



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اجتماعية

الشعبة : علم النفس

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم

من إعداد الطالب : بريم يوسف

بعنوان :

# سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال اذاعة ورقلة -دراسة ميدانية باذاعة ورقلة-

تحت إشراف الأستاذة :  
د. خلادي يمينة

الموسم الجامعي : 2018/2017

# الجانب النظري

# الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة .

1-تحديد الإشكالية.

2-فرضيات الدراسة.

3-أهداف الدراسة.

4-أهمية الدراسة.

5-حدود الدراسة.

6-التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة.

## 1-الإشكالية :

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

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

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

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

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

«تفسير الموارد البشرية هي مجموعة الاجراءات والقرارات والسياسات، التي تمكن من الحصول في الوقت المرغوب على الموارد البشرية بالكفاءات والتأهيل والمعارف والقدرات المطلوبة، وتحفيزها وتطوير امكانياتها لتتمكن من القيام بالنشاطات او الوظائف، وتحمل المسؤوليات من اجل استمرار حياة المؤسسة وتطورها» (j.M perreti, 1984 )

ولا يمكن للمنظمات الحديثة او الكلاسيكية الوصول الى الاهداف التي سطرته، من دون الاهتمام بالتسيير الامثل للموارد البشرية، وحتى تتمكن من ذلك لا بد لها ان تهتم أكثر بالسلوك التنظيمي للأفراد العاملين داخل المنظمة كونه الركيزة الاساسية والدافع القوي الذي يحقق تنميتها.

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

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

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

«ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من الآثار الايجابية التي تنعكس على التنظيمات، اذ يخلق تفاعل ايجابي بين اعضاء المنظمة، ويعزز انتمائهم ويرفع من مستوى رضائهم الوظيفي، كما يرفع من روحهم المعنوية، ومردوديتهم في الاداء الذي يسهم في تحقيق اهداف المنظمة.

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

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

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

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

- وجود علاقة ايجابية بين الالتزام المعياري والعاطفي من جهة وابعاد المواطنة التنظيمية المستخدمة من جهة اخرى.
  - وجود علاقة سلبية بين الالتزام الاستمراري وبعد الطاعة.
  - عدم وجود علاقة بين بعد الالتزام وبعد الايثار». (معمرى حمزة، 2014، ص33)
- وتتفق الدراسة السابقة مع دراسة (bdsakoff et al, 2009) وذلك من خلال تناول ودراسة متغير السلوك التنظيمي.

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

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

فكانت نتائج التالية :

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

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



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

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

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

وتوصلت النتائج الى :

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

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

-عدم وجود فروق ذات دلالة اخصائية للمتغيرات الشخصية (العمر، الراتب الشهري، المستوى الوظيفي)». (آية عبد القادر، 2015، ص14)

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

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

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

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

توصلت النتائج الى :

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

-وجود العدالة التنظيمية عموماً بدرجة متوسطة.

-وجود سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة كبيرة وبجميع مكوناته.

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

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

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

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

ومن أهم نتائجها :

-مستوى اداء سلوكيات المواطنة التنظيمية متوسط لدى العاملين.

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

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

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

«دراسة (لعور عاشور 2014) بعنوان : " التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية "»

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية، حسب أبعاد التمكين النفسي الأربعة (اهمية العمل، الاستقلالية، الكفاءة والتأثير في العمل).

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

وتوصل الباحث الى النتائج التالية :

- مستوى التمكين النفسي لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة مرتفع.
- يوجد تأثير لبعدها أهمية الفعل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.
- يوجد تأثير لبعدها الاستقلالية في العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.
- يوجد تأثير لبعدها الكفاءة (الجدارة) على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.
- يوجد تأثير لبعدها التأثير في العقل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.

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

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

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

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

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

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

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

وقد جاءت صياغة تساؤلات الدراسة كما يلي :

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

## 2-فرضيات الدراسة :

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

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

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

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

## 3-أهداف الدراسة :

تمثلت في أهداف مباشرة وأهداف غير مباشرة.

## 3-1-أهداف مباشرة :

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

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

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

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

## 3-2- أهداف غير مباشرة :

-معرفة الابعاد التي تتحكم في سلوك المواطنة التنظيمية مما يسمح بتدعيمها وترقيتها داخل المنظمات.

-معرفة متغيرات التي تخلق فوارق في سلوك المواطنة التنظيمية والعمل على دعم متغيرات التي يكون سلوكها التنظيمي مرتفع وتطوير وترقية المتغيرات التي يكون سلوكها التنظيمي منخفض.

-معرفة الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية والذي يساهم تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات.

### 1-أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية والعملية فيما يلي :

### 1-4-أهمية علمية :

-تظهر أهمية الدراسة العلمية في مدى مستوى وجود سلوك المواطنة التنظيمية.

-العمل على مواصلة البحث العلمي و تزويد مخزون النتائج الخاص بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية.

-الوصول الى تحديد المتغيرات الوسطية التي تؤثر في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

-تحديد تأثير السلك المهني كمتغير وسيطي على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

-الاطلاع على مدى تمتع عمال إذاعة الجزائر من ورقة سلوك المواطنة التنظيمية.



## 4-2- أهمية عملية :

-دفع المنظمات الى الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية حيث اثبتت الدراسات الحديثة تدخله في دفع المنظمة نحو فعالية والأداء متطور.

-لفت انتباه المؤسسات ومجالس الادارة الى استفحال الاداء المنخفض في ظل غياب سلوك المواطنة التنظيمية والاهتمام به من خلال نتائج دراسة.

-تقديم نتائج اضافية فيها يخص سلوك المواطنة التنظيمية في مجال معرفة وبحث علمي.

## 5- حدود الدراسة :

الحدود المكانية : اذاعة ولاية ورقلة.

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

الحدود البشرية : عمال اذاعة ورقلة وعددهم 41.

الحدود الموضوعية : تطبيق اداة سلوك المواطنة التنظيمية.

## 6-التعاريف الاجرائية :

### سلوك المواطنة التنظيمية :

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

•بعد الايثار : والمقصود به :

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

•الكياسة (اللطافة) : والمقصود به :

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

•بعد وعي الضمير : والمقصود به :

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

•بعد الروح الرياضية : والمقصود به :

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

•بعد سلوك الحضاري : والمقصود به :

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

# الفصل الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية.

تمهيد.

- 1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
  - 2- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.
  - 3- ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
  - 4- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.
  - 5- العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية.
  - 6- آثار سلوك المواطنة التنظيمية.
- خلاصة الفصل.

الجانِب الميْداني

# الفصل الثالث : اجراءات الدراسة الميدانية .

تمهيد .

1-منهج الدراسة .

أولاً: الدراسة الاستطلاعية .

1-الهدف من الدراسة الاستطلاعية .

2-وصف عينة الدراسة الاستطلاعية .

3-وصف أداة الدراسة الاستطلاعية .

4-بعض الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة .

ثانياً : الدراسة الأساسية .

1-وصف عينة الدراسة الأساسية .

2-وصف ادوات الدراسة الأساسية .

3-الأساليب الاحصائية المستخدمة .

خلاصة الفصل .

## 1- منهج الدراسة :

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

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

ومن أنواع المناهج المنهج الوصفي.

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

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

## أولاً : الدراسة الاستطلاعية :

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

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

### 1-الهدف من الدراسة الاستطلاعية :

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

-التعرف على الأدوات المناسبة لجمع المعلومات.

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

-التعرف على خصائص العينة.

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

-تقليل الصعوبات التي تصادفه في الدراسة الأساسية.

## 2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية :

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

والجدول الموالي يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية.

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

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



### 3- وصف أداة الدراسة الاستطلاعية :

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

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

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

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

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

موافق بشدة 5، موافق 4، محايد 3 ، معارض 2، معارض بشدة 1

وفيما يلي أبعاد المواطنة التنظيمية وأرقام الفقرات التي تنتمي إليها حسب توزيعها في الاستبيان.

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

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

### 4- بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

#### 4-1- الصدق :

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

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

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

#### • 4-1-1-1- صدق المقارنة الطرفية :

«يطلق عليه اسم الصدق التمييزي لأنه يميز بين متوسطات درجات المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، ويتم اختيار افراد هاتين المجموعتين بعد ترتيب الأفراد تنازليا حسب المحصل عليها بعد تطبيق الاختبار، ثم نختار من الطرف العلوي 27%، ومن الطرف السفلي 27%، تتم مقارنة متوسطي المجموعتين باستخدام اختبار (T)». (بشير معمرية، 2002، ص 144)

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

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

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

## 4-1-2-الصدق الذاتي :

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

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

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

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

## 4-2-الثبات :

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

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

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

## 4-2-1- ثبات التجزئة النصفية :

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

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

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

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

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

قدر معامل ألفا كرونباخ لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية بـ(0.87) وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن أداة الدراسة صالحة لاستعمالها في الدراسة الأساسية، لكونها تتمتع بقدر عالي من الصدق والثبات، وقد تم حساب عن طريق برنامج الجزم الإحصائية (spss) النسخة (17).

ثانياً : الدراسة الأساسية :

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

1-وصف عينة الدراسة الأساسية :

تعد الدراسة الأساسية عملية مكتملة لمسار الصحيح الذي تتم به الدراسة الاستطلاعية، وهي الجزء الأساسي الذي تعتمد عليه الدراسات العلمية في جمع البيانات المتعلقة بمفردات مجتمع البحث.

«الأصل في البحوث العلمية ان تجرى على جميع أفراد مجتمع البحث لأن ذلك ادعى لصدق النتائج». (صالح بن حمد، 1995، ص193)

فالدراسة طبقت على جميع عمال اذاعة ورقلة والمقدر عددهم بـ41 عاملا وتم استرجاع 41 استبيان المسلمة للمبحوثين حيث اعتمد على طريقة الحصر الشامل.

«فالحصر الشامل هو الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الاحصائي، بهدف الحصول على معلومات احصائية شاملة لخاصية او أكثر من خواص المجتمع، ومن ثم اجراء التحاليل المنهجية اللازمة».

(Ansions Guy, 1997, p11)

وعند تفريغ البيانات الخاصة بالاستبيان وردت خصائص أفراد مجتمع البحث وفق خصائص (الجنس، الأقدمية، السلك المهني) وهي مدرجة في الجداول التالية :

• حسب متغير الجنس :

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

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

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

## • حسب متغير الاقدمية :

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

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

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

## • حسب متغير السلك المهني :

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

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

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



## 2- وصف أداة الدراسة الأساسية :

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

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

واحتوى كل بعد على أربع فقرات فكانت أرقام فقرات البعد الأول هي (1،2،3،4)، أما البعد الثاني (5،6،7،8) والبعد الثالث (9،10،11،12)، ثم البعد الرابع (13،14،15،16)، وأخيرا البعد الخامس (17،18،19،20) حيث بلغ عدد فقرات الاستبيان 20 بندا، وهي موجبة وكان تصحيحها وفق بدائل خمسة أوافق بشدة(5)، أوافق(4)، محايد(3)، أعارض(2)، أعارض بشدة(1).

## 3- الأساليب الاحصائية المستخدمة :

قصد معالجة البيانات وصفية، والحصول على مؤشرات كمية تساعد على التحليل والتفسير، يجب استخدام الأساليب الاحصائية المناسبة في البحوث العلمية خصوصا ذات الطابع الميداني. فتم الاعتماد في الدراسة الحالية على:

1-النسب المئوية.

2-المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

3-اختبار(ت) لعينتين مستقلتين.

# الفصل الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة .

تمهيد .

- 1- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى .
- 2- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية .
- 3- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة .
- 4- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة .

خلاصة الفصل .

# 1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية على ما يلي : مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

للإجابة على هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي، ودلالة الفروق بين متوسطين باستخدام اختبار (ت).

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

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

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

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

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

فالجداول يوضح أن المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة ذوي مستوى مرتفع بلغ (86.24)، بانحراف معياري قدره (5.59)، وهو أكبر من المتوسط الحسابي لعمال الاذاعة ذوي مستوى منخفض، والذي بلغت قيمته (55) بانحراف معياري قدره (10.97). حيث ان قيمة (ت) محسوبة قدرت بـ(11.22)، وهي أكبر من (ت) مجدولة (1.68) عند درجة حرية (39)، وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى (0.01). وهذا ما يؤكد : ان سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى عمال الاذاعة لولاية ورقلة.

## 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية :

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

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

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

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

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

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

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

### 3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة :

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

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

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

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

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

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

وعليه نرفض فرضية البحث ونقبل فرضية صفرية وهي :

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

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

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

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

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

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

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

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

نوقشت الدراسة في ضوء الجانب  
النظري والدراسات السابقة وأختتمت  
بتقديم مقترحات الموجهة للمختصين  
في الميدان.





تَمَجِّدُكَ يَا اللَّهُ

