداريين) في (3) مؤسسات صغيرة ومتوسطة بولاية ورقلة وقد تم توزيع (60) استمارة استبيان كما أننا اعتمدنا طريقة الموزعة والمستردة، وقد تم استرجاع (50) استبانة، أي ما نسبته (50%) من إجمالي عينة الدراسة وتعتبر نسبة 46% نسبة جيدة، حيث تم رفض (04) استبيان لعدم إجابة بعض العمال على كل أسئلة الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الصالحة للدراسة أو عينة الدراسة (46) استبيان

جدول رقم (1-2): عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة على المؤسسات محل الدراسة

الرقم	اسم المؤسسة	العدد الكلي	
		الموزعة	المستردة
01	مركز المصطفى للتشخيص بالأشعة	10	08
02	مركز التشخيص الطبي المرشد	10	08
03	العيادة الطبية الجراحية الضياء	40	30
	المجموع	60	46

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة:

جدول رقم (2-1): يوضح متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
سلوكيات المواطنة التنظيمية	المتغير التابع:
أثر العوامل الشخصية والتنظيمية	المتغير المستقل:

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في Excel والاستعانة ببرنامج SPSS النسخة 19، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

- ❖ معامل الثبات معيار ألفا كرونباخ؛
- ❖ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة؛
- ❖ استخدام المتوسطات الحسابية؛

❖ استخدام الانحرافات المعيارية؛

❖ أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛

❖ اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA).

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للمؤسسة.

❖ الاستبيان

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال 3 مؤسسات مثل: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة، المؤسسة).

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية ويحتوي على 22 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بالعوامل الشخصية والتنظيمية ويحتوي على 51 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كما يلي:

❖ موافق تعطى لها ثلاث درجات؛

❖ محايد تعطى لها درجتان؛

❖ غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3-1=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

❖ الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها.

❖ الملاحظة العلمية:

بجيت تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الفروع والهيكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل وملاحظة سلوك وعلاقات العمال.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

اعتمدنا في حساب الصدق لاستبيان أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية على طريقتين هما:

- 1) أداة الدراسة: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم 6 محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين، والجانب المنهجي والإحصائي من جامعة قاصدي مرباح ورقلة وذلك للحكم على مدى صلاحية وصدق فقرات الاستبيان لقياس أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ولقد استجبتنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم؛
- 2) قياس ثبات الاستبيان: استخدمنا طريقة ألفا-كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

جدول رقم (2-3): معاملات الثبات لمؤسسات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد عبارات الاستبيان
0.970	73

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 97%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة

أولاً : خصائص عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

جدول رقم (2-4) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	الذكور	26	56.5
		الإناث	20	43.5
2	العمر	أقل من 30 سنة	18	39.1
		من 30 إلى أقل من 40 سنة	18	39.1
		من 40 إلى أقل من 50 سنة	05	10.9
		50 سنة وأكثر	05	10.9
3	مستوى التعليمي	ثانوي	16	34.8
		ليسانس أو شهادة معادلة	24	52.2
		دكتوراه فما أكثر	06	13

41.3	19	إداري	الوظيفة	4
39.1	18	ممرض(ة)		
19.6	9	طبيب		
47.8	22	أقل من 05 سنوات	الخبرة	5
28.3	13	من 05 إلى أقل من 10 سنوات		
10.9	05	من 10 إلى أقل من 20 سنة		
13	06	أكثر من 20 سنة		
17.4	08	المصطفى	المؤسسة	6
17.4	08	المرشد		
65.2	30	الضياء		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور (56.5%) في حين بلغت نسبة الإناث (43.5%) من مجموع أفراد العينة، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة قطاع النشاط وطبيعة نظام العمل.

وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئتين العمريتين (أقل من 30 سنة) و (من 30 إلى أقل من 40 سنة) أعلى نسبة بواقع (39.1%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن عوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال التجاوب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (52.2%) من الحاصلين على ليسانس أو شهادة معادلة ونسبة (34.8%) من الحاصلين على ثانوي، وهذا المؤشر يدل على أن مؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في مؤسسات، حيث فقط (13%) لهم مستوى تعليم دكتوراه فما أكثر لم يكن لها نصيب في العينة محل الدراسة ويمكن أن يعود السبب في ذلك إلى أن هذا النوع من الفئة (أصحاب الدراسات العليا) يطمحون للوصول إلى مناصب عليا ومرموقة تحقق مستويات أعلى من الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية، كون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تحقق هاته الأخيرة إلا لأصحابها (صاحب المؤسسة).

وتشير النتائج الإحصائية المتعلقة بمتغير الوظيفة بأن أغلب العمال لديهم رتبة إداري و التي تقدر بنسبة 41.3% بينما تمثل نسبة رتبة الممرض (ة) 39.1%، وهذا يعود إلى طبيعة العمل في المؤسسة وقطاع النشاط بحيث تحتاج إلى أطباء أكثر في هذا المجال .

كما تشير النتائج المتعلقة بالخبرة إلى أن فئة (أقل من 05 سنوات) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 47.8% وهم عمال من ذوي خبرة طويلة في المؤسسة، وتليها فئة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) عمل في المؤسسة وهذا ما تشير إليه النسبة البالغة 28.3% وهذا ما يدل على مهارة وخبرة الأطباء و الممرضين في التعامل وجهودها في تقديم الأفضل للمؤسسة.

وبالنسبة لمتغير المؤسسة لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (65.2%) وهذا يدل على ان مؤسسة الضياء أعلى نسبة من بين المؤسسات الأخرى وكونها تمتاز بالخبرة و هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة تنشط في القطاع الخدمي الصحي وهو القطاع الأكثر رواجاً في المنطقة (منطقة ورقلة) وأصبح توجه أغلب أصحاب المشاريع نحو هذا القطاع نظراً لخصوصية المنطقة أي بعد المنطقة.

ثانياً : تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارتر" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقاً، والنتائج التالية توضح ذلك:

1. مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

جدول رقم (2-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الإيثار

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	لا أتأخر عن مساعدة زملائي في العمل الذين لديهم أعباء عمل إضافية .	2.8043	0.49976	2	مرتفع
02	أقدم يد المساعدة بشكل طوعي لزملائي بالعمل لحل المشاكل المتعلقة بالعمل .	2.7826	0.55430	3	مرتفع
03	أساعد زملائي الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية .	2.7609	0.60313	4	مرتفع
04	أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة .	2.8043	0.49976	2	مرتفع
	البعد الأول : الإيثار	2.7880	0.45021	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الإيثار لدى العامل بلغ (2.78) وانحراف معياري (0.45) وقد احتلت الفقرتين رقم 01 و 04 (لا تأخر عن مساعدة زملائي في العمل الذين لديهم أعباء عمل إضافية)، (أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغييبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.80) وانحراف معياري (0.49) في حين جاءت الفقرة رقم 03(أساعد زملائي الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.76) وانحراف معياري (0.60) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الإيثار لدى العاملين.

جدول رقم (2-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم اللياقة واللفظ

05	أحترم حقوق الآخرين في العمل .	2.8043	0.49976	2	مرتفع
06	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي.	2.7174	0.65534	5	مرتفع
07	أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل .	2.8478	0.41991	1	مرتفع
08	أقدم المشورة لزملائي في العمل فيما يخص أمورهم المهنية.	2.7609	0.52429	4	مرتفع
	البعد الثاني : اللياقة و اللفظ	2.7826	0.42035	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم اللياقة واللفظ لدى العامل بلغ (2.78) وانحراف معياري (0.42) وقد احتلت الفقرة رقم 07 (أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.84) وانحراف معياري (0.41) في حين جاءت الفقرة رقم 06(أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.71) وانحراف معياري (0.65) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم اللياقة واللفظ لدى العاملين.

جدول رقم (2-7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم وعي الضمير

09	أتعامل بعناية مع ممتلكات الجامعة العينية (الأجهزة ، الأثاث)	2.7826	0.51264	3	مرتفع
10	أتحب قدر الإمكان العطل والإجازات غير الضرورية في العمل .	2.7174	0.62050	5	مرتفع
11	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف .	2.6957	0.62786	6	مرتفع
12	أتبع دائما القوانين والقواعد التي تضعها إدارة الجامعة من غير رقابة .	2.6739	0.63436	7	مرتفع
13	إذا أنهيت واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي يتعلق بوظيفتي لأدائه .	2.2391	0.8794	14	متوسط
14	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل .	2.3478	0.76645	13	متوسط
	البعد الثالث : وعي الضمير	2.5761	0.47494	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم وعي الضمير لدى العامل بلغ (2.57) وانحراف معياري (0.47) وقد احتلت الفقرة رقم 09 (أتعامل بعناية مع ممتلكات الجامعة العينية (الأجهزة ، الأثاث)) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.78) وانحراف معياري (0.51) في حين جاءت الفقرة رقم 13 (إذا أنهيت واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي يتعلق بوظيفتي لأدائه) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.23) وانحراف معياري (0.87) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم وعي الضمير لدى العاملين.

جدول رقم (2-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الروح الرياضية

15	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل.	2.8043	0.49976	2	مرتفع
16	أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير .	2.4565	0.72131	12	مرتفع
17	أقبل الأمور إذا ما اتجهت في الاتجاه المعاكس لرغباتي.	2.3478	0.79491	13	متوسط
18	أرحب بالنقد البناء في العمل .	2.6522	0.56637	8	مرتفع
	البعد الرابع : الروح الرياضية	2.5652	0.44233	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الروح الرياضية لدى العامل بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.44) وقد احتلت الفقرة رقم 15 (أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.80) وانحراف معياري (0.49) في حين جاءت الفقرة رقم 17 (أقبل الأمور إذا ما اتجهت في الاتجاه المعاكس لرغباتي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.34) وانحراف معياري (0.79)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الروح الرياضية لدى العاملين.

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم السلوك

الحضاري

مرتفع	10	0.62361	2.5000	أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها الجامعة باهتمام بالغ .	19
مرتفع	11	0.65791	2.4783	أواظب على حضور اللقاءات و الندوات غير الرسمية التي تعقدتها الإدارة.	20
مرتفع	9	0.68242	2.6087	أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بللقسم الذي أعمل به.	21
مرتفع	6	0.62786	2.6957	أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن الجامعة التي أعمل بها.	22
مرتفع	--	0.49064	2.5707	البعد الخامس : السلوك الحضاري	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم السلوك الحضاري لدى العامل بلغ (2.57) وانحراف معياري (0.49) وقد احتلت الفقرة رقم 22 (أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن الجامعة التي أعمل بها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.69) وانحراف معياري (0.62) في حين جاءت الفقرة رقم 20 (أواظب على حضور اللقاءات و الندوات غير الرسمية التي تعقدتها الإدارة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.65)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم السلوك الحضاري لدى العاملين.

جدول رقم (2-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم سلوكيات

المواطنة التنظيمية

مرتفع	1	0.45021	2.7880	البعد الأول: الإيثار
مرتفع	2	0.42035	2.7826	البعد الثاني: اللياقة و اللطف
مرتفع	3	0.47494	2.5761	البعد الثالث: وعي الضمير
مرتفع	5	0.44233	2.5652	البعد الرابع: الروح الرياضية
مرتفع	4	0.49064	2.5707	البعد الخامس: السلوك الحضاري
مرتفع	--	0.38475	2.6565	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العامل بلغ (2.65) وانحراف معياري (0.38) وقد احتلا بعد الإيثار المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.78) وانحراف معياري (0.45) في حين جاء بعد الروح الرياضية في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.44) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب هذا الأبعاد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

2. مفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية

أولاً: مفهوم العوامل الشخصية

جدول رقم (2-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الاتجاهات

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يقدم لي العمل فرص للتعب والتطور	2.5435	0.80847	11	مرتفع
02	أنا راضي ومرتاح بالعمل	2.5652	0.68806	10	مرتفع
03	يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر	2.4348	0.71963	15	مرتفع
	البعد الأول : الاتجاه	2.5145	0.56963	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الاتجاهات لدى العامل بلغ (2.51) وانحراف معياري (0.569) وقد احتلت الفقرة رقم 02 (أنا راضي ومرتاح بالعمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.688) في حين جاءت الفقرة رقم 03 (يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.43) وانحراف معياري (0.719)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الاتجاه لدى العاملين.

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم القدرات

04	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وامتلك القدرة على الإقناع	2.6087	0.64904	8	مرتفع
05	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	2.6957	0.55255	5	مرتفع
06	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة	2.5435	0.72131	11	مرتفع
07	لدي القدرة على تحليل مهام العمل	2.4783	0.78143	13	مرتفع
08	أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال ولدي الاستعداد لمواجهة النتائج المترتبة عن ذلك	2.6522	0.67387	6	مرتفع
09	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل كل فترة	2.6522	0.64005	6	مرتفع
	البعد الثاني : القدرات	2.6051	0.45455	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الاتجاهات لدى العامل بلغ (2.60) وانحراف معياري (0.454) وقد احتلت الفقرة رقم 05 (لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.69) وانحراف معياري (0.552) في حين جاءت الفقرة رقم 07 (لدي القدرة على تحليل مهام العمل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.781)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم القدرات لدى العاملين.

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الدافعية

10	إن رغبتني في النجاح تدفعني للجد والمثابرة	2.7826	0.46729	1	مرتفع
11	إذا لم أتوصل إلى شئ ما في مهمة معينة فإنني ابذل كل الجهود لتحسين أدائي	2.7609	0.52429	2	مرتفع
12	لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعبا	2.7391	0.49147	3	مرتفع
13	ابذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي	2.6957	0.62786	5	مرتفع
14	ابذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي	2.7826	0.46729	1	مرتفع
	البعد الثالث : الدافعية	2.7522	0.36802	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الدافعية لدى العامل بلغ (2.75) وانحراف معياري (0.368) وقد احتلت الفقرتين رقم 10 و 14 (إن رغبتني في النجاح تدفعني للجد والمثابرة) ، (ابذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.78) وانحراف معياري (0.467) في حين جاءت الفقرة رقم 13 (ابذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.69) وانحراف معياري (0.467) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الدافعية لدى العاملين.

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم إدراك الدور

الوظيفي

15	لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها	2.5652	0.62011	10	مرتفع
16	أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها	2.5870	0.71728	9	مرتفع
17	أنا متأكد من مسؤولياتي الوظيفية	2.7174	0.54418	4	مرتفع
18	تتميز وظيفتي بوضوح الأهداف	2.5870	0.68560	9	مرتفع
19	تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني إنجازها في إطار وظيفتي	2.6304	0.67852	7	مرتفع
	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	2.6174	0.48594	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم إدراك الدور الوظيفي لدى العامل بلغ (2.61) وانحراف معياري (0.485) وقد احتلت الفقرة رقم 17 (أنا متأكد من مسؤولياتي الوظيفية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.71) وانحراف معياري (0.544) في حين جاءت الفقرة رقم 15 (لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.56) وانحراف معياري (0.620)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم إدراك الدور الوظيفي لدى العاملين.

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم العوامل

الشخصية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	البعد الأول: الاتجاه	2.5145	0.56963	4	مرتفع
02	البعد الثاني: القدرات	2.6051	0.45455	3	مرتفع
03	البعد الثالث: الدافعية	2.7522	0.36802	1	مرتفع
	البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي	2.6174	0.48594	2	مرتفع
	المتوسط العام للعوامل الشخصية	2.6223	0.40463	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم العوامل الشخصية لدى العامل بلغ (2.62) وانحراف معياري (0.404) وقد احتلت بعد الدافعية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.75) وانحراف معياري (0.368) في حين جاء بعد الاتجاه في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.51) وانحراف معياري (0.569) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب هذه الأبعاد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم العوامل الشخصية لدى العاملين.

ثانياً: مفهوم العوامل التنظيمية

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الهيكل

التنظيمي

مرتفع	17	0.77397	2.3913	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بوضوح طبقاته والمفهوم الذي بني عليه	20
متوسط	23	0.81413	2.2174	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة	21
متوسط	19	0.89578	2.3261	تناسب تخصصات العاملين بالمؤسسة ومع طبيعة مهامهم ووظائفهم في المؤسسة	22
مرتفع	16	0.80438	2.4130	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الانجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات	23
مرتفع	9	0.68560	2.5870	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في المؤسسة	24
متوسط	--	0.66712	2.3370	البعد الأول : الهيكل التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الهيكل التنظيمي لدى العامل بلغ (2.33) وانحراف معياري (0.667) وقد احتلت الفقرة رقم 24 (خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في المؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.58) وانحراف معياري (0.685) في حين جاءت الفقرة رقم 21 (يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.21) وانحراف معياري (0.814) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الهيكل التنظيمي لدى العاملين.

جدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم بيئة العمل

المادية

25	توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل	2.3478	0.79491	18	متوسط
26	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة	2.3913	0.80217	17	مرتفع
27	الجو في مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء	2.3043	0.81294	20	متوسط
28	توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل	2.6304	0.64494	7	مرتفع
29	توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين	2.4783	0.72232	13	مرتفع
	البعد الثاني : بيئة العمل المادية	2.4565	0.54812	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم بيئة العمل المادية لدى العامل بلغ (2.45) وانحراف معياري (0.548) وقد احتلت الفقرة رقم 28 (توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.63) وانحراف معياري (0.644) في حين جاءت الفقرة رقم 27 (لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.30) وانحراف معياري (0.812) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم بيئة العمل المادية لدى العاملين.

جدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم نمط القيادة

مرتفع	14	0.72131	2.4565	تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام	30
متوسط	22	0.80097	2.2609	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار	31
مرتفع	9	0.71728	2.5870	تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق وتعمل على تقليل التسلسل الهرمي في السلطة	32
مرتفع	11	0.75149	2.5435	يفوض المديرين في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للعمال	33
متوسط	24	0.90196	2.1739	تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم	34
مرتفع	13	0.72232	2.4383	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين	35
مرتفع	10	0.74988	2.5652	تعمل الإدارة على تحفيز العمال لأداء مهامهم	36
مرتفع	12	0.75277	2.5000	تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين العمال والإدارة لمناقشة مختلف القضايا	37
مرتفع	--	0.58610	2.4457	البعد الثالث : نمط القيادة	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم نمط القيادة لدى العامل بلغ (2.44) وانحراف معياري (0.586) وقد احتلت الفقرة رقم 32 (تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق وتعمل على تقليل التسلسل الهرمي في السلطة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.58) وانحراف معياري (0.717) في حين جاءت الفقرة رقم 31 (تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.26) وانحراف معياري (0.800)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم نمط القيادة لدى العاملين.

جدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الاتصال

الإداري

مرتفع	8	0.68242	2.6087	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	38
مرتفع	13	0.72232	2.4783	توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات	39
مرتفع	10	0.65497	2.5652	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسبة وبدقة	40
مرتفع	3	0.57483	2.7391	الاتصال في المؤسسة يتم في كلا الاتجاهين بين الإدارة والعمال	41
مرتفع	--	0.53093	2.5978	البعد الرابع : الاتصال الإداري	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الاتصال الإداري لدى العامل بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.530) وقد احتلت الفقرة رقم 41 (الاتصال في المؤسسة يتم في كلا الاتجاهين بين الإدارة والعمال) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.73) وانحراف معياري (0.574) في حين جاءت الفقرة رقم 39 (توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.722)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الاتصال الإداري لدى العاملين.

جدول رقم (2-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم الأجور

والحوافز

متوسط	27	0.85607	1.9783	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي احملة	42
متوسط	25	0.78789	2.1522	الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة	43
متوسط	21	0.77926	2.2826	مستوى الأجر الحالي يساعدي على العمل بشكل أفضل	44
متوسط	26	0.85381	2.0652	نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء في العمل	45
متوسط	27	0.88164	1.9783	تمنح المؤسسة العمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل	46
متوسط	--	0.65007	2.0913	البعد الخامس: الأجور والحوافز	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم الأجور والحوافز لدى العامل بلغ (2.09) وانحراف معياري (0.650) وقد احتلت الفقرة رقم 44 (مستوى الأجر الحالي يساعدني على العمل بشكل أفضل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.28) وانحراف معياري (0.779) في حين جاءت الفقرتين رقم 42 و 46 (الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي احملة)، (تمنح المؤسسة العمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.97) وانحراف معياري (0.856) و(0.881)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسط مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم الأجور والحوافز لدى العاملين.

جدول رقم (2-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم التدريب

47	توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	2.5000	0.72265	12	مرتفع
48	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها	2.5435	0.75149	11	مرتفع
49	تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العمال بأنفسهم ومستوى نشاطهم	2.4783	0.72232	13	مرتفع
50	تساهم برامج التدريب في المؤسسة في تحسين مهارات وإمكانيات الموظفين في العمل	2.5000	0.72265	12	مرتفع
51	يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم	2.6304	0.67825	7	مرتفع
	البعد السادس: التدريب	2.5304	0.59958	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم التدريب لدى العامل بلغ (2.53) وانحراف معياري (0.599) وقد احتلت الفقرة رقم 51 (يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.63) وانحراف معياري (0.678) في حين جاءت الفقرة رقم 39 (توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.722)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم التدريب لدى العاملين.

جدول رقم (2-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسات حول مفهوم العوامل

التنظيمية

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
متوسط	--	0.66712	2.3370	البعد الأول: الهيكل التنظيمي
مرتفع	--	0.54812	2.4565	البعد الثاني: بيئة العمل المادية
مرتفع	--	0.58610	2.4457	البعد الثالث: نمط القيادة
مرتفع	--	0.53093	2.5978	البعد الرابع: الاتصال الإداري
متوسط	--	0.65007	2.0913	البعد الخامس: الأجور والحوافز
مرتفع	--	0.59958	2.5304	البعد السادس: التدريب
مرتفع	--	0.48972	2.4098	المتوسط العام للعوامل التنظيمية
مرتفع	--	0.41083	2.5160	المتوسط العام للعوامل الشخصية والتنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بمفهوم العوامل التنظيمية لدى العامل بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.410) وقد احتل بعد الاتصال الإداري المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.530) في حين جاء بعد الأجور والحوافز في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.09) وانحراف معياري (0.650) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب هذه الأبعاد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم العوامل التنظيمية لدى العاملين.

المطلب الثاني: التحليل والمناقشة

الفرع الأول: مناقشة النتائج المتوصل إليها

تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة محل الدراسة

1- مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

يتضح من خلال الجداول السابقة ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية لمؤسسات بلغ (2.6565) وانحراف معياري (0.38475)، وقد احتلت العبارة رقم (07) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.8478) وانحراف معياري (0.41991)، في حين جاءت العبارة رقم (13) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.2391) وانحراف معياري (0.8794)، كما لوحظ في الأخير أن اغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة وهذا يوضح بأن مؤسسات محل الدراسة لديهم فهم ووعي جيد بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنه نقبل الفرضية البحثية H_1 ونرفض فرضية العدم H_0 أي وجود مستوى عالي من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الأول على أن مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة كان عالي، حيث توصلت الدراسة إلى ان مؤسسات تمارس وتطبق سلوكيات المواطنة التنظيمية في علاقاتهم من خلال التزام الأفراد العاملين بهذه السلوكيات في معاملاتهم مع بعضهم البعض.

2- العوامل الشخصية والتنظيمية

يتضح من خلال الجداول السابقة ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بمفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية لمؤسسات بلغ (2.5160) وانحراف معياري (0.41083) وقد احتلت العبارات رقم (10)(14) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.7826) وانحراف معياري (0.46729)، في حين جاءت العبارات رقم (42) (46) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.9783) وانحراف معياري (0.85607)، كما لوحظ في الأخير أن أغلب العبارات في جدول المتوسطات الحسابية مرتفعة، كما يظهر الجدول أن اغلب المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وعي العمال بعواملهم الشخصي التنظيمي المستقبلي من خلال توفير المؤسسة للمعلومات الضرورية لهم، ومنه نقبل الفرضية البحثية H_1 ونرفض فرضية العدم H_0 أي هناك إدارة جيدة للعوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسة، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الثاني على أنه هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية والتنظيمية من قبل المؤسسة، حيث توصلت إلى ان استمرارية المؤسسة في تحسين العوامل الشخصية والتنظيمية للأفراد يعتبر عنصر أساسي في ممارسة وإنجاح سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1 -العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-23) يوضح العلاقات الارتباطية بين أثر العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لمؤسسات

		المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية	
Rho de Spearman	البعد الأول : الاتجاه	Coefficient de corrélation	.429**
		Sig. (bilatérale)	.003
		N	46
	البعد الثاني : القدرات	Coefficient de corrélation	.644**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	46
	البعد الثالث : الدافعية	Coefficient de corrélation	.481**
		Sig. (bilatérale)	.001
		N	46
	البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي	Coefficient de corrélation	.528**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	46
	البعد الأول : الهيكل التنظيمي	Coefficient de corrélation	.349
		Sig. (bilatérale)	.017
		N	46
	البعد الثاني : بيئة العمل المادية	Coefficient de corrélation	.463**
		Sig. (bilatérale)	.001
		N	46
	البعد الثالث : نمط القيادة	Coefficient de corrélation	.673**
		Sig. (bilatérale)	.000
N		46	
البعد الرابع : الاتصال الإداري	Coefficient de corrélation	.731**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	46	
البعد الخامس : الأجور والحوافز	Coefficient de corrélation	.303	
	Sig. (bilatérale)	.041	
	N	46	
البعد السادس: التدريب	Coefficient de corrélation	.674**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	46	
العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية	Coefficient de corrélation	.585**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	46	
العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية	Coefficient de corrélation	.624**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	46	
المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	Coefficient de corrélation	.651**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	46	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يتضح من خلال جدول الارتباط للمؤسسات استنتجنا بان جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية والمتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة ، في حين وجدنا ان أكثر بعد من أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية هو بعد الاتصال الإداري بنسبة

(73.1%) ومستوى دلالة (0.000)، وهو اقل من 0.05 وبالتالي يجب على المؤسسة ان تستغل وتنمي وتحافظ بشكل اكبر على هذا البعد لدى الأفراد العاملين وهذا دال على ان عمال المؤسسة لا يرغبون في تغيير الاتصال الإداري، وهي قيمة إيجابية وذات ارتباط متوسط تؤكد على الدور الكبير الذي يلعبه بعد الاتصال الإداري في العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية إلا ان هناك عوامل أخرى تؤثر في سلوكيات المواطنة التنظيمية، تليها بعد التدريب بنسبة تقدر (67.4%) بمستوى دلالة (0.000)، في حين احتل البعد الأجور والحوافز المرتبة الأخيرة بنسبة (30.3%) بمستوى دلالة (0.041) بالتالي هنا يجب على المؤسسة ان تعمل على البحث عن نقاط الضعف ا ومحاولة معالجتها و توفير مختلف الظروف والوسائل التي تجعل العامل يهتم بالأجور والحوافز في عوامله الشخصية والتنظيمية في المؤسسة، هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك تأثير بشكل مقبول وعلاقة ارتباطية متوسطة بين أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ويعود سبب هذا الارتباط إلى أهمية إلى كل بعد من أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين ولكن بدرجات متفاوتة، حيث وجدنا أن الاهتمام بالاتصال الإداري للعامل يعد طريقة لتحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة إلا ان هناك عوامل أخرى تساهم في تحسين وزيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

2 - تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (العوامل الشخصية والتنظيمية) والمتغير التابع هو (سلوكيات المواطنة التنظيمية) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (2-24) يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسات

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.727 ^a	.528	.517	.26726

a. Valeurs prédites : (constantes), (MX) التنظيمية والشخصية

b. Variable dépendante : (MY) المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نلاحظ من الجدول السابق ان معامل الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالنسبة لمؤسسات ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية فيما بين المتغيرين بـ (72.7%) وهي قيمة ايجابية وليست سلبية حيث تثبت وتؤكد على الدور المهم لعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة

التنظيمية، ولإثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الانحدار الخطي وذلك باستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% فإنه يتضح معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين يبلغ (72.7%) أي هناك ارتباط متوسط بينهما، وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البحثية H_1 التي ترى ان هناك علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين، حيث ان مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (52.8%) وبالتالي نلاحظ من خلال هذه النتيجة والتي قدرت بـ (52.8%) من ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية يعود ذلك إلى الفهم الجيد واستغلال المؤسسة لكافة الوسائل التي تؤدي إلى تحسينها بشكل كبير لدى العمال والإداريين على حد سواء، والنسبة المتبقية (47.2%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

3 - تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس " مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات "

جدول رقم (2-25): يوضح تحليل تباين خط الانحدار لمؤسسات

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3.519	1	3.519	49.263	.000 ^a
Résidu	3.143	44	.071		
Total	6.661	45			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية،

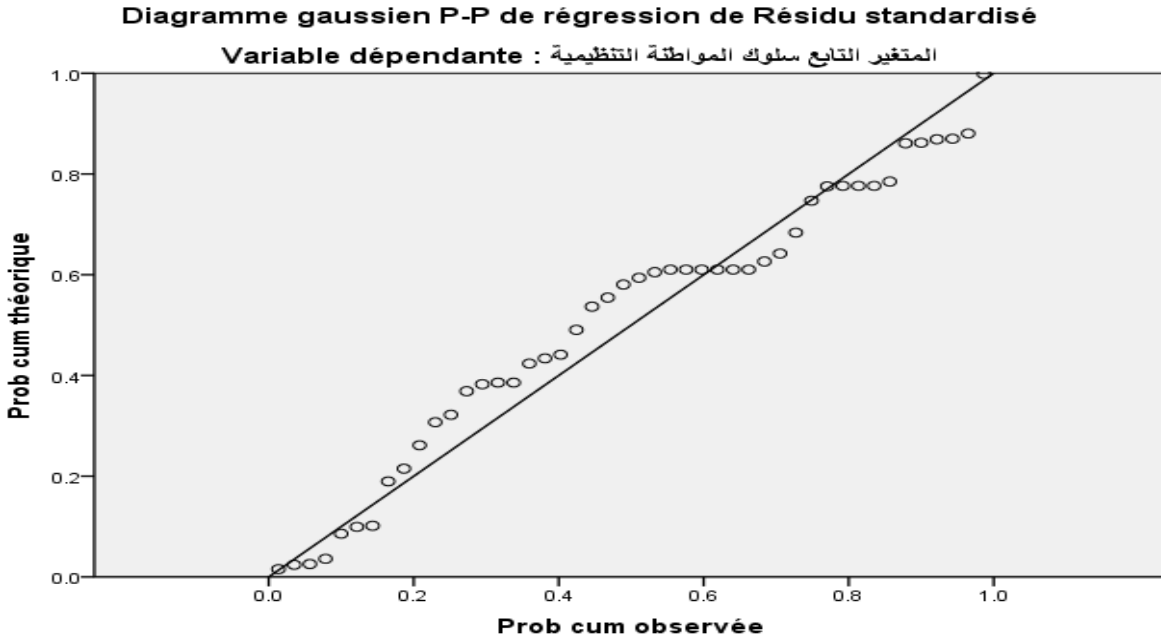
b. Variable dépendante : المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (3.519) ومجموع مربعات البواقي هو (3.143) ومجموع المربعات الكلي يساوي (6.661)؛
 - درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 44؛
 - معدل مربعات الانحدار هو (3.519) ومعدل مربعات البواقي هو (0.071)؛
 - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (49.263)؛
- مستوى دلالة الاختبار (0.000) أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.005 فنرفضها وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-1): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



4 - دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار

جدول رقم (2-26): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta	T		
1	(Constante)	.961	.245		3.923	.000
	المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية	.674	.096	.727	7.019	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان:

- مقطع خط الانحدار يساوي 0.961 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $Y=a+bx$ ما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.674 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $Y=0.961+0.674x$ ، بحيث Y متغير تابع وX متغير مستقل؛

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 7.019، ومقطع خط الانحدار 3.923؛ وعند دراسة قيم sig نجد ان القيم 0.000، 0.000 هي قيم مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة خط الانحدار هي $Y=0.961+0.674x$.

5 -إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Régression) للتنبؤ بسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال أساليب تنمية ودعم العوامل الشخصية والتنظيمية.

الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

جدول رقم(2-27): يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabiles introduites	Variabiles supprimées	Méthode
1	البعد الرابع : الاتصال الإداري	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	البعد الثاني : القدرات	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية :

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة النهائي هما الاتصال الإداري والقدرات فقط.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

جدول رقم (2-28): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.740 ^a	.547	.537	.26182
2	.804 ^b	.647	.631	.23386

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الرابع: الاتصال الإداري,

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني: القدرات,

c. Variable dépendante : المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية :

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ستة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما الاتصال الإداري والقدرات وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (الاتصال الإداري والقدرات) والمتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) نسبة (80.4%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي متوسط بينها، حيث أن (64.7%) من سلوكيات المواطنة التنظيمية يعود إلى الاتصال الإداري والقدرات الشخصية والنسبة المتبقية (35.3%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل التدريب لأنه لوحة يضمن ارتباط خطي بنسبة (74%) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قم بتحليله سابقا.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول رقم (2-29) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3.645	1	3.645	53.174	.000 ^a
	Résidu	3.016	44	.069		
	Total	6.661	45			
2	Régression	4.310	2	2.155	39.399	.000 ^b
	Résidu	2.352	43	.055		
	Total	6.661	45			

- a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الرابع: الاتصال الإداري,
 b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني: القدرات,
 c. Variable dépendante المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 4.310 ومجموع مربعات البواقي هو 2.352 ومجموع المربعات الكلي يساوي 6.661 ؛
- درجة حرية الانحدار هي 2 ودرجة حرية البواقي هي 43 ؛
- معدل مربعات الانحدار هو 2.155 ومعدل مربعات البواقي هو 0.055 ؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 39.399؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise:

جدول رقم (2-30) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.264	.195		6.487	.000
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	.536	.074	.740		
2	(Constante)	.842	.212		3.974	.000
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	.360	.083	.497		
	البعد الثاني : القدرات	.337	.097	.398		

- a. Variable dépendante : المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة للتدريب وميل خط الانحدار بالنسبة لإدارة المعرفة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a \cdot cx1 + bx2 \quad \text{ومنه معادلة خط الانحدار هي : } y = 0.842 + 0.360x1 + 0.337x2$$

وعند دراسة قسم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأساليب المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية هي الاتصال الإداري والقدرات الشخصية.

6 - اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية تبعا للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة، المؤسسة) الموضحة في الجداول التالية:

1 - متغير الجنس

جدول رقم (2-31): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الجنس

ANOVA

المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.011	1	.011	.073	.788
Intra-groupes	6.650	44	.151		
Total	6.661	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير الجنس Sig= 0.78 كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس على الإجابات حول سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في المؤسسة، ومنه تتغير إجابات المستجوبين حول سلوكيات المواطنة التنظيمية بسبب جنس العامل في المؤسسة محل الدراسة.

2 -متغير العمر

جدول رقم (2-32): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب العمر

ANOVA

المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.144	3	.048	.310	.818
Intra-groupes	6.517	42	.155		
Total	6.661	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نتيجة تحليل التباين لتغير كانت قيمة $Sig=0.818$ وهي أكبر من 0.05% و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية $0,05\%$ بين العمر و سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالمؤسسة إذن عمر المستجوبين لا يؤثر على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تهتم بالفئتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان إلى خبرة أكثر في الميدان إلا أنها لا تتحلى عن الفئات الأخرى.

3 -متغير للمستوى التعليمي

جدول رقم (2-33): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.013	2	.006	.041	.960
Intra-groupes	6.649	43	.155		
Total	6.661	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي $Sig= 0.960$ كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في

المؤسسة، أي ان سلوكيات المواطنة التنظيمية ليس مربوط بمستواه التعليمي، وهذا ما يدل على ان المؤسسة تعمل وتسعى جاهدة لاستقطاب اليد العاملة ذو المستوى التعليمي الحسن الذي يساعدها في العمل.

4 -متغير الوظيفة

جدول رقم (2-34): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الوظيفة

ANOVA

المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.222	2	.111	.740	.483
Intra-groupes	6.440	43	.150		
Total	6.661	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي ان القيمة الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي Sig=0.483 كانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05% وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوظيفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في المؤسسة، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين لا يؤثر على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة، أي ان سلوكيات المواطنة التنظيمية ليس مربوط بالوظيفة التي يشغلها العامل.

5 -متغير الخبرة

جدول رقم (2-35): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب الخبرة

ANOVA

المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.097	3	.032	.207	.891
Intra-groupes	6.564	42	.156		
Total	6.661	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة بناء على قيمة Sig وهي 0.891 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم ومنه خبرة المستجوبين لا توجد فروق بين إجابات العمال.

6 -متغير المؤسسة

جدول رقم (2-36): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين للعوامل الشخصية والتنظيمية وأهميتها في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المؤسسة

ANOVA

المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.712	2	.356	2.573	.088
Intra-groupes	5.950	43	.138		
Total	6.661	45			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير المؤسسة بناء على قيمة Sig وهي 0.088 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم ومنه المؤسسة المستجوبين لا توجد فروق بين إجابات العمال.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية فيها، حيث تم التطرق فيها على مؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها، وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية حيث اقتصرنا على 46 استبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي:

- 1- بحيث أتضح أنه يوجد هناك مستوى عالي من المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة؛
- 2- كما تبين أن هناك إدارة جيدة للعوامل الشخصية والتنظيمية للعاملين في المؤسسة؛
- 3- حيث بينت النتائج كذلك أن العوامل الشخصية والتنظيمية لا تؤثر بقوة على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالمؤسسة.

خاتمة

يعد موضوع العوامل الشخصية والتنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الموضوعات التي أفضت بإهتمام كبير من قبل الباحثين، حيث تسعى جميع المؤسسات بمختلف أحجامها إلى تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية وزيادتهما يؤدي إلى الرفع من قدرات المؤسسة التنافسية لهذا تسعى جاهدة إلى البحث عن جميع العوامل التي لها تأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية سواء كان تأثيرها بشكل إيجابي أو سلبي، حيث تقوم بتعزيز العوامل التي لها تأثير إيجابي للاستفادة منها في تحسين سلوكها والكشف عن العوامل التي لها تأثير سلبي لمحاولة معالجتها.

ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها والتي أجرينها على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة

معالجة الإشكالية التالية: ما مدى أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عينة الدراسة؟، وعليه توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

- ❖ يوجد مستوى عالي من سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة بولاية ورقلة وهذا يدل على السلوك الجيد الذي تحققه هذه المؤسسات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.65 وهو مستوى عالي يدل على الوضعية الجيدة للمؤسسات المدروسة ومنه تم إثبات فرضية الدراسة الدالة على وجود سلوك جيد للمؤسسات المدروسة بولاية ورقلة؛
- ❖ يوجد مستوى عالي من العوامل الشخصية لدى أفراد عينة الدراسة أي يتميز المستجوب بالدافعية وغيرها من الصفات الإيجابية الدالة على العوامل الشخصية ومنه تم إثبات فرضية الدراسة الدالة على وجود مستوى عالي من العوامل الشخصية لدى عينة الدراسة وذلك من خلال المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير البالغ 2.62 وهو م رتفع ينتمي للمجال المرتفع لمقياس لكارت الثلاثي؛
- ❖ توجد علاقة إرتباطية قوية العوامل الشخصية والتنظيمية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المدروسة بولاية ورقلة وإثباتا لذلك تم إستخدام معامل الإرتباط ليسبرمان حيث كشف على العلاقة الإرتباطية بين المتغيرين البالغة 72.7% وهي نسبة تدل على الدور الفعال الذي تلعبه العوامل الشخصية والتنظيمية في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، وبناءا عليها تم قبول الفرضية البحثية.

الاستنتاجات المتوصل إليها في الدراسة :

من بين الاستنتاجات التي توصلنا في الدراسة نذكر منها:

- ✓ توصلت نتائج الدراسة إلى أفيلد العينة الموجودة للعوامل الشخصية والتنظيمية عموماً يدفعهم للقيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال العلاقة الطردية الموجبة بينهما، وهذا يعني قيامهم بأعمال طوعية وبدافع ذاتي خارج إطار التكيف والدور الرسمي بهدف رفعة المؤسسات والحفاظ على سمعتها، مقابل شعورهم العام بالعوامل الشخصية والتنظيمية؛

- ✓ توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية؛
- ✓ بالإضافة إلى أن الدراسة توصلت إلى أنه يؤثر كل من الاتصال الإداري والقدرات بشكل أكبر في سلوكيات المواطنة التنظيمية وهذا ما أثبتته النتائج المتوصل إليها، وذلك بمعامل ارتباط قدره (80.4%)؛
- ✓ وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذين يعملون في الإدارات المتخصصة يشعرون بالعوامل التنظيمية بشكل عام أكثر من غيرهم، كما لا توجد فروق معنوية بين جميع العاملين على اختلاف مسمى الإدارة اتجاه باقي مجالات متغيرات الدراسة والعلاقة بينهما.

توصيات الدراسة

من أهم التوصيات التي خرجنا بها من الدراسة نذكر:

- ❖ توفير وسائل العمل الضرورية خاصة المتعلقة منها بجانب المعلوماتية حسب متطلبات العمل؛
- ❖ العمل على حماية حقوق جميع العاملين خاصة الحق في التدريب والاتصال؛
- ❖ الاهتمام بوظيفة البحث والتطوير وتفعيلها على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- ❖ تعزيز التعاون والتنسيق بين المؤسسات الخدمية ومراكز الأبحاث والجامعات؛
- ❖ تفعيل عملية التواصل الإلكتروني بين العاملين في المؤسسات.

الأفاق المستقبلية

من بين الأفاق المستقبلية التي ننصح بتناولها في المستقبل ما يلي:

- أثر العوامل الشخصية والتنظيمية بالمؤسسات الخدمية؛
- مدى تبني مسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للعوامل الشخصية والتنظيمية؛
- دور تبني عوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

قائمة مراجع

الكتب باللغة العربية:

- 1 - أحمد صفر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، القاهرة، 1989؛
- 2 - أحمد السيد الكردي، إدارة السلوك التنظيمي، 2011؛
- 3 - فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2013.

الأطروحات والوسائل الجامعية:

- 4 - أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال الجامعة الأردنية 2010 غير منشورة؛
- 5 - بندر كريم أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية التخطيط والإدارة، المجلد 10، العدد 02، يونيو 2012؛
- 6 - سعيد شعبان حامد، اثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية جامعة الأزهر، كلية التجارة، (بدون سنة)؛
- 7 - علياء حسني علاء الدين نوح، اثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2013؛
- 8 - يوسف عبد عطية بحر، توفيق عطية توفيق العجلة، المتغيرات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الإبداعي للمديرين العاملين بمؤسسات القطاع العام، الجامعة الإسلامية بغزة، 2010.

مجلات ومقالات علمية:

- 9 - احمد بن سالم العامري، محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، المجلد 17، العدد رقم 2، سنة 2003؛
- 10 - حلا صاحب عبد الستار، دور تبادلية القائد-العضو في سلوك المواطنة التنظيمية على وفق الثقة التنظيمية بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهاجرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 20، العدد رقم 78، لسنة 2014؛
- 11 - حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقة، العدد 14، مارس 2014؛
- 12 - رشيد مناصرية، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 08/2015؛

13 - رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 09/2016؛

14 - سلامة عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ علي حسب الله، اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات (QIZ) في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، المجلد 2، العدد رقم 16، سنة 2015 .

المراجع باللغة الأجنبية:

15- Fazi Gisele Pivi, Zubair Hassan. **The Impact of Organizational Citizenship Behaviour on Employee's job satisfaction, commitment and turnover intention in Dining Restaurants Malaysia.** international journal of accounting business and management ijabm.vol3(No,1),April 2015.

16- Nahid Naderi, Reza Hoveida, **The relationship between organizational citizenship behavior(OCB) and human resources empowerment(HRE) case study: university of isfahan(iran) ,** international journal of human resource studies, vol 3, no 2, 2013

المواقع الالكترونية:

17- <https://www.azzaman.com/index.php/archive/30067>, 30/04/2017, 21:01

ملاحق



الملحق رقم (1) استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: ثانية ماستر تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

استمارة الاستبيان

من إعداد الطالبة: بن ساسي هناء

تحت إشراف الأستاذ: مناصرية رشيد



السادة إطارات، موظفو و عمال المؤسسة: في إطار البحث العلمي يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة المتعلقة بموضوع أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وأعلمكم أن المعطيات والإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية الكبرى وبالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نظرا لكفاءتكم و انتمائكم لهذه المؤسسة، نتوقع مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة. ولكم كل الشكر. للاتص للاتصال أو الاستفسار بالطالبة قسم علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، البريد الإلكتروني:

bensaci88ha@gmail.com

ضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

– توضيحات: غير موافق: هذه العبارة لا تصف المؤسسة بشكل عام و لا يوجد إلا القليل من نشاط أو الممارسة في المؤسسة؛

محابد (غير متأكد): غير متأكد من الكيفية التي تصف هذه العبارة واقع هذا النشاط أو الممارسة في المؤسسة؛

موافق: تصف هذه العبارة المؤسسة بشكل عام، و هناك أدلة واضحة على وجود النشاط أو الممارسة في المؤسسة.

قائمة ملاحق

أولا : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية:

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الاتجاه				
1.	العمل يوفر فرص النمو والتطور والرقي			
2.	أنا راضي ومرتاح بالعمل			
3.	يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر			
البعد الثاني : القدرات				
4.	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وامتلك القدرة على الإقناع			
5.	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل			
6.	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة			
7.	لدي القدرة على تحليل مهام العمل			
8.	أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال ولدي الاستعداد لمواجهة النتائج المترتبة عن ذلك			
9.	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل كل فترة			
البعد الثالث : الدافعية				
10.	إن رغبتى في النجاح تدفعني للجد والمثابرة			
11.	إذا لم أتوصل إلى شئ ما في مهمة معينة فإنني أبذل كل الجهود لتحسين أدائي			
12.	لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعبا			
13.	أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي			
14.	أبذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي			
البعد الرابع : إدراك الدور الوظيفي				
15.	لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها			
16.	أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها			
17.	أنا متأكد من مسؤولياتي الوظيفية			
18.	أتميز وظيفتي بوضوح الأهداف			
19.	تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني لإنجازها في إطار وظيفتي			

ثانيا : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية :

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الهيكل التنظيمي				
20.	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يتميز بوضوح طبقاته والمفهوم الذي بني عليه			
21.	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة			
22.	تناسب تخصصات العاملين بالمؤسسة ومع طبيعة مهامهم ووظائفهم في المؤسسة			
23.	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الانجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات			
24.	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في المؤسسة			
البعد الثاني : بيئة العمل المادية				
25.	توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل			
26.	الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة			
27.	الجو في مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء			
28.	توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل			
29.	توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع العاملين			
البعد الثالث : نمط القيادة				
30.	تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام			
31.	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار			
32.	تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق وتعمل على تقليل التسلسل الهرمي في السلطة			
33.	يفوض المديرين في مكان العمل بعض من صلاحياتهم للعمال			
34.	تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم			
35.	هناك ثقة وتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين			
36.	تعمل الإدارة على تحفيز العمال لأداء مهامهم			
37.	تنظم الإدارة اجتماعات دورية بين العمال والإدارة لمناقشة مختلف القضايا			
البعد الرابع : الاتصال الإداري				
38.	يتم الاتصال الإداري بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة			
39.	توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات			
40.	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسبة وبدقة			

قائمة ملاحق

			الاتصال في المؤسسة يتم في كلا الاتجاهين بين الإدارة والعمال	41.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الخامس: الأجور والحوافز	
			الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي احمله	42.
			الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة	43.
			مستوى الأجر الحالي يساعدي على العمل بشكل أفضل	44.
			نظام الأجور والحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء في العمل	45.
			تمنح المؤسسة العمال مكافئات متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل	46.
موافق	محايد	غير موافق	البعد السادس: التدريب	
			توجد فرص تدريب متاحة لجميع الموظفين في جميع الأقسام	47.
			يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي اعمل بها	48.
			تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العمال بأنفسهم ومستوى نشاطهم	49.
			تساهم برامج التدريب في المؤسسة في تحسين مهارات وإمكانيات الموظفين في العمل	50.
			يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم	51.

ثالثا : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية :

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الإيثار				
01	لا أتأخر عن مساعدة زملائي في العمل الذين لديهم أعباء عمل إضافية .			
02	أقدم يد المساعدة بشكل طوعي لزملائي بالعمل لحل المشاكل المتعلقة بالعمل .			
03	أساعد زملائي الآخرين في العمل ليكونوا أكثر إنتاجية .			
04	أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتركمة .			
البعد الثاني : اللياقة و اللطف				
05	أحترم حقوق الآخرين في العمل .			
06	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي.			
07	أحاول تجنب خلق أي مشكلة مع زملائي في العمل .			
08	أقدم المشورة لزملائي في العمل فيما يخص أمورهم المهنية.			
البعد الثالث : واعي الضمير				
09	أتعامل بعناية مع ممتلكات الجامعة العينية (الأجهزة ، الأثاث)	غير موافق	محايد	موافق
10	أتجنب قدر الإمكان العطل والإجازات غير الضرورية في العمل .			
11	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف .			
12	أتبع دائما القوانين والقواعد التي تضعها إدارة الجامعة من غير رقابة .			
13	إذا أتميت واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لي أحاول إيجاد عمل إضافي يتعلق بوظيفتي لأدائه .			
14	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل .			
البعد الرابع : الروح الرياضية				
15	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل.			
16	أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير .			
17	أتقبل الأمور إذا ما اتجهت في الاتجاه المعاكس لرغباتي.			
18	أرحب بالنقد البناء في العمل .			
البعد الخامس : السلوك الحضاري				
19	أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها الجامعة باهتمام بالغ .			
20	أواظب على حضور اللقاءات و الندوات غير الرسمية التي تعقدتها الإدارة.			
21	أحاول تقديم اقتراحات لتطوير طرق العمل بللقسم الذي أعمل به.			
22	أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن الجامعة التي أعمل بها.			

قائمة ملاحق

رابعاً : معلومات عامة :

		أنثى	ذكر	الجنس
				العلامة
50 سنة و أكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
				العلامة
	دكتوراه فما أكثر	ليسانس أو شهادة معادلة	ثانوي	مستوى التعليم
				العلامة
	طبيب	ممرض (ة)	إداري	الوظيفة
				العلامة
أكثر من 20 سنة	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة
				العلامة
	الضياء	المرشد	المصطفى	المؤسسة
				العلامة

الملحق رقم (2) قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	أ.د بالأطرش حورية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
02	أ.د مسغوني منى	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
03	أ.يوسف أسماء	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
04	أ.قداش سمية	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
05	أ.د حجاج عبد الرؤوف	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
06	أ.د خامرة الطاهر	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة
07	أ. بن تفات عبد الحق	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة ورقلة

الملحق رقم (3) قائمة بأسماء المؤسسات

الرقم	اسم المؤسسة	مكان نشاط المؤسسة
01	مركز المصطفى للتشخيص بالأشعة	ولاية ورقلة
02	مركز التشخيص الطبي المرشد	ولاية ورقلة
03	العيادة الطبية الجراحية الضياء	ولاية ورقلة

الملحق رقم (4) الإحصائيات التفصيلية الخاصة بمجتمع وعينة الدراسة

المؤسسة	العدد الكلي	المسترجعة	غير المسترجعة	الفارغة	الملغية	الصالح
مركز المصطفى للتشخيص بالأشعة	عدد العمال الإجمالي	10				
	العينة المستهدفة	10	08	02	0	08
مركز التشخيص الطبي المرشد	عدد العمال الإجمالي	31				
	العينة المستهدفة	10	08	02	0	08
العيادة الطبية الجراحية الضياء	عدد العمال الإجمالي	70				
	العينة المستهدفة	40	34	06	04	30
		60	50	15	22	46

الملحق رقم (5) معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع لمؤسسات

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.727 ^a	.528	.517	.26726

a. Valeurs prédites : (constantes), (MX) المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية (MX)

b. Variable dépendante : (MY) المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية (MY)

الملحق رقم (6) معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.740 ^a	.547	.537	.26182
2	.804 ^b	.647	.631	.23386

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الرابع: الاتصال الإداري

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني: القدرات

c. Variable dépendante : المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية

الملحق رقم (7) معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.264	.195		6.487	.000
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	.536	.074	.740	7.292	.000
2	(Constante)	.842	.212		3.974	.000
	البعد الرابع : الاتصال الإداري	.360	.083	.497	4.355	.000
	البعد الثاني : القدرات	.337	.097	.398	3.486	.001

a. Variable dépendante : المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية

فهرس:

III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
	المقدمة
الفصل الأول: أدبيات أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية
03	المطلب الأول: مفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية
03	الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية
07	الفرع الثاني: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية
08	المطلب الثاني: سلوكيات المواطنة التنظيمية
08	الفرع الأول: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية
09	الفرع الثاني: أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية
10	الفرع الثالث: أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
11	الفرع الرابع: محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
13	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية
13	الفرع الأول: دراسات باللغة العربية
18	الفرع الثاني: دراسات باللغة الأجنبية
19	المطلب الثاني: تميز بين الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
22	تمهيد الفصل

23	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
23	المطلب الأول: طريقة الدراسة
23	الفرع الأول: اختيار مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
24	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
24	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
24	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
25	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
26	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
27	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
27	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
43	المطلب الثاني: التحليل والمناقشة
43	الفرع الأول: مناقشة نتائج المتوصل اليها
44	الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
57	خلاصة الفصل
58	الخاتمة
61	المراجع
54	الملاحق
74	الفهرس