

أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي The Effect of the Job Satisfaction on the Organizational Citizenship Behavior of Algerian Cuban Friendship Ophthalmology Hospital

صلاح الدين حنيش^{1*}، محمد الباي²، عبد الرزاق بن علي³

¹ مختبر النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي (الجزائر).

² كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي (الجزائر)،

³ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي (الجزائر)،

تاريخ الاستلام: 2019/09/14؛ تاريخ المراجعة: 2019/09/18؛ تاريخ القبول: 2019/11/26

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة الوادي، وافترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه (الداخلي، الخارجي) وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري)، من أجل تحقيق الهدف البحثي تم تصميم استبانة وتوزيعها على الموظفين الإداريين العاملين بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، وقد تحصلنا على 93 استمارة مقبولة للتحليل.

حيث تم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث ترجح كفة قوة التأثير الإيجابي للرضا الوظيفي الداخلي مقارنة بالرضا الوظيفي الخارجي على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فيما عدا بعد الإيثار الذي يعتمد فقط على الرضا الوظيفي الخارجي في تقويته وتعزيزه.

الكلمات المفتاح: رضا وظيفي، سلوك المواطنة التنظيمية، طاقم إداري، مستشفى.

تصنيفات JEL: D23, J24, L29

Abstract: This study aimed to identify the effect of job satisfaction on behavior of organizational citizenship. The study assumed the existence of a statistical significant relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior, as well as the existence of a statistical significant relationship between job satisfaction (Intrinsic and Extrinsic) and the dimensions of organizational citizenship behavior, which include (Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic virtue, and Conscientiousness). A questionnaire was used to collect the data from (93) employees from Ophthalmology Hospital institution in El-oued, to achieve the objectives and hypotheses of the study by opting a survey method.

We have identified a strong positive effect of the job satisfaction dimension on the organizational citizenship behavior dimension, we should mention that internal job satisfaction has stronger effect on organizational citizenship behavior dimension, than external job satisfaction, only altruism dimension was affected by external job satisfaction, while internal job satisfaction has no significant effect on it.

Key words: Job satisfaction, organizational citizenship behavior, employees, hospital.

JEL Classification Codes : D23, J24, L29.

* Corresponding author., e-mail : hanniche-salahedd@univ-eloued.dz

I - تمهيد :

كنتيجة للاهتمام بالعنصر البشري في المنظمات ركز الفكر الإداري والسلوكي المعاصر على إجراء الدراسات والبحوث التي اهتمت بالسلوك التطوعي في المنظمات واختلفت تسمية هذا السلوك فيها، بداية عند (Bernard .1935) الذي أطلق عليه "الاستعداد للتعاون"، مروراً بدراسات (هاوثورن) أين تم ربط هذا السلوك بالتنظيم غير الرسمي، ثم عرف هذا السلوك تطوراً كبيراً مع دراسة (Katz.1964) أين قام بتسميته "السلوكيات الإبتكارية والتلقائية" والتي عرفت بسلوكيات الدور الإضافي، وصولاً إلى الدراسات التي قام بها (Organ) أين أطلق هذا الأخير عليه "سلوك المواطنة التنظيمية"، ففي سنة 1983 اقترح (Bateman) القيام ببعض الدراسات على الوثيقة التي نشرها (Organ) سنة 1977، وقد خلاصاً إلى عدم وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية بل هناك علاقة قوية موجبة ومعنوية بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية . ومنذ عام 1983 وحتى الآن.

توالت الأبحاث والدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي من الناحيتين النظرية والتطبيقية. وإذ يعد الرضا الوظيفي من الأساسيات المهمة التي تناولتها الأبحاث والدراسات واثبتت أهميته في زيادة الإنتاجية للأفراد، بحيث يؤثر في أداء ودافعية العاملين للعمل ومن ثم في أداء المؤسسة والنجاح في تحقيق أهدافها، فالرضا عن العمل في حد ذاته دالة تكاملية لسعادة العامل واستقراره في عمله ومظهر للتكيف المهني والأداء الجيد، فهو دليل على النجاح في العمل وانعكاس للارتياح في بيئة العمل.

في إطار سعي منظمات الأعمال إلى تشكيل طاقم إداري جيد يتحلى بروح المواطنة يمكننا صياغة التساؤل الرئيسي بالشكل التالي: "كيف يؤثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية للطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صدقة الجزائر كوبا بالوادي؟" ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المستشفى؟
 - هل تتباين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المستشفى تبعاً لخصائصهم الديمغرافية؟
 - هل توجد علاقة بين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لموظفي المستشفى؟
- لغرض الإجابة عن التساؤل الرئيسي اعتمدنا في دراستنا على الفرضية الرئيسية التالية: "يؤثر الرضا الوظيفي ببعديه تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة عند مستوى معنوية 5%.

حيث تفرعت منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد مستوى عال دال احصائياً للشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المستشفى عند مستوى معنوية 5%؛
- هناك تباين دال احصائياً بين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المستشفى تبعاً لخصائصهم الديمغرافية عند مستوى معنوية 5%؛
- توجد علاقة دالة احصائياً بين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لموظفي المستشفى عند مستوى معنوية 5%.

هدف الدراسة:

إن الغرض من تناولنا لهذا الموضوع يتمحور حول تحديد العوامل المؤثرة في العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للأفراد العاملين بمستشفى طب العيون، وطرح مجموعة من الاقتراحات والتوصيات للإسهام في رفع مستوى الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية وإيجاد حلول تحقق للموظف الرضا الوظيفي المطلوب في المؤسسة.

I. - الإطار المفاهيمي للرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية :

1.1 - الرضا الوظيفي :

1.1-1 - تعريف الرضا الوظيفي :

تشير الأبحاث العلمية إلى أن الدراسة التي قام بها التون مايو وزملاءه في مصنع ويسترن الكتريك بين 1927 و 1932 كانت بداية الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي حيث لفتت الأنظار إلى أهمية العنصر البشري في العملية الإنتاجية وكذا في أهمية تلبية حاجاته النفسية والاجتماعية.

يعود ظهور مفهوم الرضا الوظيفي في منتصف الثلاثينات من القرن الماضي، من خلال الدراسة التي أجراها هوبوك Hoppock سنة 1935

حيث عرفه بأنه مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متظافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.¹ كما عرفه (Vroom) الرضا الوظيفي بأنه اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه. أما (Stone,1976) فعرفه بأنه: الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ليصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.² في حين أن جرينبيرغ وبارون فيريان الرضا الوظيفي بأنه يتضمن المشاعر الإيجابية أو السلبية نحو العمل الذي يقوم به الفرد.³ إذن يمكن القول بأن الرضا الوظيفي يمثل مستوى الشعور بالارتياح والسرور الناتج من إشباع حاجات الفرد، وهذا الشعور ما هو إلا رد فعل نفسي للعامل تجاه عمله في وقت ما، وهو شعور ثابت نسبيا وقد يتغير تبعاً لتغير الظروف والعوامل المؤثرة فيه.

1.1-2- أبعاد الرضا الوظيفي:

صنفت الاديبات ذات الصلة الرضا الوظيفي عموماً تحت مجموعتين رئيسيتين هما الرضا الوظيفي الداخلي (الجوهري) والرضا الوظيفي الخارجي. ويمكن تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة بمجرد تحقيق كلا الصنفين من الرضا.

1.1-2-1- الرضا الداخلي (الجوهري) :

وهناك من يطلق عليه تسمية الرضا العاطفي، وهو الرضا الذي ينبع من الجوانب المركزية، أو الجوهريّة، إلى الوظيفة نفسها، مثل المسؤولية.⁴

1.1-2-2- الرضا الخارجي :

حسب (Çetin BEKTAŞ) فهو يعني المكاسب التي تم توفيرها من البيئة الخارجية للوظيفة، كالأجور والمكافآت المالية وظروف العمل. ويتم تعريف هذه العوامل أيضاً على أنها وسائل خارجية تؤثر على عواطف الفرد. إذا استخدمت الإدارة هذه الوسائل في الوقت المناسب، وفي المكان والمستويات المطلوبة، فسوف تقدم مساهمات إيجابية في الرضا الوظيفي. ومع ذلك، وينبغي استخدام العوامل الخارجية بعناية.⁵

2. I - مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior)

1-2-1- تعريف سلوك المواطنة التنظيمية :

اختلفت وجهات نظر الباحثين حول تعريف سلوك المواطنة التنظيمية حيث كل باحث يعرفها من زاوية معينة ومن أهم التعريفات ما يلي:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (O C B) من المفاهيم الحديثة نسبياً في الفكر الإداري وخاصة في البيئة العربية، حيث يعتبر (Bateman و Organ) أول من استخدم مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية على مدى عقدين ونصف من الزمن، ولكن أصل هذا المصطلح يعود إلى عام 1938 حينما أطلق عليه Bernard مفهوم الرغبة في التعاون.⁶ وتعددت التعاريف التي قدمت لهذا المفهوم نذكر أهمها:

- تعريف (Organ1988): "السلوك الفردي التطوعي الاختياري غير المعترف به بشكل مباشر أو صريح في النظام الرسمي للمكافآت ويسهم في مجمله في تعزيز فعالية الأداء الوظيفي للمؤسسة."⁷
- تعريف (Dipaola 2001): وتمثل رغبة الفرد بالمشاركة بالأعمال التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية للعاملين والتي تسهم في أداء العمل الكلي للمؤسسة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة.⁸
- وعرف كل (Katz & Kahn) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها: هي تلك السلوكيات التي لم يتم تحديدها من قبل الوصف الوظيفي والتي تسهل تحقيق الأهداف التنظيمية.⁹

ومن خلال ما سبق التعاريف يمكن النظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها "مجموعة من السلوكيات التطوعية والاختيارية، أي غير الإلزامية التي يمارسها الأفراد والتي تتجاوز متطلبات الدور الرسمي، وتساهم هذه السلوكيات في تعزيز أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها وكفاءتها".

2. I -2- أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

في سنة 1988 اقترح Organ خمسة أبعاد للمفهوم وهي: الإيثار (Altruism)، الكياسة (Courtesy)، الروح الرياضية (Sportsmanship)، السلوك الحضاري (Civic virtue)، وعي الضمير (Conscientiousness):¹⁰

1-2-2-1- الإيثار (Altruism) :

هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل ومساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب.

I.2-2-2. الكياسة (Courtesy):

هناك من يطلق عليه اللباقة واللفظ، ويعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.

I.2-2-3. الروح الرياضية (Sportsmanship):

تعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.

I.2-2-4. السلوك الحضاري (Civic virtue):

يعني المشاركة البناءة في إدارة أمور المؤسسة والاهتمام بمصيرها من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والمحافظة على التغيير من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعاليم داخلية في المؤسسة، كما يعني احترام قوانين المؤسسة وأنظمتها والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل.¹¹

I.2-2-5. وعي الضمير (Conscientiousness):

ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المؤسسة¹². وقد جمع ويليامز واندرسون سنة 1991 (Anderson & Williams) الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي:

- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد (O C B. Individual): ويشمل هذا السلوك كلا من الإيثار والكياسة (اللباقة واللفظ).

- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المؤسسة (O C B. Organization): ويشمل هذا السلوك كل من وعي الضمير، الروح الرياضية والسلوك الحضاري.¹⁴

I.3-3-1. الدراسات السابقة :

I.3-3-1-1. دراسة (Bateman & Organ 1983) بعنوان : الرضا الوظيفي والجندي الجيد : العلاقة بين المواطنة والموظف.¹⁵

استهدفت معرفة أثر الرضا الكلي والرضا عن العمل ذاته والدخل والترقية والزملاء والإشراف على سلوك المواطنة التنظيمية، وشملت الدراسة عينتين: الأولى تحتوي على 82 مفردة والثانية 87 مفردة من العاملين غير الأكاديميين بإحدى الجامعات الأمريكية. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتباط موجب معنوي بين أبعاد الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن العلاقة مع الإشراف وفرص الترقية كانت أكثر قوة من العلاقة مع الدخل والزملاء والعمل ذاته.

I.3-3-2. دراسة (Jehad Mohammad & al 2011) بعنوان : الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية- دراسة ميدانية بمؤسسات

التعليم العالي ماليزيا.¹⁶ تناولت الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية من خلال وجهة النظر التي تفيد بأن سلوك المواطنة التنظيمية له بعدين:

الأول: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تعود على الأفراد من خلال بعدي المجاملة والإيثار، والثاني: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تعود على المؤسسة من خلال أبعاد الروح الرياضية، الوعي الصادق، والمدنية الفاضلة. ولمعرفة مدى ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاد الرضا الوظيفي وهي البعد الذاتي، والبعد الخارجي، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث في دراسته المنهج المسحي التحليلي. و افترضت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين بعدي الرضا الوظيفي (الذاتي و الخارجي) مع بعدي سلوك المواطنة التنظيمية (الموجه للأفراد و الموجه للمؤسسة) وأظهرت النتائج أن كل من الرضا الوظيفي الذاتي والخارجي من المتغيرات المهمة في توقع السلوكيات المدنية التي يمكن أن تستفيد منها مؤسسات التعليم العالي، ولذلك ينبغي إيلاء الأولوية لمتغيرات الرضا الوظيفي الذاتي، والرضا الوظيفي الخارجي، التي من شأنها أن تشجع الموظفين على أن يكونوا أكثر استعداداً لتحقيق الأهداف التنظيمية على الرغم من أنها تتجاوز واجباتهم الرسمية ، وتتركز على رصد مجموعة واسعة من سلوكيات الموظفين وليس فقط على المهام المرتبطة بالوصف الوظيفي، وعلاوة على ذلك ترتبط سلوكيات المواطنة التنظيمية مع الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والمشاركة، والسلوكيات الأخرى التي تضمن استدامة المؤسسة.

I.3-3-دراسة (Jawahar 2013) بعنوان : الرضا الوظيفي باعتباره مؤشر لسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية - الهند. ¹⁷ هدفت الدراسة إلى تحديد وإقامة علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في الهند. والتعرف على الرضا الوظيفي في العمل وهل له تأثير على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وهذا بدوره على أداء العمل. استخدمت عينات من 252 من أعضاء هيئة التدريس في - تامليل - استخدم الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد لتفسير البيانات. في الفرضية المعطاة، اعتبرت الرضا الوظيفي المتغير التابع والعوامل في سلوك المواطنة التنظيمية كمتغيرات مستقلة. تم استخدام 07 مقاييس ليكرت لقياس سلوك المواطنة التنظيمية. تم تحليل البيانات باستخدام معامل، تحليل الارتباط والانحدار لاختبار الفرضيات. تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS الإصدار 18.0) لتحليل وتفسير البيانات. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والعوامل التي تشكل سلوك المواطنة التنظيمية. كما وأوصت الدراسة بالحرص على الرضا الوظيفي فهو مؤشر قوي لسلوك المواطنة التنظيمية.

I.3-4-دراسة (الخليفة، 2016) بعنوان : العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية- دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة الجمعة. ¹⁸ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية. و افترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري). تم استخدام الاستبانة لجمع بيانات من 100 مستجيب من الموظفين العاملين بجامعة الجمعة لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها ومن أهم النتائج التي تم الحصول عليها، أن معدل سلوك المواطنة التنظيمية سائد بمستوى عال نسبيا وسط العاملين بجامعة الجمعة، وأن هناك علاقة معنوية طردية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

I.3-5-دراسة (Wael Salah El Din Mohamed 2016) بعنوان : دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بين موظفي شركة أسمنت بني سويف- مصر ¹⁹ هدفت الدراسة إلى فهم العلاقة الجوهرية والخارجية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي (الجوهري والخارجي) وسلوك المواطنة التنظيمية؟ وافترضت الدراسة الفرضيتين: ن هناك علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي (الجوهري والخارجي) وسلوك المواطنة التنظيمية. وتكون مجتمع الدراسة من 325 موظف أي عدد موظفي شركة أسمنت بني سويف في 2015/05/31 عدد عينات الدراسة 211. وأظهرت وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي الجوهري والخارجي وسلوك المواطنة التنظيمية.

I.4- موقع الدراسة الحالية من مناقشة الدراسات السابقة :

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو محاولة دراسة واقع سلوك المواطنة التنظيمية في بيئتنا المحلية ومعرفة درجة تأثير رضا العاملين فيها من خلال معرفة مدى إمكانية تكريس سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى الأفراد من خلال استغلال الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي لتحقيق ذلك. حيث يفترض بأن يتم التركيز أكثر على اتجاه وقوة تأثير الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي.

II - الطريقة والأدوات :

تم استخدام المنهج الوصفي لخصر جميع المفاهيم النظرية التي نحتاجها لفهم الموضوع، كما استعنا بالمنهج التحليلي لتحليل البيانات الأولية المتحصل عليها من خلال تصميم استبانة على أساس سلم ليكرت الخماسي، مكيفة وفق الدراسات السابقة، حكمت من طرف أساتذة متخصصين، والجدول أسفله بين التباين بالأرقام لكل متوسط من متوسطات اجابات المستجوبين لإعطاء مدلول باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند التحليل، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (01). حيث تم تحديد الفئات الخاصة بمجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى $5-1=4$ (أعلى قيمة مطروح منها أقل قيمة)، ومن ثم طول المدى $4/5 = 0.8$ (طول المدى = المدى / عدد الدرجات)، ثم اضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1.

أخيرا تم التحقق من الخصائص السيكو مترية والديمغرافية للدراسة من خلال معامل الثبات الفا كرو نباخ. وباستخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة. وللتحقق من الاتجاه العام لآراء المستجوبين باستخدام المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار تحليل التباين الاحادي (One Way Anova)، إضافة إلى اختبارات التحقق من شروط الاستخدام، كاختبار طبيعة التوزيع واختبار تجانس التباين. أما للتحقق من وجود علاقة ومن طبيعة التأثير من خلال استخدام الانحدار المتعدد لإثبات وجود علاقة وطبيعة التأثير بين الرضا

الوظيفي ببعديه وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة مع الاستعانة باختبارات التحقق من توفر شروط استخدام الانحدار الخطي كمعاملات Durbin-Watson، وتضخم التباين VIF.

II-1- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة :

المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي في إطار الصداقة الجزائرية-الكوبية هي مؤسسة عمومية استشفائية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ، أنشأت بموجب مرسوم تنفيذي رقم 13- 404 المؤرخ في 01 ديسمبر 2013،²⁰ يتم قائمة المؤسسات الاستشفائية لطب العيون الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 12-281 المؤرخ في 19 شعبان عام 1433 الموافق لـ 09 يوليو 2012،²¹ و المتضمن إنشاء مؤسسات استشفائية لطب العيون وتنظيمها وتسيرها، والتي تحتوي على مجموعة من المصالح الطبية والتقنية والإدارية كما أنها تقدم خدمات صحية في مجال طب العيون وتتمثل مهامها الرئيسية في العلاج وتشخيص أمراض المواطن . ويقدر عدد عمال المؤسسة بـ: 235 عامل مقسمين على النحو التالي 165 إداري جزائري، و 70 كادر طبي كوبي من ممرضين وأطباء بحسب إحصائيات مصلحة المستخدمين لشهر فيفري 2018. مقرها حي الناظور بلدية الوادي. كما أنها تربع على مساحة تقدر بحوالي 27160 ألف متر مربع، بالإضافة إلى أن ميزانيتها تقدر من 22 إلى 25 مليار سنتيم في السنة.²²

3.4. تقديم عينة الدراسة:

تم اختيار العينة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية حيث تم توزيع 100 استبيان على الطاقم الإداري وقد تحصلنا في الأخير على عينة مشكلة من 93 موظف، علما أن الموظفين مقيدون في السجلات كموظفين مثبتين بعقد دائم وكموظفين بعقد مؤقت، موزعين على مختلف مصالح المستشفى يقدر عددهم بـ 165، وذلك حسب بيانات مصلحة المستخدمين لشهر فيفري 2018، فإن نسبة التوزيع بلغت 56.36%.

III- النتائج ومناقشتها :

III-1- الخصائص الديمغرافية للعينة :

يمكننا أن نوه فقط أن حادثة المستشفى والذي تم إنشاؤه سنة 2013 وطبيعة الفئة المستهدفة المتمثلة في الطاقم الإداري الجزائري المشرف على الطاقم الطبي الكوبي أعطى خصوصية للعينة مما أسفر عن الخصائص الديمغرافية المبينة في الشكل (01).

III-2- عرض نتائج اختبار الصدق والثبات :

من أجل التحقق من صدق وثبات الاستبيان، تم استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، والجدول رقم (02) يوضح ذلك. وإجمالاً تعتبر قيم معامل الثبات مقبولة، خاصة وأنها تجاوزت قيمة 0.7 المعيارية المعتمدة في المراجع الإحصائية، بالتالي فأداتنا البحثية تتميز بالصدق والثبات.

III-3- التحقق من مستوى الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري للمستشفى :

III-3-1. التحقق من مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى الطاقم الإداري للمستشفى:

H₁: يوجد مستوى عال دال احصائياً للشعور بالرضا الوظيفي لدى الطاقم الإداري مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي عند مستوى معنوية 5%؛

يظهر من خلال الجدول رقم (03) المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي الداخلي لدى المستجوبين في المؤسسة قوي المستوى، وبالتالي فالحالة المزاجية للأفراد عالية. أما بالنسبة للرضا الوظيفي الخارجي فالمتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد يدل على أن الرضا الوظيفي الخارجي لدى المستجوبين في المؤسسة قوي المستوى والحالة المزاجية للأفراد تجاه المؤسسة عالية، أما من خلال اختبار T للعينة الوحيدة فقد تم رفض H₀ وقبول H₁، ووجب أن نشير إلى أنه بالرغم من حصول الرضا الوظيفي الداخلي على الترتيب الأول مقارنة بالرضا الوظيفي الخارجي إلا أن ذلك لا يعطي أي دلالات قوية وواضحة كونهما في نفس المستوى من القوة.

III-3-2 التحقق من مستوى الشعور بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري للمستشفى:

H_1 : يوجد مستوى عال دال احصائيا للشعور بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الاداري مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي عند مستوى معنوية 5%؛

من خلال الجدول رقم (04) يتبين أن سلوك المواطنة التنظيمية سائد بدرجة عالية بين الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي بمتوسط (4.1100)، وهو ما يؤكد اختبار T للعينة الوحيدة الذي من خلاله تم رفض H_0 وقبول H_1 . وبالرغم من ترتيب الأبعاد تبعا للمتوسطات المحققة إلا أن ذلك لا يعطي أي دلالات قوية وواضحة عن كونها في نفس المستوى من القوة.

III-3-3 التحقق من تباين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الاداري للمستشفى تبعا لخصائصهم الديمغرافية:

- **الفرضية H_1** هناك تباين دال احصائيا بين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي تبعا لخصائصهم الديمغرافية عند مستوى معنوية 5%؛
النتائج المتوصل إليها من خلال الجدول رقم (05) أعلاه تقودنا إلى رفض الفرض البديل H_1 والقبول بالفرض الصفري H_0 الذي ينص على انه " لا يوجد تباين دال احصائيا بين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي تبعا لخصائصهم الديمغرافية عند مستوى معنوية 5%". بطريقة أخرى هناك اتفاق بين المستجوبين حول مستويات الشعور بالرضا وسلوك المواطنة التنظيمية السائد في وسط الطاقم الإداري العامل بالمستشفى، وأن خصائصهم الديمغرافية لا تشكل فارقا في تقييمهم لرضاهم الوظيفي أو في سلوك المواطنة التنظيمية السائد بينهم.

III-3-4 عرض نتائج فرضية وجود علاقة تأثير للرضا الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية

H_1 : توجد علاقة دالة احصائيا بين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي عند مستوى معنوية 5%.

من خلال الجدول رقم (06) يظهر وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه وسلوك المواطنة التنظيمية، بأبعادها الخمسة حيث كانت العلاقة مع الأبعاد متوسطة تراوحت بين 0.545 إلى 0.705 ويمكن اعتبارها علاقة ارتباط قوية. وتظهر نتائج الجدول رقم (06) أن تحسین الرضا الوظيفي الداخلي بمستوى كامل يحسن من سلوك المواطنة التنظيمية بـ (0.365) وهو ذو معنوية عالية تصل إلى 1%، كما أن الرضا الوظيفي الخارجي يحسن من سلوك المواطنة التنظيمية بـ (0.339) وهو ذو معنوية عالية تصل إلى 1%، فتأثير الرضا الوظيفي متوازن بين البعدين الداخلي والخارجي على سلوك المواطنة التنظيمية وإيجابي، وهذا يشير إلى أنه كلما كان الرضا الوظيفي سائد بدرجة عالية لدى الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، يدفعهم ذلك للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية، ولا ترتبط بنظام الحوافز في مؤسستهم من أجل تحسین العمل وزيادة فعاليته و مردوديته، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Bateman and Organ, 1983) التي توصلت الى أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي، كما اتفقت مع دراسة (Wael Salah El Din Mohamed 2016) التي أوضحت أن هناك علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي الجوهري والخارجي وسلوك المواطنة التنظيمية. كما اتفقت أيضا مع دراسة (Jawahar 2013) التي توصلت ايضا الى وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وسلوك المواطنة التنظيمية.

ويظهر أيضا من خلال الجدول رقم (06) أن تحسین الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد الإيثار بـ (0.501) أي بنصف المستوى تقريبا، بالمقابل فالرضا الوظيفي الداخلي لا يمتلك تأثير ذو دلالة إحصائية على الإيثار. بالتالي فقدرة المؤسسة على منح شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة التي يعمل بها يؤدي إلى تطوعه بمساعدة زملائه للقيام بأعمالهم للحصول على أفضل الخدمات، حيث تختلف مع دراسة (Jehad Mohammad & al. 2011) التي توصلت الى عدم وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الإيثار، وهو أن الرضا الوظيفي للموظف هو انعكاس لمشاعر الموظف الإيجابية أو السلبية تجاه عمله، وإلى قدرة المؤسسة على تحسین وزيادة مستوى المشاعر الإيجابية مع الحد من المشاعر السلبية بين الموظفين من خلال توفير تلك الأشياء الملموسة وغير الملموسة التي تعتبر مهمة جدا بالنسبة لهم. وبالتالي، فإن هذا سيكون له تأثير على مواقف وسلوكيات الموظفين، لا سيما تجاه منظماتهم ككل بدلاً من أي زميل محدد أو مشرف (مشرفين) محدد.

ويظهر أيضا تحسین الرضا الوظيفي الداخلي بمستوى كامل يحسن من بعد الكياسة بـ (0.447) أي تقريبا من نصف المستوى، بينما تحسین الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد الكياسة بـ (0.377) أي أكثر من ثلث المستوى، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح

في الوظيفة التي يعمل بها بالمؤسسة يدفعه لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل والوقاية منها وإدراكه للأثر السلبي لتلك المشاكل على الآخرين. حيث تتفق مع دراسة (Jawahar 2013) التي توصلت الى وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الكياسة. وتختلف مع دراسة (Jehad Mohammad & Al. 2011) التي توصلت الى عدم وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الكياسة. وتختلف كذلك مع دراسة (Pascal Paillé 2008) التي لم تتوصل الى علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد الكياسة.

كما أن تحسين الرضا الوظيفي الداخلي بمستوى كامل يحسن من بعد الروح الرياضية ب (0.382) أي أكثر من ثلث المستوى، بينما تحسين الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد الروح الرياضية ب (0.264)، أي أكثر من ربع المستوى بقليل، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة التي يعمل بها يدفعه الى القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تدمير، واستغلال وقته وجهده للقيام بأعماله، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Jehad Mohammad & Al.2011) التي توصلت إلى وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الروح الرياضية،

وحيث أن تحسين الرضا الخارجي لا يمتلك أثرا معنويا بينما تحسين الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد السلوك الحضاري ب (0.298) أي بأكثر من ربع المستوى بقليل، وهذا يعني أن شعور العاملين بالسعادة والارتياح في أداء وظائفهم بالمؤسسة يؤدي إلى مشاركة الموظفين الفاعلة والمسؤولة في إدارة أعمالهم والحرص على نجاح مؤسساتهم والحفاظ على سمعتها واحترام أنظمتها وقوانينها. هذه النتيجة تختلف فيها مع دراسة (Jehad Mohammad & Al 2011) التي توصلت الى نتيجة مفادها وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد السلوك الحضاري.

وأخيرا فإن تحسين الرضا الوظيفي الداخلي بمستوى كامل يحسن من بعد وعي الضمير ب (0.456) أي بأقل من نصف مستوى بقليل، بينما لا يمتلك الرضا الخارجي أي أثر معنوي على وعي الضمير، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة التي يعمل بها بالمؤسسة يدفعه إلى تجنب الإجازات غير الضرورية في العمل، ومحافظته على ممتلكات المؤسسة، والتضحية بالاهتمامات الشخصية من أجل مصلحة العمل، واتباعه للقوانين التي تضعها الإدارة من غير رقابة عليهم، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Jehad Mohammad & al 2011)، ودراسة (R. Kazemi Talachi & al.2014) اللتين توصلتا إلى أنه توجد علاقة بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد وعي الضمير لسلوك المواطنة التنظيمية.

IV- الخلاصة :

يتضح لنا مما سبق مدى أهمية دراسة وتحليل السلوك التنظيمي، فهو يركز على فهم وتوجيه سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري، والذي يعتبر أهم عناصر الإنتاج في المؤسسة، ونجاح المؤسسة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري وتحسين أدائه، وبجانب هذه الأهمية يجب أن نعترف بصعوبة إدارة السلوك الإنساني، وذلك لتعدد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من جهة، ولعدم استقرار هذه المتغيرات المؤثرة فيه من جهة أخرى، كما تعتبر الظروف المحيطة ببيئة العمل أحد العوامل الفاعلة في تفسير سلوك الأفراد وكذا التفاعلات بينهم.

IV-1- نتائج الدراسة :

- توصلت الدراسة إلى أن مستويات الشعور بالرضا وسلوك المواطنة التنظيمية سائد في وسط الطاقم الإداري العامل بالمستشفى، وأن خصائصهم الديمغرافية لا تشكل فارقا في تقييمهم لرضاهم الوظيفي أو في سلوك المواطنة التنظيمية السائد بينهم، وهذا يرجع إلى أن الإدارة تولي أهمية بالغة إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة والمنصب) من خلال ربطها بما يتناسب بالترقية والأجر والتعويضات مما يحدث حالة من الرضا العام لدى الموظفين الشيء الذي يدفعهم إلى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل تلقائي.
- بينت الدراسة أنه لا توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي ببعديه تعزى لخصائصهم الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الخبرة والمنصب) وهذا يؤكد على أن المؤسسة تولي اهتمام كبير إلى توظيف الفئة التي تقدم أفضل أداء، مما يعزز سلوكيات المواطنة التنظيمية لديها ككل، وكذا الموارد ذات الاقدمية والخبرة في مجال نشاط المؤسسة بهدف تحقيق أفضل مردود.
- تبين بأن هناك علاقة ارتباط موجبة إحصائية ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي وجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)، وهذا يشير إلى أنه كلما كان الرضا الوظيفي سائد بدرجة عالية بين الموظفين بالمؤسسة، يدفعهم ذلك للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية،

- أظهرت النتائج أن هناك تأثير إيجابي للرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي على سلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية ووعي الضمير) ، علما أن الرضا الوظيفي الخارجي يؤثر لوجهه في مستوى إيثار الموظف مع غياب أي تأثير معنوي للرضا الوظيفي الداخلي، بينما تتأثر باقي الأبعاد الأخرى (الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية ووعي الضمير) بالرضا الوظيفي الداخلي والخارجي على حد سواء مع ترجيح كفة الرضا الوظيفي الداخلي من حيث قوة تأثيره في هذه الأبعاد الأربعة الباقية، بمعنى أنه كلما كان الرضا الوظيفي سائد بدرجة عالية للموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي ، فإن ذلك يدفع للقيام بأعمال تطوعية واختيارية تتجاوز حدود الدور الرسمي للموظف ولا تقع ضمن واجباته الرسمية، ولا ترتبط بنظام الحوافز في المؤسسة مما يؤدي الى تحسين العمل وزيادة فعاليته و مردوديته.

IV-2- توصيات البحث:

في ضوء النتائج والاستنتاجات التي توصل إليها البحث فإنه يمكن طرح عدد من التوصيات والتي نأمل أن تسهم في التطوير والتحديث في هذا المجال:

الحفاظ على الحالة المزاجية الجيدة للموظفين من خلال العمل على توفير ظروف ملائمة التي من شأنها أن تعمل على خلق الرضا لدى الموظفين، وضرورة منح التحفيز اللازمة وكذا الزيادة في أجور العاملين بغرض إشباع حاجاتهم اليومية وزيادة مستوى رضاهم. إضافة إلى العمل على تنمية روح المبادرة والإبداع عن طريق تبني برامج تشجيعية للأفكار الإبداعية ومحاوله العمل بها، مما يخلق شعورا بالرضا، وبالتالي دفعهم لإظهار السلوك التطوعي. إضافة إلى العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خلق بيئة تشجع السلوك التطوعي من خلال توفير الموارد اللازمة لدعم وتطبيق وتطوير الأفكار الإبداعية. بهدف ترسيخ وتنمية مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري من أجل الارتقاء بالعمل والإسهام في تحسين أداء هذه المؤسسة وذلك من خلال مكافأة العاملين ذوي السلوك التطوعي واعتبار سلوك المواطنة أحد معايير التقييم لأداء العاملين.

IV-3- أفاق البحث:

اجراء دراسة تشمل الطاقمين الإداري الجزائري والطي الكوي للوقوف على تأثير التنوع الثقافي في سلوك المواطنة التنظيمية؛
التدقيق في أسباب كون الرضا الداخلي أقوى تأثيرا من الرضا الخارجي في سلوك المواطنة التنظيمية.

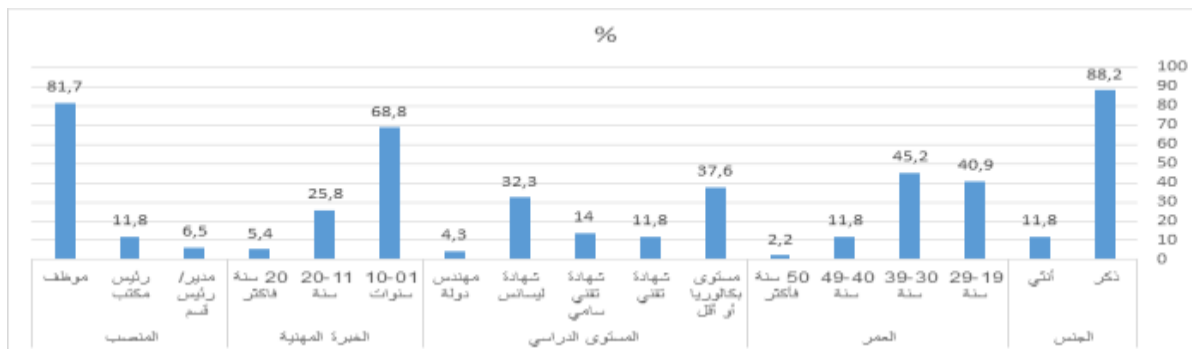
- ملاحق :

جدول رقم (01): يوضح مجال متوسط الحسابي المرجح لكل اتجاه (مقياس ليكرت)

| الاتجاه العام | ضعيف جدا | ضعيف | متوسط | قوي | قوي جدا |
|-----------------|------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| المتوسط الحسابي | 1 الى 1.79 | 1.8 الى 2.59 | 2.6 الى 3.39 | 3.4 الى 4.19 | 4.2 الى 5 |

المصدر: بتصرف. Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 22 140, 55.

الشكل رقم (01): الخصائص الديمغرافية للعينة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات تحليل الاستبيان باستخدام برنامج Excel 2016

جدول رقم (02): يوضح معامل الصدق والثبات للرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

| الصدق | الثبات | عدد العبارات | الأبعاد | الرقم |
|--------------|--------------|--------------|---------------------------------------|-------|
| 0.874 | 0.764 | 08 | الرضا الوظيفي الداخلي | 01 |
| 0.935 | 0.876 | 09 | الرضا الوظيفي الخارجي | 02 |
| 0.951 | 0.905 | 17 | إجمالي الرضا الوظيفي | |
| 0.889 | 0.792 | 05 | الايثار | 01 |
| 0.840 | 0.707 | 05 | الكمياسة | 02 |
| 0.809 | 0.656 | 05 | روح الرياضية | 03 |
| 0.852 | 0.726 | 03 | سلوك الحضاري | 04 |
| 0.865 | 0.749 | 04 | وعي الضمير | 05 |
| 0.949 | 0.901 | 22 | إجمالي سلوك المواطنة التنظيمية | |

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V25

جدول رقم (03): مستوى الشعور بالرضا الوظيفي من وجهة نظر الطاقم الإداري للمستشفى

| الترتيب | الاتجاه العام | t/sig | الانحراف المعياري | المتوسط | المحور |
|---------|---------------|--------|-------------------|----------|-----------------------|
| 1 | قوي | 0.0000 | 0.566429 | 4.275538 | الرضا الوظيفي الداخلي |
| 2 | قوي | 0.0000 | 0.739674 | 3.977300 | الرضا الوظيفي الخارجي |
| / | قوي | 0.0000 | 0.623134 | 4.117647 | الرضا الوظيفي |

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V25

جدول رقم (04): مستوى الشعور بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الطاقم الإداري للمستشفى

| الترتيب | الاتجاه العام | t/sig | الانحراف المعياري | المتوسط | المحور |
|---------|---------------|--------|-------------------|---------|-------------------------|
| 4 | قوي | 0.0000 | 0.81647 | 3.8989 | الايثار |
| 5 | قوي | 0.0000 | 0.71314 | 3.8430 | الكمياسة |
| 2 | قوي | 0.0000 | 0.56502 | 4.2538 | الروح الرياضية |
| 3 | قوي | 0.0000 | 0.72118 | 4.1935 | السلوك الحضاري |
| 1 | قوي | 0.0000 | 0.62074 | 4.4651 | وعي الضمير |
| / | قوي | 0.0000 | 0.55026 | 4.1100 | سلوك المواطنة التنظيمية |

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V25

جدول رقم (05): تباين مستويات الشعور بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الطاقم الإداري للمستشفى تبعاً لخصائصهم

الديمقراطية

| F/sig | | | | | المحور |
|--------|----------------|-----------------|-------|-------|-------------------------|
| المنصب | الخبرة المهنية | المستوى الدراسي | العمر | الجنس | |
| 0.051 | 0.249 | 0.167 | 0.135 | 0.237 | الرضا الوظيفي الداخلي |
| 0.069 | 0.168 | 0.090 | 0.853 | 0.080 | الرضا الوظيفي الخارجي |
| 0.041 | 0.192 | 0.095 | 0.518 | 0.109 | الرضا الوظيفي |
| 0.637 | 0.059 | 0.525 | 0.290 | 0.054 | الايثار |
| 0.894 | 0.076 | 0.112 | 0.968 | 0.113 | الكياسة |
| 0.549 | 0.334 | 0.495 | 0.126 | 0.087 | الروح الرياضية |
| 0.611 | 0.057 | 0.055 | 0.832 | 0.700 | السلوك الحضاري |
| 0.356 | 0.164 | 0.218 | 0.893 | 0.945 | وعي الضمير |
| 0.587 | 0.052 | 0.091 | 0.562 | 0.104 | سلوك المواطنة التنظيمية |

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V25

جدول رقم (06): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية

| وعى الضمير | السلوك الحضاري | الروح الرياضية | الكياسة | الايثار | سلوك المواطنة التنظيمية | *** مستوى معنوية 1% | |
|------------|----------------|----------------|----------|----------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| | | | | | | ** مستوى معنوية 5% | |
| القيمة | القيمة | القيمة | القيمة | القيمة | القيمة | | |
| ***0.634 | ***0.545 | ***0.688 | ***0.705 | ***0.573 | ***0.785 | R | |
| ***0.388 | ***0.281 | ***0.461 | ***0.485 | ***0.313 | ***0.608 | R²adj | |
| ***1.674 | ***1.532 | ***1.573 | 0.433 | 1.030 | ***1.203 | المعلمة الثابتة | |
| ***0.456 | 0.345 | ***0.382 | ***0.447 | 0.205 | ***0.365 | B₁ | الرضا الداخلي |
| 2.607 | 2.607 | 2.607 | 2.607 | 2.607 | 2.607 | Vif | |
| 0.212 | **0.298 | ***0.264 | ***0.377 | ***0.501 | ***0.339 | B₂ | الرضا الخارجي |
| 2.607 | 2.607 | 2.607 | 2.607 | 2.607 | 2.607 | Vif | |
| 2.203 | 2.048 | 1.998 | 1.657 | 1.990 | 1.916 | Durbin-Watson | |

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج الإحصائي SPSS v25

- الإحالات والمراجع :

- 1 محمد سعيد انور سلطان، (2004)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الاسكندرية، مصر، ص 195.
- 2 محمد سعيد سلطان، (2002) السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ص 195 - 196.

- 3 جرينبيرغ وبارون، (2004) **إدارة السلوك في المنظمات**، تعريب ومراجعة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل بسبوني، دار المريخ للنشر، 2004، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص: 232.
- 4 Frank J. Landy & Jeffrey M. Conte, (2012), **Work in the 21st century– an introduction to industrial and organizational psychology**, Fourth edition, Printed in the United States of America, , P :365.
- 5 Bektaş Ç. (2017), **Explanation Of Intrinsic And Extrinsic Job Satisfaction Via Mirror Model**, *bmij* (2017) 5(3) : 627–639 doi: <http://dx.doi.org/10.15.295/bmij.v5i3.118>.
- 6 صباح بنوناس ، أثر أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي دراسة حالة القطاع البنكي لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خيضر الجزائر، 2015/2016. ص 157.
- 7 Organ, D. W.(1988) **Organizational Citizenship Behavior the good soldier syndrome**, Leighton. Mass. Lexington Books, P: 40.
- 8 Dipaola & Michael,(2001) **Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate**, *Journal of school leadership*, Vol 11, P:430.
- 9 Nadeem Ahmed & al. **An Exploration of Predictors of Organizational Citizenship Behaviour and its Significant Link to Employee Engagement**, *International Journal of Business, Humanities and Technology*, vol.(2), No.(4), 2012, p. 100.
- 10 يوسف أسماء، (2012) **علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الاردنية**، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الاردنية، غير منشورة، ص 17- 19.
- 11 Podsakoff, N.P, & al ,(2009) **Individual and Organizational level consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta Analysis**, *Journal of Applied psychology*, 94(1), P.122 .
- 12 Podsakoff, N.P, & al ,(2009) **Op cit**, P.122 .
- 13 Williams, L.& Anderson,S.(1991) **Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in–role behavior**. *Journal of management*, 17, (1991), P 601.
- 14 Virlee & clapham, M., (2003) **the relation between leadership justice and organizational citizenship behaviors**, *Annual meeting of Midwest Academy of management*, PP.3–5.

- 15 Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983) **Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship**, Academy of Management Journal, Vol. 26, No. 4, P: 587-595.
- 16 Jehad, & al, (2011) **Job Satisfaction and Organizational Citizenship behavior: An empirical study at higher Learning institutions**, Asian Academy of Management Journal, Vol. 16, No. 2, July 2011, P: 149-165
- 17 David Jawahar, (2013) **Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Study** – India, GLOBAL JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH, VOLUME 7, NUMBER 1, P: 71-80.

18 محمد احمد الخليفة علي، (2016)، العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمعة، مجلة العلوم الاقتصادية، المملكة العربية السعودية، Vol.17(01) Journal، [/http://scientific-journal.sustech.edu](http://scientific-journal.sustech.edu).

- 19 Wael Salah El Din Mohamed, (2016) **Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Beni Suef Cement Company Employees**, Arabian Journal of Business and Management Review, cairo University; Egypt, , Volume 6 , Issue 5 . DOI: 10.4172/2223-5833.1000259.

20 الأمر رقم: 13-404 المؤرخ في: 01 ديسمبر 2013، المتعلق بإتمام قائمة المؤسسات الاستشفائية لطب العيون، الجريدة الرسمية، العدد: 63، الصادرة في: 12 صفر عام 1435 هـ الموافق لـ 15 ديسمبر 2013 م، ص 15.

21 الأمر رقم: 12-281 المؤرخ في: 19 شعبان عام 1433 هـ الموافق لـ 09 يوليو 2012 م، المتعلق بإنشاء المؤسسات الاستشفائية لطب العيون وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد: 41، الصادرة في: 25 شعبان عام 1433 هـ الموافق لـ 15 يوليو 2012 م، ص 9.

22 وثائق وملفات من المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

حنيش صلاح الدين، الباي محمد، بن علي عبد الرزاق (2019)، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، المجلد 19(العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 467-479.