



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص : إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبة:

بوهلال مفيدة

بعنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

دراسة حالة : المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء " كهريف " بتقوت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2018/05/09

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	رئيساً	الأستاذ (ة): بوخلخال عبد الرحيم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	مشرفا ومقررا	الدكتور (ة): بوخلوة باديس
جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	مناقشا	الأستاذ (ة): صالحى سميرة

السنة الجامعية: 2018/2017



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص : إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبة:

بوهلال مفيدة

بعنوان:

أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

دراسة حالة : المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء " كهريف " بتقوت

تاريخ المناقشة..... :

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	رئيساً	الأستاذ (ة):
جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	مشرفاً ومقرراً	الدكتور (ة):
جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	مناقشاً	الأستاذ (ة):

السنة الجامعية: 2018/2017

إهداء

"الهي لا تجعلني أصاب بالغرور إذا نجحت، ولا باليأس إذا أفقت، وذكروني

دائما أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح"

إلى من ربباني صغيرا، وأرشداني كبيرا، والداي الكريمين متعكما الله

بالصحة والعافية وأطال في عمريكما.

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله، إلى من أثرونني على أنفسهم، إلى من

أظهروا لي كل ما هو أجمل من الحياة. إخوتي وأخواتي

إلى عائلة "بوهلال، خروبي والسبع"

إلى جميع الأصدقاء والزلاء

إلى كافة دفعة إدارة موارد بشرية 2018

إلى كافة أساتذة التسيير

إلى كل من وسعته ذاكرتي، ولم تسعه مذكرتي.

مفيدة

شكر وتقدير

الحمد لله دائماً وأبداً فهو الموفق والمستعان
والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم
بداية نشكر الله ز وجل ونحمده حمداً كثيراً على توفيقه
لنا في إنجاز هذا العمل،

ولا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر للأستاذ المشرف
"بوخلوة باديس" بما قدمه لي من توجيهات ونصائح.
كما أتقدم بالشكر إلى كل عمال شركة كمرينة وأخص

بالذكر الإطار "بن حميدة إسماعيل"

كما أتقدم بأسمى معاني الشكر إلى كافة

أساتذة قسم علوم التسيير

تخصص تسيير موارد بشرية،

والى كل طلبة

تسيير موارد بشرية دفعة 2018

مفيدة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العوامل الشخصية المتوفرة لدى الأفراد، والعوامل التنظيمية المتوفرة بالمؤسسة محل الدراسة، ومدى أثر هذه العوامل على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 120 مفردة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، والمنهج الاستقصائي من خلال تصميم استبانة بناء على دراسات سابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم الاعتماد على هذه الأخيرة كأداة لجمع المعلومات، وتمت معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). الإصدار 20 وخلصت الدراسة إلى: وجود مستوى مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وجود نظرة سلبية للعوامل التنظيمية نظراً لبعض النقائص المتواجدة بالهيكل التنظيمي ونظام الاتصال، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل وسلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع.

الكلمات المفتاحية: سلوكيات المواطنة التنظيمية، عوامل شخصية، عوامل تنظيمية.

Abstract :

This study aims at knowing the nature of the personal factors of the individuals , and the organizational factors of the organization where the study was conducted , and to what extent these factors affect the practising of the organizational citizenship behaviours . So a random sample consisted of 120 individuals was tested.the descriptive analytical method was used to conduct this study and the inquiry method through designing a questionnaire depending on previous student related to the topic of the study. So the questionnaire was used as a tool to collect data which was processed statistically using the statistic package of social sciences (spss) version 20.the study revealed that there is a high level of the organizational citizenship behaviours there is a negative view as to the organizational factors because of some shortcomings which existed in the organizational structure and the communication system there is a positive correlation between the organizational and personal factors as an independent variable and the organizational citizenship behaviours as a dependent variable.

key words :

- The organizational citizenship behaviours, The personal factors,
The organizational factors

الصفحة	البيانات
I	الإهداء.....
II	الشكر.....
III	ملخص الدراسة.....
IV	قائمة المحتويات.....
VI	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الملاحق
ب	المقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.....
03	المطلب الأول: سلوكيات المواطنة التنظيمية.....
05	المطلب الثاني: العوامل الشخصية والتنظيمية.....
08	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.....
08	المطلب الأول: عرض الدراسات الأجنبية والعربية.....
16	المطلب الثاني: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....
20	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية	
23	تمهيد.....
24	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
24	المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
25	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
27	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.....
27	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
43	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....

64 خلاصة الفصل
66 الخاتمة
70 المراجع
74 الملاحق
84 الفهرس

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة	17
1-2	توزيع عينة الدراسة	24
2-2	متغيرات الدراسة	24
3-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح	25
4-2	معاملات الثبات للمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء كهريف	26
5-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	26
6-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	26
7-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	26
8-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	28
9-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي	28
10-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	29
11-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسلوكيات المواطنة التنظيمية	30
12-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية	33
13-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل الشخصية والتنظيمية	34
14-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل الشخصية	37
15-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل التنظيمية	38
16-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل التنظيمية	41
17-2	اختبار التوزيع الطبيعي	42
18-2	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	43
19-2	معامل الارتباط الخطي بين بعد الاتجاه وسلوكيات المواطنة التنظيمية	43
20-2	تحليل تباين خط الانحدار	44
21-2	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الاتجاه على سلوكيات المواطنة	44
22-2	الارتباط الخطي بين بعد القدرات وسلوكيات المواطنة التنظيمية	45
23-2	تحليل تباين خط الانحدار	45
24-2	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد القدرات على سلوكيات المواطنة التنظيمية.	46
25-2	الارتباط الخطي بين بعد الدافعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية	46
26-2	تحليل تباين خط الانحدار	47
27-2	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الدافعية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.	47
28-2	الارتباط الخطي بين بعد إدراك الدور الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية	48
29-2	تحليل تباين خط الانحدار	48
30-2	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد إدراك الدور الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.	49

49	معامل الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية وسلوكيات المواطنة التنظيمية	31-2
49	تحليل تباين خط الانحدار	32-2
50	الارتباط الخطي بين بعد الهيكل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية	33-2
50	تحليل تباين خط الانحدار	34-2
51	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد القيادة على سلوكيات المواطنة التنظيمية	35-2
51	الارتباط الخطي بين بعد التدريب وسلوكيات المواطنة التنظيمية	36-2
52	تحليل تباين خط الانحدار	37-2
52	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد التدريب على سلوكيات المواطنة التنظيمية	38-2
53	الارتباط الخطي بين بعد الاتصال الإداري وسلوكيات المواطنة التنظيمية	39-2
53	تحليل تباين خط الانحدار	40-2
54	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الاتصال الإداري على سلوكيات المواطنة التنظيمية	41-2
54	الارتباط الخطي بين بعد الأجور والحوافز وسلوكيات المواطنة التنظيمية	42-2
55	تحليل تباين خط الانحدار	43-2
55	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الأجور والحوافز على سلوكيات المواطنة التنظيمية.	44-2
55	الارتباط الخطي بين العوامل التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.	45-2
56	تحليل تباين خط الانحدار	46-2
56	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر العوامل التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.	47-2
57	لمتغير الجنس T Test اختبار	48-2
57	تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب متغير العمر	49-2
58	تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب المستوى التعليمي	50-2
58	تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الخبرة.	51-2
59	تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الموقع الوظيفي	52-2
59	تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الحالة الاجتماعية	53-2
60	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب المستوى التعليمي.	54-2
60	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة	55-2

	التنظيمية حسب الخبرة.	
61	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الموقع الوظيفي.	56-2
61	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الحالة الاجتماعية.	57-2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
73	قائمة الأساتذة المحكمين	01
77	استمارة الاستبيان	02
81	معامل ثبات عبارات الاستبيان	03
81	اختبار طبيعة التوزيع	04

مقدمة

(أ) - توطئة:

تواجه المؤسسات اليوم بمختلف أنواعها، تحديات كبيرة من أجل تقديم خدمات عالية المستوى لعملائها، وفي نفس الوقت تواجه هذه المؤسسات ضغوطا متزايدة من أجل تلبية تلك الخدمات، حيث يلعب العنصر البشري دورا هاما وأساسيا في تقديم هذه الخدمات، وعليه فإن العنصر البشري يعد من أهم اهتمامات إدارة المؤسسة باعتباره هو المحرك الرئيسي لمواردها. ومن أجل الارتقاء بأداء العاملين في المؤسسات لابد من معرفة وتحديد العوامل المؤثرة في سلوكياتهم، حيث تعد العوامل الشخصية المرتبطة بالفرد من قدرات ومهارات واتجاهات، والعوامل التنظيمية المرتبطة ببيئة المؤسسة من أجور وحوافز، التدريب و نمط القيادة، أحد أهم العوامل التي تؤثر في سلوكيات الأفراد وأدائهم داخل المؤسسة، إذ أن لكل فرد في المؤسسة دورا رئيسيا يقوم به يتم تحديده من خلال وصف الوظيفة، إلا أنه يوجد نوع آخر من السلوكيات زاد الاهتمام به مؤخرا من قبل المؤسسات، لما له من أهمية ودور كبير على أداءها وفعاليتها وهو سلوكيات المواطنة التنظيمية. ويعد هذا الأخير من المفاهيم الحديثة، وهو الركيزة الأساسية في بناء العلاقات الإنسانية والتنظيمية داخل المؤسسة وخارجها، والتي يجب أن يحظى باهتمام كبير في المؤسسات، فبالرغم من أنه سلوك طوعي اختياري، لا يخضع لنظام المكافآت الرسمية ولا الحوافز، ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي، إلا أنه تبرز أهميته كسلوك إضافي في الآثار الإيجابية التي تنعكس على المؤسسة، إذ يخلق تفاعلا إيجابيا بين أعضاء المؤسسة ويرفع من مرد وديتهم في الأداء ويسهم في تحقيق أهداف المؤسسة. وبالتالي فإن تحقيق هذه الأخيرة لا يتم فقط من خلال الأدوار الأساسية للعاملين، ولكن أيضا عن طريق أداء ما أمكن من الأدوار الإضافية، وهو ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر هذه السلوكيات من خلال مساعدة الزملاء في العمل، تحمل المسؤوليات الإضافية، الاهتمام بالوسائل والمعدات الخاصة بالمؤسسة والحفاظ عليها.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تؤثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء
كهريف بتقرت؟

ولمعالجة هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ ماهو واقع العوامل الشخصية في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ ماهي طبيعة العوامل التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية مجتمعة ومتفرقة في سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، الموقع الوظيفي والحالة الاجتماعية) ؟

(ب) - الفرضيات:

- ✓ هناك مستوى مرتفع لممارسات سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ تتمتع العوامل الشخصية بالمؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع .
- ✓ تتمتع العوامل التنظيمية المرتبطة ببيئة المؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية مجتمعة ومتفرقة في وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، الموقع الوظيفي والحالة الاجتماعية).

ج- مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ الميول الشخصي للموضوع؛
- ✓ صلة موضوع الدراسة بالتخصص؛
- ✓ أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات، لما له من دور هام في أداء وفعالية المؤسسات.

د- أهمية الدراسة:

إن أهم ما يميز أي دراسة علمية على أخرى هو درجة أهميتها وقيمتها العلمية، وكذا الإضافة التي يمكن أن تضيفها في مجال البحث العلمي، وتكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع بحد ذاته، باعتبار العوامل الشخصية والتنظيمية من العوامل التي تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أن هذه الأخيرة من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، والتي يجب على الإدارات في المؤسسة أن تعمل على تفعيلها والاهتمام بها نظرا لمساهمتها في أداء وفعالية المؤسسة.

د- أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ التعرف على مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من طرف العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ التعرف على طبيعة العوامل الشخصية والتنظيمية المتوفرة، والتي يتمتع بها العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

هـ- حدود الدراسة:

وتتمثل حدود الدراسة في:

- ❖ الحدود الزمانية: كانت الدراسة خلال سنة 2018/03/01 إلى 2018/04/30.
- ❖ الحدود المكانية: المؤسسة العمومية لأشغال الكهربية *كهريف* بتقרת ولاية ورقلة.
- ❖ الحدود الموضوعية: العوامل الشخصية (القدرات، الاتجاهات، الدوافع، الإدراك)، العوامل التنظيمية (الهيكل التنظيمي، التدريب، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز)، سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثارة، اللياقة واللفظ، ووعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري).

(و) - المنهج والأدوات المستخدمة:

يعرف المنهج على أنه مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية إنجاز بحثه، ويعد المنهج الوصفي الطريقة المنتظمة لوصف الظاهرة، ومن أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع، وأسلوب دراسة الحالة من خلال الاستبانة، ومعالجتها الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

(ح) - هيكل الدراسة:

سنحاول التطرق في الفصل الأول إلى:

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

❖ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

أما الفصل الثاني فسيتم من خلاله التطرق إلى:

❖ المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة.

❖ المبحث الثاني: عرض النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

(ط) - صعوبات الدراسة:

✓ قلة المراجع المتعلقة بالعوامل الشخصية والتنظيمية؛

✓ صعوبة ضبط وتحديد العوامل الشخصية للدراسة الحالية؛

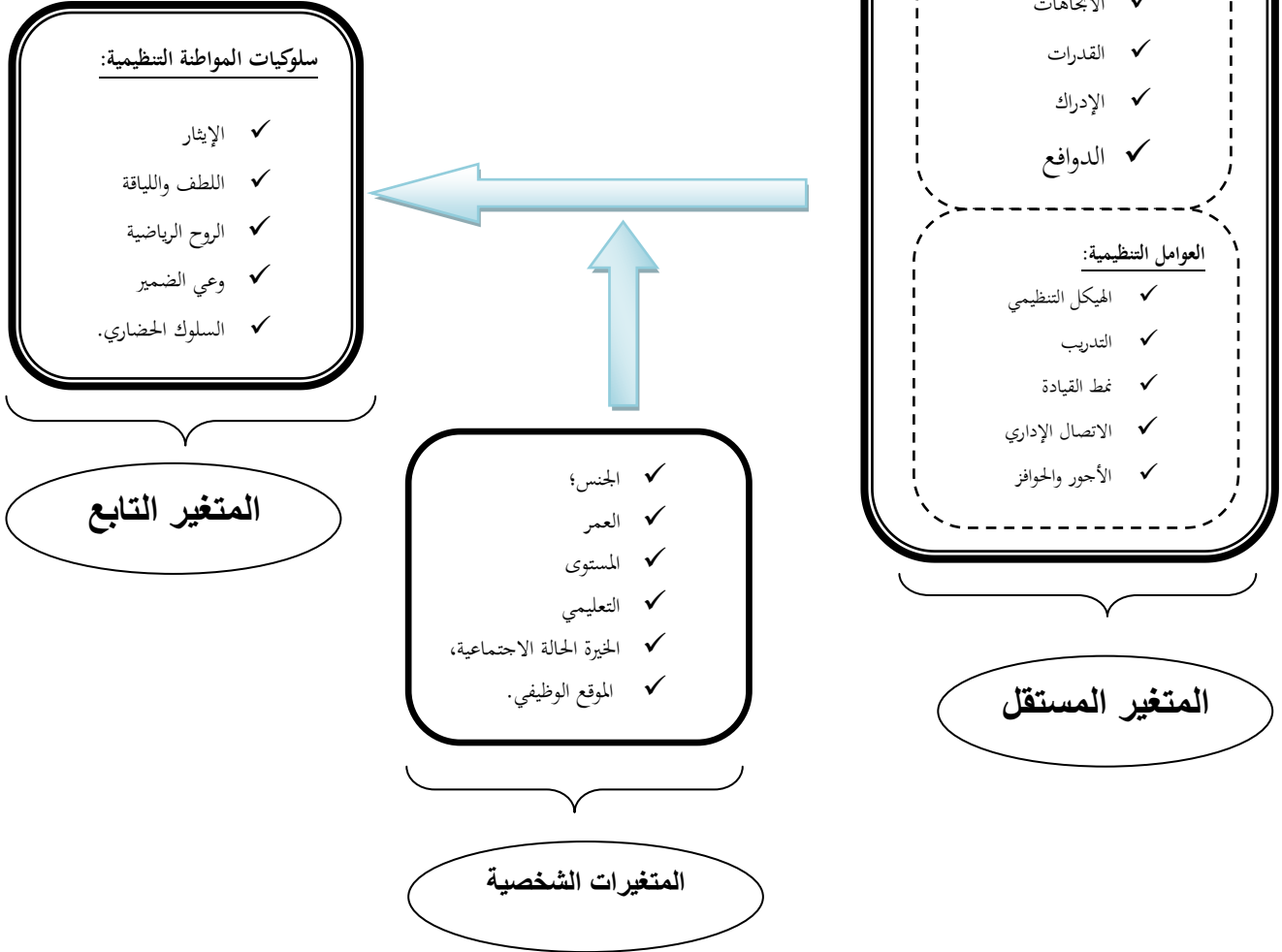
(ي) - مرجعية الدراسة:

✓ الكتب التي لها علاقة بهذا الموضوع.

✓ الأبحاث المنشورة، مذكرات الماستر، الماجستير، الدكتوراه، أجنبية وعربية التي تناولت هذا الموضوع. أما في الجانب التطبيقي فقد

اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

ز- نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للعوامل

الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة

التنظيمية

تمهيد:

يعتبر موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية من المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من طرف الباحثين، حيث تساهم سلوكيات المواطنة التنظيمية الممارسة من طرف الأفراد في تحسين أداء وإنتاجية المؤسسة. لذلك يعتبر العنصر البشري أهم مورد في المؤسسة والمسؤول عن تنفيذ مختلف الأنشطة، وهو المحرك الأساسي للعملية الإنتاجية، إضافة إلى دوره الفعال في سلوك المواطنة التنظيمية.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية و العوامل الشخصية و التنظيمية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

يعتبر مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي لاقى اهتماما كبيرا نظرا لأهميتها على مستوى أداء العاملين وعلى مستوى المؤسسة ككل، كما تعتبر العوامل الشخصية والتنظيمية من العوامل التي من شأنها أن تؤثر على هذه السلوكيات في المؤسسة.

وفيما يلي سيتم التطرق لماهية كل من سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية.

المطلب الأول: سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرع الأول: مفهوم المواطنة التنظيمية.

تعددت تعريف المواطنة التنظيمية، حيث نذكر منها ما يلي:

التعريف الأول: يعرفها "Cary Cooper،Ajay K Jain"

هي سلوكيات تقديرية لا تكلفها المؤسسة ولا تعوضها، وهي تشمل تلك السلوكيات التي تساهم في الحفاظ على النظام الاجتماعي للمؤسسة.¹

التعريف الثاني: يعرفها Arti Bakhshi وآخرون:

هي نوع من الأداء الوظيفي التقديري الذي يذهب الموظفين بما يتجاوز متطلبات الوظيفة المحددة (السلوكيات في الأدوار) التي لا يعترف بها رسميا صراحة.²

التعريف الثالث: هي عبارة عن التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة، ويمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية ولا تخضع لمكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة.³

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المواطنة التنظيمية على أنها:

"هي سلوك طوعي اختياري يقوم به الفرد يتعدى دوره الوظيفي الرسمي في المؤسسة، لا يكافئ عليه ولا يشمل نظام المكافآت والحوافز الرسمية في المؤسسة."

من خلال التعاريف يتضح وجود مجموعة من الخصائص لسلوكيات المواطنة التنظيمية:⁴

✓ سلوك طوعي وليس إلزامي نابع من مبادرة فردية؛

¹ Ajay.K jain، Cary.L Cooper **Stress and organizational citizenship behavior in india business process outsourcing organizations**.Aarhus university، 2012 P156.

² Arti Bakhshi and Other **organizational commitment as predictor of organizational citizenship Behavior**.journal of Business and management.No4،University of Jammu،2012،p79.

³ حمزة معمرى، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية، العدد 14، 2014، ص 47.

⁴ عالية إبراهيم محمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز)، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة عامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، 2010، ص 35.

✓ سلوك ايجابي ومفيد تنظيميا؛

✓ سلوك لا يندرج ضمن متطلبات العمل الرسمي أو الوصف الوظيفي؛

✓ سلوك يساهم في نجاح وفعالية المؤسسة؛

✓ سلوك غير ملزم للمكافأة، وكذلك عدم فعله لا يستوجب العقوبة.

الفرع الثاني: أبعاد المواطنة التنظيمية.

تتكون سلوكيات المواطنة التنظيمية من خمسة أبعاد أساسية وهي كالتالي:

1-الإيثار: هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملاءه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل

ومساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب.⁵

2-اللياقة واللطف(الكياسة): ويعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل، وإدراكه لتأثير السلوك على

الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.

3-السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة والمسؤولة في إدارة أمور المؤسسة، والاهتمام بمصير المنظمة من خلال الحرص

على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة وتقديم المقترحات

الجديدة التي من شأنها تطوير المؤسسة وطرق العمل فيها، ومناقشة المشكلات التي قد تواجه المؤسسة أو العاملين فيها.⁶

4-وعى الضمير: ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام

اللوائح والأنظمة، الاستراحات، العمل بجدية والحفاظ على ممتلكات وموارد المنظمة.

5-الروح الرياضية: هي قدرة الموظف على التكيف مع صعوبات بيئة العمل دون اعتراض أو شكوى.⁷

صنف الباحثون أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من أوجه مختلفة، فهناك من اعتمد في تصنيفه لهذه الأبعاد على:

التصنيف الثنائي:

● سلوكيات موجّهة نحو الأفراد: الإيثار، الجمالة

● سلوكيات موجّهة نحو المنظمة: الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير.

وهناك من اعتمد على النموذج الخماسي في تصنيفه إلى: الإيثار، اللياقة واللطف، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك

الحضاري.

وهو التصنيف التي اعتمدت عليه أغلب الدراسات، الدراسة الحالية هي الأخرى تناولت الأبعاد حسب النموذج الخماسي

وكل هذه الأبعاد وان اختلفت في مسمياتها عند بعض الباحثين إلا أنها لم تختلف في جوهرها وفي تعريفاتها

⁵ رشيد منصري، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة تقرت، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، جامعة ورقلة، 2015، ص223.

⁶ غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية(دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، مشروع بحث مقدم لنيل درجة الماجستير، مختص إدارة أعمال، (غ منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، 2012-2013، ص77.

⁷ Mahdi Abzari, Tohid. G. Hujali, Examining the impact of internal marketing on organizational citizenship behavior, international journal of marketing studies, No4, isfahan university, Iran, 2012, P97.

الفرع الثالث: أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية.

إن أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية تنبع من النتائج والآثار الايجابية الكثيرة التي يمكن تحقيقها للمنظمة وهي كالتالي:⁸

- ✓ يعمل على تحسين إنتاجية العمل باعتباره مصدرا مجانيا لها؛
- ✓ يعمل على تحسين قدرات ومهارات العاملين والمدراء على حد سواء؛
- ✓ يعمل على إشاعة روح الالتزام بين العاملين، وحل المشاكل التي تواجههم وتواجه العمل ككل؛
- ✓ يعمل على تحسين مستوى فاعلية وكفاءة المنظمة؛
- ✓ يقلل من مستوى التسرب الوظيفي لدى العاملين.

المطلب الثاني: مفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية

يعتبر مفهومي العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية.

تعرف الشخصية بأنها التنظيم المتكامل للخصائص الفيزيولوجية، العقلية، الخلقية والاجتماعية للفرد، كما يعبر عن نفسه أمام الآخرين في مظاهر الأخذ والعطاء في الحياة الاجتماعية وهي تشمل الخصائص الطبيعية و المكتسبة من الدوافع، العادات،الميول، العواطف، المثل، الآراء و المعتقدات وتتضح من علاقات الفرد مع وسطه الاجتماعي الذي يعيش فيه ويتفاعل معه. ومن بينها⁹

أولاً: الاتجاهات

1- مفهومها:

تعرف بأنها مشاعر الفرد اتجاه الأشياء، أو الحوادث أو الأشخاص الآخرين أو الأنشطة. وقد تكون هذه المشاعر إيجابية أو سلبية نتيجة عملية التعلم على مدى فترة من الزمن¹⁰

وعليه يمكن القول أن الاتجاهات تتكون من ثلاث عناصر وهي:

- أ-الجزء العاطفي: الذي يرتبط بالاتجاه ويشير إلى ما نريد أو ما لا نريد، ما نرغب أو نكره، وما نرغب أو لا نرغب في الشيء؛
- ب-الجزء الإدراكي: وهو ما يتعلق بالمعتقدات التي يبنها الفرد اتجاه الشيء أو الحدث. وتتكون تلك المعتقدات من الأفكار، المعرفة، المشاهدات والتفسير المنطقي للعلاقات بينها؛
- ج-الجزء السلوكي: الذي يظهره الفرد اتجاه الأشياء.

2- قياس الاتجاهات:

هديل كاظم سعيد، حلا صاحب عبد الستار، دور تبادلية القائد-العضو في سلوكيات المواطنة التنظيمية على الثقة التنظيمية، بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهاجرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 78، جامعة بغداد، 2014، ص127.

⁹ ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، الرياض، 1993، ص20.

¹⁰ كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر، الطبعة الرابعة، عمان، 2010، ص139، 140.

يتم قياس الاتجاهات بطريقتين:

أ-طريقة مباشرة: من خلال ملاحظة السلوك الفعلي للفرد وتتبع أطواره المختلفة ومحاولة استنتاج الاتجاهات من تحليل السلوك ذاته؛

ب-طريقة غير مباشرة: وذلك بتوجيه أسئلة إلى الفرد تتيح له الفرصة للتعبير عن اتجاهاته في شكل إجابات عن أشياء افتراضية أوحى تتعلق بأشخاص آخرين.

3-تكوين الاتجاهات:

هناك ثلاث مبادئ تفسر هذه العملية:¹¹

- تتكون الاتجاهات نتيجة محاولة الفرد إشباع حاجاته المختلفة؛
- تتكون الاتجاهات في حدود المعلومات المتوافرة لدى الفرد؛
- تعكس الاتجاهات معتقدات وقيم الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.

ثانيا: القدرات

1-مفهومها:

هي الاستعدادات والقدرات الذهنية والبدنية لأداء مهام متعددة.¹²

2-أنواع القدرات:

يمكن تقسيم القدرات إلى نوعين رئيسيين هما:¹³

أ-قدرات عقلية: تنقسم إلى مجموعتين:

- المجموعة الأولى: قدرات عقلية لغوية، حسابية وتعليمية؛
- المجموعة الثانية: قدرات عقلية عملية، ميكانيكية ويدوية.

ب-قدرات غير عقلية: وتصنف إلى مجموعتين:

- قدرات الحواس: وهي الإبصار، السمع، الشم، اللمس والتذوق؛
- قدرات حركية: هي تلك القدرات التي تتضمن الاستجابات الحركية التي يقوم بها الفرد بناء على إدراكه لمثيرات معينة.

ثالثا: الدافعية

1-مفهومها: هي عملية إثارة السلوك والاحتفاظ به في حالة استمراره، كذلك هي عملية تنظيم هذا السلوك¹⁴

2-المبادئ الأساسية للدافعية

هناك مجموعة من المبادئ التي تساعد في تفسير ظاهرة الدافعية:¹⁵

¹¹ فتحي أحمد دياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص150،149.

¹² محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، الإسكندرية، 2003، ص107.

¹³ أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بدون طبعة، بيروت، 1989، ص97،98.

¹⁴ علي السلمي، السلوك التنظيمي، دار غريب، بدون طبعة، القاهرة، ص230.

- أن أفكار الفرد وسلوكه هما انعكاس لدوافعه؛
- تكون حاجات الفرد غير المشبعة في تطور وتغير باستمرار؛
- تتركز حاجات الفرد حول مفهومه عن نفسه (الذات والأنا) وتسعى إلى تأكيده؛
- تتكامل دوافع الإنسان مع إدراكه وإتجاهاته وخبراته السابقة لتحديد سلوكه.

رابعاً: الإدراك

1- مفهومه:

هو العملية التي من خلالها نختار، ننظم ونفسر المعلومات التي تجمع بواسطة حواسنا لكي نفهم العالم المحيط بنا.¹⁶

2- المبادئ الأساسية للإدراك:

أوضحت الدراسات السلوكية أن الإدراك يتم وفقاً لمجموعة من المبادئ على النحو التالي:¹⁷

- أن قبول مدركات جديدة يتأثر ويتوقف على المدركات الحالية للفرد؛
- يتأثر الإدراك بصفات الفرد الشخصية؛
- يؤدي الحصول على معلومات جديدة (متغيرة) إلى تغيير المدركات. ومن ثم تغيير مفاهيم الإنسان وسلوكه المحتمل؛
- أن صفات أو خصائص أي جزء من مدركات الإنسان إنما تتحدد بخصائص مجموعة المدركات التي ينتمي إليها هذا الجزء؛
- يميل الإنسان إلى تنظيم مدركاته في مجموعات متناسقة، بحيث يمكنه من الرجوع إليها بسهولة واستخدامها في مواقف الاختيار والبحث عن السلوك المناسب.

الفرع الثاني: مفهوم العوامل التنظيمية.

هي عناصر وصفات تحدد طابع المنظمات وتعد القوى الكامنة في الموقف الإداري أي فلسفة التنظيم وقيمه ومصالحه، لها تأثير في سلوكيات القادة الإداريين والعاملين وفي القدرة على الابتكار والتجديد.¹⁸

ومن بين أهم هذه المتغيرات ما يلي:

أولاً: الهيكل التنظيمي:

وهو يمثل ميزتين، أولهما إعطاء الطابع الرسمي، وثانياً تحديد درجة المركزية. أما الطابع الرسمي في المؤسسة يقصد به إلى أي درجة المؤسسة تحدد بوضوح القواعد والإجراءات المتعلقة بالوظائف، وبعبارة أخرى هو تحديد إجراءات الإشراف على العاملين لضمان عدم تجاوزهم للقواعد واللوائح، أما المركزية هي كمية السلطة الموزعة بين العاملين في مختلف المواقع وتقاس من خلال

¹⁵ فتحي أحمد دياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، المرجع السابق، ص 166.

¹⁶ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، المرجع السابق، ص 50.

¹⁷ فتحي أحمد دياب عواد، مرجع سبق ذكره، ص 125، 126.

عبد الرزاق إبراهيم الشخيلي، سهيلة محمد فاضل العبيدي، دور بعض المتغيرات التنظيمية في تحديد استراتيجيات إدارة الموهبة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 90،

¹⁸ جامعة بغداد، 2016، ص 7

التسلسل الهرمي للسلطة والمشاركة في صنع القرار. إذا الميزة الأولى يعتمد فيها العاملين على مشرفيهم في عملية صنع القرار، في حين الميزة الثانية تعني مستوى مشاركة العاملين في اتخاذ القرار بشأن تخصيص الموارد وبناء السياسات.¹⁹

ثانيا: الاتصال الإداري

تقوم العمليات الإدارية بالأساس على الاتصال، فهو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، وتكمن أهمية الاتصالات الإدارية في نقل المعلومات (الرسالة) وتبادلها بين الأقسام المختلفة، ودورها في سرعة إنجاز العمل وتقليل الروتين الإداري وسرعة اتخاذ القرار. وقد تكون الاتصالات شفوية أو مكتوبة، مباشرة أو غير مباشرة، وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها نوع وحجم المعلومات المراد نقلها، كذلك نوعية الإدارة أو المدراء وتوجيهاتهم وأرائهم حول تنظيم الاتصالات المعمول بها في المؤسسة.

ثالثا: نمط القيادة

هي العملية التي يقوم بها الفرد القائد بالتوجيه أو بالتأثير في أفكار ومشاعر الآخرين أو سلوكهم، من أجل تحقيق هدف معين يرغب القائد تحقيقه، ويكون مسؤولاً عن تنسيق نشاطات أفراد المجموعة التي يقودها في تحقيق أهدافها.²⁰

رابعا: التدريب

هو مقارنة منهجية للتعلم والتطوير تعمل على تحسين أداء الفرد، الجماعة والمؤسسة. وهو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة وزيادة المهارة، المفاهيم والقواعد لتغير مواقف وسلوكيات الفرد لتحسين أداء العاملين، ويؤدي التدريب دور حيوي في تحسين الأداء فضلا عن زيادة الإنتاجية ووضع المؤسسة في مركز قوي لمواجهة المنافسة والبقاء في القمة، حيث توجد علاقة إيجابية بين التدريب وأداء العاملين.²¹

خامسا: الأجور والحوافز

الأجر هو المقابل المادي الذي يتقاضاه العاملون الذين تتصف أعمالهم بالوقتية سواء كانت لبعض الوقت أو طول الوقت، إما أن يكون هذا الأجر بالساعة، باليوم، بالشهر أو بالقطعة. ويعرف الحافز بأنه أسلوب تحريك قدرات العاملين بما يزيد أدائهم كما ونوعا. إذا توفرت سياسة واضحة للحوافز فإن العاملين يتوجهون بشكل دائم إلى الطريق الذي يحقق لهم المكافآت، وبالتالي فإن الحافز يعتبر دافعا فعالا للأداء

بن الشيخ سارة، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود، أطروحة دكتوراه، تخصص مناجمت وتسيير المنظمات، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2017، ص 45.

محمد ياسين حسون، أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2016، ص 26.

مناصرة رشيد، بن الشيخ سارة، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، العدد 09، 2016، ص 30.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات

المواطنة التنظيمية.

سنحاول في هذا المبحث عرض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع سواء كانت دراسات عربية أو أجنبية، وذلك بهدف معرفة الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات، إضافة إلى النتائج والأهداف المتوصل إليها. والتي سيتم عرضها حسب درجة الاستفادة منها، ثم عرض أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها، وأخيراً مجال الاستفادة من هذه الدراسات.

المطلب الأول: عرض الدراسات العربية والأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات العربية.

1- دراسة بن الشيخ سارة، 2017

بعنوان *دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية*²²

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر بعض العوامل على مستوى أداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية حالة مؤسسة سوناطراك حاسي مسعود، واعتمدت الدراسة التطبيقية على الاستبيان كأداة للدراسة، وطبق على عينة عشوائية تمثل مجتمع الدراسة قدرت ب 312 عاملاً وتم استخدام برنامج () وبرنامج (أموس) لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لدى العاملين بالمؤسسة اتجاه إيجابي نحو وظائفهم ويميلون إلى الاستقرار بها، يتوفر لدى العاملين أهم القدرات التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل جيد، كما لديهم مستوى دافعية وإدراك عالي لأدوارهم الوظيفية؛
- مستوى رضا العمال حول العوامل التنظيمية غير جيد؛ وذلك لأن نمط القيادة لا يعتمد على إشراك العاملين في اتخاذ القرار، بناء الهيكل التنظيمي يقلل من سرعة الإنجاز، التدريب لا يشمل جميع المستويات والأقسام، الأجور والمكافآت لا تساعدهم على الأداء بشكل أفضل؛
- يوجد أثر بدرجة متوسطة للعوامل الفردية والتنظيمية على مستوى أداء المورد البشري. إجمالاً كان نمط القيادة أولاً، ثم القدرات، يليها إدراك الدور الوظيفي، وأخيراً الاتصال الإداري. هي العوامل الأكثر تأثيراً ضمن العوامل الفردية والتنظيمية. وأوصت الدراسة بما يلي:

- الاهتمام بالبيئة التنظيمية للمؤسسة؛ لأن هذا سيساعد على تحسين الأداء، وذلك من خلال إعادة بناء هياكل تنظيمية مرنة؛ ل دائم إلى الطريق الذي يحقق لهم المكافآت، وبالتالي فإن الحافز يعتبر دافعا للأداء.

2-دراسة أسعيد حدة، 2017

بن الشيخ سارة، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص مناهجت وتسيير المنظمات، (غ منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي ²²مرياح ورقلة، 2017، ص07.

بعنوان* اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على فعالية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين(دراسة حالة شركة كهرياء وطاقات متجددة -وحدة تقرت-)*²³

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف بشكل دقيق على العوامل الشخصية والتنظيمية وعلى العوامل المؤثرة على تخطيط المسار الوظيفي للعامل، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث تم اختيار عينة عشوائية من عمال شركة كهرياء وطاقات متجددة وحدة تقرت، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، المقابلة الشخصية، والاستبيان، والبرنامج الإحصائي (spss) لمعالجة البيانات.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى عالي من مفهوم العوامل الشخصية لدى العاملين نظرا لاهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات؛

- العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل، وتخطيط المسار الوظيفي كمتغير تابع علاقة طردية قوية؛

- العوامل التنظيمية هي الأكثر أهمية وتأثير على فعالية تخطيط المسار الوظيفي، ويتجسد ذلك من خلال بعديها نمط القيادة والتدريب؛

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

وجود تنسيق بين الفرد والوظيفة من طرف الرئيس المباشر، فدوره هام لزيادة تخطيط المسار الوظيفي؛

- اعتماد نمط القيادة التشاركي بدل نمط القيادة التقليدي الهرمي، الذي من خلاله يتم إشراك العمال في القرارات؛

- اعتماد أسلوب المناقشة والحوار مع العمال لمعرفة طموحاتهم وآمالهم الوظيفية.

3-دراسة مناصريه رشيد، بن الشيخ سارة، 2016

بعنوان* اثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء(حاسي مسعود)*²⁴

هدفت هذه الدراسة إلى:

- اختبار بعض العوامل التنظيمية على أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء بحاسي مسعود من خلال تحديد واقع هذه المتغيرات وواقع الأداء وتحديد طبيعة العلاقة بينهم.

حيث وزع استبيان على عينة بحجم 114 موظف، وعلج باستخدام برنامج (spss) لمعرفة العلاقة بين المتغيرات، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

اسعيد حدة، اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على فعالية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين دراسة حالة شركة كهرياء وطاقات متجددة وحدة تقرت، مذكرة

²³ ماستر،(غير منشورة)، جامعة ورقلة، 2017، ص

مناصريه رشيد، بن الشيخ سارة، اثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية،

²⁴ جامعة ورقلة، 2016، ص25.

- مستوى أداء العاملين متوسط ويعاني بعض المشاكل، ويعود جانب من هذا النقص إلى إن المتغيرات التنظيمية في المؤسسة لا تساعد العاملين على تحسين أدائهم.

4-دراسة: أسماء يوسف، 2012

بعنوان * علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية*²⁵
هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة طبيعة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية؛
- التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية الأردنية؛
- إبراز مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده المختلفة؛
- التعرف لطبيعة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية.
حيث استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، بحيث بلغ تعداد مفردات عينة الدراسة 215، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) (

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية الأردنية سائد بدرجة متوسطة نسبياً، وذلك وفقاً لإجابات مدراء الفروع في البنوك؛
- الأبعاد المكونة لسلوك المواطنة التنظيمية السائدة في البنوك التجارية الأردنية، هي على التوالي حسب متوسطاتها الحسابية: بعد السلوك الحضاري، الإيثاري، وعي الضمير، اللياقة والالطف، وأخيراً بعد الروح الرياضية.
وقد أوصت الدراسة:
- ضرورة استيعاب مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كمفهوم إداري من قبل القيادات الإدارية بالبنوك التجارية الأردنية باعتباره مرتكزاً هاماً في التقليل من نسب دوران العمل داخلها؛
- العمل على توفير المناخ التنظيمي المناسب لكي يزيد سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين، وذلك لما لهذه السلوكيات من أهمية في زيادة الفاعلية التنظيمية وزيادة قدرة المنظمة على الاستجابة والتصدي للتحديات البيئية والمنافسة الشديدة.

5-دراسة: محمد شفيق سعيد المصري، 52015

بعنوان: * الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة*²⁶

²⁵ أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2012، ص

محمد شفيق سعيد المصري، الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2015

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، والتعرف على مستوى الانغماس الوظيفي ودرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء.
 وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها، والاستبانة كأداة لاستطلاع آراء مجتمع البحث، وتم اخذ عينة طبقية عشوائية قوامها 285 من الأطباء فقط.

وأظهرت نتائج البحث:

- وجود علاقة طردية بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
 - وجود علاقة طردية بين أبعاد الانغماس الوظيفي (الانغماس العاطفي، الانغماس المعرفي، الانغماس السلوكي) وسلوك المواطنة التنظيمية؛
 - ارتفاع درجة ممارسة الانغماس الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية.
 كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:
 - العمل على تطوير الانغماس العاطفي لدى الأطباء في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، وتعزيز الانغماس السلوكي عند الأطباء في المستشفيات الحكومية؛
 - زيادة مستوى الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء، ونتائجه الإيجابية لصالح المريض بشكل خاص، والمستشفى بشكل عام؛
 - العمل على تعظيم وغرس قيم سلوك المواطنة التنظيمية والانغماس الوظيفي عند الأطباء على اختلاف شخصياتهم والاهتمام بهم كونهم من أهم المواضيع المتعلقة بالموارد البشرية في هذه الآونة الأخيرة.

6-دراسة: سلامة عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ علي حسب الله، 2015

(في الأردن*²⁷ QIZ في شركات) بعنوان: *أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية

هدفت هذه الدراسة إلى:

في الأردن وفقا لآراء العاملين فيها QIZ في شركات تحليل اثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع المعلومات من المصادر المكتبية، والبيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية التي بلغت 420 مفردة تمثل مجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها:
 - أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفع المستوى، وكانت جميع الأبعاد الممثلة لسلوك المواطنة التنظيمية مرتفعة المستوى، حيث جاء بعد اللطف والكياسة بالمرتبة الأولى، وبعد الإيثار في المرتبة الثانية، والسلوك الحضاري في المرتبة الثالثة، ووعي الضمير رابعا، والروح الرياضية في المرتبة الخامسة والأخيرة؛

سلامة عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ علي حسب الله، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية في شركات (في الأردن،
²⁷مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 2(16)، 2015، ص15.

-وجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، ووجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بمتغيراتها الفرعية(الإيثار، اللطف والكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري ووعي الضمير).
كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها:
-العمل على زيادة إدراك العاملين للعدالة الإجرائية وبيان أهميتها لسلوك المواطنة التنظيمية باعتبارها مكون رئيسي من مكونات الثقافة التنظيمية البانية للأطر السلوكية والأخلاقية والتنظيمية. والضابط لسلوكيات العاملين في هذه الشركات؛
-توجيه العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تشجيعهم على الاستجابة لتوجيهات الرؤساء دون تردد، والحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها، والحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل، والتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل.

7-دراسة: سمية قامون، 2015

بعنوان: *العوامل التنظيمية والرضا الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الإطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر- سطيف*²⁸

هدفت هذه الدراسة إلى:

- تحديد العوامل التنظيمية التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للإطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر؛
- القاء الضوء على بعض العوامل التنظيمية السائدة بالمؤسسة محل البحث، كالاتصال، الحوافز، التدريب وتصميم الوظائف وما تنطوي عليه من مؤشرات هامة؛
- محاولة معرفة إن كانت الحوافز المعتمدة بمؤسسة اتصالات الجزائر تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للإطارات العاملة بجزائرها؛ ولتحقيق أهداف الدراسة تم توظيف ادوات جمع البيانات من اجل التحقق من الفرضيات التي تم طرحها من خلال موضوع البحث. ومن بينها تلك التي استعملت كأداة ثانوية وتشمل الملاحظة البسيطة، المقابلة، السجلات والوثائق، أما الاستمارة فقد استخدمت كأداة رئيسية. حيث تم توزيعها على أفراد لعينة البالغ عددهم 70 إطار.
- وقد توصلت الدراسة بناء على هذا إلى مجموعة من النتائج تبين بان جميع العوامل التنظيمية التي تناولتها الدراسة تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للإطارات العاملة باتصالات الجزائر.
- وأوصت الدراسة بما يلي:
- بضرورة الحرص على الاهتمام بمختلف أساليب الاتصال التنظيمي التي تضمن الحصول على المعلومات في وقتها المحدد
- زيادة فرص التدريب خارج الوطن لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات؛
- توفير كافة الإمكانيات من معدات وتقنيات حديثة حتى تساهم في أداء الإطارات لمهامهم بكل فعالية مما يرفع من مستوى رضاهم؛

سمية قامون، العوامل التنظيمية والرضا الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الإطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر سطيف، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة محمد لامين دباغين سطيف 2، 2015، ص 303.

-إتباع الأسس الموضوعية في عملية منح المكافآت والعلاوات للإطارات للرفع من مستوى رضاهم الوظيفي.

8-دراسة: مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني.

بعنوان: * دور المحددات التنظيمية وأثرها في توجيه المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة. دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز(شركة عامة)*²⁹

هدفت هذه الدراسة إلى:

-تحديد أثر المحددات التنظيمية ودورها في توجيه المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة؛
-الكشف عن مدى إسهام المحددات التنظيمية السائدة في المنظمة المبحوثة في توجيه سلوك العاملين صوب السلوك الأخلاقي والأخلاقي؛

-تحديد العلاقة والأثر بين المحددات التنظيمية بوصفها متغيرا تفسيريا، وأخلاقيات الإدارة بوصفها متغيرا مستجيبا. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات وقد عززت معلومات الاستبانة المقابلات الشخصية، سجلات الشركة وتقاريرها الرسمية، واستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-أن دور القائد يسير باتجاه المهمة أكثر من اتجاهه نحو العلاقات؛

-إن المنظمة لم تراعي ما يعزز جانب السلوك الأخلاقي عند تصميم هيكلها التنظيمي وما تحكم هذا الهيكل من نظم، إذ لا وجود واضح لهيكل القيم الذي يعد واحدا من أدوات الرقابة الجماعية التي تتضمن مع أدوات الرقابة الرسمية في تحقيق أهداف المنظمة، لذا فإن هيكل المنظمة مصمم على أساس إذعان العاملين وليس لكسب ولاءهم؛
-ارتفاع درجة المركزية في المنظمة المبحوثة.

9-دراسة: مخلص شياع علي الجميلي.

بعنوان: *تأثير العوامل الديموغرافية في المواطنة التنظيمية(دراسة ميدانية لأراء العاملين في المصارف الحكومية والخاصة في مدينة الفلوجة)*³⁰

هدفت الدراسة إلى:

-تحديد مفهوم المواطنة التنظيمية وأبعادها المختلفة وأهميته للمنظمات المصرفية الحكومية والخاصة؛
-بيان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المصارف الحكومية والخاصة؛
-معرفة ما إذا كانت هناك اختلافات في مستويات سلوكيات المواطنة التنظيمية بين المصارف الحكومية والخاصة؛
-بيان فيما إذا كانت هناك علاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمواطنة التنظيمية كمتغير معتمد.

²⁹ مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني، دور المحددات التنظيمية وأثرها في توجيه المنظمة نحو العمل بأخلاقيات الإدارة دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز(شركة عامة)،

³⁰ مخلص شياع علي الجميلي، تأثير العوامل الديموغرافية في المواطنة التنظيمية(دراسة ميدانية لأراء العاملين في المصارف الحكومية والخاصة في مدينة الفلوجة)، مجلة دنانير، العدد الرابع، ص 28،29.

حيث تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) من أجل تحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن هناك مستوى مناسب للمواطنة التنظيمية لدى العاملين في المصارف الحكومية والخاصة؛
 - هناك علاقة ايجابية ذات دلالة معنوية بين المتغيرات الديموغرافية المستقلة وبعدي المواطنة التنظيمية، عدا متغير الخبرة، حيث لم يسجل ما يشير إلى وجود علاقة مع بعدي المواطنة؛
 - وجود تأثير معنوي لكل من متغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي والعمر) في المتغير المعتمد المواطنة التنظيمية. وتوصي الدراسة بما يلي:
 - ضرورة تبني إدارات المصارف الحكومية والخاصة كثيرا من المفاهيم التي تعكس أبعاد المواطنة التنظيمية، والعمل على ترسيخها لدى العاملين بما ينعكس ذلك ايجابيا على الأداء والانجاز؛
 - ضرورة التعرف على العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية، وتحديد أثارها الايجابية، واعتبار ذلك من أولويات الادارة في المصارف الحكومية والخاصة على حد سواء، وكذلك دراسة النتائج المترتبة على سلوك المواطنة التنظيمية، كالفعالية، الكفاءة والتسرب الوظيفي.
- 10-دراسة: ميسون عبد الله أحمد.

بعنوان: *دور بعض العوامل الشخصية لمتخذي القرار في فاعلية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين (دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى)³¹

استهدف هذا البحث الوقوف على دور بعض العوامل الشخصية لمتخذي القرارات في فاعلية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين، وذلك في ضوء دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى الذين تم اختيارهم عشوائيا من العاملين في الأقسام المختلفة لهذه الشركة.

ولتحقيق هدف البحث تم تصميم استبانة الاستبانة وزعت على أفراد العينة الذين بلغ عددهم 58، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج ولعل من أهمها:

- عدم وضوح مفهوم تخطيط المسار الوظيفي، وجهل الموظف للمفهوم في بداية تعيينه، وتقدمهم للوظائف المتواجدين فيها كانت بهدف تلبية الحاجات المعيشية الأساسية كونها مصدرا للحياة؛
- تجاهل المنظمة لسياسة اندماج العاملين في بداية تعيينهم، مما يخلق نوعا من الانعزالية لدى البعض منهم وانطوائهم على أنفسهم، وبالتالي يؤدي إلى رغبة الموظف بترك أو تغيير العمل المتواجد به، على الرغم من ملاءمته لتخصصه وقدراته؛
- ضعف علاقة ارتباط عامل(الجنس) مع تخطيط المسار الوظيفي؛
- وجود توافق بين العوامل الشخصية الموروثة والمكتسبة من بيئة العمل وتخطيط المسار الوظيفي.

ميسون عبد الله أحمد، دور بعض العوامل الشخصية لمتخذي القرارات في فاعلية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين(دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى)، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد29، ص1، ص35،34.³¹

وتوصي الدراسة بما يلي:

- نشر ثقافة المسار الوظيفي بين العاملين في الشركة من خلال الدورات المتعددة في هذا المجال، وبما يساعد العاملين على تخطيط مساهمهم الوظيفي؛
- محاولة المنظمة ربط تخصصات الأفراد بالوظائف التي يشغلونها، مما يساهم في خلق الرغبة لديهم لتقديم الأفضل، والإبداع في مجال تخصصهم؛
- تعزيز نقاط القوة التي توجد لدى العاملين في المنظمة فيما يخص المسار الوظيفي بتنمية آمالهم وطموحاتهم.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية.

1-دراسة: Nahid Naderi، Reza Hoveida، 2013.

*The relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Human Resources Empowerment (HRE) Case study: University of Isfahan (Iran)³²

تهدف هذه الدراسة إلى:

تقديم مقارنة لتحقيق العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتمكين الموارد البشرية بين العاملين في جامعة أصفهان. كان مجتمع الإحصاء للدراسة جميع العاملين في القطاعات الإدارية، المالية، التعليمية، الثقافية والبحثية في جامعة أصفهان، حيث تم تحديد العينة الإحصائية عشوائياً، كانت طريقة البحث وصفية، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان. وأظهرت النتائج:

وجود علاقة بين التأثير والمعنى مع سلوك المواطنة التنظيمية.

2-دراسة: P. David Jawahar، 2013.

*Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior:an empirical study³³

تحديد وإقامة علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، تم استخدام عينات من أعضاء هيئة التدريس 252 فرد، واستخدمت تحليلات الانحدار المتعددة لتفسير البيانات. وتوصلت النتائج إلى:

أن هناك علاقة إيجابية بين رضا الوظيفة والعوامل التي تشكل سلوكيات المواطنة التنظيمية.

³² Nahid Naderi، Reza Hoveida،the relationship between organizational citizenship behavior(OCB) and human resources empoverment(HRE)•**International journal of human resource studies**، no 2،university of isfahan(Iran) ،2013•P69

³³ P.David.Jawahar،Job satisfaction as a predictor of organization citizenship behavior: an empirical study•**Global journal of business research**،No 01 ،2013•p،71

3-دراسة: Ahida Saleem، Somaya Sayej، 2015

*Selected organizational factors affecting performance of professional nurses
in north west bank governmental hospitals*

34

هدفت الدراسة إلى تقييم عوامل تنظيمية مختارة (عبء العمل، الموارد المتاحة والدعم الإداري) التي تؤثر على أداء الممرضات في مستشفيات المنطقة الشمالية من الضفة الغربية لتحسين أدائها الحالي والمستقبلي. استخدمت الدراسة الوصفية الكمية عينة عشوائية طبقية من 185 ممرضة، وزعت عليهم الاستبانة، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى:

- أن المستوى العام للعوامل التنظيمية المختارة التي تؤثر على أداء الممرضات المهنية عالي .

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

للتعليق على الدراسات السابقة تم تصنيفها في الجدول التالي:

أنظر الجدول:

الجدول رقم (1-1) : يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

عنوان الدراسة	ميدان الدراسة	أداة الدراسة والمعالجة	الأبعاد
01 أسماء يوسف 2012	البنوك التجارية الأردنية	استبيان+المنهج الوصفي ال	الإيثار، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير، اللياقة واللفظ
02 محمد شفيق سعيد المصري 2015	المستشفيات الحكومية	استبيان + المنهج الوصفي التحليلي	الإيثار، الكياسة، الضمير الحي، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.
03 سلامة عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ علي حسب الله 2015	شركات QIZ في الأردن	استبيان+المنهج الوصفي التحليلي	الإيثار، الروح الرياضية، الكياسة واللفظ، ووعي الضمير، السلوك الحضاري
04 مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني 2003	شركة تعبئة الغاز (شركة عامة)	استبيان+المقابلات الشخصية+سجلات الشركة+التقارير الرسمية	الهيكلة التنظيمي، القيادة، الفريق، التحفيز والدعم
05 سمية قامون 2015	اتصالات الجزائر -سطفى-	استبيان+ المقابلة+ الملاحظة البسيطة+ السجلات والوثائق	الحوافز، الاتصال التنظيمي، التدريب، تصميم الوظائف
06 ميسون عبد الله أحمد	الشركة العامة لصناعة	استبيان	الجنس، العمر، التأهيل العلمي، مدة الخدمة

34 Ahida Salee Thulth، Sumaya Sayej، Selected organizational factors affecting performance of professional nurses in north west bank governmental hospitals، journal of education and practice، university palestine، No 07 ،p100

			الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى		
07	-مناصرة رشيد -بن الشيخ سارة 2016	المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسبي مسعود)	استبيان	114 عامل	الهيكل التنظيمي، ظروف العمل، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، التدريب
08	مخلص شياع علي الجميلي	المصارف الحكومية و الخاصة في مدينة فلوجة	استبيان		الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر
09	بن الشيخ سارة 2017	مديريات مؤسسات سوناطراك(حاسبي مسعود)	استبيان+	العينة العشوائية 312 عامل	المؤهل العلمي، القدرات والمواهب، الدوافع، الاتجاه، التعلم، الإدراك، السمات
10	Ahida Saleem- Somaya Sayej- 2015	مستشفيات شمال الضفة الغربية الحكومية	استبيان+	185 ممرضة	عبئ العمل، توافر الموارد، الدعم
11	David.P Jawahar	هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي	/	252 فرد	الإيثار، المحاملة، الروح الرياضية، الضمير الحي، السلوك الحضاري.
12	Nahid Naderi Reza Hoveida	جامعة أصفهان (إيران)	استبيان	عينة عشوائية	الإيثار، الروح الرياضية، الضمير الحي، المحاملة، السلوك الحضاري.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة.

أوجه الشبه: يكمن وجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة كونها اعتمدت على نفس الأداة في جمع البيانات والمتمثلة في تحليل ومعالجة البيانات SPSS الاستبيان، واستخدام برنامج من خلال ما تم عرضه في الدراسات السابقة يتضح قلة وندرة المراجع الخاصة بالعوامل الشخصية والتنظيمية سواء كانت مراجع عربية أو أجنبية، خاصة بالنسبة للعوامل الشخصية.

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الدراسات السابقة تختلف فيما بينها في عدة نقاط منها:

أوجه الاختلاف:

1-الإطار الزمني: نلاحظ أن الدراسات السابقة محصورة في مجال زمني (2012-2017) وهي فترة زمنية تقدر بخمس سنوات وهي فترة زمنية قصيرة ، وهذا ما يدل على حداثة الدراسات السابقة نسبيا، باستثناء دراسة "مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني" فتعتبر قديمة نوعا ما مقارنة بباقي الدراسات.

2-ميدان الدراسة: أجريت الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية متباينة، حيث أجريت معظمها في القطاع الخدمي، كالمستشفيات، المدارس، الجامعات، البنوك، المصارف الحكومية والخاصة. أما بالنسبة للدراسة الحالية سيتم تطبيقها في المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بمدينة تفرت ولاية ورقلة في موضوع أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

3-متغيرات الدراسة: تناولت الدراسة الحالية أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، في حين أن الدراسات السابقة تناولت العوامل الشخصية والتنظيمية على متغيرات مختلفة، كالرضا الوظيفي، تخطيطي المسار الوظيفي، أداء

المورد البشري، أما بالنسبة لسلوكيات المواطنة التنظيمية فدرس كمتغير تابع مع الانغماس الوظيفي، العدالة الإجرائية، باستثناء دراسة أسماء يوسف التي درست المواطنة التنظيمية كمتغير مستقل مع نية ترك العمل.

من حيث الأبعاد: بالنسبة للعوامل الشخصية فإن دراسة (ميسون عبد الله احمد) ودراسة (مخلص شياع علي الجميلي) تناولت العوامل الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العمر... الخ) أما دراسة بن الشيخ سارة فقد تناولت العوامل الشخصية (القدرات والمهارات، الاتجاه، الدوافع، الإدراك، التعلم) وهذا ما اتفقت عليه مع الدراسة الحالية، أما العوامل التنظيمية فأغلب الدراسات تطرقت إلى نفس العوامل (الهيكلة التنظيمية، ظروف العمل، القيادة، التدريب، الاتصال التنظيمي، الأجور والحوافز)، إلا أن الدراسة الحالية تناولت العوامل المشتركة بين الدراسات. أما بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية فإن الدراسة الحالية تناولت نفس الأبعاد التي تناولتها الدراسات السابقة لأنها كانت ثابتة في كل الدراسات. على عكس العوامل الشخصية والتنظيمية التي كانت متباينة من دراسة لأخرى.

3-أداة الدراسة والمعالجة الإحصائية: نلاحظ أن أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، باستثناء دراسة (سمية قامون) التي اعتمدت على الملاحظة البسيطة، المقابلة، السجلات والوثائق. ودراسة (مؤيد يوسف نعمة الساعدي، أريج سعيد خليل العاني) التي اعتمدت هي الأخرى على المقابلات الشخصية، سجلات الشركة، التقارير الرسمية، إضافة إلى الاستبيان. باستثناء دراسة بن الشيخ سارة التي اعتمدت برنامج (أموس) إضافة إلى البرنامج الإحصائي SPSS.

4-من حيث العينة: نلاحظ أن أغلب الدراسات اعتمدت العينة العشوائية الطبقية.

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم عرضه في المبحث الأول يتضح أن هناك اهتمام كبير بالعوامل الشخصية والتنظيمية من طرف الباحثين باعتبارها من أهم العناصر المحددة والمفسرة لأداء المورد البشري والمؤثرة عليه، فقد تعددت هذه العوامل من دراسة لأخرى. وما تم ملاحظته هو قلة الدراسات التي تركز على العوامل الشخصية وان وجدت فقد كان التركيز فيها على العوامل الشخصية كالعمر، الجنس، الحالة الاجتماعية،.... الخ

كما يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتمام كبير، لما لها من أهمية على أداء المؤسسة وفعاليتها، حيث تبرز أهميتها في الآثار الايجابية التي تنعكس على المؤسسة ككل.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية لأثر العوامل الشخصية
والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وبهدف إثراء ما جاء في الجزء النظري والتعرف أكثر على واقع العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية للمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بتقرت، حيث سيتم إبراز الطرق و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها.

وللوصول إلى ما سبق، قسم الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

قبل التطرق في دراسة أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، سنتناول في هذا المبحث تقديم المؤسسة محل الدراسة، وأهم الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يعرف المنهج على أنه مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية إنجاز بحثه، فالمنهج ضروري جدا للباحث، إذ يساعده في ضبط أبحاثه لدراسة ظاهرة أو موضوع ما. وبغرض معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة أو موضوع ما، أو وصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها واختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء كهريف

انبثقت المؤسسة الوطنية لأشغال الكهرباء باختصار (كهريف) عن مجمع الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز

SONALGAZ أكتوبر سنة 1982 إذ تعتبر أكبر شركة وطنية لإنجاز مشاريع الكهرباء و الغاز .

و في سنة 1989 قد حدث تطور مهم بالنسبة لهذه الشركة و ذلك بتغيير وضعيتها القانونية إلى شركة ذات أسهم

SPA برأسمال يقدر بـ 500 مليون دينار جزائري . و في الفترة الممتدة ما بين سنة 1996 – 2005 شهدت الشركة

منافسين كثيرين في إطار السوق المفتوحة حيث فكرت خلالها المؤسسة مواكبة التطور انطلاقا من تحسين ظروف و نوعية العمل ، حيث توجهت الجهود المبذولة في الحصول على شهادة معايير التسيير الجودة العالمية ISO 9001 / 2000 في يوم 23 نوفمبر 2002 يتم تجديدها كل ثلاث سنوات لتتحصل عليه مرة أخرى في يوم 08 / 12 / 2005 و التي قد سلمت من طرف مكتب معتمد أجنبي فرنسي AFAQ ، حيث تسمح هذه الشهادة للمؤسسة بأولوية الحياة على المشاريع سواء كانت داخل القطر الوطني أو خارجه، وحاليا المؤسسة حاصلة على شهادة الجودة العالمية في مجال التسيير و الأمن من خلال معيار ISO 9001 version 2008 و التي تدوم إلى غاية 2017 .

تقع المديرية العامة لمؤسسة كهريف بولاية المدية حيث قسمت التراب الوطني إلى خمس مقاطعات تترأسها مديريات جهوية بمختلف هيكلها (المديرية الجهوية الوسط، الغرب، الشرق، و الجنوب الشرقي) و ذلك من أجل ضمان تواجدها على جميع أقطار التراب الوطني مما يمكنها من حسن متابعة الدراسات و الإنجاز وكذا اقترابها أكثر من الزبائن.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولا: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف"، حيث بلغ عددهم 170

عامل.

ثانياً: عينة الدراسة

تم تحديد عينة الدراسة انطلاقاً من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 120 استبيان على عينة عشوائية .

الجدول رقم (2-1): يوضح توزيع عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير المسترجع	الملغاة	النهائي
المجموع	120	100	20	2	98
النسبة	%100	%83.33	%16.66	%166	%81.66

المصدر: من إعداد الطالبة

ثالثاً: متغيرات الدراسة

الجدول رقم (2-2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	المتغيرات
المتغير التابع	سلوكيات المواطنة التنظيمية
المتغير المستقل	العوامل الشخصية والتنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم إدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS عن طريق تفرغ بيانات الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى برنامج SPSS

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

الاستبيان:

حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.

ومن بين الدراسات التي تم الاعتماد عليها في تصميم الاستبانة. دراسة أسعيد حدة، دراسة بن الشيخ سارة، أسماء يوسف، دراسة مناصرة رشيد وبن الشيخ سارة.

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعمال المؤسسة محل الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الموقع الوظيفي، الحالة الاجتماعية، الخبرة)

الجزء الثاني: يتعلق بمجموعة عبارات العوامل الشخصية، وتحتوي على 18 عبارة

الجزء الثالث: يتعلق بمجموعة عبارات العوامل التنظيمية، وتحتوي على 21 عبارة

الجزء الرابع: يتعلق بمجموعة عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتحتوي على 20 عبارة

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث والرابع في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات حيث يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- ✓ موافق بشدة: تعطى لها درجة واحدة؛
- ✓ موافق: تعطى لها درجتان؛
- ✓ محايد: تعطى لها ثلاث درجات؛
- ✓ غير موافق؛ تعطى لها 4 درجات؛
- ✓ غير موافق بشدة: تعطى لها خمس درجات.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول.

الجدول رقم(2-3) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيف جدا	من 1.00 إلى 1.80
ضعيف	من 1.81 إلى 2.60
متوسط	من 2.61 إلى 3.40
مرتفع	من 3.41 إلى 4.20
مرتفع جدا	من 4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته.

أولاً: صدق الاستبيان

لمعرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان، فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته، كما تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين بلغ عددهم 3 محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين، وبعد ذلك تم إجراء التعديلات وصياغة العبارات بشكل واضح وبسيط لتظهر في شكلها النهائي.

ثانياً: ثبات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أدناه، فلو حظ أن معامل الثبات نسبته مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفيد بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا يقل قيمة المعامل عن 0.62% لكي تعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم(2-4): يوضح معاملات الثبات للمؤسسة العمومية لأشغال الكهربية كهريف

المؤسسة	المؤسسة العمومية لأشغال الكهربية "كهريف"
معامل ألفا كرونباخ	95.1%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول نلاحظ إن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 95.2 حيث تعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يشير إلى وجود استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال البيانات وتحليلها ومناقشتها، للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يكن توضيحها فيما يلي:

1-متغير الجنس

الجدول رقم(2-5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	80	81.6%
أنثى	18	18.4%
المجموع	98	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم 5 نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة كانوا من فئة الذكور التي تقدر ب 80%، بينما تمثل نسبة فئة الإناث 18.4 % وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل في المؤسسة، حيث أنه يتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث. ذلك أن طبيعة عمل المؤسسة يحتاج إلى جهد عضلي كبير والتعرض إلى أشعة الشمس، وكما هو معروف أن الفئة الذكورية تمتاز بالقدرة على التحمل والصبر والعمل في الظروف والأوقات الصعبة، أما الإناث فإن أغلبهم يتولون المناصب الإدارية.

2- متغير السن

الجدول رقم(2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
37.8%	37	أقل من 30 سنة
37.8%	37	من 30 إلى 40 سنة
18.4%	18	من 40 إلى 50 سنة
6.1%	6	أكثر من 50 سنة
100%	98	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول أعلاه فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) والذين أعمارهم 30 إلى أقل من 40 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر ب(37.8%) وهذا يدل على أن المؤسسة قامت بعمليات التوظيف واستقطاب واستغلالها لهذه الفئة الشابة، وتليها الفئة (من 40 إلى 50 سنة) بنسبة 18%. و أخيراً فئة العمال الذين أعمارهم (أكثر من 50 سنة) بأقل نسبة قدرت ب 6%، وترجع أسباب نقص هذه الفئة العمرية إلى حالات الإحالة على التقاعد.

3-متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم(2-7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
13.3%	13	أقل من ثانوي
44.9%	44	ثانوي
41.8%	41	جامعي
100%	98	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الإحصائي

كما يتضح من الجدول أعلاه المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن المستوى الثانوي هو الغالب بنسبة(44.9%)، وهذا لا يعني أنهم ليسوا من حاملي الشهادات، في حين أنهم لم تتح لهم فرصة الالتحاق بالجامعة فتوجهوا إلى المعاهد التكوينية، أي أنهم من حاملي شهادات تقني سامي، العمل، وتليها الأفراد ذوي المستويات الجامعية بنسبة (41.8%)، وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى للاستفادة من حاملي الشهادات الجامعية، وتليها نسبة الأفراد الذين مستواهم أقل من ثانوي بنسبة تقدر ب(13.3%) بأقل نسبة.

4-متغير الخبرة:

الجدول رقم (2-8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	42	42.9%
من 5 إلى 10 سنوات	30	30.6%
أكثر من 10 سنوات	26	26.5%
المجموع	98	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى أن فئة الأفراد الذين تقل سنوات الخبرة لديهم عن 5 سنوات تحصلوا على أكبر نسبة والتي تقدر ب 42.9% وهي فئة حديثة التوظيف، وهذا يدل على أن المؤسسة تركز في توظيفها لعمال على الكفاءات الشابة باعتبارها فئة حيوية ونشطة تعمل على تقديم أفضل ما لديها من أجل السير الحسن للمؤسسة، كما أنها تتميز بالقدرة على الإبداع والعمل بشكل أفضل، وتليها نسبة 30.6% الذين بلغت سنوات الخبرة لديهم (من 5 إلى 10 سنوات)، بحيث أن هذه الفئة تمتلك خبرة متوسطة تمكنهم من أداء أعمالهم بالشكل المطلوب، وأخيراً نسبة 26.5% للأفراد الذين تزيد سنوات خبرتهم عن 10 سنوات. وبالتالي نلاحظ أن خبرة أفراد عينة الدراسة تتوافق إلى حد كبير مع أعمارهم. وهذا راجع إلى حالات التقاعد.

5-متغير الموقع الوظيفي

الجدول رقم (2-9): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي

الموقع الوظيفي	التكرار	النسبة
إطار	36	36.7%
عون تحكم	35	35.7%
عون تنفيذ	27	27.6%
المجموع	98	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

أما فيما يتعلق بمتغير الموقع الوظيفي تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن الإطارات تمثل أعلى نسبة تقدر ب 36.7%، وتليها نسبة 35.7% لأعوان التحكم وهي نسب متقاربة فيما بينها، وهذا يعود إلى أن غالبية أفراد العينة كانوا من حاملي الشهادات، لأن أغلب العمال متواجدين في ورشات العمل التابعة للمؤسسة والمنتشرة في مختلف المناطق، وتليها نسبة 27.6% لأعوان التنفيذ بأقل نسبة.

من خلال الجدول نلاحظ أن النتائج غير واقعية، فقد كان من الواجب أن تكون النتائج على شكل مثلث، قاعدته أعوان تنفيذ بأعلى نسبة، تليها نسبة أعوان التحكم، وأخيراً الإطارات، وذلك لأن طبيعة نشاط المؤسسة الذي يعتمد على أعوان

التنفيذ بشكل كبير بحكم أن نشاطها يقوم على تركيب الأعمدة والأسلاك الكهربائية، إلا أن النتائج جاءت عكس ذلك، ذلك أن الاستبيانات كانت عشوائية لم تستهدف فئة معينة، إضافة إلى ذلك فإن فئة أعوان التنفيذ لم تتاح لهم فرصة ملئ الإستبانة بحكم تواجدهم في ورشات العمل. لذلك جاءت النتائج في شكل مثلث مقلوب كما هو موضح في الجدول أعلاه.

6-متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم(2-10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
41.8%	41	أعزب
56.1%	55	متزوج
2%	2	مطلق/أرمل
100%	98	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

وأخيرا يوضح الجدول رقم 10 أعلاه المتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية أن نسبة الأفراد المتزوجين كانت أعلى نسبة قدرت ب 56.1% أي ما يعادل 55 فرد، وهذا أمر طبيعي لأن غالبية الأفراد كانوا ما بين (30 إلى 40 سنة) فعلى الأغلب أن يكونوا متزوجين، ويعود هذا إلى الاستقرار الاجتماعي وتكوين حياة أسرية، فالوظيفة تحقق لهم الاستقرار والأمان، وتليها فئة العزاب بنسبة 41.8%، وأخيرا نسبة 2.04% للأرامل والمطلقات.

الفرع الثاني: عرض وتحليل النتائج.

تحليل البيانات المتعلقة بأثر العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

حيث سيتم التركيز الإجابة على الأسئلة التالية:

- ✓ ما مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ ماهو واقع العوامل الشخصية بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ✓ ماهو واقع العوامل التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة؟

اختبار صحة الفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف"

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس ليكرث ذي 5 درجات الذي تم ذكره سابقا والنتائج التالية توضح ذلك:

تمثلت أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية في خمسة أبعاد وهي: الإيثار، اللياقة واللطف، وعي الضمير، الروح الرياضية و السلوك الحضاري.

والجدول التالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع:

الجدول رقم(2-11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة العمومية لأشغال الكهربية "كهريف" حول عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة إليهم	4.12	0.63	3	مرتفع
2	أقدم يد المساعدة لزملائي في حل مشاكلهم المتعلقة بالعمل	4.17	0.49	2	مرتفع
3	أقوم بمساعدة العمال الجدد وأفيدهم بخبراتي	4.20	0.51	1	مرتفع
4	أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة	4.12	0.69	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الإيثار	4.15	0.46	/	مرتفع
5	أحترم حقوق الآخرين في العمل	4.18	0.58	3	مرتفع
6	أنفدى وقوع المشاكل مع زملائي في العمل	4.22	0.72	2	مرتفع جدا
7	أقدم المشورة لزملائي في العمل فيما يخص أمورهم المهنية	4.17	0.57	4	مرتفع
8	أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي	4.24	0.57	1	مرتفع جدا
	المتوسط العام لبعد اللياقة واللفظ	4.20	0.49	/	مرتفع
9	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل المؤسسة	4.06	0.95	2	مرتفع
10	ألتزم بأوقات الحضور والانصراف	4.22	0.69	1	مرتفع جدا
11	أتبع دائما القواعد والقوانين التي تضعها المؤسسة دون رقابة	3.97	0.89	3	مرتفع
12	أجتنب قدر الإمكان العطل والإجازات غير الضرورية	3.97	0.82	3	مرتفع

مرتفع	/	0.63	4.06	المتوسط العام لبعدي وعي الضمير	
مرتفع	1	0.73	4.10	أقدم الاعتذار إذا أخطأت في حق أحدهم	13
مرتفع	4	0.90	3.81	أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تدمير	14
مرتفع	3	0.73	3.95	أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات	15
مرتفع	2	0.64	4.05	أتحمل المتاعب والمصاعب التنظيمية المرتبطة بطبيعة عملي	16
مرتفع	/	0.60	3.98	المتوسط العام لبعدي الروح الرياضية	
مرتفع	1	0.76	4.07	أقوم بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل إذا طلب مني	17
مرتفع	4	1.04	3.53	أحرص على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها المؤسسة	18
مرتفع	3	0.97	3.63	أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة باهتمام بالغ	19
مرتفع	2	1.00	4.03	أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها	20
مرتفع	/	0.77	3.81	المتوسط العام لبد السلوك الحضاري	
مرتفع	/	0.59	4.04	المتوسط الحسابي العام للأبعاد	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير التابع لسلوكيات المواطنة التنظيمية في الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام هو (4.04) وانحرافه المعياري (0.48) وهو ذو مستوى مرتفع، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات وقد يدل هذا على وجود نظرة إيجابية تجاه بعض أبعاد المتغير .

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الإيثار قد بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.46) وقد احتلت العبارات رقم 3 (أقوم المساعدة العمال الجدد وأفيدوهم بخبراتي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.20) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن العمال الجدد يستفيدون من خبرات العمال القدامى، وتليها العبارة رقم 2 (أقدم يد المساعدة لزملائي في حل مشاكلهم المتعلقة بالعمل) بمتوسط (4.17) بمستوى مرتفع، كما جاءت العبارة (أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة إليهم) والعبارة (أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة) بمتوسط متساوي بلغ (4.12) بمستوى مرتفع،

ونلاحظ إن جميع عبارات بعد الإيثار في جدول المتوسطات الحسابية جاءت بمستويات مرتفعة وهذا يدل على انتشار روح التعاون بين العمال في المؤسسة في أداء أعمالهم، بالإضافة إلى الفهم الواضح لبعد الإيثار لدى العاملين. المتوسط الحسابي لعبارات بعد اللياقة واللفظ بلغ (4.20) وانحراف معياري (0.49) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 8 (أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي) المرتبة الأولى بمتوسط (4.24) بمستوى مرتفع جدا، وهذا يدل على إدراك العاملين بتأثير سلوكياتهم على الآخرين، وتليها العبارة رقم 6 (أتفادى وقوع المشاكل مع زملائي في العمل) بمتوسط (4.22) بمستوى مرتفع جدا، وتليها العبارة (أحترم حقوق الآخرين في العمل) والعبارة (أقدم المشورة لزملائي في العمل فيما يخص أمورهم المهنية) بمتوسط 4.18 و 4.17 على التوالي بمستويات مرتفعة، وهذا يدل على وجود فهم جيد ومقبول لمفهوم اللطف واللياقة لدى العاملين.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد وعي الضمير (4.06) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 10 (ألتزم بأوقات الحضور والانصراف) بمتوسط (4.22) بمستوى مرتفع جدا، وهذا يدل على انضباط العاملين في العمل، تليها العبارة رقم 9 (أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل المؤسسة) بمتوسط (4.06) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على جدية العمال واهتمامهم بكل ما يتعلق بالعمل، وتليها العبارة (أتبع دائما القواعد والقوانين التي تضعها المؤسسة دون رقابة) والعبارة (أجنب قدر الإمكان العطل والإجراءات غير الضرورية) بمتوسط متساوي بلغ (3.97) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على التفاني وحب العمل والتمسك به، ومن خلال الجدول يظهر أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد جاء بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على وجود فهم واضح ومقبول لبعد وعي الضمير.

المتوسط العام لعبارات بعد الروح الرياضية بلغ (3.98) وانحراف معياري (0.60) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 13 (أقدم الاعتذار إذا أخطأت في حق أحدهم) بمتوسط (4.10) بمستوى مرتفع، تليها العبارة رقم 16 (أتحمل المتاعب والمصاعب التنظيمية المرتبطة بطبيعة عملي) بمتوسط (4.05) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على تكيف العاملين مع صعوبات بيئة العمل، تليها العبارة رقم 15 (أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات) بمتوسط (3.95) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على حرص العمال على معرفة الملاحظات من أجل الاستفادة منها وتفادي تكرارها، وتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 14 (أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تدمير) بمتوسط (3.81) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على اهتمام العاملين بالعمل التطوعي.

ومن خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات بعد الروح الرياضية جاء بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود فهم واضح لمفهوم الروح الرياضية لدى العاملين.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد السلوك الحضاري بلغ (3.81) وانحراف معياري (0.77) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 17 (أقوم بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل إذا طلب مني) المرتبة الأولى بمتوسط (4.07) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على اهتمام العاملين بالأعمال التطوعية عند الحاجة، وتليها العبارة رقم 20 (أهتم وأحرص على الجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها) بمتوسط (4.03) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على اهتمام العمال بسمعة المؤسسة، وتليها العبارة رقم 19 (أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة باهتمام بالغ) بمتوسط (3.63) بمستوى مرتفع،

وتليها العبارة رقم 18 (أحرص على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.53) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على المشاركة في إدارة أمور المؤسسة، ومن خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد جاء بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على الفهم الواضح والجيد لمفهوم السلوك الحضاري لدى العاملين.

جدول رقم (2-12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية .

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد الإيثار	4.15	0.46	2	مرتفع
02	المتوسط العام لبعد اللياقة واللفظ	4.20	0.49	1	مرتفع
03	المتوسط العام لبعد وعي الضمير	4.06	0.63	3	مرتفع
04	المتوسط العام لبعد الروح الرياضية	3.98	0.60	4	مرتفع
05	المتوسط العام لبعد السلوك الحضاري	3.81	0.77	5	مرتفع
	المتوسط العام للأبعاد	4.04	0.59	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول يتبين أن كل الأبعاد جاءت بمستويات مرتفعة، وأعلى متوسط حسابي كان لبعد اللياقة واللفظ بلغ (4.20) وانحراف معياري (0.49) وهذا يدل على تجنب العمال إثارة المشاكل مع الزملاء، وإدراكه لتأثير سلوكه على الآخرين، ويليه بعد الإيثار بمتوسط (4.15) وانحراف معياري (0.46) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على انتشار هذا السلوك في المؤسسة بالرغم من أنه سلوك اختياري، ويليه بعد وعي الضمير في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.63) وهذا يدل على الاهتمام بالعمل التطوعي الذي يفوق متطلبات الوظيفة، بالإضافة إلى الجدية في العمل من خلال الحضور واحترام القوانين والأنظمة، ويليه بعد الروح الرياضية في المرتبة الرابعة بمتوسط (3.98) وانحراف معياري (0.60)، وهذا يدل على، ويليه في المرتبة الأخيرة بعد السلوك الحضاري بمتوسط (3.81) وانحراف معياري (0.77)، وهذا يدل على حرص العاملين على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، وأداء أعمالهم بصورة تساعد على المحافظة على سمعة المؤسسة، وتقديم المقترحات التي تعمل على تطوير المؤسسة.

عموما لدى العاملين بالمؤسسة درجة موافقة مرتفعة حول عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما يؤكد الفرضية الأولى بأن مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" مرتفع.

اختبار صحة الفرضية الثانية: تتمتع العوامل الشخصية بالمؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع.

العوامل الشخصية هي: الاتجاه، القدرات، الدافعية وإدراك الدور الوظيفي.

والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير المستقل

الجدول رقم (2-13): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة حول عبارات العوامل الشخصية .

الرقم	الفقرة	المتوسطات	الانحرافات	الترتيب	المستوى
1	يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر	3.34	1.18	3	متوسط
2	أنا راضي ومرتاح في العمل	3.69	0.96	2	مرتفع
3	العمل يوفر لي ما أحتاجه من قدرة مالية	3.18	1.13	4	متوسط
4	العمل يوفر لي مكانة اجتماعية	3.78	1.00	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي لبعده الاتجاه	3.50	0.80	/	مرتفع
5	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل في كل فترة	3.87	0.98	1	مرتفع
6	لدي القدرة على تحليل مهام العمل	3.85	0.96	2	مرتفع
7	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة	3.70	1.02	5	مرتفع
8	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل	3.73	0.97	4	مرتفع
9	أمتلك القدرة على الإقناع إلى جانب المهارة في النقاش	3.76	0.89	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي لبعده القدرات	3.78	0.73	/	مرتفع
10	أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي	4.21	0.72	2	مرتفع
11	رغبتي في النجاح تدفعني إلى الجهد والمثابرة	4.26	0.66	1	مرتفع جدا
12	لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما كان العمل صعبا	4.12	0.91	3	مرتفع
13	إذا لم أستطع إنجاز مهمة معينة بالشكل الذي أريده فإني أبذل كل الجهود لتحسين أدائي	4.17	0.77	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي لبعده الدافعية	4.19	0.77	/	مرتفع
14	لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها	4.09	0.87	3	مرتفع

مرتفع	5	1.08	3.69	تميز وظيفتي بوضوح الأهداف	15
مرتفع	1	0.53	4.13	أنا متأكد من مسؤولياتي الوظيفية	16
مرتفع	4	0.99	3.71	تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني إنجازها في إطار وظيفتي	17
مرتفع	2	0.68	4.11	أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها	18
مرتفع	/	0.83	3.94	المتوسط الحسابي لبعء إدراك الدور الوظيفي	
مرتفع	/	0.75	3.85	المتوسط الحسابي العام للأبعاد	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بعد تحليل عبارات المتغير المستقل للعوامل الشخصية في الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام للعوامل الشخصية هو (3.85) وانحراف معياري (0.75) بمستوى مرتفع وهذا ما يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات. المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاتجاه بلغ (3.50) وانحراف معياري (0.80) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 4 (العمل يوفر لي مكانة اجتماعية) المرتبة الأولى بمتوسط (3.78) بمستوى مرتفع، وتليها العبارة رقم 2 (أنا راضي ومرتاح في العمل) بمتوسط (3.69) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على اهتمام المؤسسة بالعمال من خلال توفير بيئة عمل جيد ومناسبة، وتليها العبارة رقم 1 (يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر) بمتوسط (3.34) بمستوى متوسط، وهذا يشير إلى إمكانية بقاء العمال في المؤسسة في حال توفر فرصة عمل أخرى مما يقلل من احتمالية دوران العمل، وتليه العبارة رقم 3 (العمل يوفر لي ما أحججه من قدرة مالية) بمتوسط (3.34) بمستوى متوسط في المرتبة الأخيرة. أي على الرغم من رضا وارتياح العمال في العمل، إلا أنه لا يوفر لهم القدرة المالية والمزايا التي قد تتوفر في عمل آخر وهذا مؤشر على إمكانية انتقال العمال إلى مؤسسات أخرى في حال توفر مزايا أفضل، وعموماً وبالنظر إلى المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد الاتجاه نلاحظ وجود رضا وقبول من طرف العمال للبقاء في وظائفهم ولو كان بدرجة متوسطة.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد القدرات بلغ (3.78) وانحراف معياري (0.73) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 5 (أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل كل فترة) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.87) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على امتلاك قدرات عقلية عملية تمكنهم من التغيير في أساليب العمل، وتليها العبارة رقم 6 (لدي القدرة على تحليل مهام العمل) بمتوسط (3.85) بمستوى مرتفع، لتليها العبارة رقم 9 (أمتلك القدرة على الإقناع إلى جانب المهارة في النقاش) بمتوسط (3.76) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على امتلاك العمال قدرات النقاش والحوار مع الآخرين، وتليها العبارة رقم 8 (لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل)، وهذا يدل على فهمهم لمشاكل العمل مما يساعد على تصور الحلول السريعة لها، لتليها في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 7 (لدي القدرة على التعبير عن أفكارهم بطلاقة) بمتوسط (3.70) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على امتلاك العمال مهارات وقدرات لغوية تمكنهم من التعبير عن آرائهم وأفكارهم.

ومن خلال جدول المتوسطات نلاحظ أن جميع فقرات بعد القدرات جاءت بمستويات مرتفعة، وهذا يدل على وجود فهم واضح لمفهوم القدرات لدى العاملين.

المتوسط الحسابي لعبارة بعد الدافعية بلغ (4.17) وانحراف معياري (0.64) بمستوى مرتفع، وقد احتلت العبارة رقم 11 (رغبتي في النجاح تدفعني إلى الجهد والمثابرة) بمتوسط (4.23) بمستوى مرتفع جدا، وهذا يدل على بذل جهود كبيرة من طرف العمال لتحقيق النجاح، وتليها العبارة رقم 13 (إذا لم أستطع إنجاز مهمة معينة بالشكل الذي أريده فاني أبذل كل الجهود لتحسين أدائي) والعبارة رقم 10 (أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي) بمتوسط متساوي بلغ (4.17) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن العمال يسعون لإجراء تحسينات في أداءهم وتحقيق التفوق وذلك من خلال بذل أكبر جهد ممكن، وتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 12 (لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما كان العمل صعبا) بمتوسط (4.12) بمستوى مرتفع، وعموما بالنظر إلى المتوسط الحسابي لعبارة بعد الدافعية نجد أن العمال لديهم دافعية كبيرة لبذل أكبر الجهود لتحقيق التفوق والنجاح وإنجاز مهامهم بالشكل الذي يحقق الأهداف الشخصية.

المتوسط الحسابي لعبارة بعد إدراك الدور الوظيفي بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.83) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 16 (أنا متأكد من مسؤولياتي الوظيفية) المرتبة الأولى بمتوسط (4.17) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن كل فرد يدرك إدراكا تاما المهام الواجب عليه القيام بها في حدود الوظيفة، لتليها العبارة رقم 18 (أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها) بمتوسط (4.11)، بمستوى مرتفع، وتليها العبارة رقم 14 (لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها) بمتوسط (4.09)، بمستوى مرتفع، بمتوسط (4.07)، لتليها العبارة رقم 17 (تحدد المؤسسة المهام المطلوب مني إنجازها في إطار وظيفتي) بمتوسط (3.71) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن كل فرد ملزم بإنجاز مهامه في حدود وظيفته فقط، لتليها العبارة رقم 15 (تتميز وظيفتي بوضوح الأهداف) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.69) بمستوى مرتفع.

وبالنظر إلى المتوسط الحسابي لمجموع عبارات إدراك الدور الوظيفي نجد أن العمال لديهم إدراك تام بمسؤولياتهم الوظيفية ومكونات الوظيفة مما يمكنهم ذلك من إنجاز أعمالهم بالشكل المطلوب.

الجدول رقم (2-14): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل الشخصية.

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعده الاتجاه	3.50	0.80	4	مرتفع
02	المتوسط العام لبعده القدرات	3.78	0.73	3	مرتفع
03	المتوسط العام لبعده الدافعية	4.17	0.64	1	مرتفع
04	المتوسط العام لبعده إدراك الدور الوظيفي	3.94	0.83	2	مرتفع
	المتوسط العام للأبعاد	3.84	0.75	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال المتوسطات الحسابية يظهر أن الأبعاد جاءت بمستويات مرتفعة، وأعلى متوسط حسابي كان لبعد الدافعية بلغ (4.17) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن العمال لديهم دافعية كبيرة لانجاز المهام والتحدي وتحسين أداءهم، لتحقيق أهدافهم الشخصية والعملية، ويليه بعد إدراك الدور الوظيفي في المرتبة الثانية، بمتوسط (3.94) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على وجود إدراك عالي لدى العمال لأدوارهم ومسؤولياتهم تساعد على انجاز وظائفهم بالشكل المناسب، ويليه بعد القدرات في المرتبة الثالثة، بمتوسط (3.78) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن العمال يمتلكون القدرات اللازمة والأساسية لمواجهة مشاكل العمل وانجاز العمل كما يجب، ويأتي في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد الاتجاه بمتوسط (3.50) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على وجود رضا وارتياح لدى العمال في عملهم.

عموما توجد نظرة ايجابية للعوامل الشخصية لدى العاملين، أي هناك فهم واضح للعوامل الشخصية. وهو ما يؤكد الفرضية الثانية حول واقع العوامل الشخصية لدى أفراد عينة الدراسة بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" مرتفع.

اختبار صحة الفرضية الثالثة: تتمتع العوامل التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع.

العوامل التنظيمية هي: الهيكل التنظيمي، القيادة، التدريب، الاتصال الإداري والأجور والحوافز، والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير.

الجدول رقم (2-15): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال المؤسسة حول عبارات العوامل التنظيمية.

الرقم	الفقرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الترتيب	المستوى
1	المؤسسة تطبق مقولة الرجل المناسب في المكان المناسب	2.95	1.34	4	متوسط
2	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة	3.21	1.31	3	متوسط
3	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الإنجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات	3.27	1.30	2	متوسط
4	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤسين واضحة في المؤسسة	3.37	1.17	1	متوسط
	المتوسط الحسابي لبعد الهيكل التنظيمي	3.20	1.28	/	متوسط
5	تتوفر أنظمة إشراف ورقابة فعالة في المؤسسة	3.40	1.11	2	متوسط

متوسط	3	1.21	3.05	تقوم الإدارة بإشراك العاملين في اتخاذ القرار	6
مرتفع	1	1.08	3.45	تمتاز أنظمة وقواعد العمل بالوضوح	7
متوسط	2	1.19	3.40	تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق	8
متوسط	/	0.94	3.33	المتوسط الحسابي لبعده القيادة	
متوسط	5	1.43	3.01	توجد فرص تدريب متاحة لجميع العاملين في جميع الأقسام	9
مرتفع	1	1.03	3.83	يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم	10
مرتفع	4	1.16	3.53	تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العاملين في أنفسهم	11
مرتفع	3	1.08	3.65	يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي أعمل فيها	12
مرتفع	2	1.08	3.74	تساهم برامج التدريب في المؤسسة في تحسين مهارات العاملين	13
مرتفع	/	0.91	3.55	المتوسط الحسابي لبعده التدريب	
مرتفع	1	1.08	3.68	يتم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	14
متوسط	4	1.15	3.27	توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	15
مرتفع	3	1.18	3.45	توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال ونقل المعلومات	16
مرتفع	2	1.13	3.50	الاتصال في المؤسسة يتم في كل الاتجاهات	17
مرتفع	/	0.94	3.47	المتوسط الحسابي لبعده الاتصال الإداري	
مرتفع	1	1.19	3.46	نظام الحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء	18
متوسط	2	1.20	3.25	تمنح المؤسسة للعمال مكافآت متنوعة	19

				تساعدهم على العمل بشكل أفضل	
متوسط	4	1.29	3.02	الأجر الذي أتقاضاه يكفي لسد متطلبات المعيشة	20
متوسط	3	1.38	3.08	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي أحمله	21
متوسط	/	1.26	3.20	المتوسط الحسابي لبعء الأجر والحوافز	
متوسط	/	1.06	3.35	المتوسط الحسابي العام للأبعاد	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.35) وانحراف معياري (1.06) بمستوى متوسط، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة لمحتوى هذه العبارات وهذا يدل على وجود نظرة إيجابية للعوامل التنظيمية في المؤسسة .

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الهيكل التنظيمي بلغ (3.30) بمستوى متوسط، حيث احتلت العبارة رقم 4 (خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة) بمتوسط (3.37) في المرتبة الأولى بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن مسؤوليات الرؤساء والمرؤوسين غير واضحة بالشكل الذي يساعد في أداء وظائفهم، لتليها العبارة رقم 3 (الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الانجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات) بمتوسط (3.27) بمستوى متوسط، وهذا يدل على وجود بعض النقائص في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وارتفاع البيروقراطية فيها، وتليها العبارة رقم 2 (يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة) بمتوسط (3.21) بمستوى متوسط، وتليها العبارة رقم 1 (المؤسسة تطبق مقولة الرجل المناسب في المكان المناسب) بمتوسط (2.95) بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن المؤسسة لا تقوم بتوظيف عمالها على أساس الشهادات، وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لمجموع عبارات الهيكل التنظيمي نلاحظ أن أغلبها جاءت بمستويات متوسطة، وهذا يدل على وجود نظرة سلبية نوعاً ما، وهذا يدل على أن الهيكل التنظيمي يحتوي على بعض النقائص.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد القيادة بلغ (3.78) وانحراف معياري (0.73) بمستوى متوسط، حيث احتلت العبارة رقم 7 (تمتاز أنظمة وقواعد العمل بالوضوح) المرتبة الأولى بمتوسط (3.45) بمستوى مرتفع، وتليها العبارة رقم 5 (تتوفر أنظمة إشراف ورقابة فعالة في المؤسسة) والعبارة رقم 8 (تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق) في نفس المرتبة بمتوسط (3.40) بمستوى متوسط، تليها في المرتبة العبارة رقم 6 (تقوم الإدارة بإشراك العاملين في اتخاذ لقرار) بمتوسط (3.05) بمستوى متوسط، وهذا يدل على أن المؤسسة لا تطبق ما يسمى بتمكين العاملين. وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لمجموع عبارات القيادة نجد أن أغلبها جاءت بمستويات متوسطة، فعلى الرغم من وضوح أنظمة وقواعد العمل تمتاز بالوضوح إلا أنها تحتوي بعض النقائص في أسلوب القيادة.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد التدريب بلغ (3.55) وانحراف معياري (0.91) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 10 (يستخدم العمال معارفهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم) المرتبة الأولى بمتوسط (3.83) بمستوى مرتفع، وهذا يدا على القيمة المضافة التي يكتسبها العمال من برامج التدريب التي تقوم بها المؤسسة لفائدة العمال، وتليها العبارة رقم 13 (تساهم برامج التدريب في المؤسسة في تحسين مهارات العاملين) بمتوسط (3.74) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على فعالية برامج التدريب في المؤسسة، لتليها العبارة رقم 12 (يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي أعمل فيها) بمتوسط (3.65) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على إن المؤسسة تقوم بوضع برامج التدريب الخاصة بمتطلبات كل وظيفة على حدا، لتليها العبارة رقم 11 (تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العاملين في أنفسهم) بمتوسط (3.53) بمستوى مرتفع، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 9 (توجد فرص تدريب متاحة لجميع العاملين في جميع الأقسام) بمتوسط (3.01) بمستوى متوسط.

وعموما بالنظر إلى المتوسطات الحسابية لعبارات بعد التدريب فقد جاءت أغلبها بمستويات مرتفعة وهذا يدل على وجود نظرة إيجابية حول برامج التدريب في المؤسسة.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاتصال الإداري بلغ (3.47) وانحراف معياري (0.94) بمستوى مرتفع، حيث احتلت العبارة رقم 14 (يتم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة) المرتبة الأولى بمتوسط (3.68) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على سرعة تبادل المعلومات، وتليها العبارة رقم 17 (الاتصال في المؤسسة يتم في كل الاتجاهات) بمتوسط (3.50) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على توفر الاتصال الطالع، النازل والأفقي، لتليها العبارة رقم 16 (توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال ونقل المعلومات) بمتوسط (3.45) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على مواكبة المؤسسة للتكنولوجيا من خلال توفيرها أحدث الوسائل من أجل الاتصال السريع والسليم بيم مختلف أقسامها، وتليها العبارة رقم 15 (توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.27) بمستوى مرتفع.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لعبارات بعد الاتصال الإداري فقد جاءت أغلبها بمستويات مرتفعة، وهذا يعني وجود اتصال فعال نوعا ما في المؤسسة، من خلال سرعة الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، وحدثة وسائل الاتصال، إلا أنه يحتوي على بعض النقائص المتعلقة بلحظة الحصول على المعلومة.

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الأجور والحوافز بلغ (3.19) وانحراف معياري (1.01) بمستوى متوسط. حيث احتلت العبارة رقم 18 (نظام الحوافز في المؤسسة في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء) بمتوسط (3.46) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن الحوافز في المؤسسة تمنح في حدود نتائج الأداء، وتليها العبارة رقم 19 (تمنح المؤسسة للعمال مكافآت متنوعة تساعدهم على العمل بشكل أفضل) بمتوسط (3.25) بمستوى متوسط، لتليها العبارة رقم 21 (الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي أحمله) بمتوسط (3.08) بمستوى متوسط، وتليها في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 20 (الأجر الذي أتقاضاه يكفي لسد متطلبات المعيشة) بمتوسط (3.02) بمستوى متوسط. وهذا يشير إلى احتمال مغادرة الأفراد العمل في حال توفر منصب آخر بأحسن أجر.

عموما بالنظر إلى المتوسطات الحسابية لعبارات بعد الأجور والحوافز فقد جاءت أغلب العبارات بمستويات متوسطة، وهذا يدل على وجود نظرة تميل إلى السلبية لدى العاملين حول الأجور والحوافز.

الجدول رقم (2-16): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العوامل التنظيمية.

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعده الهيكل التنظيمي	3.20	1.28	4	متوسط
02	المتوسط العام لبعده القيادة	3.33	0.94	3	متوسط
03	المتوسط العام لبعده التدريب	3.55	0.91	1	مرتفع
04	المتوسط العام لبعده الاتصال الإداري	3.47	0.94	2	مرتفع
05	المتوسط العام لبعده الأجور والحوافز	3.20	1.26	5	متوسط
المتوسط العام للأبعاد		3.35	1.06	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال المتوسطات الحسابية يظهر أن أغلب المتوسطات جاءت بمستويات متوسطة ، وأعلى متوسط كان لبعده التدريب بلغ (3.55) وهذا يدل على فعالية برامج التدريب، فعلى الرغم من أنها غير متاحة لجميع العمال إلا أنها تعمل على تحسين مهارات ومعارف العمال المستفيدين منها، وتزيد من ثقتهم بأنفسهم، ويليه بعد الاتصال الإداري بمتوسط (3.47) بمستوى مرتفع، فعلى الرغم من سرعة الاتصال بين الرؤساء والأقسام، وحادثة وسائل الاتصال ونقل المعلومات، إلا أن فعالية الاتصال تتوقف على لحظة الحصول على المعلومة في الوقت المناسب وسهولة الحصول عليها، ويليه بعد القيادة بمتوسط (3.33) بمستوى متوسط، وهذا يعني أن نمط القيادة في المؤسسة لا يحظى بالرضا والقبول العام من طرف العمال، ذلك لأنه لا يعتمد على إشراك العاملين في اتخاذ القرار، ويليه بعد الهيكل التنظيمي بمتوسط (3.30) بمستوى متوسط، وهذا يدل على وجود نظرة سلبية للهيكل التنظيمي بالمؤسسة، وهذا راجع إلى بناء الهيكل التنظيمي الذي يقلل من سرعة الانجاز، وعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين، ويليه في المرتبة الأخيرة بعد الأجور والحوافز بمتوسط (3.19) بمستوى متوسط، وقد أخذت أقل متوسط حسابي، وهذا يدل على إن نظام الأجور والحوافز في المؤسسة لا يحظى بالرضا والقبول من طرف العمال، لأن نظام المكافآت في المؤسسة لا يساعدهم على العمل بشكل أفضل.

وعموماً يمكن القول أنه توجد درجة موافقة متوسطة لدى العاملين بالمؤسسة، ونظرة تميل إلى السلبية حول العوامل التنظيمية، وهو ما ينفي الفرضية الثالثة التي تنص على أن العوامل التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بتقوت تتمتع بمستوى مرتفع

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

الفرع الأول: تحليل النتائج

1- اختبار طبيعة التوزيع:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ومن خلال الجدول نلاحظ أن Sig أكبر من 0.025 لذلك يمكن القول أن البيانات تتوزع توزيع طبيعي والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول رقم (2-17). يوضح اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		العوامل لشخصية	العوامل للتنظيمية	المواطنة
N		98	98	98
Mean		3.8594	3.3654	4.044
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	.53449	.84022	.4852
	Absolute Most Extreme Differences	.067	.081	.108
	Positive	.064	.066	.108
	Negative	-.067	-.081	-.099
Test Statistic		.067	.081	.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.115 ^c	.007 ^c

المصدر: من مخرجات التحليل الإحصائي

2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

الفرضية الرئيسية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية" ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى الدلالة 0.05 حيث تمثلت المتغيرات المستقلة في (الاتجاه، القدرات، الدافعية، إدراك الدور الوظيفي، الهيكل التنظيمي، القيادة، التدريب، الاتصال الإداري والأجور والحوافز)، والمتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية).

الجدول رقم (2-18): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R	معامل الارتباط R	Constante
الانحدار	7.574	1	7.574	0.000	0.33	0.58	2.347
الخطأ	15.270	96					
المجموع	22.844	97					

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغيرات مستقلة وسلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع (58%)، أي أن هناك ارتباط قوي نوعاً ما، بينما كان معامل التحديد (0.33)، بمعنى أن نسبة (33%) من التغيير في سلوكيات المواطنة التنظيمية يعود إلى التغيير في العوامل الشخصية والتنظيمية، والنسبة المتبقية والمقدرة ب (67%) تعود إلى عوامل أخرى.

والعلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل الشخصية والتنظيمية هي علاقة طردية، بمعنى أنه أي زيادة أو تغيير في العوامل الشخصية والتنظيمية فإن ذلك سيؤدي إلى التغيير والزيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية. كما نلاحظ أن مستوى الدلالة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أننا نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية .

الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

تنشق من هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

الفرضية الجزئية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الاتجاه على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

- تحليل الانحدار باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-19): يوضح معامل الارتباط بين بعد الاتجاه وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Mod el	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,446 ^a	,199	,190	,43672

Predictors: (Constant), الاتجاه

المصدر: من مخرجات نتائج Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين بعد الاتجاه وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو $R=0,446$ ، أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد $R\ Square= 0.199$ أي أنه نسبة 19.9% من التغيير في المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) تعود إلى التغيير في المتغير المستقل (بعد الاتجاه)، والنسبة المتبقية المقدرتها ب 80.1% تعود إلى عوامل أخرى. وهذا ما يثبت صحة الفرضية أنه يوجد تأثير لبعده الاتجاه.

- تبين خط الانحدار:

الجدول رقم (2-20): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA ^a					
Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة.
بين المجموعات	4,535	1	4,535	23,775	,000 ^b
داخل المجموعات	18,310	96	,191		
الإجمالي	22,844	97			

a. Dependent Variable: المواطنة التنظيمية

b. Predictors: (Constant), a

من خلال الجدول نلاحظ أن:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 4.535، مجموع مربعات البواقي 18.310، مجموع المربعات الكلي 22.844.
- درجة حرية الانحدار هي 1، ودرجة حرية البواقي 96
- معدل مربعات الانحدار 4.535، معدل مربعات البواقي هو 0.153
- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 23.775
- مستوى دلالة الاختبار 0.000، وهو أقل من 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية

● دراسة معاملات خط الانحدار.

الجدول رقم (2-21): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الاتجاه على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,100	,199		15,616	,000
الاتجاه	,269	,055	,446	4,876	,000

المصدر: من مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول نلاحظ أن:

- مقطع خط الانحدار يساوي 3.100 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي 0.269، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=0,269x+3.100$ ، بحيث Y المتغير التابع، و x المتغير المستقل.
- حيث نجد أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05
- وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاتجاه على سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- الفرضية الجزئية الثانية: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء القدرات على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

● تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم (2-22): يوضح الارتباط بين بعد القدرات وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Mod el	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,404 ^a	,163	,154	,44633

المصدر: من مخرجات برنامج spss

- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين بعد القدرات وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو $R= 0,404$ ، أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد R Square يساوي

0.163 أي أنه نسبة 16.3% من التغيير في المتغير التابع تعود إلى التغيير في المتغير المستقل (بعد القدرات)، والنسبة المتبقية والمقدرة ب 83.7% تعود إلى عوامل أخرى

• تبين خط الانحدار

الجدول رقم(2-23): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA ^a						
Model		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
1	بين المجموعات	3,721	1	3,721	18,677	,000 ^b
	داخل المجموعات	19,124	96	,199		
	الاجمالي	22,844	97			
المصدر: من مخرجات spss						

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.721، ومجموع مربعات البواقي يساوي 19.124، ومجموع المربعات الكلي يساوي 22.844

-درجة حرية الانحدار يساوي 1، درجة حرية البواقي 96

-معدل مربعات الانحدار 3.721، معدل مربعات البواقي 0.199

-F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 18.677

-مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية

• دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم(2-24): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد القدرات على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,081	,227		13,553	,000
	القدرات	,060	,014	,404	4,322	,000

المصدر: من مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 3.081 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي 0.060، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=0,060x+3.081$ ، بحيث Y المتغير التابع، و x المتغير المستقل

حيث نجد أن مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء القدرات على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرضية الجزئية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الدافعية على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-25): يوضح الارتباط الخطي بين بعء الدافعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Model Summary

Mode	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,460 ^a	,211	,203	,43319

المصدر: من مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين بعء الدافعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.460 بمعنى أن هناك علاقة ارتباطية تأثير فيما بينهما، لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، بينما كان معامل التحديد يساوي 0.211، أي نسبة 21.1% من التغير في المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) تعود إلى التغير في المتغير المستقل (بعء الدافعية) والنسبة المتبقية 78.9% تعود إلى عوامل أخرى.

• تبين خط الانحدار:

الجدول رقم (2-26): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA^a

Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4,830	1	4,830	25,738	,000 ^b
داخل المجموعات	18,015	96	,188		
الإجمالي	22,844	97			

المصدر: من مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 4.830، مجموع مربعات البواقي يساوي 18.015، مجموع المربعات الكلي 22.844

- درجة حرية الانحدار 1، درجة حرية البواقي 96

- معدل مربعات الانحدار 4.830، معدل مربعات البواقي 0,188

F- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 25.738

-مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية

• دراسة معاملات خط الانحدار.

الجدول رقم(2-27): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الدافعية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,519	,304		8,291	,000
الدافعية	,112	,022	,460	5,073	,000

المصدر: من مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 2.519 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي 0.112، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=2,519+0.112x$ ، حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة أقل من أو يساوي 0.05 لبعده الدافعية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرضية الجزئية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده إدراك الدور الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية".

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم (2-28): يوضح الارتباط الخطي بين بعد إدراك الدور الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Model Summary				
Model	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,475 ^a	,225	,217	,42935

المصدر: من مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين بعد إدراك الدور الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.475، أي أن هناك علاقة ارتباط تأثير فيما بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد R Square= 0.225 بمعنى أن نسبة 22.5% من التغير في المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) يعود إلى التغير في المتغير المستقل (إدراك الدور الوظيفي) والنسبة المتبقية 77.5% تعود إلى عوامل أخرى.

• تبين خط الانحدار:

الجدول رقم(2-29): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA^a

Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المربعات	5,147	1	5,147	27,923	,000 ^b
1 داخل المربعات	17,697	96	,184		
الإجمالي	22,844	97			

المصدر: من مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5.147، مجموع مربعات البواقي يساوي 17.697، ومجموع المربعات الكلي يساوي 22.84
- درجة حرية الانحدار 1، درجة حرية البواقي 96
- معدل مربعات الانحدار 5.147، ومعدل مربعات البواقي 0.184
- F- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 27.923
- مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

• دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم(2-30): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد إدراك الدور الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,564	,283		9,048	,000
الإدراك	,118	,022	,475	5,284	,000

المصدر: من مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 2.564، والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.118، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=2,564+0,118x$ ، بحيث Y المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، و X المتغير المستقل (إدراك الدور الوظيفي)، حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء إدراك الدور الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية

الجدول رقم(2-31): يوضح معامل الارتباط الخطي بين العوامل الشخصية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Model Summary

Mod el	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,599 ^a	,359	,352	,39059

a. Predictors: (Constant), العوامل للشخصية

المصدر: من مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين العوامل الشخصية وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو $R=0,599$ ، أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما، بينما كان معامل التحديد $R\text{ Square}=0,359$ بمعنى أنه نسبة 35,9% من التغير في المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) تعود إلى التغير في المتغير المستقل (العوامل الشخصية)، والنسبة المتبقية المقدرة ب 64.5% تعود إلى عوامل أخرى

الجدول رقم (2-32): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8,198	1	8,198	53,737	,000 ^b
داخل المجموعات	14,646	96	,153		
الإجمالي	22,844	97			

a. Dependent Variable: المواطنة

b. Predictors: (Constant), العوامل للشخصية

المصدر: من مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 8.198، مجموع مربعات البواقي 14.646، ومجموع المربعات الكلي 22.844
- درجة حرية الانحدار 1، ودرجة حرية البواقي 96
- معدل مربعات الانحدار 8.198، ومعدل مربعات البواقي 0.153
- F- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار يساوي 53.737
- مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

الجدول رقم (2-33): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,945	,289		6,729	,000
العوامل للشخصية	,544	,074	,599	7,331	,000

a. Dependent Variable: المواطنة

المصدر: من مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن مقطع خط الانحدار يساوي 1.945، والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.544، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=0,544x+1.945$ ، بحيث Y المتغير التابع، و x المتغير المستقل (العوامل الشخصية والتنظيمية)

حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نثبت صحة الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين العوامل الشخصية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

الفرضية الجزئية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الهيكل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

● تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم (2-34): يوضح الارتباط الخطي بين بعد الهيكل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Mod el	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,423 ^a	,179	,170	,44206

a. Predictors: (Constant), e

المصدر: من مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين الهيكل التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.423، هناك ارتباط تأثير قوي بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.179، أي أنه نسبة 17.9% من التغير في المتغير التابع تعود إلى التغير في المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي)، والنسبة المتبقية المقدرة بـ 82.1% تعود إلى عوامل أخرى.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الهيكل التنظيمي.

● تباين خط الانحدار

الجدول رقم (2-35): يوضح تحليل تباين خط الانحدار.

Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة	
1	بين المجموعات	4,084	1	4,084	20,901	,000 ^b
	داخل المجموعات	18,760	96	,195		
	الاجمالي	22,844	97			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتبين أن:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 4.084، مجموع مربعات البواقي 18.760، ومجموع المربعات الكلي 22.844

- درجة حرية الانحدار 1، ودرجة حرية البواقي 96

-معدل مربعات الانحدار 4.084، ومعدل مربعات البواقي 0.195

-F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 20.901

-مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

• دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم(2-36): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

Model		Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,489	,129		26,971	,000
	الهيكـل التنظيمي	,054	,012	,423	4,572	,000

Dependent Variable: a. المواطنة

المصدر: من مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 3.489، والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.054، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=0,054x+3.489$ ، بحيث Y المتغير التابع، و X المتغير المستقل.

حيث نجد مستوى الدلالة Sig=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد.

وبالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد الهيكل التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرضية الجزئية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد القيادة على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

الجدول رقم (2-37): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد القيادة على سلوكيات المواطنة التنظيمية

Mod el	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,284 ^a	,081	,071	,46771

المصدر: من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين بعد القيادة وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.284، أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.081، أي أنه نسبة 8.1% من التغير في المتغير التابع يعود إلى التغير في المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي)، والنسبة المتبقية 91.9%، تعود إلى عوامل أخرى.

• تباين خط الانحدار

الجدول رقم(2-38): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^a						
Model		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
1	بين المجموعات	1,844	1	1,844	8,431	,005 ^b
	داخل المجموعات	21,000	96	,219		
	الاجمالي	22,844	97			
a. Dependent Variable: المواطنة						
المصدر: من مخرجات برنامج spss						

من الجدول أعلاه يتبين أن:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1,844، مجموع مربعات البواقي 21,000، مجموع المربعات الكلي 22.844
- درجة حرية الانحدار 1، ودرجة حرية البواقي 96
- معدل مربعات الانحدار 1,844، معدل مربعات البواقي 0.219
- F- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 8.431
- مستوى دلالة الاختبار 0,000، أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

• دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم(2-39): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد القيادة على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,562	,173		20,621	,000
	القيادة	,045	,015	,284	2,904	,005

a. Dependent Variable: المواطنة

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن:

- مقطع خط الانحدار يساوي 3.562 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0,269، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=3,562+0,045X$ بحيث Y المتغير التابع، و X المتغير المستقل (القيادة) حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الجزئية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء القيادة على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرضية الجزئية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التدريب على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم(2-40): يوضح الارتباط الخطي بين بعد التدريب وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Model Summary

Model	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,421 ^a	,177	,169	,44244

a. Predictors: (Constant), التدريب

المصدر: من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين بعد التدريب وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.421، أي أن هناك ارتباطاً تأثير بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.177، أي أن نسبة 17.7% من التغيير في المتغير التابع تعود إلى التغيير في المتغير المستقل (التدريب)، والنسبة المتبقية والمقدرة بـ 82.3% تعود إلى عوامل أخرى.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية

• تباين خط الانحدار

الجدول رقم (2-41): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^a						
Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة.	
1	بين المجموعات	4,052	1	4,052	20,702	,000 ^b
	داخل المجموعات	18,792	96	,196		
	الإجمالي	22,844	97			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من الجدول يتبين أن:

- مجموع مربعات الانحدار تساوي 4.052، مجموع مربعات البواقي 18.792، مجموع المربعات الكلي 22.844

- درجة حرية الانحدار 1، درجة حرية البواقي 96

معدل مربعات الانحدار 4.052، معدل مربعات البواقي 0.196

- F- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 20.702

- مستوى دلالة الاختبار 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية.

• دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم (2-42): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد التدريب على سلوكيات المواطنة التنظيمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,273	,175	18,681	,000
	التدريب	,052	,011	,421	,000

a. Dependent Variable: المواطنة

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ:

مقطع خط الانحدار يساوي 3.273 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.052 وبذلك تصبح معادلة الانحدار $Y=3,273+0.052x$ بحيث Y المتغير التابع، و x المتغير المستقل (التدريب).

حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000، وهو أقل من 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية الجزئية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التدريب على سلوكيات المواطنة التنظيمية

الفرضية الجزئية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الاتصال الإداري على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

● تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم (2-43): يوضح الارتباط الخطي بين بعء الاتصال الإداري وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Model Summary				
Mod el	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,283 ^a	,080	,071	,46786

المصدر: من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين بعء الاتصال الإداري وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.283

أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.080 أي أن نسبة 8%

من التغير في المتغير التابع يعود إلى التغير في المتغير المستقل (الاتصال الإداري)، والنسبة المقدرة بـ 92% تعود إلى عوامل أخرى.

● تبين خط الانحدار

الجدول رقم (2-44): يوضح نتيجة تحليل تبين خط الانحدار.

ANOVA ^a					
Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1,831	1	1,831	8,365	,005 ^b
داخل المجموعات	21,013	96	,219		
الإجمالي	22,844	97			

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من الجدول أعلاه يتبين أن:

-مجموع مربعات الانحدار يساوي 1,831، مجموع مربعات البواقي 21,013، مجموع المربعات الكلي 22,844

-درجة حرية الانحدار يساوي 1، درجة حرية البواقي 96

-معدل مربعات الانحدار 1,831 و معدل مربعات البواقي 0.219

-F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 8.365

-مستوى دلالة الاختبار 0,000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية.

• دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم(2-45): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الاتصال الإداري على سلوكيات المواطنة التنظيمية

Model	Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,537	,182		19,465	,000
	,045	,016	,283	2,892	,005

a. Dependent Variable: المواطنة

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 3.537 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.045 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=3.537+0,045x$ بحيث Y المتغير التابع، و x المتغير المستقل (الاتصال الإداري)

حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.005، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الجزئية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الاتصال الإداري على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الفرضية الجزئية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الأجور والحوافز على سلوكيات المواطنة التنظيمية"

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم(2-46): يوضح الارتباط الخطي بين بعده الأجور والحوافز وسلوكيات المواطنة التنظيمية

Model	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,364 ^a	,133	,124	,45426

a. Predictors: (Constant), i

المصدر: من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط بين بعده الأجور والحوافز وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.364 أي أن هناك تأثير ارتباط بينهما، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.133، أي أن نسبة 13.3% من التغير في المتغير التابع يعود إلى التغير في المتغير المستقل، والنسبة المتبقية 86.7% تعود إلى عوامل أخرى.

• تباين خط الانحدار

الجدول رقم (2-47): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^a						
Model		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
1	بين المجموعات	3,035	1	3,035	14,706	,000 ^b
	داخل المجموعات	19,810	96	,206		
	الإجمالي	22,844	97			

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين أن:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.035، مجموع مربعات البواقي 19.810، مجموع المربعات الكلي 22.844

- درجة حرية الانحدار 1، درجة حرية البواقي 96

- معدل مربعات الانحدار 3.035، معدل مربعات البواقي 0.206

- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 14.706

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

الجدول رقم (2-48) نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر بعد الأجور والحوافز على سلوكية المواطنة التنظيمية

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		المعاملات الموحدة	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,476	,155		22,416	,000
	الأجور والحوافز	,054	,014	,364	3,835	,000

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 3.476، والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.054

وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=0,054x+3.476$ ، بحيث Y المتغير التابع، وX المتغير المستقل (الأجور والحوافز).

حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية الجزئية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الأجور والحوافز على سلوكيات المواطنة

التنظيمية.

• تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم (2-49): يوضح الارتباط الخطي بين العوامل التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

Model	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,418 ^a	,175	,166	,44308

a. Predictors: (Constant), العوامل للتنظيمية

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين العوامل التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية هو 0.418 أي أن هناك ارتباط تأثير بينهما لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.175 أي نسبة 17.5% من التغير في المتغير التابع تعود إلى التغير في المتغير المستقل، والنسبة المتبقية 82.5% تعود إلى عوامل أخرى.

• تبين خط الانحدار

الجدول رقم (2-50): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA

Model	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3,998	1	3,998	20,365	,000 ^b
داخل المجموعات	18,846	96	,196		
الإجمالي	22,844	97			

b. Predictors: (Constant), العوامل للتنظيمية

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من الجدول يتبين أن:

--مجموع مربعات الانحدار تساوي 3,998، مجموع مربعات البواقي 18,846، مجموع المربعات الكلي 22,844

--درجة حرية الانحدار 1، درجة حرية البواقي 96

--معدل مربعات الانحدار 3,998، معدل مربعات البواقي 0.196

--F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 20.365

--مستوى دلالة الاختبار 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

- دراسة معاملات خط الانحدار
- الجدول رقم (2-51): يوضح نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لأثر العوامل التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,231	,186		17,403	,000
1 العوامل للتنظيمية	,242	,054	,418	4,513	,000

Dependent Variable: المواطنة

المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن

مقطع خط الانحدار يساوي 3.231 والذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b هو 0.242 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=3,231+0,242x$ ، حيث Y المتغير التابع، و X المتغير المستقل (العوامل التنظيمية).

حيث نجد أن مستوى الدلالة Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

3- اختبار طبيعة التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس

أ- متغير الجنس واختبار **T Test**: الهدف من هذا الاختبار هو بيان ما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية أم لا، بحيث تعزى هذه الفروقات إلى متغير الجنس.

الجدول رقم (2-52) يوضح اختبار **T Test** لمتغير الجنس

	Test Value = 0					
	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الفرق في المتوسط	فترة الثقة	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
المواطنة	82.50	97	.000	4.04439	3.9471	4.1417
sex	30.10	97	.000	1.18367	1.1056	1.2617

المصدر: من مخرجات التحليل الإحصائي.

المتغيرات الأخرى واختبار **Anova**: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان ما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية، بحيث تعزى هذه الفروقات إلى متغير العمر، الموقع الوظيفي، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة والتي تتحمل أكثر من إجابتين.

ب- متغير العمر

الجدول رقم (2-53): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة

التنظيمية حسب متغير العمر

المواطنة					
مستوى الدلالة	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.416	.958	.226	3	.678	بين المجموعات
		.236	94	22.167	داخل المجموعات
			97	22.844	الإجمالي

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بتقرت كانت قيمة $Sig=0,416$ وهي أكبر من $0,05$ ، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنه متغير العمر لا يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية. أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين حسب متغير العمر.

ج-متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-54): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب المستوى التعليمي.

المواطنة					
مستوى الدلالة	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.015	4.372	.963	2	1.926	بين المجموعات
		.220	95	20.919	داخل المجموعات
			97	22.844	الإجمالي

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء كانت قيمته $Sig=0,015$ وهي أقل من $0,05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنه المستوى التعليمي يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية أي توجد فروق بين إجابات الباحثين تبعاً للمستوى التعليمي. وهذا راجع لما يحدثه التعليم من أثر في نظرة الأفراد لمثل هذه الموضوعات، حيث تتغير نظرة الأفراد ذوي المستويات عن غيرهم لمثل هذه الموضوعات، فالأفراد ذوي المؤهلات العلمية يختلفون عن غيرهم في تأدية وممارسة مهامهم الوظيفية

د-متغير الخبرة:

الجدول رقم (2-55): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الخبرة.

مستوى الدلالة	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
.682	.384	.092	2	.183	بين المجموعات
		.239	95	22.661	داخل المجموعات
			97	22.844	الإجمالي

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة كانت قيمته $Sig=0,682$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنه الخبرة لا تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية، أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين حسب الخبرة.

ه- متغير الموقع الوظيفي

الجدول رقم (2-56): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الموقع الوظيفي.

المواطنة					
مستوى الدلالة	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات
.168	1.816	.421	2	.841	بين المجموعات
		.232	95	22.003	داخل المجموعات
			97	22.844	الإجمالي

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الموقع الوظيفي كانت قيمته $Sig=0,168$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموقع الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنه متغير الموقع الوظيفي لا يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية، أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين حسب الموقع الوظيفي.

و- متغير الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (2-57): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حسب الحالة الاجتماعية.

ANOVA					
المواطنة					
مستوى الدلالة	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات
.129	2.090	.481	2	.963	بين المجموعات
		.230	95	21.881	داخل المجموعات
			97	22.844	الإجمالي

المصدر: من مخرجات التحليل الإحصائي

نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة الاجتماعية كانت قيمته 0.129 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومنه متغير الحالة الاجتماعية لا يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية، أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين حسب الحالة الاجتماعية.

الفرع الثاني: مناقشة النتائج.**الفرضية الأولى:**

أثبتت الدراسة أن هناك مستويات عالية من سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بتقرت من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (4.04) وهو مستوى مرتفع.

وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على أن هناك مستوى مرتفع من ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء.

الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك مستويات عالية من العوامل الشخصية في المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد العوامل الشخصية. وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (3.85) وهو مستوى مرتفع.

وهو ما يؤكد صحة هذه الفرضية التي تنص على أن العوامل الشخصية بالمؤسسة تتمتع بمستوى مرتفع.

الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن هناك درجة موافقة متوسطة للعوامل التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد العوامل التنظيمية، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (3.37) بمستوى متوسط. وهذا ما اتفقت عليه دراسة بن الشيخ سارة 2017

وهذا ما ينفي صحة الفرضية التي تنص على أن العوامل التنظيمية المرتبطة ببيئة المؤسسة تتمتع بمستوى مرتفع.

الفرضية الرابعة:

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) .

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بتقرت.

الفرضية الخامسة:

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار T Test و Anova، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" تعزى لمتغير الجنس، العمر، الخبرة، الموقع الوظيفي والحالة الاجتماعية، حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، باستثناء المستوى التعليمي فقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق في إجابات العمال حول سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث كان مستوى دلالته (0.015) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد.

وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف" بتقوت، حيث حاولنا من خلال هذا الفصل معرفة مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، ولأجل ذلك تم الاعتماد على تحليل الاستبيان باستعمال الأساليب الإحصائية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط) .

خاتمة

تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية من المواضيع الحديثة التي لاقت اهتمام كبير، والتي تساهم في زيادة أداء وفعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها، ومن أجل تحقيق هذه الأخيرة يجب على المؤسسة أن تعمل على توفير بيئة عمل ومناخ جيد من عوامل تنظيمية، والعمل على تحسين العوامل الشخصية المتوفرة لدى الأفراد، حيث أن هذه العوامل تؤثر على سلوكيات الأفراد داخل المنظمة، وتدفعهم إلى ممارسة سلوكيات إضافية أو ما يسمى بسلوك المواطنة التنظيمية، لهذا تسعى إلى توفير العوامل التي من شأنها أن تؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل ايجابي ومعالجة العوامل التي لها تأثير سلبي.

ولقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن أجل ذلك تم طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تؤثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهربية" كهريف"

وبعد التطرق إلى الجانب النظري والتطبيقي خلصت الدراسة إلى عدة نتائج

1-اختبار صحة الفرضيات:

❖ الفرضية الأولى:

هناك درجة موافقة مرتفعة حول عبارات سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.04) وهو ذو مستوى مرتفع.

ومنه تم إثبات صحة الفرضية الدالة على وجود مستوى مرتفع لممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية لأشغال الكهربية" كهريف"

❖ الفرضية الثانية:

تمتع العوامل الشخصية لدى العاملين بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهربية بمستوى مرتفع، أي يتميز العاملون بأهم القدرات التي تمكنهم من أداء أعمالهم، ومستوى دافعية وإدراك عالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.84) وهم ذو مستوى مرتفع:

ومنه يمكن إثبات صحة الفرضية التي تنص على أن العوامل الشخصية تتمتع بمستوى مرتفع.

❖ الفرضية الثالثة:

هناك درجة موافقة متوسطة حول العوامل التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهربية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.35) وهو ذو مستوى متوسط.

ومنه تم نفي الفرضية الدالة على أن العوامل التنظيمية بالمؤسسة تتمتع بمستوى مرتفع.

❖ الفرضية الرابعة:

أثبتت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية عند مستوى الدلالة (0.05)

ومنه يمكن إثبات صحة الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل الشخصية والتنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

❖ الفرضية الخامسة:

أثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

2- نتائج الدراسة:

- ✓ اتضح أن هناك مستوى مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية لأشغال الكهرباء "كهريف"؛
- ✓ هناك مستوى عالي من العوامل الشخصية لدى العاملين بالمؤسسة، حيث تتوفر لديهم دافعية كبيرة، ومستوى إدراك عالي لأدوارهم الوظيفية ومسئولياتهم تساعدهم على الانجاز بشكل أفضل؛
- ✓ هناك نظرة سلبية نوعا ما حول العوامل التنظيمية، ومستوى قبول متوسط، ذلك أن الهيكل التنظيمي لا يساعد على سرعة الانجاز، الإدارة لا تقوم بإشراك العاملين في اتخاذ القرار، أي لا تعتمد على ما يسمى بأسلوب تمكين العاملين، فرص التدريب غير متاحة لجميع العمال في الأقسام، نظام الاتصال غير فعال، نظرا لعدم توفر المعلومة في الوقت المناسب، الأجور والمكافآت لا تتناسب مع المؤهلات العلمية لدى العمال؛
- ✓ العوامل الشخصية كانت الأكثر أهمية وتأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ✓ توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى التعليمي؛
- ✓ العلاقة بين العوامل الشخصية والتنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية كانت علاقة طردية.

3- التوصيات:

- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لمؤسسة محل الدراسة:
- ✓ العمل على تفعيل نظام الاتصال لكي يتم توفير المعلومة المناسبة في الوقت المناسب، لأن فعالية الاتصال تتوقف على لحظة الحصول على المعلومة؛
- ✓ اعتماد أسلوب تمكين العاملين وإشراكهم في اتخاذ القرار؛
- ✓ العمل على توفير مزايا للعمال للتقليل من دوران العمل؛
- ✓ إتاحة فرص تدريب لجميع العاملين في جميع الأقسام والمستويات لتحسين قدرات ومهارات العاملين.
- ✓ إعادة هيكلة نظام المكافآت بحيث تساعد العمال على العمل بشكل أفضل؛
- ✓ زيادة مستوى الوعي بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية، لما لها من نتائج إيجابية على الفرد بشكل خاص والمنظمة بشكل عام.

4- آفاق الدراسة:

في ختام البحث وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال:

- ✓ أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على السلوك الإبداعي؛
- ✓ اثر المناخ التنظيمي في سلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ✓ أثر العدالة التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

قائمة المراجع

أولاً. المراجع باللغة العربية.

1-الكتب:

- ✓ أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بدون طبعة، بيروت، 1989
- ✓ علي السلمي، السلوك التنظيمي، دار غريب، بدون طبعة، القاهرة
- ✓ فتحي أحمد دياب عواد، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013
- ✓ كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر، الطبعة الرابعة، عمان، 2010
- ✓ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، بدون طبعة، الإسكندرية، 2003
- ✓ ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، الرياض، 1993
- 2-المذكرات.
- ✓ اسعيد حدة، اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على فعالية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين دراسة حالة شركة كهرباء وطاقات متجددة وحدة تقرت، مذكرة ماستر، (غير منشورة)، جامعة ورقلة، 2017
- ✓ أسماء يوسف، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2012
- ✓ بن الشيخ سارة، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه الطور الثالث، تخصص مناجمت وتسيير المنظمات، (غ منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2017
- ✓ سمية قامون، العوامل التنظيمية والرضا الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الإطارات العاملة بمؤسسة اتصالات الجزائر سطيف، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة محمد مين دباغين سطيف 2، 2015
- ✓ غالية إبراهيم محمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الادارية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، 2010.
- ✓ غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية(دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، مشروع بحث مقدم لنيل درجة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، (غ منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، 2013-2012

✓ محمد شفيق سعيد المصري، الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات

الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2015

✓ محمد ياسين حسون، أثر النمط القيادي في سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة

والخاصة في سورية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، (غير منشورة)، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2016.

3-المجلات.

✓ حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الاقتصادية

والاجتماعية، العدد 14، 2014

✓ رشيد مناصرية، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال

موبيليس وحدة تقرت، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، جامعة ورقلة، 2015

✓ رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي

مسعود)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، 2016

✓ سلامة عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ علي حسب الله، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة

ميدانية في شركات () في الأردن، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 2(16)،

2015

✓ عبد الرزاق إبراهيم الشخيلي، سهيلة محمد فاضل العبيدي، دور بعض المتغيرات التنظيمية في تحديد استراتيجيات إدارة

الموهبة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 90، جامعة بغداد، 2016

✓ مخلص شياح علي الحميلي، تأثير العوامل الديموغرافية في المواطنة التنظيمية(دراسة ميدانية لأراء العاملين في المصارف الحكومية

والخاصة في مدينة الفلوجة)، مجلة دنانير، العدد الرابع.

✓ ميسون عبد الله أحمد، دور بعض العوامل الشخصية لمتخذي القرارات في فاعلية تخطيط المسار الوظيفي للعاملين(دراسة استطلاعية

في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى)، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 29

✓ هديل كاظم سعيد، حلا صاحب عبد الستار، دور تبادلية القائد-العضو في سلوكيات المواطنة التنظيمية على الثقة التنظيمية،

بحث تحليلي في مركز وزارة الهجرة والمهاجرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 78، جامعة بغداد، 2014.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

✓ Ahida Salee Thulth، Sumaya Sayej، Selected organizational factors affecting performance of professional nurses in north west bank governmental hospitals، journal of education and proctice، university palestine، No 07

✓ Ajay.K jain، Cary.L Cooper Stress and organizational citizenship biahior in india business process outsourcing organizations، Aarhus university، 2012

- ✓ Arti Bakhshi and Other **organizational commitment as predictor of organizational citizenship** Behavior, journal of Business and management, No4, University of Jammu, 2012
- ✓ P. David. Jawahar, Job satisfaction as a predictor of organization citizenship behavior: an empirical study, **Global journal of business research**, No 01, 2013
- ✓ Mahdi Abzari, Tohid. G hujali, **Examining the impact of internal marketing on organizational citizenship behavior**, international journal of marketing studies, No4, Isfahan university, Iran, 2012
- ✓ Nahid Naderi, Reza Hoveida, the relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and human resources empowerment (HRE) , **International journal of human resource studies**, no 2, university of Isfahan (Iran), 2013

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	اسم الأستاذ	الرقم
أستاذ محاضر-أ-	مناصريه رشيد	01
أستاذ محاضر-ب-	بن شويحة بشير	02
أستاذ محاضر-ب-	تيشات سلوى	03

الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



التخصص: إدارة موارد بشرية

من إعداد الطالبة: بوهلال مفيدة

bouhelale1994@gmail.com

الأستاذ المشرف: بوخلوة باديس

السادة إدارات، موظفو وعمال المؤسسة، في إطار البحث العلمي يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي تهدف إلى قياس أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

فنرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بتأني وتمعن، ثم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية. وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية والسرية التامة، ولا تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي. ولكم كل الشكر على تعاونكم

ضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

أولا: المعلومات الشخصية

الجنس:

ذكر

أنثى

العمر:

أقل من 30 سنة

من 30 إلى أقل من 40 سنة

من 40 إلى أقل من 50 سنة

أكثر من 50 سنة

قائمة الملاحق

المستوى التعليمي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي

الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

الموقع الوظيفي: إطار عون تحكم عون تنفيذي

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق/أرمل

ثانيا: فيما يلي مجموعة العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية.

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الاتجاه						
1	يوفر لي العمل مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر					
2	أنا راضي ومرتاح في العمل					
3	العمل يوفر لي ما أحتاجه من قدرة مالية					
	العمل يوفر لي مكانة اجتماعية					
البعد الثاني: القدرات						
5	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل في كل فترة					
6	لدي القدرة على تحليل مهام العمل					
7	لدي القدرة على التعبير عن أفكارتي بطلاقة					
8	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل					
9	أمتلك القدرة على الإقناع إلى جانب المهارة في النقاش					
البعد الثالث: الدافعية						
10	أبذل كل جهدي لأكون متفوقا بين					

					زملائي	
					رغبتي في النجاح تدفعني إلى الجهد والثابرة	11
					لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما كان العمل صعبا	12
					إذا لم أستطع إنجاز مهمة معينة بالشكل الذي أريده فأبذل كل الجهود لتحسين أدائي	13
البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي						
					لدي تصور وإدراك كامل عن وظيفتي ومكوناتها	14
					تتميز وظيفتي بوضوح الأهداف	15
					أنا متأكد من مسؤولياتي الوظيفية	16
					تحدد المؤسسة المهام المطلوبة مني إنجازها في إطار وظيفتي	17
					أدرك السلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها	18

ثالثا: فيما يلي مجموعة العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية.

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الهيكل التنظيمي						
1	المؤسسة تطبق مقولة الرجل المناسب في المكان المناسب					
2	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في المؤسسة					
3	الهيكل التنظيمي في المؤسسة يساعد على سرعة الإنجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات					

					خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة في المؤسسة	4
البعد الثاني: القيادة						
					تتوفر أنظمة إشراف ورقابة فعالة في المؤسسة	5
					تقوم الإدارة بإشراك العاملين في اتخاذ القرار	6
					تمتاز أنظمة وقواعد العمل بالوضوح	7
					تشجع الإدارة العمل بأسلوب الفريق	8
البعد الثالث: التدريب						
					توجد فرص تدريب متاحة لجميع العاملين في جميع الأقسام	9
					يستخدم العمال معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في أداء مهامهم	10
					تزيد برامج التدريب التي تضعها المؤسسة من ثقة العاملين في أنفسهم	11
					يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي أعمل فيها	12
					تساهم برامج التدريب في المؤسسة في تحسين مهارات العاملين	13
البعد الرابع: الإتصال الإداري						
					يتم الإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	14
					توفر الإدارة للعمال المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	15
					توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال ونقل المعلومات	16
					الإتصال في المؤسسة يتم في كل	17

الاتجاهات					
البعد الخامس: الأجور والحوافز					
				نظام الحوافز في المؤسسة يرتبط بنتائج الأداء	18
				تمنح المؤسسة للعمال مكافآت متنوعة تساعد على العمل بشكل أفضل	19
				الأجر الذي أتقاضاه يكفي لسد متطلبات المعيشة	20
				الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المؤهل العلمي الذي أحمله	21

رابعاً: فيما يلي مجموع العبارات المتعلقة بسلوكيات المواطنة التنظيمية

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الإيثار						
1	أساعد زملائي على القيام بالمهام الموكلة إليهم					
2	أقدم يد المساعدة لزملائي في حل مشاكلهم المتعلقة بالعمل					
3	أقوم بمساعدة العمال الجدد وأفيدهم بخبراتي					
4	أتعاون طواعية مع زملائي الذين كانوا متغيبين عن العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة					
البعد الثاني: اللياقة والالطف						
5	أحترم حقوق الآخرين في العمل					
6	أتفادى وقوع المشاكل مع زملائي في العمل					

					أقدم المشورة لزملائي في العمل فيما يخص أمورهم المهنية	7
					أراعي مشاعر زملائي فيما يخص تصرفاتي	8
البعد الثالث: وعي الضمير						
					أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بعمل المؤسسة	9
					ألتزم بأوقات الحضور والانصراف	10
					أتبع دائما القواعد والقوانين التي تضعها المؤسسة دون رقابة	11
					أبتجنب قدر الإمكان العطل والإجازات غير الضرورية	12
البعد الثالث: الروح الرياضية						
					أقدم الاعتذار إذا أخطأت في حق أحدهم	13
					أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون تدمير	14
					أستوعب ملاحظات الآخرين دون إثارة مشكلات	15
					أتحمل المتاعب والمصاعب التنظيمية المرتبطة بطبيعة عملي	16
البعد الخامس: السلوك الحضاري						
					أقوم بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل إذا طلب مني	17
					أحرص على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المؤسسة	18
					أحرص على متابعة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة باهتمام بالغ	19

					أهتم وأحرص على إيجابية الصورة التي يكونها الغير عن المؤسسة التي أعمل بها	20
--	--	--	--	--	---	----

الملحق رقم (03): معامل ثبات عبارات الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	59

الملحق رقم (04): اختبار طبيعة التوزيع

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		العوامل للشخصية	العوامل للتنظيمية	المواطنة
N		98	98	98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.8594	3.3654	4.044
	Std. Deviation	.53449	.84022	.48529
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.067	.081	.108
	Absolute Negative	.064	.066	.108
	Positive	-.067	-.081	-.099
Test Statistic		.067	.081	.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.115 ^c	.007 ^c

الفهرس

الصفحة	العنوان.
I	الإهداء.....
II	الشكر.....
III	ملخص الدراسة.....
IV	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية.....
03	المطلب الأول: سلوكيات المواطنة التنظيمية.....
03	الفرع الأول: مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية.....
04	الفرع الثاني: أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.....
04	1-الإيثار.....
04	2-اللياقة واللفظ.....
04	3-السلوك الحضاري.....
04	4-وعي الضمير.....
04	5-الروح الرياضية.....
05	الفرع الثالث: أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية.....
05	المطلب الثاني: مفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية.....
05	الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية.....
05	أولاً: الاتجاهات.....
05	1-مفهومها.....
05	2-قياس الاتجاهات.....
06	3-تكوين الاتجاهات.....

06	ثانيا: القدرات.....
06	1-مفهومها.....
06	2-أنواع القدرات.....
06	أ-قدرات عقلية.....
06	ب-قدرات غير عقلية.....
06	ثالثا: الدافعية.....
06	1-مفهومها.....
06	2-المبادئ الأساسية للدافعية.....
07	رابعا: الإدراك.....
07	1-مفهومه.....
07	2-المبادئ الأساسية للإدراك.....
07	الفرع الثاني: مفهوم العوامل التنظيمية.....
07	أولا: الهيكل التنظيمي.....
08	ثانيا: الاتصال الإداري.....
08	ثالثا: نمط القيادة.....
08	رابعا: التدريب.....
08	خامسا: الأجور والحوافز.....
09	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.....
09	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....
09	الفرع الأول: الدراسات العربية.....
16	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية.....
17	المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....
20	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
22	تمهيد.....
23	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
23	المطلب الأول: طريقة الدراسة.....
23	الفرع الأول: منهج الدراسة.....

23	الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.....
23	الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة.....
23	أولاً: مجتمع الدراسة.....
24	ثانياً: عينة الدراسة.....
24	ثالثاً: متغيرات الدراسة.....
24	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.....
24	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة.....
24	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.....
25	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان.....
25	أولاً: صدق الاستبيان.....
25	ثانياً: ثبات الاستبيان.....
26	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.....
26	المطلب الأول: عرض نتائج.....
26	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة.....
26	1- متغير الجنس.....
27	2- متغير السن.....
27	3- متغير المستوى التعليمي.....
28	4- متغير الخبرة.....
28	5- متغير الموقع الوظيفي.....
29	6- متغير الحالة الاجتماعية.....
29	الفرع الثاني: تحليل البيانات.....
30	1- واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية.....
34	2- واقع العوامل الشخصية.....
37	3- واقع العوامل التنظيمية.....
42	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.....
42	الفرع الأول: تحليل النتائج.....
42	1- اختبار طبيعة التوزيع.....
43	2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.....

43	3- اختبار طبيعة التباين الأحادي لدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمواطنة التنظيمية.....
59	أ- متغير الجنس.....
59	ب- متغير العمر.....
60	ج- متغير المستوى التعليمي.....
60	د- متغير الخبرة.....
60	د- متغير الموقع الوظيفي.....
60	هـ- متغير الحالة الاجتماعية.....
61	الفرع الثاني: مناقشة النتائج.....
63	خلاصة الفصل.....
65	الخاتمة.....
69	قائمة المراجع.....
73	قائمة الملاحق.....
83	فهرس المحتويات.....