



جامعة قاصدي مرباح بورقلة

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

العنوان:

المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية

بمدينة بورقلة

دراسة ميدانية بمختلف وحدات مؤسسة الحماية المدنية

أطروحة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ الدكتور: قوارح محمد

إعداد الطالب: شربي بشير

لجنة المناقشة:

الصفة	المؤسسة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة ورقلة	أستاذ	عمروني حورية
مشرفا ومقررا	جامعة ورقلة	أستاذ	قوارح محمد
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذ	غربي صبرينة
مناقشا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر " أ "	عمومن رمضان
مناقشا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر " أ "	عون علي
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر " أ "	رويم فايزة

السنة الجامعية: / 2019-2020.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اهداء

الى الوادين الكريم رحمة الله عليهما واسكنهما فسيح جنانه
والى الزوجة الفاضلة والأبناء حفظهم الله وأطال في عمرهم
والى جميع إخوتي وأخواتي، وجميع أفراد الأسرة وأبنائهم
الأصدقاء والزملاء كل باسمه
وكل من له حق علي
إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل

بشير.ش

شكر وعرافان

الحمد لله على منه وفضله وتوفيقه لإنجاز هذا العمل المتواضع،
بالتقدم بجزيل الشكر والعرافان وبأخلص التقدير والاحترام للمشرف
الفاضل لأستاذ الدكتور محمد قوارح على النصائح والإرشادات
الممنوحة لي وعلى صبره وتحمله المستمر لمختلف الإستفسارات
حول الأطروحة ولمتابعته الدقيقة لمراحل اجرائها وهذا من اجل
اتمامها وتقديمها في أجالها المحددة في شكلها العلمي المقبول،
كما اتقدم بجزيل الشكر والعرافان لأساتذة فريق التكوين على
مساندتهم وتشجيعهم الدائم لإتمام هذا العمل في صورته النهائية
الصحيحة ومدى تتبعهم لخطوات الإنجاز من حين لأخر، كما
لا تفوتني ان نشكر كل من ساعدنا وساهم معنا من قريب او
بعيد لإتمام هذا العمل وأخص بالذكر الأستاذ عمر بن طويلة.

بشير.ش

ملخص الدراسة:

أجريت الدراسة الحالية بهدف معرفة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وكذا معرفة مستوى كل من الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان، بالإضافة إلى معرفة الفروقات الموجودة باختلاف المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في السن، الأقدمية، الحالة العائلية، حيث بلغت عينة الدراسة (300) عون، اختيرت بطريقة الحصر الشامل، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الإرتباطي، وأدوات لجمع البيانات ممثلة في الإستبانة، ثم التطرق إلى تطبيق الأدوات على عينة الدراسة بعد التأكد من خصائصها السيكمترية التي أكدت صلاحيتها للإستخدام، وبعد معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (IBM SPSS 25) وتحليلها، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى مرتفع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- مستوى مرتفع للأداء الوظيفي لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- توجد علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة العائلية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي باختلاف السن لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

- عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

- عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الحالة العائلية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

وقد نوقشت نتائج الدراسة على ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة والواقع، وأختتمت بتقديم بعض المقترحات والتوصيات الموجهة للمسؤولين والباحثين.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الأداء الوظيفي، الأعوان الحماية المدنية.

Abstract:

The current study was conducted with the aim of knowing the relationship of organizational citizenship behavior with the job performance of the civil protection agents in the city of Ouargla, as well as knowledge of the level of both the job performance and the organizational citizenship behavior of the agents, in addition to knowing the differences that exist in the different demographic variables represented by age, seniority, and marital status. The study sample (300) agents, was chosen by a comprehensive inventory method, and in order to achieve the objectives of the study, the descriptive and analytical method was relied on, and tools for collecting data represented in the questionnaire, and then touched upon the application of the two tools on the study sample after verifying their psychometric properties that confirmed their suitability for use. After data processing using the statistical program (IBM SPSS 25) and its analysis, the study reached the following results:

- A high level of practicing organizational citizenship behavior for civil protection agents in Ouargla.

- A high level of job performance for the civil protection agents in Ouargla.

- There is a relationship between the behavior of organizational citizenship and the job performance of the civil protection agents in the city of Ouargla.

- There are differences in the practice of organizational citizenship behavior according to the difference in age of the civil protection agents in the city of Ouargla.

- There are differences in the practice of organizational citizenship behavior due to the difference in seniority of the civil protection agents in the city of Ouargla.

- There are differences in the practice of organizational citizenship behavior according to the different marital status of the civil protection agents in the city of Ouargla.

- There are no differences in the practice of job performance with different age of the civil protection agents in Ouargla.

- There are no differences in the practice of job performance due to the difference in seniority of the civil protection agents in the city of Ouargla.

- There are no differences in the practice of job performance due to the difference in the marital status of the civil protection agents in the city of Ouargla.

The results of the study were discussed in light of the theoretical aspect, previous studies and reality, and concluded by providing some proposals and recommendations directed to officials and researchers.

Key words:Organizational citizenship behavior; Job performance;Civil protection agents.

فهرسة المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	الإهداء
ب	كلمة شكر
ت	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
خ	فهرس المحتويات
س	فهرس الجداول
ص	فهرس الأشكال
1	المقدمة

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

5	1- إشكالية الدراسة
12	2- فرضيات الدراسة
12	3- أهداف الدراسة
13	4- أهمية الدراسة
15	5- التعاريف الإجرائية

16.....	6-حدود الدراسة.....
17	7-الدراسات السابقة.....
26	التعقيب على الدراسات السابقة.....

الجانب النظري

الفصل الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية

30	تمهيد
30	1-تعريف سلوك المواطنة التنظيمية.....
31	2-اهمية سلوك المواطنة التنظيمية.....
33	3-ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية.....
35	4-محددات سلوك المواطنة التنظيمية.....
39	5-معوقات سلوك المواطنة التنظيمية.....
40	6-اثار سلوك المواطنة التنظيمية.....
44	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

46.....	تمهيد
46	1-تعريف الأداء الوظيفي.....

47	2-اهمية الأداء الوظيفي
48	3-محددات الأداء الوظيفي
49	4-عناصر الأداء الوظيفي
50	5-انواع الأداء الوظيفي
50	6-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.....
52	7-معايير تقييم الأداء الوظيفي.....
56خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

59	تمهيد
59	1-منهج الدراسة
60	2-مجتمع الدراسة
60	3-الدراسة الإستطلاعية
64	4-وصف ادوات الدراسة.....
65	5-الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسة
73	6-الدراسة الأساسية
78	7-الأساليب الإحصائية

80 خلاصة الفصل

الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1 عرض وتحليل الفرضية الأولى.....82

2-1 عرض وتحليل الفرضية الثانية 83

3-1 عرض وتحليل الفرضية الثالثة.....84

4-1 عرض وتحليل الفرضية الرابعة.....84

5-1 عرض وتحليل الفرضية الخامسة.....85

6-1 عرض وتحليل الفرضية السادسة.....86

7-1 عرض وتحليل الفرضية السابعة.....87

8-1 عرض وتحليل الفرضية الثامنة.....88

9-1 عرض وتحليل الفرضية التاسعة.....89

2. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1-2 مناقشة وتفسير الفرضية الأولى 89

2-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثانية 92

3-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة 94

97	4-2 مناقشة وتفسير الفرضية الرابعة
98	5-2 مناقشة وتفسير الفرضية الخامسة
100	6-2 مناقشة وتفسير الفرضية السادسة
101	7-2 مناقشة وتفسير الفرضية السابعة
103	8-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثامنة
106	9-2 مناقشة وتفسير الفرضية التاسعة
108	الاستنتاج العام
110	الإقتراحات
112	مراجع
123	ملاحق
01	يبين استمارة لقياس الأداء الوظيفي لدى المحكمين
02	يبين استمارة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى المحكمين
03	يبين استمارة لقياس الأداء الوظيفي لدى المبحوثين
04	يبين استمارة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين
05	يبين الخصائص السيكومترية لادوات الدراسة
06	نتائج فرضيات الدراسة

فهرس الجداول

العنوان	الصفحة
01 يمثل توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير السن.....	61
02 يمثل توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية.....	62
03 يمثل توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية.....	63
04 يبين توزيع بنود الإستبيان للأداة المواطنة التنظيمية.....	64
05 يبين توزيع بنود الإستبيان للأداة الأداء الوظيفي.....	65
06 يبين تعديل بعض البنود الخاص بمقياس سلوك المواطنة التنظيمية.....	66
07 يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية للأداة المواطنة التنظيمية.....	67
08 يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ للأداة سلوك المواطنة التنظيمية.....	68
09 يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ للأداة سلوك المواطنة التنظيمية.....	69
10 يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية للأداة المواطنة التنظيمية.....	69
11 يبين تعديل بعض البنود الخاص بأداة الأداء الوظيفي.....	70
12 يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية للأداة الأداء الوظيفي.....	71
13 يوضح الاتساق الداخلي لأداة الأداء الوظيفي.....	72
14 يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ لأداة الأداء الوظيفي.....	73

- 15 يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لأداة الأداء الوظيفي.....73
- 16 يوضح توزيع افراد العينة الأساسية على الوحدات والمراكز المتقدمة..... 74
- 17 يمثل توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير السن.....75
- 18 يمثل توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية..... 76
- 19 يمثل توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية..... 77
- 20 يبين نتائج حساب مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان.....82
- 21 يبين نتائج حساب مستوى الأداء الوظيفي لدى الأعوان.....83
- 22 يبين نتائج اختبار معامل الارتباط.....84
- 23 يبين نتائج الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للسن.....85
- 24 يبين نتائج الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للأقدمية.....86
- 25 يبين نتائج الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة الحالة العائلية ... 86
- 26 يبين نتائج الفروق في مستوى الأداء الوظيفي بالنسبة للسن.....87
- 27 يبين نتائج الفروق في مستوى الأداء الوظيفي بالنسبة للأقدمية.....88
- 28 يبين نتائج الإختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي بالنسبة الحالة العائلية..... 89

فهرس الأشكال

العنوان	الصفحة
01 يوضح توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير السن ونسبة تمثيلهم.....	61
02 يوضح توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية ونسبة تمثيلهم.....	62
03 يوضح توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية ونسبة تمثيلهم..	63
04 يوضح توزيع افراد العينة الأساسية على الوحدات والمراكز المتقدمة ونسبة تمثيلهم.	75
05 يوضح توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير السن ونسبة تمثيلهم.....	76
06 يوضح توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية ونسبة تمثيلهم.....	77
07 يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة العائلية ونسبة تمثيلهم.....	78
08 يبين نتائج حساب مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان ونسبة تمثيله...82	82
09 يبين نتائج حساب مستوى الأداء الوظيفي لدى الأعوان ونسبة تمثيلهم.....83	83

مقدمة:

إن الوصول إلى أعلى درجات من التميز في الأداء متوقف على جودة ما تملكه تلك المؤسسات من رأس مال بشري ومعرفة إنسانية تسعى إلى تقديم سلوكات مضافة إبتكارية تزيد من فرص تكاملية للمؤسسة.

وحسب ما يؤكد "robbins" (2001) بأن المنظمات الناجحة التي ترغب في الوصول إلى مستويات عالية في الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية تكون بحاجة ماسة إلى العمال الذين يؤدون أكثر من واجباتهم الاعتيادية وإنجاز أعلى من المتوقع في الوقت الحاضر الذي يتميز بالدينامكية، وعليه فإن المواطنة التنظيمية هو سلوك يتخطى المتطلبات القانونية الرسمية، ولا يعد ضمن نظام الحوافز ويكون موجها نحو العامل والجماعة والمنظمة يعزز بشكل أو بآخر من الأداء والفعالية التنظيمية بالمؤسسة المعاصرة، ويمكنها من التكيف والبقاء لمدة طويلة. كما يشير "moorman" (1991) إلى أن المؤسسات الفاعلة تتميز بوجود عمال يقومون بأداء أعمال وواجبات أكثر مما ينص عليه الوصف الوظيفي، ودون توقع أي تقدير أو تعويض. وكما يرى روبنز، جج (robbins & judge, 2007) أن المنظمات الناجحة تتطلب موظفين يعملون أكثر من المهام المنوطة بهم، وأن يقدموا أداء أعلى من المتوقع، وخاصة في المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة، وتعتمد في عملها على فرق العمل التي يستدعي التعاون والتطوع لخدمة أعضاء الفريق.

وهذا ما أكدته العديد من الدراسات كدراسة (العامري، 2002)، ودراسة (الخييلي، 2003)، ودراسة (زايد، 2000)، ودراسة (podsakoff, 2000)، ودراسة (organ, 1995)، أن لسلوك المواطنة التنظيمية آثار إيجابية على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل فعلى مستوى المنظمة وجد أن لسلوك المواطنة التنظيمية يسهم في حسن استخدام الموارد، والتكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية، وتقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد على النشاطات الأساسية، وعلى مستوى الفرد يؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد

وتطويره ذاتيا، وعلى مستوى جماعة العمل يؤدي إلى تنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل، ويعزز من قدرة المنظمة على إستقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم عن طريق جعل المنظمة مكان عمل جذاب.

لذا يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية اليوم أحد أسس نجاح المؤسسات، كون المؤسسات التي تعتمد على السلوك الوظيفي الأساسي فقط هي مؤسسات يسهل انهيارها، ويؤكد organ أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الدور الرسمي بل لا بد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية.

وقد شملت الدراسة الحالية جانبين، الجانب النظري تمثل في ثلاثة فصول، الفصل الأول تناول تقديم موضوع الدراسة شمل على إشكالية الدراسة ومحاولة الإجابة على تساؤلاتها من خلال فرضيات مؤقتة يتم تحقيقها أو نفيها، مشيرا إلى أهمية الدراسة من جانبها العلمي والعملية وأهدافها وكذا ضبط التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة ثم إلى الدراسات السابقة العربية منها والإجنبية والتعقيب عنها.

الفصل الثاني تناول متغير سلوك المواطنة التنظيمية منطوقا إلى تعريف المواطنة التنظيمية، وأهميتها، ومحدداتها، وأبعادها، ومعوقات القيام بهذا السلوك، وفي الأخير الأثار المترتبة من جرائه، أما الفصل الثالث فتناول متغير الأداء الوظيفي، مشيرا إلى تعريف الأداء الوظيفي وأهميته، ومحدداته، وعناصره، وأنواعه، والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، إلى جانب تقييمه.

أما الجانب الميداني (التطبيقي) فضم فصلين، الفصل الرابع تناول الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثل في منهج الدراسة المستعمل، و إلى الدراسة الإستطلاعية، ووصف ادوات الدراسة بعد التأكد من خصائصها السيكومترية (الصدق والثبات)، ثم إلى الدراسة الأساسية بذكر خصائصها وطريقة إختيارها، والأساليب الإحصائية المستخدمة، أما الفصل الخامس فتناول بدوره عرض وتحليل نتائج الدراسة المتوصل إليها، ثم مناقشتها وتفسيرها على ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة والواقع.

وإنتهت الدراسة بعرض عام للنتائج المتوصل إليها مع ذكر بعض التوصيات والمقترحات، واختتمت الدراسة

بإدراج قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- التعاريف الإجرائية

6- حدود الدراسة

7- الدراسات السابقة

التعقيب على الدراسات

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الداخلي للسلوك بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمؤسسات بكفاءة وفعالية (عامر حجل، 2008)

ومنه فإن الاهتمام بتطوير وتحسين مستوى الأداء الوظيفي أصبح ضروري لأي مؤسسة ، لأنه يسهم في تحقيق الأهداف المرسومة، حيث نجده يأخذ عدة أشكال وإتجاهات، والتي من بينها الإهتمام بالعامل وتهيئته علميا وعمليا، إضافة إلى توفير ظروف عمل مناسبة ماديا ومعنويا تمكنه من إبراز قدراته ومهاراته العلمية والفنية في أداء وظائفه وعلى مستوى جيد من الكفاءة والفعالية.

(سهام، بن رحمون، 2014).

وعليه فان اداء العاملين لوظائفهم يعد عصب التطوير لأي مؤسسة كانت، حيث انه من خلال متابعة اداء العاملين يتم التطوير والتغيير والتحديث، ومن ثم العمل على تحسين قدراتهم، ولهذه العملية تأثير كبير في سلوك الشخص العامل وفي سلوك فرق العمل وجماعته، كما ان لسلوك العاملين تأثير على مستوى الأداء، حيث ان الأداء الباهر للمؤسسات لا يتأتي من الجهد الإعتيادي للعاملين فيها، ولا من التواجد فقط في اوقات الدوام الرسمية ، وإنما من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية والذي بدوره يعزز ويشجع الأداء من خلال تشجيع الألة الإجتماعية للمؤسسة، ويحفف الخلافات ويزيد من الكفاءة التنظيمية. وقد حددت ثلاثة عوامل أساسية للأداء الوظيفي ممثلة في الجهد المبذول، والقدرات والخصائص الفردية للعامل، وإدراك العامل لدوره الوظيفي، فالجهد المبذول يعبر عن درجة حماس العامل لأداء العمل، وقدرات العامل وخصائصه هي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، أما إدراك العامل لدوره

الوظيفي فهو يعبر عن انطباعات العامل وتصوراته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المؤسسة. (porter&lawler , 1975).

ذلك أن فعالية المؤسسة تعتمد على فهم المناخ السائد بها وقدرتها على معالجة المشكلات التي تظهر أثناء العمل وفعالية جماعات العمل المكونة للهيكل المؤسسي، ومدى التكامل بين قيم المؤسسة وأهداف الجماعة، فالتغيرات التي تواجه المؤسسات المعاصرة وسياقات الدور التقليدية الناشئة عن متطلبات العمل الرسمي تفرض على المؤسسات أن تكون أكثر استعدادا للإعتماد على العمال الراغبين في التغيير الناجح، لغرض دعم متطلبات العمل الرسمي بالسلوكيات الإضافية والتطوعية، لإن إعتماد المؤسسة على سلوكيات محددة بنصوص قانونية يجعل منها مؤسسة روتينية وتقليدية عاجزة عن مواجهة هذه التغيرات والتحديات المعاصرة، ذلك أن تحقيق المؤسسة لأداء متميز يتطلب من أعضائها الإبتعاد عن كل ما هو نمطي في الأداء والسلوك، وتبنيها لنظم تكون أكثر حيوية وفاعلية. (السميحات، 2007).

ومنه فرق كاتز (katz) بين نوعين من السلوك داخل المؤسسة سلوك الدور الرسمي، ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبعاً للمعايير الرسمية المقررة في المؤسسة، أما النوع الآخر أطلق عليه سلوك الدور الإضافي ويتمثل في قيام العاملين بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسمياً، مثل الإسراع بمعاونة الرؤساء والزملاء عند الحاجة، وقبول أعمال إضافية دون تدمير، وإستغلال وقت العمل وتعظيم الإستفادة منه في تحقيق أهداف المؤسسة وغيرها من السلوكيات التطوعية التي تساهم في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها.

(الزهراني، 2007).

ومن ملاحظة التطورات المتلاحقة التي تواجه المؤسسات أثارت داخل العمل وخارجه تساؤلات بحثية عديدة حول سلوكيات العمال في المؤسسات اليوم، خصوصاً مع تلاحق الإبتكارات والإبداعات السريعة،

وسرعة تطور وسائل الإتصال، مما ادى بالمؤسسات إلى الإهتمام بالموارد البشري ومخرجاته وسلوكياته الطوعية التي تذهب أبعد من الدور المطلوب أداءه، إذ أصبح المورد البشري يمثل أثن وأندر الموجودات في بيئة الأعمال للحفاظ على إستمرارية المؤسسة ونموها. (إسماعيل وآخرون، 2012).

ويعتبر المورد البشري من أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسة، فالعمال هم الذين يبتكرون ويضيفون ويجددون ويدبرون وينفذون، وما لم يكن في المؤسسة العنصر الفعال من العمال فإنها تقتقر إلى الكفاءة وإلى الأداء المتميز. (سعيد محمد، 2009).

ويلعب العنصر البشري دورا هاما في المؤسسات، حيث يعد أحد أهم العناصر في منظومة العمل التنظيمي، ويساهم من حين الى اخر في تحقيق أهدافها من خلال إرتباط ذلك بمستوى الكفاءة والحماس والثقة لدى هذا العنصر في أداء أعماله، وكذا لما تحتاجه مؤسسات اليوم إلى تضافر جهود العاملين بها بل والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والمسؤوليات الرسمية للوظيفة، لذلك أولى الفكر التنظيمي إهتماما خاصا بالعوامل المؤثرة على الإرتقاء بمستوى أداء العاملين، حيث تعمل المؤسسات الحديثة على خلق روح المبادرة والإبتكار تاركة للعاملين بها حرية التصرف، وهو ما يسمى بسلوك المواطنة التنظيمية التي تعتبر حسب أوجان (organ) بأنه السلوك التطوعي الإختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين، وبالتالي تعزيز أداء المنظمة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها. (إيمان، أحمد وكيل، 2010).

فالمواطنة التنظيمية تعكس عمليات توحيد للأهداف الشخصية والتنظيمية، بحيث يفضل العامل المصلحة العامة عن مصالحه الذاتية، وذلك من خلال حرصه على التعاون ومساعدة الآخرين والتزامه المهني وولائه للمؤسسة، بحيث تتجاوز ممارستهم المتطلبات الرسمية والتي هي ابعد من نداء الواجب، نتيجة إيمانهم العميق برسالة المؤسسة ورؤيتها. (حسين، 2007).

ويعكس مدى انضمام المؤسسة للعامل في حياته واعتبار نجاحها جزء من نجاحه، وبالتالي ما يبذله من جهد في سبيل تحقيق اهدافها لا ينتظر من ورائه تحفيزات ولا أجر بقدر ما يجعله يحقق الرضا والانتماء والرغبة في الإستمرارية بهذه المؤسسة.

وتعد المواطنة التنظيمية اهم العوامل المؤثرة في تحسين مستويات اداء العمال، وامكانية ادارة العلاقات التبادلية بين العاملين، والحفاظ على وحدة تماسكها، والإسهام بشكل فعال في تحسين قدرات وامكانيات العاملين في أداء اعمالهم. (الرقاد، 2012).

وتعتبر المواطنة التنظيمية أحد المشاعر الإيجابية التي يحملها العمال داخل بيئاتهم المهنية سواء كانت هذه البيئات في مستوى تطلعاتهم أو دون ذلك، وهي الطاقة والجهد الإضافي الذي يقدمه العمال داخل هذه المؤسسات دون أي مقابل سواء كان ماديا أو غير مادي، ويعتبر العامل أحد أهم الركائز المهمة داخل هذه المؤسسات، حيث يعتبر نجاح أي تنظيم في تحقيق أهدافه يعتمد بالأساس على ما يبذلوه هؤلاء العمال من جهد إتجاه العمل، وبدون إخلاصهم وتفانيهم لا يمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها المنشودة. (ناصر الحربي، 2006).

ومن هنا أضحت المؤسسات بحاجة ماسة إلى إيجاد مناخ يساعد العاملين فيها على العمل والإنتاج والإبداع، ليكونوا أكثر ولاء وانتماء للمؤسسات التي يعملون فيها ويساهموا في ظهور ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية، لما لهذا السلوك من أهمية كبيرة ودور فعال في نجاح المؤسسات وإستمرارها، فالدور الإضافي الذي يقوم به العمال يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وكذلك زيادة قدرتهم على أداء وظائفهم بشكل فعال (نوح، 2013، ص22)، وكذلك لن تستطيع تحقيق اهدافها ما لم يشعر عمالها في كافة المستويات الحاجة الى مستويات عالية من الأداء، وما لم يناضلو في سبيل تحقيق هذه المستويات في

نطاق الحدود الممكنة، التي تسهم في الوصول الى النشاطات الإضافية التي تحقق لهم الفاعلية وتقودهم الى الإبداع والتميز في الأداء.

وفي هذا الصدد كشفت الكثير من البحوث والدراسات السلوكية مثل دراسة كل من (محمد، 2000؛ العامري، 2003؛ virlee& clapham, 2003؛ somech& zahacy , 2000) أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثيرا كبيرا على أداء المؤسسة، يفوق التأثير الذي يحدثه السلوك الرسمي، كونه ينطوي على التجديد والإبتكار والمرونة، والتي تعد سمات أساسية لعصر التغييرات والتطورات المتلاحقة، ويظهر ذلك من خلال مساهمته في تخطي الحواجز السلبية والإنعزالية في المؤسسة وإزالة أسباب التخلف، وتوفير أسباب التقدم والرفاهية، والأسلوب الأكثر نفعاً، وتميزاً في الأداء والعمل على تحويل الطاقات الخاملة والعاجزة إلى طاقات عاملة وقادرة ومنتجة، الحفاظ على حالة التوازن في حركة تطوير المؤسسة بطريقة تلقائية ذاتية، توثيق العلاقات الأساسية بين العمال والجماعات، لإيجاد التفاعل الأفضل، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المتميز، والمساهمة في تعبئة الطاقات المادية والبشرية وتوجيهها إلى الأداء الفاعل، والمساهمة في خلق الحماس في الأداء وهذا ما يفقده العمل الروتيني والسلوكيات الرسمية مدفوعة الأجر، فضلا عن خلق الإحساس بالإنتماء للمؤسسات، وأخيرا تحقيق الفعالية التنظيمية التي تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقها، فضلا عن تحقيق الأهداف الكلية والإرتقاء بمستويات أداء متميزا (راشدي، 1992).

وتضيف بعض الدراسات كدراسة كل من العامري (2002)، والخيلي (2003)، وزايد (2000)، و (podsakoff,2000)، و (organ,1995)، أن لسلوك المواطنة التنظيمية آثار إيجابية على أداء المنظمة والعمال وجماعة العمل فعلى مستوى المنظمة وجد أن لسلوك المواطنة التنظيمية يسهم في حسن استخدام الموارد، والتكيف السريع للعاملين مع التطورات الخارجية، وتقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد على النشاطات الأساسية، وعلى مستوى العامل يؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية العامل وتطويره ذاتيا،

وعلى مستوى جماعة العمل يؤدي إلى تنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل، ويعزز من قدرة المؤسسة على إستقطاب أفضل العاملين والمحافظة عليهم عن طريق جعل المؤسسة مكان عمل جذاب.

لذا يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية اليوم أحد أسس نجاح المنظمات كون المنظمات التي تعتمد على السلوك الوظيفي الأساسي فقط هي منظمات يسهل انهيارها (زايد، 2000)، ويؤكد organ (1990) أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الدور الرسمي بل لا بد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية.

ونتيجة لإثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية، وفي ظل تزايد المطالبة بجودة الخدمات وضرورة تطوير الأداء الوظيفي، تبرز الحاجة إلى الكشف على العلاقة الموجودة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات يصفة عامة وفي مؤسسة الحماية المدنية بصفة خاصة، فهي بحاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الإهتمام بهذا السلوك والعمل على تعظيمه، وجعله واقع ملموس لسد النقص في الموارد البشرية، وفي جودة الخدمة الإنسانية والوقائية.

ولخصوصية مهام رجال الحماية المدنية ودورهم النبيل والإنساني في خدمة المجتمع وحماية الأفراد والممتلكات والوقاية من مختلف الأخطار والحد من أثارها والتخفيف من حدتها، وإسعاف المنكوبين، ولمدى تعرض عمالها لمختلف المخاطر أثناء العمل الميداني، ولحساسية المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، والتي تتطلب منهم أخذ الحيطة والحذر إلا أنه يتوقع منهم القيام بنشاطات وأدوار إضافية كمساعدة الزملاء في المهام المتعلقة بالعمل، ومنع وقوع المشكلات وتجنب أثارها، والقدرة على تحمل المخاطر والمشاركة البناءة في التطور والتجديد من ناحية الإحترافية والإخلاص والجدية في العمل، وتحمل المتاعب المؤقتة والبسيطة، والإستعداد والمزيد من الإخلاص والجدية في العمل ، والقدرة على

تحمل المخاطر والمشاركة البناءة في التطور والتجديد من ناحية الإحترافية في العمل، بالإضافة إلى التحلي بسلوكيات حضرية ووعي الضمير والروح الرياضية في العمل، لتحقيق الأهداف المنشودة.

ومن هنا انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي في الكشف عن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية

والإداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة، والذي تفرع منه التساؤلات التالية:

- ما مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة؟
- هل توجد علاقة بين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة؟
- هل توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف السن ؟
- هل توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الأقدمية ؟
- هل توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الحالة العائلية؟
- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف السن ؟
- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الأقدمية ؟
- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الحالة العائلية؟

2- فرضيات الدراسة:

- مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة.
- مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى عمال الحماية المدنية بمدينة بورقلة.
- توجد علاقة بين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة.
- توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف السن.
- توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الأقدمية.
- توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الحالة العائلية.
- توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف السن.
- توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الأقدمية.
- توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة باختلاف الحالة العائلية.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- الكشف عن العلاقة بين ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة.

- معرفة مستوى كل من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة.
- الكشف على الفروق الموجودة في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة بورقلة بإختلاف السن،الأقدمية والحالة العائلية.
- إعطاء فكرة موسعة عن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي والفائدة من ممارسة اعوان الحماية المدنية لمثل هذه السلوكيات.

4- أهمية الدراسة:

4-1- الأهمية العلمية:

- تتمثل في كونها محاولة هادفة وجادة للمساهمة في التعرف على موضوع سلوك المواطنة التنظيمية، وأثره الكبير على فاعلية الأداء الوظيفي ونجاح المؤسسة والتي تتجسد في دراستنا بمؤسسة الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- وأن تساهم هذه الدراسة في إعطاء نظرة وافية وشاملة للمتغيرات المتأثر بسلوك المواطنة التنظيمية ومن بينها الأداء الوظيفي وهذا من اجل تحقيق الأهداف المرجوة من المؤسسة.
- إعطاء هذه الدراسة نظرة كافية عن سلوكيات المواطنة التنظيمية وسلوكيات الأداء الوظيفي وتعزيزهما ضمن مخطط التنمية من جهة، والعمل على الحد من المعوقات التي تقف حائلا أمام ممارسة هذين السلوكين من جهة أخرى.
- تتمثل في ابراز دور مؤسسة الحماية المدنية بمدينة ورقلة في زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعمال فيها من خلال حرصها على تعزيز تطبيق اسس سلوك المواطنة التنظيمية بين عاملها.

4-2- الأهمية العملية:

- تتجلى أهمية الدراسة الخاصة باعوان الحماية المدنية في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية كون لهذه الفئة من دور كبير يخدم المجتمع وتعاملهم الدائم مع التدخلات الميدانية (لإنقاذ والإسعاف والتدخلات...) حيث تساعد هذه السلوك وتعطيهم صورة واضحة لبناء ثقافة تنظيمية جديدة تنمي لدى الأعوان قدرة الإبداع والابتكار.

- تغرس ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بإدراك الحسي اتجاه المواقف الطارئة مما يقلل من الأخطاء الناجمة عن حدة المواجهة والتصرف المناسب وفي الوقت المناسب وتزيد من مستوى رضاهم عن العمل ويعزز مستوى شعورهم بالانتماء للمؤسسة.

- ومن شأن هذه السلوكيات الإضافية تقديم لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة التوليفة المناسبة للمهنة بإنجاز المهام المتفق عليها والمهام التي لم يتفق عليها.

- تساهم هذه السلوكيات الإضافية في تسهيل أنشطة اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة في تحقيق الأهداف العامة بأقل تكلفة مقارنة بالأساليب الأخرى.

- الإستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة كل المسؤولين في مؤسسة الحماية المدنية بمدينة ورقلة باهمية هذين السلوكين.

- إتاحة للباحثين اخرين بإجراء دراسات مستقبلية.

5- التعاريف الإجرائية للمتغيرات الدراسة:

1-5 المواطنة التنظيمية:

التعريف الإجرائي: هي مجموع السلوكات والممارسات التطوعية الاختيارية للأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة والتي تتجسد في روح التعاون والتكافؤ داخل التنظيم والتي لا تتدرج تحت نظام الحوافز الرسمية في الوحدة والهادفة إلى تعزيز الأداء، والممثلة في:

- **الإيثار:** وهو نمط من أنماط السلوك الذي يقوم به اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة لمساعدة زملائهم بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلة مرتبطة بالعمل داخل الوحدة.

- **الكياسة:** وهو السلوك الذي يحرص عون الحماية المدنية بمدينة ورقلة فيه من منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الزملاء والقيام بمشكلات معهم.

- **الروح الرياضية:** وهي رغبة عون الحماية المدنية بمدينة ورقلة الشخصية في التسامح وقدرته على تحمل المشكلات والمهمات الصعبة مهما كانت بسيطة أو مؤقتة دون تذمر أو شكوى والعمل على إدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز المهمة.

- **السلوك الحضاري:** وهي المشاركة البناءة والمسؤولة لعون الحماية المدنية بمدينة ورقلة من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة الغير رسمية، وقراءة مذكرات الوحدة وإعلاناتها، وتأدية العمل بشكل يساعد في المحافظة على سمعة الوحدة.

- **وعي الضمير:** وهو سلوك تقديري من قبل عون الحماية المدنية بمدينة ورقلة يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للوحدة في مجال الحضور واحترام الأنظمة واللوائح والعمل بجدية.

5-2 الأداء الوظيفي:

التعريف الإجرائي: هي تلك الأعمال التي يمارسها اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة المتمثلة في الجهد المبذول وإدراك الدور وامتلاك القدرات والإمكانيات والتي تحقق في الأخير الأهداف المسطرة.

- الجهد المبذول: هو يعكس درجة انسجام اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة لأداء عملهم، ويمثل حقيقة درجة دافعيتهم وحماسهم لأداء عملهم.

- إدراك الدور: ويمثل تصورات اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وانطباعاتهم عن الأنشطة التي يتكون منها عملهم وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دورهم في الوحدة.

- القدرات والمهارات: تمثل قدرات اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة المكتسبة أثناء مراحل العمل وكذا خبراتهم السابقة، والمهارات المتوفرة لديهم والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

6 - حدود الدراسة:

الحدود البشرية: والمتمثلة في اعوان مؤسسة الحماية المدنية بمدينة ورقلة، الموزعة على وحداتها ومراكزها.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة من بداية شهر سبتمبر الى نهاية شهر نوفمبر من السنة الجامعية 2019/2018.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة بمختلف وحدات مؤسسة الحماية المدنية بمدينة بورقلة المتمثلة في (الوحدة الرئيسية ورقلة، الوحدة الثانوية المخادمة، الوحدات المتقدمة القصر، بني ثور، عين البيضاء).

7-الدراسات السابقة:

الدراسات الخاصة بالمواطنة التنظيمية:

- دراسة عبد المليح نقبيل(2019): بعنوان النسق القيمي وعلاقته سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة (ورقلة، الجزائر، وهران، قسنطينة)، عينة الدراسة بلغت (422) أستاذًا، استعمل المنهج الوصفي التحليلي المقارن، توصلت الدراسة الى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عند الأستاذ الجامعي كان مرتفعًا.

- توجد علاقة بين النسق القيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

- دراسة محمد شفيق سعيد المصري(2015): بعنوان الإنغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، هدفت الدراسة الى التعرف على الإنغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، عينة الدراسة بلغت (285) طبيبا، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية التطبيقية، استعمل المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، استخدمت الإستبانة كاداة لجمع البيانات، توصلت الدراسة الى نتائج من بينها:

- ارتفاع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء.

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمتغيرات الجنس، الحالة الإجتماعية، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي.

- دراسة الشوا(2015): بعنوان العلاقة بين الذكاء العاطفي سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في بنك فلسطين بمحافظات غزة، هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في بنك فلسطين بمحافظات غزة،

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، استعملت الإستبانة لجمع المعلومات، عينة الدراسة بلغت (250) عامل، كانت من نتائجها:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة مرتفع.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تغزي للمتغيرات الديموغرافية السن، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي.

• دراسة عاشور لعور (2014) بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بالأردن في ضوء متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، هدفت الى التعرف على تأثير التمكين النفسي على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية سكيكدة، استعمل المنهج الوصفي التحليلي، عينة الدراسة بلغت (80) فرد من الحماية المدنية، توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد العينة مرتفعا.

- لا توجد فروق في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تغزي متغري السن، وسنوات الخدمة.

• دراسة معمري حمزة (2014): بعنوان العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، بلغت عينة الدراسة (280) استادا، اعتمدت على المنهج الوصفي، واستعملت الإستبانة لجمع البيانات، اظهرت نتائج من بينها:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء مرتفع.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في المتغيرات السن، الجنس، الأقدمية.

• دراسة الشريفي (2011): بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بالأردن في ضوء متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، هدفت الى البحث عن سلوك المواطنة التنظيمية لدى

معلمي المدارس الثانوية بالأردن في ضوء متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، بلغت عينة

الدراسة من (30) مدير ومديرة و(150) معلمة ومعلم، تم اختيارهم عشوائيا، توصلت الدراسة:

- ان ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين جاءت متوسطة.

- هناك فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزي متغير الخبرة، الجنس.

- لا توجد فروق تعزي متغير المؤهل العلمي.

• دراسة السعود(2008): بعنوان التعرف على مستوى السلوكيات التطوعية لدى اعضاء الهيئات

التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، هدفت الى التعرف على

مستوى السلوكيات التطوعية لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقتها ببعض

المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الرتبة، نوع الكلية)، عينة الدراسة بلغت (278) عضو، تم إختيارها

بطريقة العشوائية العنقدية ، توصلت الى النتائج:

- ان درجة ممارسة سلوك التطوع التنظيمي من وجهة نظر رؤساء اقسامهم جاءت متوسطة.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي للمتغير الجنس والرتبة.

- لا توجد فروق تعزي لمتغير نوع الكلية.

• دراسة محارمة (2008): بعنوان التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية

القطرية، هدفت الى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية،

بلغت عينة الدراسة (266) موظفا، استخدمت الأستبانة لجمع البيانات، واستعمل المنهج الوصفي

التحليلي، اظهرت الدراسة نتائج من بينها:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة.

- يوجد اختلاف في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزي متغيري الجنس، الأقدمية.

• دراسة السحيمات (2007): بعنوان التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، هدفت الى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، أستخدم المنهج الوصفي الإرتباطي، تكونت عينة الدراسة من (300) مديرا ومديرة، و(300) معلما ومعلمة، تم إختيارهم بطريقة الطبقة العشوائية، كانت من نتائجها

- درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام كانت مرتفعة.

- أن مستوى الأداء الوظيفي بشكل عام كان مرتفع.

- وجود علاقة إرتباطية بين درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن ومستوى أدائهم الوظيفي من وجهة مديري مدارسهم.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير المؤهل العلمي.

• دراسة أحمد بن سالم العامري (2003): بعنوان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة الى توضيح اهمية ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة المملكة العربية السعودية، عينة الدراسة بلغت (250) مديرا من مختلف المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة في مدينة الرياض، اسفرت نتائج الدراسة من بينها:

-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متدنية.

-توجد ارتباط قوي بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية.

• دراسة العامري(2002): بعنوان التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، الرياض، السعودية، هدفت الى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة،

الرياض، السعودية، وتوضيح أهميته للمنظمات الصحية والكشف عن مستواه في المستشفيات

الحكومية، عينة الدراسة (139)، استخدم المنهج المسحي، توصلت الى النتائج:

- وجد ان سلوك المواطنة التنظيمية متوفر في هذه المستشفيات بدرجة متدنية.

- توجد فروق بين العرب والإجانب في بعض ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

• دراسة خليفة (1997): بعنوان تحديد مدى انتشار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات الحكومية

بدولة الإمارات العربية المتحدة، هدفت الدراسة الى التحديد مدى انتشار سلوك المواطنة التنظيمية في

المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، بلغت عينة الدراسة (360) مرؤوسا، و(52) من

مشرفيهم ممن يعملون في (10) منظمات حكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، افسرت الدراسة

عن نتائج من بينها:

-تدني في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

الدراسات الخاصة بالأداء الوظيفي:

• دراسة رمزي فوزي محمد ابوغزالة (2017):

بعنوان ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالأدائهم الوظيفي من وجهة نظر

العاملين في محافظة العاصمة عمان، هدفت الدراسة لإستقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء

الوظيفي، استخدم المنهج الوصفي الإرتباطي، استعمل الإستبانة لجمع البيانات، اظهرت النتائج:

- مستوى الأداء الوظيفي جاء مرتفع.

-توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تغزي متغير الجنس، سنوات الخبرة. عدم

وجود فروق تعزي متغير المؤهل العلمي والتخصص.

• دراسة وليد بن صالح السبيعي (2016):

بعنوان علاقة بين التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، عينة الدراسة بلغت (288) موظف، تم اختيارها بطريقة العشوائية، استعمل المنهج الوصفي، والإستبانة لجمع البيانات، توصلت النتائج:

- الى ان واقع جهود تحسين الأداء العاملين بالمديرية جاء بمستوى متوسط.

-توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغير العمر.

• دراسة الشياب (2016): بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس

الثانوية بمحافظة اربد، هدفت الدراسة التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة اربد، عينة الدراسة بلغت (95) مديرا ومديرة، استعملت الإستبانة لجمع البيانات، توصلت النتائج من بينها:

- مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة كبيرة.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغيري الجنس، المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغير سنوات الخبرة.

• دراسة قسبي (2015): بعنوان محددات الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي، هدفت الدراسة

التعرف على محددات الأداء الوظيفي، أستخدم المنهج الوصفي، معتمدا على الإستبانة لجمع

البيانات، أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في الثقافة

التنظيمية، الإتصال التنظيمي، التدريب والحوافز على الأداء الوظيفي.

- دراسة المرازيق (2015): بعنوان كفاءة مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين، هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن درجة كفاءة مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين، أستخدم المنهج الوصفي الإرتباطي، الأستبانة في جمع البيانات، عينة الدراسة بلغت (304) معلمة ومعلم، تم إختيارهم بالطريقة العشوائية، افسرت الى النتائج
 - بان مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة.
 - لا توجد فروق باختلاف الجنس، السن، والحالة الإجتماعية، والمؤهل العلمي.
 - توجد فروق تعزي متغير الخبرة.
- دراسة الحلابية (2013): بعنوان اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام بالأردن ، هدفت الدراسة الى التعرف على اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام بالأردن، اعتمدت الأستبانة في جمع البيانات، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، اظهرت النتائج:
 - مستوى الأداء جاء بدرجة متوسطة.
 - وجود فروق ذات دالة احصائية تعزي الجنس والوظيفية.
- دراسة الخالدي(2008): بعنوان مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلمهم، هدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلمهم، استخدم المنهج الوصفي، عينة الدراسة مكونة من (270) معلما و(219) معلمة، أظهرت النتائج:

- مستوى الأداء الوظيفي كان بصورة عامة مرتفعا.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغيرات الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

الدراسات الأجنبية:

• دراسة (Kum , 2014):

- هدفت الدراسة الى البحث في العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتحسين خدمة العملاء، وقد تم تطبيق الدراسة على العاملين في سلطة الجمارك الهندية، وتوصلت الدراسة:
- الى أن سلوك المواطنة التنظيمية متوفر بشكل كبير لدى العاملين في سلطة الجمارك الهندية.
- وان سلوك المواطنة التنظيمية لها فاعلية في التقليل من دوران الوظيفي والتقليل من شكاوى العملاء.
- وان سلوك المواطنة التنظيمية لها دور في تحقيق ازدياد نسبي في كمية وجودة الأداء والكفاءة التشغيلية.

- دراسة Podsakoff (2009): بعنوان اثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سوى على مستوى الفرد او التنظيمي، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سوى على مستوى الفرد او التنظيمي، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بلغت عينة الدراسة (168) موظف، و(38) منظمة تعمل في الولايات المتحدة، توصلت النتائج من بينها:
- وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية ومخرجات المستويات الفردية.
- وجود ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية ومخرجات المستويات التنظيمية.

• دراسة Angela L. Zacharias (2008):

هدفت الدراسة الى تحديد مدى أهمية سلوكيات الدور الإضافي المرتبطة بالأداء التنظيمي، توصلت الدراسة الى النتائج:

- وجود اختلاف لسلوك المواطنة التنظيمية بالإختلاف الحالة الإجتماعية، السن، الخبرة.

- عدم وجود اختلاف لسلوك المواطنة التنظيمية بالإختلاف المؤهل العلمي، الراتب الشهري.

• دراسة Chang&Gong (2008): بعنوان تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء، دراسة ميدانية

شركات في الصين ، هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء، دراسة ميدانية شركات في الصين، وجمعت العينة من (445) شركة في الصين، طبقت المنهج المسحي، كانت من نتائجها ان هناك تأثير إيجابي لسلوك المواطنة التنظيمية على المخرجات التنظيمية، أي أن لسلوك المواطنة التنظيمية له تاثير إيجابي على نظام ومستوى الإنتاجية.

• دراسة Min-Huei (2006):

هدفت الدراسة إلى شرح كيفية تحسين سلوك المواطنة التنظيمية، وكيفية وضع خطة للحصول على سلوك مستمر من خلال النظام الرسمي والنظام الغير رسمي في بيئة العمل، استعمل المنهج الوصفي التحليلي، الأستبانة في جمع البيانات، عينة الدراسة بلغت (290) فرد، كانت من نتائجها:

- ان سلوك المواطنة التنظيمية يرتبط بشكل إيجابي لمؤشرات الفردية، والأداء التنظيمي.

• دراسة Mackenzie, El Al (1999):

هدفت هذه الدراسة إلى الإهتمام بتحليل العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتقييم الأداء رجال البيع، وقد شملت الدراسة (573) من رجال البيع، أستخدم المنهج الوصفي، توصلت الدراسة إلى ان نتائج منها:

- تقييم الأداء للرجال البيع تتأثر بدرجة كبيرة بالتفاعل بين مكونات سلوك المواطنة التنظيمية
- تقييم المدير للعاملين لا يتوقف فقط على الأداء الوظيفي، ولكن يمكن أن يتأثر أيضا ببعض مكونات سلوك المواطنة التنظيمية.

- دراسة Chen&Sego (1998): بعنوان دور سلوك المواطنة التنظيمية في دوران العمل، هدفت الدراسة على دور سلوك المواطنة التنظيمية في دوران العمل، أشتملت العينة (205) مشرف وموظف في (11) شركة في الصين، طبقت في هذه الدراسة المنهج الوصفي، كانت من نتائجها - وجود إستعداد لترك العمل لدى الموظفين الذين لا يتمتعون بدرجة سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الباحث الدراسات السابقة العربية والأجنبية في المجالين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي، ترى جميع الدراسات أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في تحقيق الأداء المتميز، وفي بناء مناخ تنظيمي تعاوني إيجابي تسوده علاقات التعاون والمشاركة وتشجيع الإبداع والتميز، على الرغم من تنوع واختلاف المجتمعات الدراسة، (قطاعات حكومية عامة، قطاعات صناعية، التعليم بطواره المختلفة...)، وقد تباينت في طريقة تناولها لموضوع الدراسة، فكان كل باحث يتناول دراسته وفقا لرؤيته البحثية، منطلقا من تساؤل رئيسي، وأهداف معينة، هذه الإختلافات كانت ميزة في حد ذاتها، لكونها مدت الباحث العديد من المعارف والأفكار المتنوعة حول موضوع الدراسة. وما مميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، انها وفي حدود علم الباحث اول دراسة محلية استعرضت المتغيرين معا وفي مجتمع مخالفا للدراسات السابقة.

وبشكل عام يمكن القول بان معظم نتائج هذه الدراسات كانت مفيدة، ومثرية للدراسة الحالية، لا سيما في تصميم الأدوات المستعملة في الدراسة كالدراسات السحيمات (2007) Podsakoff (2009)، المرزايق (2015)، الخالدي (2008)، وفي المنهج المتبع المناسب كالدراسات معمري (2014)، دراسة، Chang&Gong (2008)، دراسة الشوا (2015)، وفي صياغة بعض الفرضيات المتعلقة بالدراسة، كدراسة وليد بن صالح السبيعي (2016)، كدراسة المرزايق (2015)، اما بخصوص تفسير النتائج فلقد استعان الباحث ببعضها نذكر من بينها دراسة السحيمات (2007)، ودراسة Angela L. (2008) Chang&Gong، ودراسة El Al Mackenzie, (1999)، ودراسة Angela L. (2008) Zacharias.

وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة بمقارنتها مع الدراسة الحالية من النتائج المتوصل اليها، والوقوف على اوجه الأختلاف والاتفاق بينهم، وفي الأخير يامل الباحث ان تمثل هذه الدراسة الحالية اضافة علمية، وان تساهم مفاهيمها في تحسين الأداء الوظيفي، وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات الجزائرية.

الجانب النظري

الفصل الثاني

سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

- 1- تعريف سلوك المواطنة التنظيمية
- 2- اهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- 3- ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- 4- محددات سلوك المواطنة التنظيمية
- 5- معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
- 6- اثار سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المؤسسة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية المؤسسة في تفاعلها بيئياً واجتماعياً والسعي لرفع مستوياتها من حيث الكفاءة والفعالية في الأداء الوظيفي، ذلك أن سلوك المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك، ومدعماً له بمقومات إضافية.

1- تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

تعريف ارقان (Organ,1977) على أنه: " ذلك الجهد التعاوني الذي يقوم به العاملون " ثم تلتها بعد ذلك التعريفات التالية.

عرفها (Konovsky& Pugh, 1996) على أنها تلك السلوكيات التي يؤديها الموظف طواعية والتي تتعدى حدود الواجبات الوظيفية والتي لا تدخل ضمن نظام المكافآت الرسمي".
في حين عرفها (Pukta,1999) على أنها " سلوكيات إضافية تطوعية تسهم في تحقيق المناخ المناسب".

كما عرفها (Robbins,2005) بأنها السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي إلى زيادة فاعلية المؤسسة ".

وعرفها (William& et al,2002) على أنها "سلوك وممارسات أولئك العاملين الذين يسهمون في فاعلية المؤسسة، وتحريك نشاطاتها من خلال التعاون الإنساني فيما بينهم ".

ويرى (Piercy et al,2006) أنها "سلوكيات مرتبطة بالعمل ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي وهي لا ترتبط بنظام المكافآت الرسمي، كما أنها تقود وتدعم فاعلية المؤسسة ".

وقد عرفه (Zhang et al,2011) على أنه " مجموعة التصرفات التي تهدف إلى تقديم المساعدة

وظهور علامات سلوكية غير مطلوبة على المستوى الرسمي ولكنها تكون ذات فائدة للمؤسسة".

ويتضح من التعريفات سالفة الذكر أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي:

- سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري، طوعي ينبع من الدور الإضافي الذي يمكن أن يضطلع به العامل في العمل.
- أنها سلوكيات ليس الهدف منها إشباع منفعة شخصية.
- أنها سلوكيات تشجع على الانخراط في المؤسسة.
- هي سلوكيات لا ينتظر العامل مقابلها مكافأة تنظيمية كما أن العامل لا يعاقب على عدم ممارستها.

ويمكن ملاحظة أيضا انها تتضمن نوعين من السلوكيات (Organ,1988; Erturk,2007)

- سلوكيات والتي يمارسها العامل طواعية مثال ذلك مساعدة الزملاء في العمل، تقديم مقترحات لتحسين أداء المؤسسة.
- سلوكيات والتي يتمتع العامل عن ممارستها طواعية وتلك السلوكيات تسمى بجودة الامتناع ومن أمثلها تصيد الأخطاء في أعمال الآخرين، عدم تحمل بعض الشاحنات البسيطة في مكان العمل.

2- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

حظي سلوك المواطنة التنظيمية باهتمام واسع في مجال البحوث الميدانية خلال العقود الماضية

لما له من آثار ايجابية كبيرة في نجاح المؤسسة واستمرارها في بيئة العمل التنافسية.

ولتوضيح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها على مخرجات العمل داخل المؤسسة، فقد أشار كل من باولر (Bowler 2006) إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للعمال من خلال توفير القدرة على الإبداع والابتكار عن طريق تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل العمال، إذ يعزز الدافع لانجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة، كما يوفر الفرصة للعمال لاختيار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهماتهم ومشاركاتهم في اتخاذ القرارات.

في حين أشار لاديبو (Ladebo, Olugbenga, 2004) إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمؤسسة من خلال انخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي وازدياد معدلات الأداء وتحسين الإنتاجية وازدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية بالإضافة إلى تعزيز الثقة المتبادلة والرضا بين العمال وتخفيض الصراعات السلبية في المؤسسة. وتتبع أيضا أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الايجابية التي يمكن أن تحققها للمؤسسة، فلقد لخص الباحثون الأهمية الايجابية لسلوك التطوع التنظيمي بما يلي:

- يؤدي إلى تحقيق العبء المادي عن المؤسسات بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقررا أن تتحمله المؤسسات في توظيف بعض العاملين للتوسع في خدماتها والتميز في أدائها.
- يزيد في مستوى الحماس في الأداء.
- يزيد من مستوى الرضا عن العمل، ويعزز مستوى شعور العمال بالانتماء لمؤسساتهم.
- يتيح الفرصة لممارسة السلوكيات من حيث اختيار العامل لنوع النشاط الذي يرغب المشاركة فيه، أو التوقف عنه.
- يوطد العلاقات بين العمال والجماعات مما ينعكس ايجابيا على الأداء المتميز.

وأشار كل من الرقاد وأبو دية (2012)، أن الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية يتبلور بالنتائج الإيجابية للمؤسسة من العلاقات الداخلية إلى الناتج الكلي والأهداف الكلية فهو ينظم العلاقات التبادلية بين العمال ويحافظ على وحدة المؤسسة وتماسكها كما يساهم في تطوير وتحسين الأداء وتعزيز كفاءة المؤسسة، وهذا يزيد من حجم المخرجات وتحقيق النجاح والتميز لما من سلوك المواطنة التنظيمية من مرونة، والخروج عن الدور الروتيني مما يحفز على الإبداع والانتماء وحب العمل.

في حين قدم المصري، (2015) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي:

- تخفيف العبء المادي عن المؤسسات فهو إضافة حقيقية لمواردها، بحيث يسمح بتوجيه ما كان مقرراً أن تتحمله المؤسسات من توظيف لبعض الموظفين للتوسع في خدماتها والتميز في الأداء.
- خلق الحماس في الأداء وهذا ما يفنقه العمل الروتيني.
- يتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه.
- يزيد من فاعلية وكفاءة العامل في العمل. (المصري، 2015)

3- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

يتناول الباحثون والمهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من أوجه مختلفة، فهناك من يرى بأنه يمثل بعدين أساسيين وهناك من يرى بأنه يتضمن خمسة أبعاد رئيسية، لكن هذين الاتجاهين غير متناقضين بل متكاملين، فالذين يرون أن هذا المفهوم يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون مقولة التيار الآخر الذي يحددها بخمسة أبعاد لأنهم يرون أن هذه الأبعاد الخمسة يمكن إدراجها من خلال هذين البعدين.

البعدان الأساسيان لسلوك المواطنة التنظيمية حسب رأي الاتجاه الأول هما بعد تنظيمي والآخر فردي بمعنى أن هناك سلوكا تطوعيا يهدف إلى خير المؤسسة والارتقاء بأدائها والعمل على بقاءها، وسلوك تطوعي آخر يهدف لمساعدة العاملين في المؤسسة للقيام بأعمالهم والتعاون معهم، وهو في النهاية يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ككل (Bolon,1997).

التقسيم الآخر لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية يقوم على أساس خمسة أبعاد رئيسية وهي:

- الإيثار: وهو عبارة عن سلوك إختياري يقوم به العامل طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، مساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب (Schnake&Dumler,2003).
- الكياسة: ويعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم (خيرة برف،2007).
- الروح الرياضية: وتعكس مدى تحمل العامل لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل (Padsakoff et al,2009)
- السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة والمسؤولة في إدارة أمور المؤسسة والاهتمام بمصير المؤسسة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المؤسسة وإعلاناتها، وتأييد العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة. (Padsakoff et al,2009).
- وعي الضمير: ويمثل سلوك العامل التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح والأنظمة، واستراحات العمل بجدية. (حواس،2003).

وقد صنف ((Virlee & Clapham,2003 الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي:

- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو العمال ويشمل هذا السلوك كلا من الإيثار واللياقة والالطف.

- سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المؤسسة ويشمل هذا السلوك على كل من وعي الضمير والروح الرياضية، والسلوك الحضاري.

ويرى (العامري،2003) هذه الأبعاد الخمسة تمثل الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها وحتى تعريفاتها الإجرائية بالمقابل هناك شبه اتفاق بين الباحثين مؤخرا على أن هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.

4- محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد أقيمت العديد من الدراسات والأبحاث من طرف الباحثين بغرض التعرف على أهم الأسباب التي تقف خلف ظهور أو اختفاء سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات، ومن أهم العوامل التي كشفت عنها هذه الدراسات كانت كما يلي:

- الرضا الوظيفي:

وقد أجريت العديد من الدراسات للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وخرجت معظم هذه الدراسات بنتيجة مفادها أن هناك علاقة إيجابية معنوية بين هذين المتغيرين كدراسة خليفة(1998) وداراسة زايد، (2000) ودراسة (Paille, 2010)، وأكدت هذه الدراسات أن الرضا الوظيفي يعد أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية.

- **الولاء التنظيمي:**

لقد أخذت دراسة تأثير الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بعدا كبيرا في أدبيات الإدارة والسلوك الإداري مؤخرا وأفضت إلى الكثير من الدراسات الميدانية لمعرفة طبيعة ودرجة العلاقة بينهما، حيث يقول (Bolton,1997) بأن الولاء يحدد الاتجاه السلوكي عندما تكون التوقعات من نظام الحوافز قليلة، كما أنه مسؤول عن السلوك الذي لا يعتمد أساسا على المكافأة والعقاب، وبالتالي فإن سلوك الإيثار عند العامل يشير إلى شدة ولاء العامل إلى المؤسسة التي يعمل فيها، فهناك دراسات وجدت علاقة إيجابية قوية بين الاثنين كدراسة (Cohen&Liu,2011) ودراسة (حواس،2003).

- **العدالة التنظيمية:**

يقصد بالعدالة التنظيمية المدركة ميل العاملين لمقارنة حالتهم مع حالة زملائهم الآخرين العمل، أو إدراكات العاملين للعدالة في مكان العمل، أي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمؤسسة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل (العطوي،2007).

- **القيادة الإدارية:**

إن القيادة هي عملية توجيه لأنشطة جماعة ما بغرض إنجاز أهداف المؤسسة، كما أنها استخدام القوة والنفوذ للتأثير في سلوك الآخرين أو العمال حتى يقومون بتحقيق أداء متميز وأفضل عما هو الحال في ظل الظروف العادية، فالقيادة إذن استخدام القوة والنفوذ للتأثير في أفكار وآراء وتصرفات الآخرين وبطريقة تجعلهم يحققون أداء مرتفعا. (الخشروم وآخرون،1992).

إذن فسلوك المواطنة التنظيمية يتعاضم في ظل القيادة التحويلية القائمة على التأثير الكرزماطيكي للقائد، والتشجيع الإبداعي والدافعية الإلهامية والاهتمام بالحاجات الفردية للمرؤوسين فهذه الخصائص تشكل الأرضية التي تنمو ويزدهر فيها السلوك التطوعي.

- عمر العامل:

بينت بعض الدراسات (Wanger&Rush,2000) (Roberson&Strickland,2010) (أبوجاسر،2010) أن لعمر العامل تأثيرا واضحا على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فقد اتضح أن العمال صغار السن تقريبا يظهرون هذا النوع من السلوك لأسباب تختلف عن تلك التي تجعل العمال كبار السن يمارسون مثل هذه الأدوار الإضافية التطوعية فعمر العامل يحدد نظريته للعمل وبالتالي نجد أن كبار السن يتمتعون بحاجات أقل للإنجاز وتحقيق الذات وأكبر للانتماء الاجتماعي والعلاقات الإنسانية من صغار السن نسبيا الأمر الذي يؤثر على توجهاتهم نحو أنفسهم والآخرين وبالتالي العوامل التي تؤدي إلى ظهور سلوك المواطنة التنظيمية عند العمال تختلف باختلاف أعمارهم.

- مدة خدمة العامل:

لقد أثبتت البحوث الميدانية (Organ& Rayan,1995)(Chiu &Tsai,2006)(الخميس،2001) أن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية فقد تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة ويعود السبب إلى أن الموظف الجديد لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوبة منه إنجازها وبالتالي فإنه يحددها بشكل واسع لكن ما إن يتكيفوا مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة عدم التأكد والغموض عندهم حتى يصبحوا أكثر قدرة على تحديد أدوارهم بدقة مما يترتب عليه قلة النشاطات الإضافية التطوعية التي يقومون فيها .

- الدوافع الذاتية:

يقصد بالدوافع الذاتية حاجات العامل الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية، فهي القوى الداخلية المحركة للعامل للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية حيث تقوم عملية الحفز هنا على أساس العمل نفسه. (العامري، 1998).

وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام العامل في الأخير بالانخراط في ممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الموصوف له رسمياً في مؤسسته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك، وبالتالي يمكن القول إن العامل الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالاً أكثر من غيره ممن يفتقر إليها إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأنها تساهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق الذات (العامري، 2003).

- الثقافة التنظيمية:

تمثل الثقافة التنظيمية مجموعة من الأمور والممارسات المنفق عليها من الجميع والتي تميز مؤسسة من أخرى، وهذه الأمور التي يشترك فيها الجميع ما هي إلا الصفات التي لها وزنها وقيمتها في المؤسسة (عسكر، 2005).

والثقافة التنظيمية بهذا المعنى تؤثر في سلوك العمال سواء الموجودين في المؤسسة منذ فترة طويلة أو الأعضاء الجدد، وبالتالي فإن تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لمثل هذا النوع من السلوك فإذا كان السائد في المؤسسة أن يمارس العمال أنماطاً من السلوكيات التطوعية ويشجعون على القيام بذلك فإن الجميع سيتأثرون بذلك وينعكس ذلك على سلوكهم وأفعالهم، أما إذا كانت القيم التنظيمية تؤكد على أن يقوم العامل بما هو مطلوب منه فقط وأي أدوار أخرى ينظر إليها

بعين الشك فسيكون حجم الممارسات التطوعية محدودا للغاية، يعني أن الثقافة التنظيمية تؤثر سلبا أو إيجابا على سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة (خيرة، براف، 2007).

5- معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:

إن عدم مساهمة العمال في مؤسساتهم بسلوكيات الدور الإضافي تعود إلى مجموعة من المعوقات تشمل النقاط التالية:

- عدم إشراك العمال في القرارات التي تهتم المؤسسة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة.
- عجز ثقافة المؤسسة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة العمال وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية، مما ينعكس على تميز أدائهم.
- عدم إتاحة الفرصة للعمال للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم اتجاه وظائفهم، مما يقف عائقا أمام العمال للقيام بسلوكيات غير محسوبة.
- افتقار معظم المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية. (Dimitriades, 2007)

ويرى (عبد الغني، 2001) أن هناك معوقات أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال وهي:

- فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة والاعتراب، وعدم الرضا والدافعية للعمل.
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم

الاستقرار الإداري والوظيفي.

ولفادي تلك المعوقات السابقة على المؤسسات إعادة النظر في بعض الأمور التنظيمية من بينها، وكما جاءت في دراسة (Karam,2011) فإن التغلب على هذه المعوقات السابقة يستدعي اهتمام المؤسسات بما يلي:

- تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى العمال لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية.
- سعي القيادات الإدارية للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات العمال الإضافية مثل معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة.
- السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين وعدم التركيز على العلاقات الرسمية.
- أن تتسم القادة بالوعي في إتاحة الفرصة للعمال الجدد للانخراط اجتماعيا بالمؤسسة، مما يحفز العمال للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمؤسسة النجاح وفاعلية الأداء.
- التركيز على حاجات العمال وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمؤسسة.

6- آثار سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد كشفت الكثير من البحوث والدراسات السلوكية، أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثير كبير على أداء المؤسسة العامل وجماعة العمل، كما تكمن هذه الآثار من خلال الوظائف والأدوار التي تؤديها سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال المحاور الآتية:

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء التنظيمي:

فعلى مستوى المؤسسة وجد أن سلوك المواطنة التنظيمية يساهم في تحقيق كفاءة والفاعلية التنظيمية من

خلال:

- تقوية رابطة الزمالة لتعزيز الإنتاجية الإدارية، كتطوع العاملين في المؤسسة لمساعدة العامل الجديد أو مساعدة بعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الأداء من خلال تبادل واكتساب مهارات وخبرات فنية وسلوكية وإدراكية جديدة مما يجعل العمال أكثر إنتاجية وفي أسرع وقت ممكن، أو من خلال تقديم اقتراحات قيمة لتحسين الوحدة الإدارية وتجنب خلق المشاكل لزملاء العمل، وكذا انتشار السلوكيات المرغوبة في العمل.

- من خلال تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على مستوى الإدارات المختلفة، حيث أن الحرية في

ممارسة

الإبداع والابتكار وإفساح المجال للعاملين لتقديم المقترحات التي من شأنها أن تساهم في دعم وتطوير إجراءات العمل والمساهمة في توجيه العاملين نحو المنافسة والمبادرة المرتكزة على العمل بدلاً من تضييع الوقت واستنزاف الجهود في مشاكل وصراعات شخصية تؤثر سلباً على أداء الإدارات المختلفة.

من خلال تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على توفير موارد المنظمة والمحافظة على الموارد النادرة عن طريق خفض تكاليف الخدمات والمصروفات التشغيلية لتوفير أسس البقاء في البيئة التي تتسم بالتعقيد وذلك لتقديم السلع والخدمات بأقل التكاليف لمواجهة المنافسة الشديدة ما بين المنظمات.

- يعزز سلوك المواطنة التنظيمية الأداء التنظيمي من خلال زيادة قدرة المؤسسة على استقطاب

الموارد البشرية القادرة على العطاء أكثر مما يتطلبه الدور أو تنمية وتطوير عمالها للقيام بأعباء أكثر مما هو مطلوب منهم وظيفياً وذلك لجعل المؤسسة مكان أكثر جاذبية للعمل وخلق مناخ تنظيمي يرفع من معنويات العاملين ويعمل على تقوية تماسكهم وإحساسهم بالانتماء لبعضهم البعض ومن ثم تقليل معدلات دوران العمل وتقليل عدد الشكاوى. (مجد حسن ريان، 2006).

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى إنتاجية الزملاء:

حيث ينعكس أثر المساندة والمعاونة التي يقدمها الزملاء لبعضهم البعض في الارتقاء بمستوى الأداء المهني، من خلال تبادل الخبرة الفنية والمهارة مما يعود بالنفع على المنظمة، ويعظم الاستفادة من العنصر البشري ويعمل على تنميته، ويساعد على انتشار السلوكيات المرغوبة في العمل، والتي تتبع من سيادة روح الجماعة وتبادل المعرفة بين زملاء العمل. (العور عاشور ، 2014)

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على جودة وكمية العمل المنجز:

قام (Podsakoff & al) بدراسة ميدانية سنة 1997 توصلوا فيها إلى أن هناك علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من جودة وكمية العمل المنجز، وفي تفسيرهم لهذه النتيجة وجدوا أن هناك عدداً من الأسباب تشرح هذه العلاقة الإيجابية منها، أن سلوك المواطنة يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية ويوجهها بشكل أكبر إلى الأهداف الإنتاجية، كما يعزز هذا السلوك من إنتاجية المديرين والعاملين على حدٍ سواء، وتنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل. (أحمد بن سالم، 2003)

تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية:

حيث يساهم استعداد ورغبة العمال لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر، فضلاً عن تقديم مقترحات وحلول للمشاكل التي قد تواجه المؤسسة وكذلك عدم تهريهم من تولي مسؤوليات إضافية بكل روح رياضية على سرعة استجابة المؤسسة للمتغيرات البيئية، وبذلك تزداد الحصة السوقية مما يوفر للمؤسسة موارد كثيرة كانت ستحملها في حالة تعيين عمال آخرين للقيام ببعض الأعمال التي يقوم بها العامل تطوعياً، كما تعمل سلوك المواطنة التنظيمية على توفير المرونة التي تحتاجها المؤسسة لتسيير شؤونها، حيث أن المؤسسة التي تقيد نفسها بحدود الأدوار الرئيسية تتسم بعدم المرونة وعدم القدرة على مواجهة الظروف المتغيرة. (عبد الخالق، 2010).

خلاصة الفصل:

يتضح مما سبق يمكن القول بان سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك التطوعي الذي يظهره العامل اتجاه الزملاء والمؤسسة، وهو سلوك يمتاز بالإيجابية تحركه الطبيعة الاختيارية، ولا تفرضه الطبيعة الإكراهية لأنه يتجاوز حدود الدور الرسمي، ولا يخضع لنظام التقييم ولا المكافآت ولا الحوافز والذي يسهم في الأخير الأفضلية والميزة التنافسية بين العمال وتحقيق الأداء المتميز، وتعزيز قدرة المؤسسة على التكيف وبقاء أطول.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- تعريف الأداء الوظيفي
- 2- أهمية الأداء الوظيفي
- 3- محددات الأداء الوظيفي
- 4- عناصر الأداء الوظيفي
- 5- أنواع الأداء الوظيفي
- 6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
- 7- معايير وتقييم الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

تسعى كافة المؤسسات إلى إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية وذلك من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقاً وبأقل تكلفة ممكنة، وللوصول إلى تلك الأهداف يمكن استخدام عدة استراتيجيات من بينها الاستغلال الأمثل للموارد التي تمتلكها، ولعل من أهمها المورد البشري وذلك من خلال أداءه الوظيفي الذي يقوم به والذي يعد أحد الأسلحة الاستراتيجية في صراع المؤسسات من أجل البقاء والنمو والرقى.

1- تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع العامل بها متطلبات الوظيفة. (محمد، 2001)

ويعرف الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود العامل التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وهو بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل. (سلطان، 2004).

ويعرف الأداء الوظيفي كذلك بأنه تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها (هلال، 1996)

أما تعريف توماس للأداء الوظيفي فهو التفاعل بين السلوك والانجاز أنه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس. (عبد الباري، 2003).

وفي تعريف علي السلمي للأداء الوظيفي على أنه الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة في مستوى الأداء.

(صلاح الدين، 2003)

من خلال التعاريف يمكن أن نقول إن الأداء الوظيفي بالنسبة لأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العون سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهامه الوظيفية الموكلة له، بكفاءة وفعالية، يحقق من خلالها الأهداف المسطرة والمنوطة به.

2- أهمية الأداء الوظيفي:

الأداء يحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة كانت، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى العامل والمؤسسة، لأنها ستكون أكثر استقرار واطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا. وتبرز أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية:

- يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية العامل اتجاه عمله.
- يؤدي الأداء الفعال على خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء، وفي تخفيض التكاليف وترشيد النفقات.
- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المدخلات والمخرجات.
- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين.
- يساهم الأداء الفعال في اشباع حاجات العمال وتحقيق اهدافه، واهداف المؤسسة.
- يعمل الأداء على مساعدة المسؤولين في ايجاد نظم ترقيات ومكافئات واجور ... تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المؤسسة. (ماضي،2014)

ويرى في دراسة منصور بان أداء العامل على مختلف المستويات انعكاسا لأداء المؤسسة التي

يتبعها، وكما ان العاملين ودرجة ادائهم الجيد هو تعبير عن درجة فاعلية المؤسسة.

حيث ان الأهتمام العامل بمستوى ادائه ينعكس ايجابا عليه بما يلي:

يعد الأداء مقياساً لقدرة العامل على أداء عمله في الحاضر، وكذلك أداء أعمال أخرى مستقبلية، فإذا ارتبط ذلك بوجود انظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة العاملين، فإن الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية، والتي تتعلق ببعض الأمور الهامة في حياة كل عامل. (منصور، 1986)

وفي دراسة حول اهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة بانه يحتل الأهمية الكبيرة داخل اية مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي، فاذا كان هذا الناتج مرتفعا و متميزا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها، وكذلك في حالة قدرة المؤسسة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة اخرى أكثر تقدما. (صليحة، 2009).

3- محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود العامل والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للعامل. (حسن راوية).

ومن خلال ما سبق يمكن توضيح :

- **الجهد:** ويشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته أو وظيفته، وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.
- **القدرات:** وتشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للعامل التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

- إدراك الدور: ويعنى به الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه.

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء الوظيفي لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء، بمعنى أن اعوان الحماية المدنية عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ويفهمون أدوارهم فان أدائهم يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، أي ان محددات الأداء الوظيفي بالنسبة لأعوان الحماية المدنية مزيج بين المحددات الثلاثة السالفة الذكر، لإنجاز الأهداف المسطرة.

4- عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه العامل عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

(الحسيني، 1994)

5- أنواع الأداء الوظيفي:

- أداء المهام: ويقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المؤسسة مثلا ان يساهم هذا الأداء أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل العمال من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي كذلك أيضا يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد مثل هذا الجو وكل أداء يسهم بشكل مباشر، أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المؤسسة المسطرة.
(Schmitt & Ingerick, 2001, P.8)

- الأداء الظرفي: والمتمثل في كل السلوكيات التي تسهم في تشكيل كل من الثقافة، والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دوراً إضافياً في طبيعته وإنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفية الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، مثلاً ممكن أن يكون موجه نحو الزملاء، مساعدة الزملاء في مشكلة لها علاقة بالعمل، أو نحو المؤسسة ككل من خلال الحرص، واستمرارية الحماس وبذل مجهود إضافي في العمل، أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمي، والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة العامل. (geher,2004 ,p123)

- الأداء المعاكس: وهذا الأداء تختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عند مواعيد العمل أو الغياب، وإنما تشمل سلوكيات مثل الانحراف، والعدوان، وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة. (Geher,2004,P.230)

6-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

أكدت العديد من الدراسات ان من اهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي تتمثل في:

عوامل ايجابية:

- كفاءة العامل والمهارات والقدرات التي يتميز بها.
- البيئة التنظيمية الداخلية للمؤسسة مثل الهيكل التنظيمي وخطوط السلطة والمسؤولية ونظام الحوافز والترقيات، ونظام الاتصالات.
- متطلبات العمل، كالوجبات، والمسؤوليات والتوقعات المطلوبة من العامل (عبد المحسن، 2004)

عوامل سلبية:

- غياب الأهداف المحددة ويقصد بها الرؤية والاستراتيجية الخاصة بالمؤسسة، فالمؤسسة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها واهدافها، لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز او محاسبة عمالها على مستوى ادائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك. (شحاتة، 2015).
- عدم المشاركة العاملين في مختلف المستويات مثل التخطيط وصنع القرار، يساهم في وجود فجوة بين القيادة والعاملين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المؤسسة. (سلامة، 2014).
- اختلاف مستويات الأداء من العوامل المؤثرة على الأداء عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المالي الذي يحصلون عليه. (شحاتة، 2015).
- التسبب الإداري في المؤسسة يعني ضياع ساعات العمل في امور غير منتجة، بل قد تكون مؤثرة على اداء العاملين الآخرين. (عروض، 2015)

7- معايير وتقييم الأداء الوظيفي:

7-1 المعايير:

تعرف بانها بيان مختصر تصف النتيجة النهائية التي يتوقع ان يصل اليها العامل الذي يؤدي عمله المطلوب، والهدف منه مراقبة الأداء بصورة دائمة للتعرف على اي تذبذب في مستوى الأداء، بغرض التدخل والمعالجة، وتنحصر اهم المعايير في:

- **الجودة:** ترتبط بأنشطة المؤسسة حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، فهي إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ذات مستويات قياسية ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وتزداد أهميتها في المؤسسات الحديثة التي تعتمد على تقنية المعلومات والاتصالات، لكي تحوز مخرجاتها على درجة عالية منال الرضا. (النمر وآخرون، 2011)
- **الكمية:** وتعبر عن حجم ومقدار العمل المنجز الذي يتفق مع قدرات وامكانات العاملين في ضوء الإمكانيات المتوفرة، والتي لا يقل عن قدراتهم وامكانياتهم، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مطلوب من النمو في معدل الأداء. (هلال، محمد، 2011)
- **الوقت:** ترجع أهميته إلى كونه من الموارد الغير قابلة للتجديد أو التعويض، والسيطرة على الوقت مؤشر على النجاح في كل شيء، كما يعد الوقت من أهم المؤشرات التي يستند إليها في أداء العمل، لذلك يراعى في الوقت المناسب لإنجاز العمل ضرورة أخذ المطلبات معينة كحجم العمل المطلوب انجازه، عدد العاملين القائمين بإنجاز العمل، تقنيات المعلومات والاتصالات المتوفرة. (هلال، مرجع سابق 2011).

2-7 التقييم:

هو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين حيث يتم تحديد مدى كفاءة العاملين واعمالهم من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقا، والهدف منه هو اعطاء العاملين تغذية عكسية عن مدى كفاءتهم في القيام بواجباتهم الوظيفية وكذا تطوير ادائهم مستقبلا.

- **اهداف تقييم الأداء: والمتمثلة في:**

- تحفيز العاملين لتحسين ادائهم.
- تزويد المؤسسة بالأدوات التي تقيم نقاط القوة والضعف لدى العاملين.
- توزيع المكافآت والحوافز وتحديد امكانية ترقية الفرد على أدائه بصورة عادلة لتفادي الصراعات
- التنظيمية التي قد تنشأ بين العاملين أنفسهم والعاملين والمسؤولين من طرف آخر

(عبد الواحد، 2008)

تبرير العقوبات والجزاءات التأديبية.

- تحديد الإحتياجات التدريبية.
- التعرف على الأعمال والمهام الخاصة التي يمكن أن تسندھا المنظمة إلى الفرد عند الضرورة.
- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أدائهم للأعمال.
- توصيل أهداف المنظمة للعاملين.
- يحدد الأداء الحالي للعمال وعليه يحدد مكانة المؤسسة ووضعها الحالي واحتياجاتها للتطوير.

(Goel,2008)

- **اهمية تقييم الأداء: تتمثل اهمية تقييم الأداء في النقاط:**

-

- رفع الروح المعنوية لدى العاملين وذلك عندما يشعر العاملون بأن جهودهم موضع تقدير من قبل الإدارة .
- إشعار العاملين بمسئولياتهم وذلك عندما يشعر العامل بأن نتائج التقييم سيطرتب عليه باتخاذ مجموعة من القرارات التي ستؤثر على مستقبله المهني فإنه سوف يبذل قصارى جهده في عمله.
- تحديد مناسبة المهام الحالية للعامل.
- تقديم معلومات للعاملين تتعلق بدرجة كفاءتهم في أداء العمل.
- تحديد العمال المستحقين للترقية.
- تحديد نقاط الضعف في أداء العامل مما يساعد في تحديد احتياجاته التدريبية.
- يشكل أداة مراجعة لمدى توفر قوى بشرية معينة بمؤهلات معينة واقتراح إحلال قوى بشرية أخرى محلها.
- يُزود الإدارة بمؤشرات تساعد في التنبؤ بأعداد العمال المطلوبة خلال فترة معينة.
- يمثل أداة اتصال بين العاملين من جهة وبين رؤسائهم من جهة أخرى. (ويكسون، 2005)
- ويكسون، نانسن، (2005)، **تقويم الأداء**، الرياض :معهد الإدارة العامة.

• طرق تقييم الأداء: توجد عدة طرق لتقييمه

- طريقة التدرج البياني: تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعاً، حيث يقاس أداء العامل بناءً على معايير محددة مثل: نوعية الأداء، كمية الأداء، المظهر...
- طريقة الترتيب: في هذه الطريقة يقوم مدير المؤسسة أو الرئيس المباشر بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ثم يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً اعتماداً على أحسنهم كفاءة.

طريقة الوقائع الحرجة: يتم تقييم الأداء في هذه الطريقة استناداً إلى سلوكيات العامل أثناء العمل من خلال تسجيل مدير المؤسسة أو الرئيس المباشر للوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل العامل سواء أكانت جيدة أم سيئة وتسجل في ملف العامل تمهيداً لإصدار حكمه على أداء العامل أثناء التقييم الدوري (عبد الباقي، 2002).

طريقة التقرير المكتوب: ومن خلالها يقوم المدير المؤسسة أو الرئيس المباشر بكتابة تقرير تفصيلي عن العامل يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتمتع بها إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلاً، ومدى إمكانية تقدمه وترقيته مستقبلاً.

طريقة الإدارة بالأهداف:

تقوم هذه الطريقة على مجموعة افتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في المؤسسة يميلون إلى معرفة وفهم النواحي المتوقع منهم القيام بها، ويرغبون في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم ومستقبلهم، كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار، والملاحظ لهذه الطريقة أنها تتم قبل عرض الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطرق الأخرى على التقييم بعد الأداء. (السالم، صالح، 2002)

خلاصة الفصل:

من خلال كل ما تم تناوله لموضوع الأداء الوظيفي والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها كل عامل داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به والأهداف الخاصة بالمؤسسة، من خلال أداءه العالي والذي يفرض على المؤسسة الاهتمام به بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمؤسسة في عالم المؤسسات الناجحة في أعمالها. ويتضح من كل هذا ان للعنصر البشري أهمية قيمة في العملية التنظيمية لأي مؤسسة تسعى الى تحقيق الميزة التنافسية.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجتمع الدراسة
- 3- الدراسة الإستطلاعية
- 4- وصف أدوات الدراسة
- 5- الخصائص السيكومترية للأدوات
- 6- الدراسة الأساسية
- 7- الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد الجانب النظري الإطار المرجعي في الدراسات والبحوث ومنه ننتقل إلى الجانب الميداني والذي بدوره يعد أهم خطوة في البحث العلمي، وجزءاً ضرورياً في عملية إعداد الدراسات والبحوث، والذي يتطلب منا معرفة الإجراءات المنهجية المستخدمة، بدأ بالمنهج المتبع في الدراسة، والدراسة الاستطلاعية وما يتبعها من ميدان الدراسة وتقديم عينة الدراسة بجميع مواصفاتها، وأدوات الدراسة ومدى دقتها بإظهار خصائصها السيكومترية للوصول إلى نتائج صادقة، وبعدها نعرض على الإجراءات الأساسية للدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة لعرض وتحليل البيانات المتحصل عليها

1- منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة أو مجموعة الإجراءات المتبعة في دراسة ظاهرة أو مشكلة ما بغرض إكتشاف الحقيقة، وتختلف المناهج المستخدمة باختلاف موضوع الدراسة وطبيعة الموضوع، فهي التي تحدد عادة المنهج المستخدم الملائم للموضوع.

وبما أن درستنا الحالية تعتمد على محاولة الكشف عن العلاقة الإرتباطية بين المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، فإن المنهج الوصفي التحليلي الإرتباطي هو الملائم للدراسة، حيث تعالج البحوث الوصفي موضوعاً أو ظاهرة أو وصف العلاقات الموجودة بين متغير وآخر.

وحسب لامورو (Lamoureux,1995) بأن المنهج الوصفي التحليلي يمكن الباحث من التصوير الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع وإقامة علاقات بين عناصرها المختلفة، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة فحسب، بل يقوم بتحليلها وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تسهم بشكل أو بآخر في تحسين الواقع وتطويره، وأنه "المنهج الذي يهتم

بالكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الارتباط بين هذه المتغيرات والتعبير عنها بصورة رقمية" (بشير معمريّة، 2007)

أما مفهوم المنهج عند عبيدان فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويتم وصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كلفيا وكميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا ويوضح مقدار هذه الظاهرة (محمد عبيدان وآخرون، 1999).

2-مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه الكل الذي يمثل الأصل تمثيلا كاملا بجميع طبقاته وشرائحه وخصائصه وبشكل موحد يعكس الإطار العام لوجوده، وذلك في مكان محدد ووقت محدد أيضا يمكن التحكم في حجمه من أجل الوصول إلى نتيجة معينة (الأشعري، 2007)، ويتمثل مجتمع الدراسة بالدراسة الحالية في أعوان الحماية المدنية بورقلة البالغ عددهم ب365 عون، موزعة على مختلف الوحدات والمراكز.

3-الدراسة الإستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة ضرورية في إعداد البحوث العلمية، ومن ذلك فإن الباحث يستطيع من خلالها التعرف على السمات والبيئة والعينة المستهدفة بالدراسة، حيث يرى "محي الدين مختار (1995) " تعتبر الدراسة الإستطلاعية عموما ليس فقط للتحقق من صلاحية أدوات البحث، ولكن لتعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته وتجميع ملاحظات والتعرف على أهمية البحث وتحديد فروضه. (محي الدين مختار, 1995).

3-1 الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

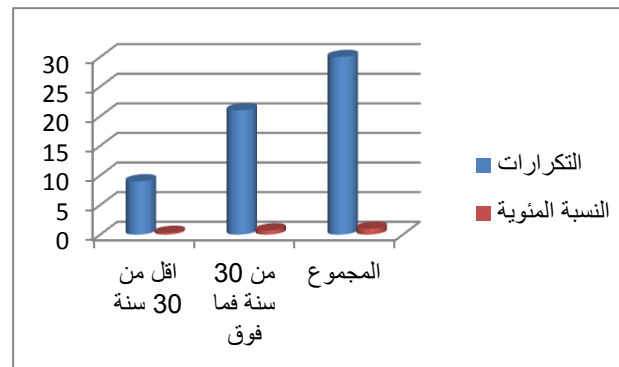
تهدف الدراسة الإستطلاعية إلى التعرف على ميدان الدراسة، ومعرفة الصعوبات التي قد تواجه الباحث أثناء التطبيق ومحاولة تجاوزها، كما تتمثل في التأكد من قياس الأداة للخاصية المراد قياسها وتمثيلها للعينة محل الدراسة ومعرفة الخصائص السيكومترية للأداة من صدق وثبات وإجراء التعديلات اللازمة عليها، تزويد الباحث بالتفسيرات التي يحتاجها والتي لها علاقة بنتائج البحث.

3-2 وصف عينة الدراسة الإستطلاعية:

تمت الدراسة الإستطلاعية من بداية شهر أكتوبر الى منتصف شهر نوفمبر من سنة 2017، بعد الحصول على الموافقة لأجراء البحث، حيث بلغت حجم العينة الاستطلاعية (30) عون من الحماية المدنية، وفيما يلي توضيح توزيع افراد العينة حسب متغير السن والأقدمية والحالة الإجتماعية.

جدول رقم(01) يمثل توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
30%	09	اقل من 30 سنة
70%	21	من 30 سنة فما فوق
100%	30	المجموع

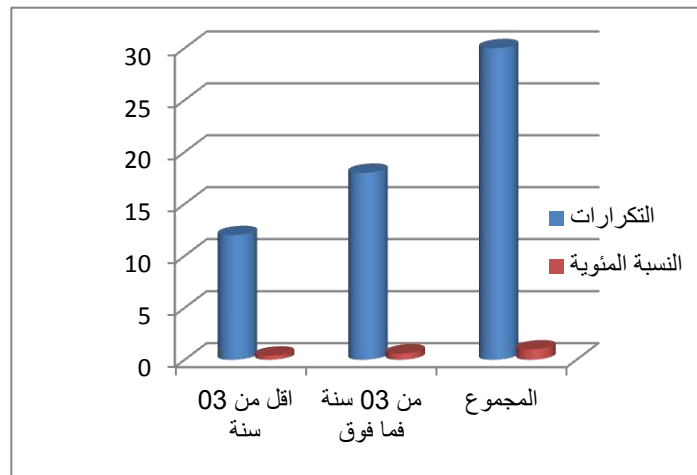


شكل رقم (01) يوضح توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير السن ونسبة تمثيلهم

من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (01) والذان يوضحان توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير السن، حيث نلاحظ ان عدد الأعوان الأقل من 30 سنة قدر عددهم 09 عون بنسبة مئوية 30%، في حين بلغ عدد الأعوان الأكثر من 30 سنة قدر عددهم ب(09) عون بنسبة مئوية 70%، ومنه نقول ان النسبة الأكثر سنا هي الأكثر من 30 سنة فما فوق.

جدول رقم(02) يمثل توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 03 سنة	12	40%
من 03 سنة فما فوق	18	60%
المجموع	30	100%



شكل رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية ونسبة تمثيلهم

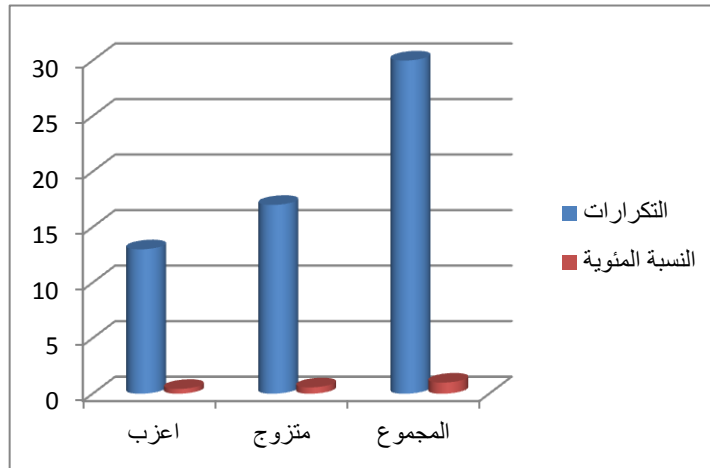
من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) والذان يوضحان توزيع افراد العينة الإستطلاعية

حسب متغير الأقدمية، حيث نلاحظ ان عدد الأعوان الأقل من 03 سنة قدر عددهم 12 عون بنسبة

مئوية 40%، في حين بلغ عدد الأعوان الأكثر من 03 سنة فما فوق قدر عددهم ب(18) عون بنسبة مئوية 60%، ومنه نقول ان النسبة الأكثر الأقدمية هي الأكثر من 03 سنة فما فوق.

جدول رقم(03) يمثل توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
43%	13	اعزب
57%	17	متزوج
100%	30	المجموع



شكل رقم (03) يوضح توزيع افراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية ونسبة تمثيلهم

من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) وللذان يوضحان توزيع افراد العينة الإستطلاعية

حسب متغير الحالة العائلية، حيث نلاحظ ان عدد الأعوان الغير متزوجين قدر عددهم 13 عون بنسبة مئوية 43%، في حين بلغ عدد الأعوان المتزوجين قدر عددهم ب(17) عون بنسبة مئوية 57%، ومنه نقول ان النسبة الأكثر هم فئة المتزوجين.

4- وصف ادوات الدراسة:

من خلال دراستنا هذه إعتدنا على استمارة الإستبانة باعتبارها اداة اساسية لجمع البيانات، ولإن الإستمارة من أكثر الوسائل استعمالا في البحث العلمي نظرا للميزات التي تحققها، منها انها اقتصادية نسبيا، يمكن ارسالها الى اشخاص في مناطق بعيدة، اسئلتها مقننة من فرد لأخر، ضمان سرية استجاباتها، امكانية صياغة اسئلتها للتاسب اغراض معينة ومحددة، وهي عبارة عن قائمة تضم مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل الى عدد كبير من افراد المجتمع. (مروان عبد المجيد، 2000) حيث تكونت الأداة الأولى المواطنة التنظيمية من قسمين الأول يتمثل في البيانات الشخصية (السن والإقدمية والحالة العائلية) ، أما القسم الثاني فيتمثل في (20) بند تقيس أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة في (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، ووعي الضمير) باعتماد على بدائل الإجابة (موافق بشدة -موافق -محايد-غير موافق-غير موافق بشدة)، والجدول التالي يبين ابعاد الأداة والبند المنتمية اليها حسب توزيعها في الإستبيان.

جدول رقم (04) يبين توزيع بنود الإستبيان للأداة المواطنة التنظيمية

ارقام البنود التي تقيسها	ابعاد المواطنة التنظيمية
2-10-19-1	الإيثار
12-4-3-11	الكياسة
6-13-18-5	السلوك الحضاري
8-15-7-14	الروح الرياضية
9-17-20-16	وعي الضمير

اما الأداة الثانية الأداء الوظيفي فتكونت من قسمين القسم الأول يتمثل في البيانات الشخصية (السن والإقامة والحالة العائلية) ، أما القسم الثاني فيتمثل في (16) بند تقيس أبعاد الأداء الوظيفي المتمثل في (ادراك الدور، الجهد، القدرات) باعتماد على بدائل الإجابة (موافق بشدة -موافق - محايد- غير موافق - غير موافق بشدة). والجدول التالي يبين ابعاد الأداة والبند المنتمية اليها حسب توزيعها في الإستبيان.

جدول رقم (05) يبين توزيع بنود الاستبيان للأداة الأداء الوظيفي

ارقام البنود التي تقيسها	ابعاد الأداء الوظيفي
11-2-3-10-1	إدراك الدور
4-13-5-12-6	الجهد
16-8-15-9-14-7	القدرات

وقد تمت طريقة تصحيح الاستبيان وفق سلم "ليكرت" فأعلى درجة يحصل عليها عون الحماية المدنية

في كل بند هي 5 وقل درجة هي 1 على الشكل التالي:

موافق بشدة 5، موافق 4، محايد3، غير موافق2، غير موافق بشدة 1

5-الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسة:

الأداء الأولى المواطنة التنظيمية:

لغرض تحقيق اهداف الدراسة، قام الباحث بتصميم الإستبيان من خلال المراجعة لأدبيات الدراسة وما قدم حول موضوع سلوك المواطنة التنظيمية، وقد استعان الباحث في تصميم الأداة من الدراسات السابقة كدراسة أبو جاسر(2010)، ودراسة أبوتاية (2012) في سلوك المواطنة التنظيمية، وتكون الأداة

من 20 بند تقيس خمس أبعاد يجب على كل منهما على مقياس ليكرت الخماسي. وتم حساب الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة على عينة إستطلاعية عددها 30 عون، توصلنا إلى النتائج التالية:

صدق الأداة:

يعد الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الإهتمام به عند إجراء البحوث، فالاختبار الصادق هو ذلك الاختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع لأجلها. (إبراهيم, 2000).

الصدق الظاهري:

تم اللجوء إلى الصدق الظاهري للاستبيان لتقدير صدق بنوده، ومدى وضوحها لدى أفراد العينة حتى يتوصل الباحث إلى مدى توافق هذه الأداة مع أهداف الدراسة، وتم ذلك بتوزيع الأداة على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص، حيث تم الأخذ باقتراحاتهم وتعديلاتهم فيما يخص:

- مدى قياس الأبعاد للمتغير - مدى قياس البنود للبعد - عدد الفقرات في كل بعد.
- مدى وضوح الصياغة اللغوية وتأديتها للمعنى - ملاءمة بدائل الأجوبة للفقرات.

الجدول التالي يوضح بعض التعديلات في بنود المقياس.

جدول رقم (06) يبين تعديل بعض البنود الخاص بالأداة سلوك المواطنة التنظيمية

البند قبل التعديل	البند بعد التعديل
أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي	أحترم حقوق الآخرين كما أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي
أتحدث بإيجاب عن مؤسستي في حالة نقدها من طرف الآخرين	أدافع عن جهة عملي عندما ينقدها من هم خارج العمل وأتحدث أمامهم بإيجابية عن الوحدة

المقارنة الطرفية:

وللتأكد من صدق تم الاعتماد على طريقة المقارنة الطرفية، وتطبيق على عينة استطلاعية قوامها 30 عون من الحماية المدنية بمدينة ورقلة، اذ انها تسمح لنا من التحقق من مدى قدرة الأداة على التمييز بين طرفي الخاصية التي نقيسها، وذلك من خلال رصد مجموع علامات كل فرد من افراد العينة على بنود الأداة، تم ترتيب درجات عينة التقنين ترتيبا تنازليا من الأسفل الى الأعلى بالنسبة بكل بند، وبعدها القيام بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم حساب قيمة "ت" بين الطرفين، أي حساب معامل صدق التمييزي لفروق المقارنة الطرفية ما بين 33% من مجموعة التي تحصلت على اعلى الدرجات و33% من مجموع التي تحصلت على ادنى الدرجات بالنسبة للأداة، وهذا ما يبينه الجدول رقم التالي:

جدول رقم (07) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية للأداة الموطنة التنظيمية

العينة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة الدنيا	09	85,33	3,77	6,62	16	دال عند 0,01
الفئة العليا	09	94,22	1,39			

من خلال الجدول رقم (07) يتضح لدينا أن عدد الأعوان الفئة الدنيا بلغ عددهم (09) عون قدر المتوسط الحسابي لديهم (85,33) وانحراف معياري (3,77). وعدد الأعوان الفئة العليا بلغ عددهم (09) قدر المتوسط الحسابي لديهم (94,22) وانحراف معياري (1,39). وقيمة "ت" تساوي (6,62)، ودرجة الحرية المقدره ب (16). وهي دالة عند (0.01)، وعليه نقول بأن الأداة تتمتع بقدر كبير من الصدق.

الاتساق الداخلي:

تم اللجوء إلى الاتساق الداخلي للتأكد من مدى صدق بنود الأداة، وهذا من خلال حساب قوة ارتباط درجة البند من الأداة والدرجة الكلية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (08) يوضح الاتساق الداخلي لأداة المواطنة التنظيمية

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
01	**0.49	06	**0.56	11	**0.65	16	**0.57
02	**0.67	07	**0.77	12	**0.67	17	**0.68
03	**0.59	08	**0.51	13	**0.53	18	**0.56
04	**0.50	09	**0.51	14	**0.75	19	**0.77
05	**0.45	10	**0.68	15	**0.48	20	**0.80

** دال عند 0.01

من خلال الجدول رقم (08) يتبين لنا قيمة معامل الارتباط للبند كلها دالة عند 0.01، تراوحت معاملاتها (0.45-0.80) وبالتالي يمكن القول بأن الأداة تمتاز بالصدق.

ثبات الأداة:

يعتبر الثبات من أهم الأسس التي يقوم عليها إجراءات البحوث والدراسات، ويعرف بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد (معمرية، 2007).

معامل ألفا كرونباخ:

والذي بلغت قيمته (0.89) وهي قيمة تدل على ثبات الأداة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (09) يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ للأداة سلوك المواطنة التنظيمية

نوع	عدد البنود	قيمة ألفا
ألفا كرونباخ	20	0.89

طريقة التجزئة النصفية:

اتبعنا خطوات طريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم بنود الأداة الى نصفين متكافئين، المفردات الزوجية في القسم الأول والمفردات الفردية في القسم الثاني من الأداة، ثم حساب معامل الارتباط بيرسون، حيث وجد يساوي (0,62) وبعد تصحيحه بمعامل سيبرمان براون بلغت قيمة معامل الثبات الى (0,79) وهي نتيجة قوية وتدل على ان الأداة تتميز وتتمتع بثبات عالي والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (10) يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية للأداة المواطنة التنظيمية

قيمة معامل بيرسون قبل التعديل	قيمة معامل سيبرمان براون بعد التعديل	
0,62	0,79	سلوك المواطنة التنظيمية

الأداة الثانية الأداء الوظيفي:

لغرض تحقيق اهداف الدراسة، قام الباحث بتصميم استبيان من خلال المراجعة لأدبيات الدراسة وما قدم حول موضوع الأداء الوظيفي، وقد استعان الباحث في تصميم الأداة من الدراسات السابقة كدراسة دراسة قسمي (2015)، ودراسة الشيباب (2016) في الأداء الوظيفي، حيث تكون الأداة من 16 بند

تقيس ثلاثة أبعاد يجب على كل منهما على مقياس ليكرت الخماسي، وتم حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة على عينة إستطلاعية عددها 30 عون، توصلنا إلى النتائج التالية:

صدق الأداة:

يعد الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام به عند إجراء البحوث، فالاختبار الصادق هو ذلك الاختبار القادر على قياس السمة أو الظاهرة التي وضع لإجلها. (إبراهيم, 2000).

الصدق الظاهري:

تم اللجوء إلى الصدق الظاهري للاستبيان لتقدير صدق بنوده، ومدى وضوحها لدى أفراد العينة حتى يتوصل الباحث إلى مدى توافق هذه الأداة مع أهداف الدراسة، وتم ذلك بتوزيع الأداة على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص، حيث تم الأخذ باقتراحاتهم وتعديلاتهم فيما يخص:

- مدى قياس الأبعاد للمتغير - مدى قياس البنود للبعد - عدد البنود في كل بعد.
- مدى وضوح الصياغة اللغوية وتأديتها للمعنى - ملاءمة بدائل الأجوبة.

والجدول التالي يوضح بعض التعديلات في بنود الأداة.

الجدول رقم (11) يبين تعديل بعض البنود الخاص بأداة الأداء الوظيفي

البند قبل التعديل	البند بعد التعديل
تتطلب المهام التي أقوم بها تعاون بين زملاء العمل	لدي القدرة على التكيف عند حدوث الحالات الطارئة
إمكانياتي تسمح بالاستخدام الجيد للموارد التي أمتلكها أثناء الأداء	لدي القدرة على استخدام الجيد للموارد التي أمتلكها أثناء الأداء

المقارنة الطرفية:

وللتأكد من صدق تم الاعتماد على طريقة المقارنة الطرفية، وتطبيق على عينة استطلاعية قوامها 30 عون من الحماية المدنية بمدينة ورقلة، إذ انها تسمح لنا من التحقق من مدى قدرة الأداة على التمييز بين طرفي الخاصية التي تقيسها، وذلك من خلال رصد مجموع علامات كل فرد من افراد العينة على بنود الأداة، تم ترتيب درجات عينة التقنين تريبيا تنازليا من الأسفل الى الأعلى بالنسبة بكل بند، وبعدها القيام بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ثم حساب قيمة "ت" بين الطرفين، أي حساب معامل صدق التمييزي لفروق المقارنة الطرفية ما بين 30% من مجموعة التي تحصلت على اعلى الدرجات و30% من مجموع التي تحصلت على ادنى الدرجات بالنسبة للأداة، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (12) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية للأداة الأداء الوظيفي

العينة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة الدنيا	09	60,66	6,02	7,81	16	دال عند 0,01
الفئة العليا	09	76,66	1,22			

من خلال الجدول رقم (12) يتضح لدينا أن عدد الأعوان الفئة الدنيا بلغ عددهم (09) عون قدر المتوسط الحسابي لديهم (60,66) وبانحراف معياري (6,01). وعدد الأعوان الفئة العليا بلغ عددهم (09) قدر المتوسط الحسابي لديهم (76,66) وبانحراف معياري (1,22). وقيمة "ت" تساوي (7,81)، عند درجة الحرية المقدر ب (16). وهي دالة عند (0.01)، وعليه نقول بأن الأداة تتمتع بقدر كبير من الصدق

الاتساق الداخلي:

تم اللجوء إلى الاتساق الداخلي للتأكد من مدى صدق بنود اداة الأداء الوظيفي، وهذا من خلال حساب قوة ارتباط درجة البند من الأداة والدرجة الكلية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (13) يوضح الاتساق الداخلي لأداة الأداء الوظيفي

معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند
**0.80	13	**0.76	09	**0.56	05	**0.82	01
**0.82	14	**0.84	10	**0.49	06	**0.74	02
**0.87	15	**0.69	11	**0.45	07	**0.65	03
**0.47	16	**0.62	12	**0.66	08	**0.56	04

** دال عند 0.01

من خلال الجدول رقم (13) يتبين لنا قيمة معامل الارتباط للبند كلها دالة عند 0.01، تراوحت معاملاتها (0.45-0.87) وبالتالي يمكن القول بأن المقياس يمتاز بالصدق.

ثبات الأداة: يعتبر الثبات من أهم الأسس التي يقوم عليها إجراءات البحوث والدراسات، ويعرف بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد (معمرية، 2007).

معامل ألفا كرونباخ:

والذي بلغت قيمته (0.83) وهي قيمة تدل على ثبات الأداة، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (14) يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ لأداة الأداء الوظيفي

نوع	عدد البنود	قيمة ألفا
ألفا كرونباخ	16	0.83

طريقة التجزئة النصفية:

اتبنا خطوات طريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم بنود الأداة الى نصفين متكافئين، المفردات الزوجية في القسم الأول والمفردات الفردية في القسم الثاني من الأداة، ثم حساب معامل الارتباط بيرسون، حيث وجد يساوي (0,70) وبعد تصحيحه بمعامل سبيرمان براون بلغت قيمة معامل الثبات الى (0,82) وهي نتيجة قوية وتدل على ان الأداة تتميز وتتمتع بثبات عالي والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (15) يوضح نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لأداة الأداء الوظيفي

قيمة معامل بيرسون قبل التعديل	قيمة معامل سبيرمان براون بعد التعديل	
0,70	0,82	الأداة الوظيفي

وبعد ما توصلنا الى ان الأدوات ثابتين وصادقتين، يمكننا الإعتماد عليهما في دراستنا الحالة المتمثلة في علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

6-الدراسة الأساسية:

تعد الدراسة الأساسية ضرورة لإجراء البحوث الميدانية وهذا بغرض تمثيل المجتمع الأصلي، ولكن تختلف من مجتمع لأخر، ومن منطقة لأخرى ومن مشكلة لأخرى، وذلك بإختلاف نوع المكان ونوع الدراسة (الطيب أحمد محمد، 1999)

وقد تمت الدراسة الأساسية من بداية شهر سبتمبر الى نهاية شهر نوفمبر من سنة الجامعية 2019/2018، بلغت عدد العينة الأساسية (300) عون من الحماية المدنية من مختلف الوحدات الرئيسية والقطاعية، والمراكز المتقدمة التابعة لمؤسسة الحماية المدنية بمدينة بورقلة، تم اختيارها من مجتمع الأصلي البالغ عددهم (365) عون عن طريق الحصر الشامل، ويرجع الفارق بين العديدين للوضعيات المهنية المتمثلة في:

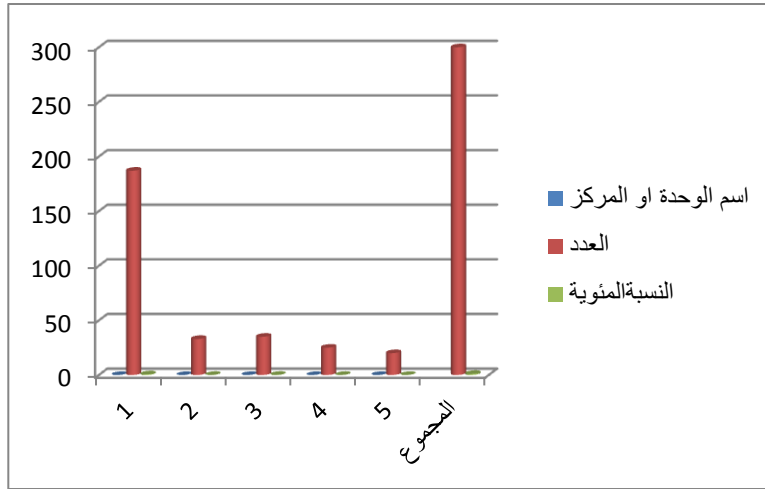
- بعضهم في حالة عطلة سنوية.

- والبعض الآخر في تربيصات أو تدريبات خارج المدينة.

- والبعض الآخر في عطلة مرضية، موزعة حسب الخصائص التالية:

جدول رقم (16) يوضح توزيع افراد العينة الأساسية على الوحدات والمراكز المتقدمة

الرقم	اسم الوحدة او المركز	العدد	النسبة المئوية
01	الوحدة الرئيسية	187	62%
02	وحدة قطاع بالمخادمة	33	11%
03	مركز متقدم بني ثور	35	12%
04	مركز متقدم القصر	25	8%
05	مركز متقدم عين البيضاء	20	7%
	المجموع	300	100%

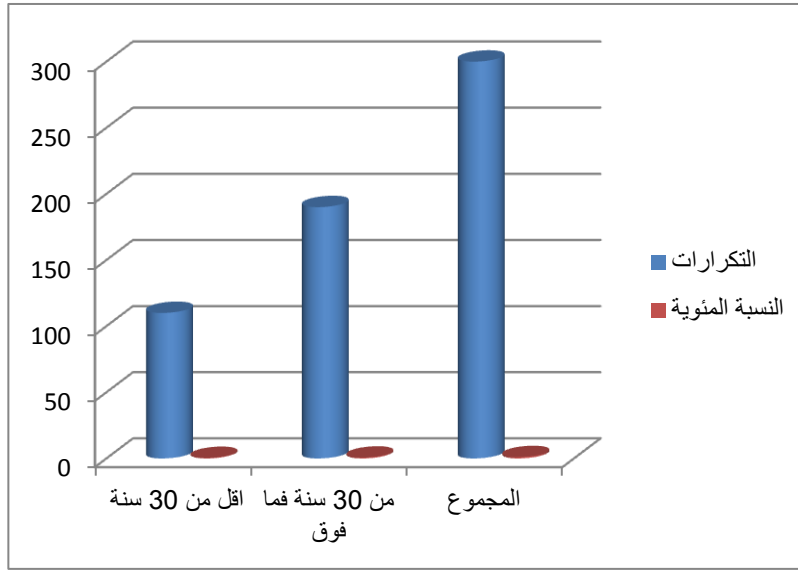


الشكل رقم (04) يوضح توزيع افراد العينة الأساسية على الوحدات والمراكز المتقدمة ونسبة تمثيلهم

نلاحظ من خلال الجدول رقم(16) والشكل رقم(04) واللذان يوضحان توزيع الأعوان على الوحدات والمراكز حيث بلغ عدد الأعوان في الوحدة الرئيسة ب(187) عون بنسبة مئوية 62%، في حين بلغ عدد الأعوان في وحدة قطاع المخادمة ب(33) عون بنسبة مئوية 11%، وقدرت عدد الأعوان بالمركز المتقدم بني ثور ب(35) عون بنسبة مئوية 12%، وقدرت عدد الأعوان بالمركز المتقدم القصر ب(25) عون بنسبة مئوية 08% وقدرت عدد الأعوان بالمركز المتقدم عين البيضاء ب(20) عون بنسبة مئوية 07%

جدول رقم(17) يمثل توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
37%	110	اقل من 30 سنة
63%	190	من 30 سنة فما فوق
100%	300	المجموع

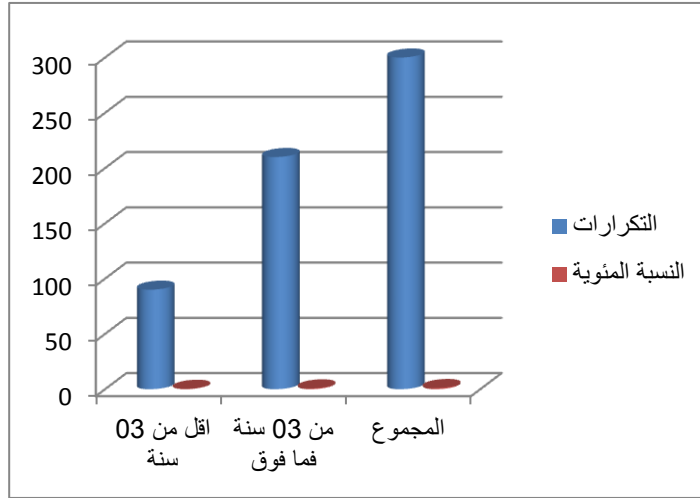


الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير السن ونسبة تمثيلهم

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) والشكل رقم (05) واللذان يوضحان توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير السن، أي ان عدد الأعوان الأقل من 30 سنة قدر عددهم (110) عون بنسبة مئوية 37%، في حين بلغ عدد الأعوان الأكثر من 30 سنة فما فوق قدر عددهم ب(190) عون بنسبة مئوية 63%، ومنه نقول ان النسبة الأكثر سنا هي الأكثر من 30 سنة فما فوق.

جدول رقم(18) يمثل توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 03 سنة	90	30%
من 03 سنة فما فوق	210	70%
المجموع	300	100%

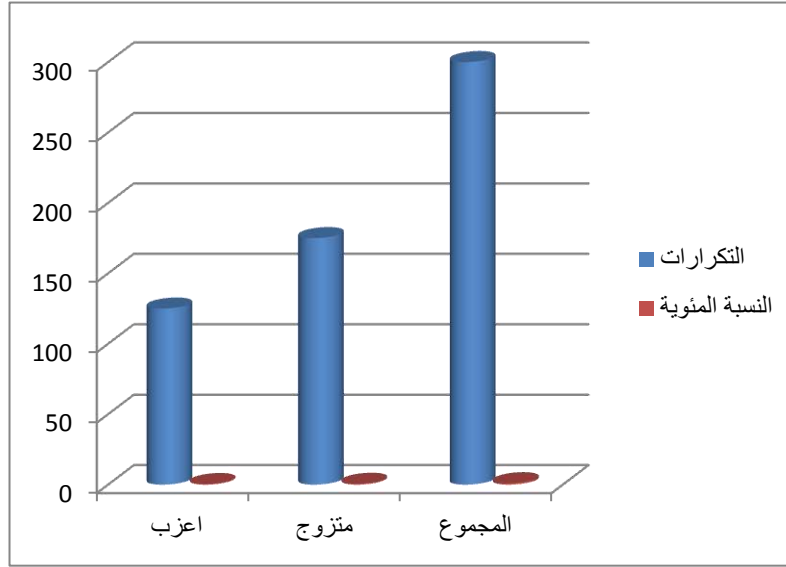


الشكل رقم (06) يوضح توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية ونسبة تمثيلهم

من خلال الجدول رقم (18) والشكل رقم (06) وللذان يوضحان توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية، حيث نلاحظ ان عدد الأعوان الأقل من 03 سنة قدر عددهم (90) عون بنسبة مئوية 30%، في حين بلغ عدد الأعوان الأكثر من 03 سنة فما فوق قدر عددهم ب(210) عون بنسبة مئوية 70%، ومنه نقول ان النسبة الأكثر الأقدمية هي الأكثر من 03 سنة فما فوق.

جدول رقم(19) يمثل توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
42%	125	اعزب
58%	175	متزوج
100%	300	المجموع



الشكل رقم (07) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة العائلية ونسبة تمثيلهم

من خلال الجدول رقم (19) والشكل رقم (07) والذان يوضحان توزيع افراد العينة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية، حيث نلاحظ ان عدد الأعوان الغير متزوجين قدر عددهم (125) عون بنسبة مئوية 42%، في حين بلغ عدد الأعوان المتزوجين ب(175) عون بنسبة مئوية 58%، ومنه نقول ان النسبة الأكثر هم فئة المتزوجين.

7- الأساليب الإحصائية المستعملة:

إن الهدف من استعمال الأساليب الإحصائية المناسبة هو الحصول على نتائج كمية من خلال متغيرات الدراسة التي تمكننا من مناقشة الفرضيات، وذلك قصد الوصول إلى نتائج ومعطيات تفسر وتحلل الظاهرة المدروسة، وعليه تم استخدام برامج التحليل الإحصائي في العلوم الاجتماعية (IBM SPSS, 25)، أما بخصوص التقنيات الإحصائية فتمثلت في:

- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، التكرارات، النسب المئوية لحساب مستوى كل من المواطننة التنظيمية والأداء الوظيفي، توزيع افراد العينة على المتغيرات الديمغرافية (السن، الأقدمية، الحالة العائلية).
- النسب المئوية للتعبير عن التمثيل النسبي لحجم توزيع افراد العينة على المتغيرات الديمغرافية (السن، الأقدمية، الحالة العائلية)، وكذا توزيع افراد العينة على الوحدات والمراكز التابعة لمؤسسة الحماية المدنية.
- معامل الارتباط بيرسون لدلالة العلاقة بين المواطننة التنظيمية والأداء الوظيفي، ولحساب ثبات الأدوات من خلال حساب التجزئة النصفية.
- معامل الفا كرونباخ لحساب ثبات الأدوات.
- اختبار "ت" لحساب صدق الأدوات من خلال حساب المقارنة الطرفية وحساب الفروق باختلاف السن والأقدمية والحالة العائلية.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الإجراءات الميدانية للدراسة بتوضيح منهج الدراسة المتبع والدراسة الإستطلاعية الهدف منها، ووصف خصائصها، ثم وصف اداتي جمع البيانات الدراسة ممثلة في استبانتيين بعرض مصادر اشتقاقهما، وصولا الى حساب خصائصهما السيكومترية الممثلة في الصدق والثبات، ووصف الدراسة الأساسية (حجم العينة، طريقة الإختيار، تحديد الخصائص...) ثم توضيح كيفية اجراءات تطبيقها وفي الأخير الأساليب الإحصائية الملائمة المعتمدة في معالجة البيانات المتحصل عليها، وسيتم عرض وتفسير نتائج الدراسة في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج

تمهيد

1- عرض وتحليل النتائج:

1-1 عرض وتحليل الفرضية الأولى

2-1 عرض وتحليل الفرضية الثانية

3-1 عرض وتحليل الفرضية الثالثة

4-1 عرض وتحليل الفرضية الرابعة

5-1 عرض وتحليل الفرضية الخامسة

6-1 عرض وتحليل الفرضية السادسة

7-1 عرض وتحليل الفرضية السابعة

8-1 عرض وتحليل الفرضية الثامنة

9-1 عرض وتحليل الفرضية التاسعة

2- مناقشة وتفسير النتائج:

1-2 مناقشة وتفسير الفرضية الأولى

2-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثانية

3-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة

4-2 مناقشة وتفسير الفرضية الرابعة

5-2 مناقشة وتفسير الفرضية الخامسة

6-2 مناقشة وتفسير الفرضية السادسة

7-2 مناقشة وتفسير الفرضية السابعة

8-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثامنة

9-2 مناقشة وتفسير الفرضية التاسعة

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف نحاول في هذا الفصل إلى عرض وتحليل النتائج المتوصل إليها للتأكد من صدق أو رفض الفرضية، وبعدها نتطرق إلى مناقشتها وتفسيرها على ضوء إستطلاعنا على الدراسات السابقة والجانب النظري والواقع محل الدراسة، ثم الوصول إلى استنتاج عام الخاص بالدراسة، واعطاء بعض المقترحات والأفاق البحثية.

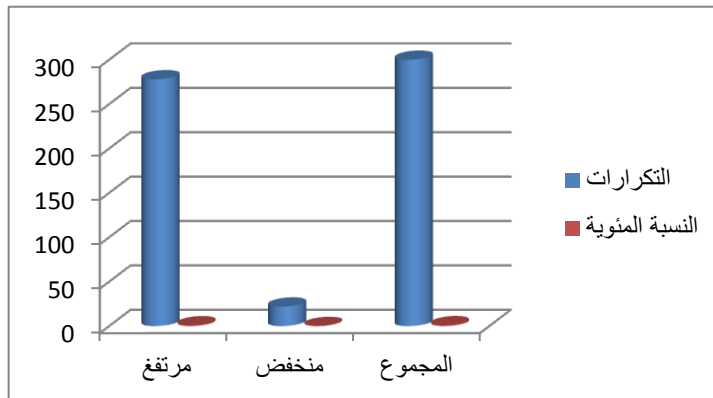
1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1 عرض وتحليل الفرضية الأولى:

تنص الفرضية بان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم(20) يبين نتائج حساب مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان

النسبة المئوية	التكرارات	مستوى المواطنة التنظيمية
92%	278	مرتفع
08%	22	منخفض
100%	300	المجموع



الشكل رقم(08) يبين نتائج حساب مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان ونسبة تمثيلهم

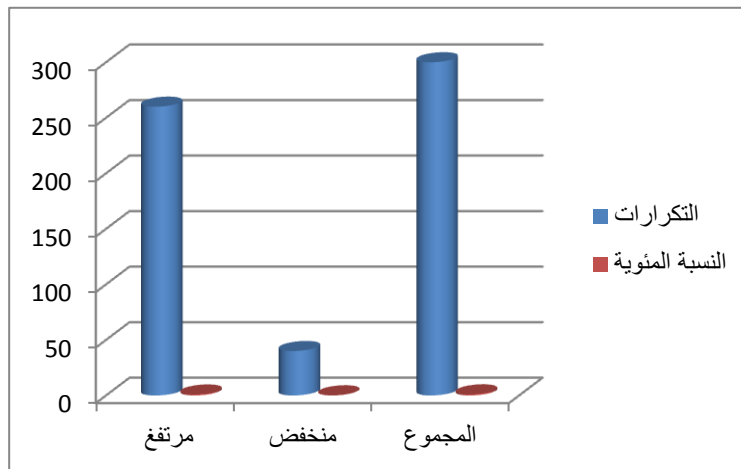
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (20) والشكل رقم (08) أن فئة مرتفعي سلوك المواطنة التنظيمية والذي بلغ تكراراتهم (278) بنسبة مئوية قدرت (92%)، في حين نسبة منخفضي سلوك المواطنة التنظيمية والذي بلغ تكراراتهم (22) بنسبة مئوية قدرت (08%)، لتصل النسبة المئوية العليا (92%)، وعليه نقول أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

1-2 عرض وتحليل الفرضية الثانية:

تنص الفرضية بان مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم(21) يبين نتائج حساب مستوى الأداء الوظيفي لدى الأعوان

النسبة المئوية	التكرارات	مستوى الأداء الوظيفي
86%	260	مرتفع
14%	40	منخفض
100%	300	المجموع



الشكل رقم(09) يبين نتائج حساب مستوى الأداء الوظيفي لدى الأعوان ونسبة تمثيلهم

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (21) والشكل رقم (09) أن فئة مرتفعي الأداء الوظيفي والذي بلغ تكراراتهم (260) بنسبة مئوية قدرت (86%)، في حين نسبة منخفضي الأداء الوظيفي والذي بلغ تكراراتهم (40) بنسبة مئوية قدرت (14%)، لتصل النسبة المئوية العليا (86%) وعليه نقول أن مستوى الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة مرتفع.

1-3 عرض وتحليل الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية بوجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم (22) يبين نتائج اختبار معامل الارتباط

المتغيرين	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	الأداء الوظيفي	0.78
		دال عند 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.78 عند مستوى الدلالة 0.01، ومنه نقول أنه توجد علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

1-4 عرض وتحليل الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية بأنه توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة باختلاف السن وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب اختبار "ت" للفروق والجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم (23) يبين نتائج إختبار الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للسن

المتغير	الأفراد	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
السن	اقل من 30 سنة	110	78.99	12.56	15.58	298	دال عند 0.01
	من 30 سنة فما فوق	190	93.34	1.48			

من خلال الجدول رقم (23) يتضح لنا:

بأن متغير السن بلغ عدد الأعوان اقل من 30 سنة قدر ب (110)، بمتوسط حسابي (78.99)، وبانحراف معياري (12.56)، في حين قدر عدد الأعوان من 30 سنة فما فوق قدر ب (190) بمتوسط حسابي (93.34) وبانحراف معياري (7.89) وقيمة "ت" المحسوبة (15.58) ودرجة الحرية (298) وهو دال عند مستوى 0.01 ومنه نقول بأنه توجد فروق باختلاف السن لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

1-5 عرض وتحليل الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية بأنه توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة باختلاف الأقدمية وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب اختبار "ت" للفروق والجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم(24) يبين نتائج إختبار الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للأقدمية

المتغير	الأفراد	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الأقدمية	اقل من 03 سنة	90	94.64	0.60	7.89	298	دال عند 0.01
	من 03 سنة فما فوق	210	85.27	11.24			

من خلال الجدول رقم (24) يتضح لنا:

بأن متغير الأقدمية عدد الأعوان الأقل من 03 سنة قدر ب (90) بمتوسط حسابي (94.64) وبانحراف معياري (0.60) في حين قدر عدد الأعوان من 03 سنة فما فوق قدر ب (210) بمتوسط حسابي (85.27) وبانحراف معياري (11.24) وقيمة "ت" المحسوبة(7.89) ودرجة الحرية (298) وهي دال عند مستوى 0.01 ومنه نقول بأنه توجد فروق باختلاف الأقدمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

1-6 عرض وتحليل الفرضية السادسة:

تنص الفرضية بأنه توجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة باختلاف الحالة العائلية وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب اختبار "ت" للفروق والجدول التالي يوضح ذلك

جدول رقم(25) يبين نتائج إختبار الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للحالة العائلية

المتغير	الأفراد	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الحالة العائلية	الغير متزوجين	125	80.43	12.41	13.87	298	دال عند 0.01
	المتزوجين	175	93.54	1.36			

من خلال الجدول رقم (25) يتضح لنا:

بأن متغير الحالة العائلية بلغ عدد الأعوان الغير متزوجين ب (125) بمتوسط حسابي (80.43) وبانحراف معياري (12.41) في حين قدر عدد الأعوان المتزوجين ب (175) بمتوسط حسابي (93.54) وبانحراف معياري (1.36) وقيمة "ت" المحسوبة (13.87) ودرجة الحرية (298) وهي دال عند مستوى 0.01 ومنه نقول بأنه توجد فروق باختلاف الحالة العائلية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

1-7 عرض وتحليل الفرضية السابعة:

تنص الفرضية بانه توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة باختلاف السن وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب اختبار "ت" للفروق الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (26) يبين نتائج إختبار الفروق في الأداء الوظيفي بالنسبة للسن

المتغير	الأفراد	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
السن	اقل من 30 سنة	110	60.15	14.86	10.52	298	غير دال عند 0.05
	من 30 سنة فما فوق	190	72.25	4.21			

من خلال الجدول رقم (26) يتضح لنا:

بأن متغير السن بلغ عدد الأعوان اقل من 30 سنة قدر ب (110)، بمتوسط حسابي (60.15)، وبانحراف معياري (14.86)، في حين قدر عدد الأعوان من 30 سنة فما فوق قدر ب (190) بمتوسط حسابي (72.25)، وبانحراف معياري (4.21)، وقيمة "ت" المحسوبة (10.52)، ودرجة الحرية (298)

وهي غير دالة عند مستوى 0.05 ومنه نقول بأنه لا توجد فروق باختلاف السن لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

1-8 عرض وتحليل الفرضية الثامنة:

تنص الفرضية بأنه توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة باختلاف الأقدمية، وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب اختبار "ت" للفروق الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (27) يبين نتائج اختبار الفروق في الأداء الوظيفي بالنسبة للأقدمية

المتغير	الأفراد	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الأقدمية	اقل من 03 سنة	90	72.83	3.77	5.29	298	غير دال عند 0.05
	من 03 سنة فما فوق	210	65.67	12.59			

من خلال الجدول رقم (27) يتضح لنا:

بأن متغير الأقدمية بلغ عدد الأعوان اقل من 03 سنة قدر ب (90)، بمتوسط حسابي (72.83)، وبانحراف معياري (3.77) في حين قدر عدد الأعوان من 03 سنة فما فوق قدر ب (210) بمتوسط حسابي (65.67) وبانحراف معياري (12.59) وقيمة "ت" المحسوبة (5.29) ودرجة الحرية (289) وهي غير دالة عند مستوى 0.05 ومنه نقول بأنه لا توجد فروق باختلاف الأقدمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

1-9 عرض وتحليل الفرضية التاسعة:

تنص الفرضية بأنه توجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة باختلاف الحالة العائلية وللتحقق من صحة الفرضية تم حساب اختبار "ت" للفروق الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (28) يبين نتائج إختبار الفروق في الأداء الوظيفي بالنسبة للحالة العائلية

المتغير	الأفراد	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الحالة العائلية	الغير متزوجين	125	61.76	14.60	8.87	298	غير دال عند 0.05
	المتزوجين	175	72.14	4.36			

من خلال الجدول رقم (28) يتضح لنا:

بأن متغير الحالة العائلية بلغ عدد الأعوان الغير متزوجين ب (125)، بمتوسط حسابي (61.76) وبانحراف معياري (14.60)، في حين قدر عدد الأعوان المتزوجين ب (175) بمتوسط حسابي (72.14) وبانحراف معياري (4.36) وقيمة "ت" المحسوبة (8.87) ودرجة الحرية (289) وهي غير دالة عند مستوى 0.05 ومنه نقول بأنه لا توجد فروق باختلاف الحالة العائلية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

2- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1-2 مناقشة وتفسير الفرضية الأولى:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (20) للفرضية الأولى والتي تنص ان مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وبعد المعالجة الإحصائية تبين بوجود مستوى عالي من ممارسة المواطنة التنظيمية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة

والتي تشير الى وجود مستوى مرتفع في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، يمكن تفسير ذلك حسب رأي الباحث الى خصوصية مهام اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة تجعلهم يشعرون فعلا بأهمية عملهم ويزيدهم ذلك ثقة في النفس ويولد بداخلهم عزيمة وإرادة قوية، وهذا ما نجدهم يقدمون خدمات إضافية ويجتهدون طيلة حياتهم المهنية ويسلكون السلوك التلقائي لمساعدة الآخرين وتسهيل حل المصاعب ويتحملون أية متاعب دون تدمير أو رفض، ويرجع كذلك ان أعوان الحماية المدنية يمتلكون سلوكيات المواطنة التنظيمية الأمر الذي جعلهم يتمكنون من القيام بمسؤولياتهم المهنية وتقديم يد المساعدة الى الغير على أحسن وجه وبخصوص عمل الحماية المدنية المتصف دائما بالخطورة وبازدياد الأعباء والمسؤوليات في أوقات العمل الأمر الذي يتطلب العمل باستمرار وتحت اي ظروف وفي كل وقت بتقديم ممارسات تطوعية تزيد من فاعلية الأداء المطلوب، كما أن تدعيم وتعزيز الإدارة لهذه السلوكيات الإيجابية زادت من مستوى هذه السلوكيات الإضافية وذلك من خلال تشجيع الأعوان على القيام بسلوكات تطوعية ممثلة في تقديم يد المساعدة لزملائهم وتسهيل مهامهم توجيه الأعوان الجدد بنشاطات إضافية تعود بالنفع على المؤسسة، إلى جانب السماح للأعوان بحرية التصرف والإبتكار والتطور في طرق جديدة تساعدهم على أداء عملهم بشكل يتلائم مع خبراتهم وقدراتهم في العمل كما يمكن إرجاعه الى المناخ السائد بين الأعوان إذ يغلب عليه الطابع التعاوني والمشاركة الجماعية والعلاقات الإجتماعية المرتفعة وبالتالي أثر في سلوكياتهم بتقديم سلوكيات اضافية أثناء العمل، وخير مثال هو بقاء الأعوان بمواصلة العمل بعد نهاية وقتهم الرسمي لمساعدة زملائهم بإعتبار أن مؤسستهم هي جزءا منهم وبإعتبار خصوصية مهامهم الإنسانية النبيلة جعلت منهم يؤدون واجبه المهنى بدون سخط وتذمر، وفي الزيارة الميدانية خلال الدراسة الإستطلاعية والأساسية لاحظنا وجود تنسيق عميق بين الأعوان والروح المعنوية المرتفعة، والرضى الكبير عن المهنة وإحساسهم بالمساواة والإنصاف مما تولد

لديهم الشعور بالمسؤولية وبالتالي الإنخراط في ممارسة السلوكيات التطوعية، بالإضافة الى وجود رؤساء عادة ما ينتهجون سلوكيات متنوعة لإشباع حاجات الأعوان ويحفزهم ويدعمهم الى تحقيق أداء عالي يفوق ما هو متوقع منهم، إلى جانب إيجاد احساس بالأهداف المشتركة التي تستحق دعم الأعوان وتكريس أنفسهم لتحقيقها، وتقديم الدعم الفردي وتعميق مستوى إدراكهم للنظر إلى ما أبعد من إهتمامهم الذاتية وقبولهم لرؤية المؤسسة مزدهرة مستقبليا مما يكون له الأثر الإيجابي في تعزيز وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

واتفقت الدراسة الحالية مع نتائج دراسة عاشور لعور (2014) والتي هدفت الى التعرف على تأثير التمكين النفسي على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية لولاية سكيكدة، توصلت الدراسة الى النتائج ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد العينة مرتفعا، ودراسة عبد المليح نقبيل (2019) هدفت الى معرفة علاقة النسق القيمي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة الجامعة الجزائرية، دراسة مدينية بجامعة ورقلة، الجزائر، وهران، قسنطينة، توصلت الدراسة الى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية عند الأستاذ الجامعي كان مرتفعا.

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة أحمد بن سالم العامري (2003) والتي هدفت الى توضيح اهمية ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة المملكة العربية السعودية، اسفرت نتائج الدراسة ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متدنية.

ودراسة العامري (2002) والتي هدفت الى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، الرياض، السعودية، وتوضيح اهميته للمنظمات الصحية والكشف عن مستواه في المستشفيات الحكومية، توصلت الى ان سلوك المواطنة التنظيمية متوفر في هذه المستشفيات بدرجة متدنية.

وفي المقابل فان اعوان الحماية المدنية اثناء اداء مهامهم قد يتعرضون الى مواقف متأزمة (طبيعة مهنتهم) والتي تتطلب جهد كبير تتوافق فيه بين السرعة والأداء وتجنب الأخطاء قدر المستطاع وبالتالي فهم مطالبون بتقديم خدمات اضافية للتعامل مع المواقف والأداء الجيد.

2-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثانية:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (21) للفرضية الثانية والتي تنص على ان مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة ، وبعد المعالجة الإحصائية تبين بوجود مستوى عالي من الأداء الوظيفي وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تشير الى وجود مستوى مرتفع في ممارسة الأداء الوظيفي.

يمكن تفسيره ذلك حسب راي الباحث إلى الخبرة والمهارة العالية التي يتمتع بها الأعوان، إضافة إلى الدورات التدريبية المكثفة التي تقوم بها الإدارة من حين لآخر لتحسين مستوى الأداء، كذلك وجود الإنسجام بين الأعوان وإهتماماتهم بالعمل الإنساني النبيل الذين يؤدونه في مؤسسة الحماية المدنية بمدينة ورقلة مما يزيد في ارتفاع الأداء إضافة الى المعرفة المسبقة لحقوقهم وواجباتهم إتجاه العمل والوقوف أمام مسؤولياتهم لإنجاز الأعمال الموكلة اليهم على أكمل وجه وكذا شعورهم بالرضى عن العمل مما دفع بهم بتقديم المزيد من الإنجاز الأعمال المطلوبة وميلهم لإتخاذ سلوكيات إيجابية إتجاه المؤسسة التي يعملون بها، كما يمكن إرجاعه الى أن عون الحماية المدنية قبل النزول الى ميدان التدخلات للمشاركة في حالات الطوارئ يخضع لتكوين نظري وتطبيقي وتمارين لمدة سنة يكتسب خلالها المهارات والتقنيات اللازمة للأداء، مما قد يذهب عنه هاجس الخوف من المهنة وذلك من خلال (مدرسة الوقاية المدنية التي تكون جميع اطرافها متخصصة في المجالات التقنية والعلمية ذات الصلة بالحوادث والكوارث ومكافحة الحرائق)، ويعود كذلك الى قدرة الأعوان على التحكم في وسائل وأدوات العمل، زيادة على التعامل مع

التقنيات الحديثة والتكيف مع المتغيرات الجديدة، ويمكن إرجاعه كذلك الى إمتلاك الأعوان الحماية المدنية قدرات جسمية وذهنية وإمكانيات متميزة زادت من إستعدادهم النفسي للتعامل مع الأوضاع الصعبة وتقديم الأداء المناسب في الوقت المناسب وتحقيق الهدف العام الا وهو حماية الأفراد وممتلكاتهم.

والحماية المدنية من المؤسسات الوطنية التي تسهر على راحة وأمن المواطنين وتقديم خدمات إنسانية، فنجد الأعوان فيها يشعرون بقيمة ما يقدمونه ويحضون بمكانة هامة في المجتمع حيث هذا الأخير محتاج الى خدماتهم ولا يتخلى عن تجاهل تدخلاتهم، فهم الذين يسهرون على إنقاذ الأشخاص والممتلكات في حالات الطوارئ والإستعجلات مما نتج عنه تقديم مستوى عالي من أدائهم الوظيفي.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة الخالدي(2008) والتي هدفت الى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلمهم، أظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي كان بصورة عامة مرتفعا.

كما اتفقت مع توصلت اليه دراسة الخالدي(2008) هدفت الى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلمهم، أظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي كان بصورة عامة مرتفعا، ودراسة هند لبصير(2008) هدفت الى معرفة اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بشركة الخزف الصحي بالميلية جيجل، اسفرت بالنتائج ان مستوى الأداء الوظيفي جاء مرتفع.

في حين اختلفت الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الحلابية (2013) هدفت الدراسة الى التعرف على اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام بالأردن، اظهرت النتائج ان مستوى الأداء جاء بدرجة متوسطة يميل الى التدني، وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزي الجنس والوظيفية.

3-2 مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (22) للفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة بين المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا وجود علاقة ارتباطية بين المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، أي أنه كلما ارتفع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية ارتفع معها مستوى الأداء الوظيفي.

ويرجع تفسير ذلك حسب رأي الباحث إلى أن الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة يتمتعون بقدر كبير من سلوكيات المواطنة التنظيمية النابعة من الرغبة الداخلية لديهم والمنعكسة على أدائهم الوظيفي، فتكون الرقابة الذاتية هي التي تدفع العون إلى العمل بجدية وحماس دون الإنتظار من رقابة خارجية من شخص آخر، ويرجع كذلك إلى مدى الإلتزام والإندماج الأعوان لمؤسستهم وحبهم لها ليس نابع من الحاجة وإنما من الشعور الذاتي في تقديم أفضل الأداء، بالإضافة إلى رغبة الأعوان بإستمرار في العمل وعدم تركه نتيجة موافقتهم مع قيم مؤسسة الحماية المدنية وأهدافها والحرص على سمعتها ومكانتها، الأمر الذي جعلهم يؤدون عملهم على أكمل وجه، وإلى مدى الدافعية والرغبة التي يتمتعون بها الأعوان في تطوير قدراتهم لتقديم الأفضل للمؤسسة.

ومما يفسر كذلك أن غالبية اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة يحبذون العمل الجماعي ويمتلكون ثقافة العمل بروح الفريق لما لها من آثار إيجابية على أدائهم الوظيفي.

كذا من خلال المنافسة والابتكار لإفكار الجديدة والمقترحات بين الأعوان من جهة، ومن جهة أخرى دليل على مدى التفاهم والتكامل وسياسة الانسجام لتبني في الأخير أنماط سلوكية فعالة تؤدي إلى خلق طاقة إيجابية تساعد على تحقيق أداء متميز.

ويمكن ارجاعه كذلك الى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تستند اليها مؤسسة الحماية المدنية بمدينة بورقلة والمتمثلة في مجموعة من الأفكار المشتركة بين الأعوان تعمل كموجهات عامة لسلوكياتهم وتعكس الأطر المرجعية التي يلتزمون بها والمؤثرة على ادائهم الوظيفي، انطلاقاً من سلوكيات محفزة لتقديم افضل ما لديهم من خلال تشجيعهم على الابتكار والإبداع وتنمية مهاراتهم وقدراتهم وعلى التأكيد الإلتزام بمواعيد العمل الرسمي ومساعدة وتطوير جهود الآخرين داخل الفريق الواحد على الأداء بشكل فعال ومتميز، فضلاً عن تجنب الصراعات غير الضرورية والشعور المتزايد بالإنتماء والولاء للمؤسسة والاحترام وتحقيق الطموحات وتطبيق القواعد والتعليمات، إضافة الى التحلي بالمسؤولية والانضباط مما قد يؤدي الى زيادة مجهوداتهم والرفع من ادائهم الوظيفي.

هذا الى جانب حرص الإدارة على راحة الأعوان والإهتمام بإنشغالاتهم والتكفل بهم بإنعقاد إجتماعات دورية تناقش من خلالها قياضهم ومشاكلهم لا سيما بالصعوبات والعقبات التي تواجههم في مجال العمل، وهذا من أجل تجنب إعاقة العمل وضمان السير الحسن للأداء وخلق مستويات عالية من الثقة تزيد بالمقابل بالتقاني في الأداء الوظيفي، ووجود تعاون بين الأعوان زاد في تكوين علاقات إجتماعية وتحقيق التكيف والتلائم وكبت المشاعر العدائية وخلق جو يسوده الإتقان والمثابرة كان تأثيره على ادائهم الوظيفي. واتفقت الدراسة الحالية مع نتائج دراسة Chang&Gong (2008) والتي هدفت إلى التعرف على كيفية تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء، كانت من نتائجها ان هناك تأثير إيجابي لسلوك المواطنة التنظيمية على المخرجات التنظيمية، أي أن لسلوك المواطنة التنظيمية له تأثير إيجابي على نظام ومستوى الإنتاجية.

ودراسة (Kumar , 2014) هدفت الى البحث في العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وتحسين خدمة العملاء، وقد تم تطبيق الدراسة على العاملين في سلطة الجمارك الهندية، وتوصلت الدراسة الى أن سلوك

المواطنة التنظيمية متوفر بشكل كبير لدى العاملين في سلطة الجمارك الهندية، وان سلوك المواطنة التنظيمية لها فاعلية في التقليل من دوران الوظيفي والتقليل من شكاوي العملاء، وان سلوك المواطنة التنظيمية لها دور في تحقيق ازدياد نسبي في كمية وجودة الأداء والكفاءة التشغيلية.

ودراسة السحيمات (2007) هدفت الى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي، ، كانت من نتائجها ان درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام كانت مرتفعة، وأن مستوى الأداء الوظيفي بشكل عام كان مرتفع، ووجود علاقة إرتباطية بين درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن ومستوى أدائهم الوظيفي من وجهة مديري مدارسهم.

ودراسة Podsakoff (2009) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر سلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات سوى على مستوى الفرد او التنظيمي، توصلت النتائج من بينها انه يوجد ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية ومخرجات المستويات الفردية، وانه يوجد ارتباط ايجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية ومخرجات المستويات التنظيمية، ودراسة العامري(2003) الذي هدفت الى تحديد محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، كانت من نتائجها ان لسلوكيات المواطنة التنظيمية اثار متعددة من بينها تحسين في مستوى الفاعلية في الأداء، والإرتقاء بمستوى الروح المعنوية، والحد من التسرب الوظيفي.

وعليه فإن تحقيق الأداء الوظيفي في مؤسسة الحماية المدنية بمدينة ورقلة ينطلق من أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية عبر الزمن وبين الأعوان من منطلق التطوع لإدراكهم أن هذا السلوك هو سلوك اجتماعي وحضاري ينعكس على النتائج التنظيمية ومن بينها الأداء الوظيفي داخل مؤسسة.

2- 4 تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (23) للفرضية الرابعة والتي تنص على وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تشير الى وجود فروق في متغير السن بالنسبة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، يمكن ارجاعه أن لسن العون دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية، فقد اتضح أن الأعوان صغار السن يظهرون سلوك تطوعي أكثر من كبار السن ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بتقديم سلوكيات المواطنة التنظيمية متمثلة في مساعدة زملائهم بشكل مباشر أو غير مباشر، التسامح وقدرتهم على تحمل المشكلات والمهام الصعبة مهما كانت بسيطة أو مؤقتة دون تذمر أو شكوى والعمل على إدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل، الحرص على حضور الاجتماعات المهمة الغير رسمية، قراءة مذكرات الوحدة وإعلاناتها احترام الأنظمة واللوائح والعمل بجدية وتأدية العمل بشكل يساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة، نجد كبار السن هم بحاجة اقل للإنجاز وممارسة مثل هذه السلوكيات الإضافية و بخصوص تحقيق الذات والانتماء الاجتماعي و بناء العلاقات الإنسانية والأخلاقية لديهم قد تم بناءها عبر الزمن.

ويمكن تفسير ذلك أن ممارسة هذا النوع من السلوك يمكن ملاحظته بدقة أكثر للعون الذي لديه سن أصغر من خلال ملاحظته اليومية لزملائه الأعوان الآخرين لم يمارسونه هذا النوع من السلوك، وعليه كلما طال سن العون كانت عاملاً مساعداً في تحديد نوع السلوك الذي يمارسه الأعوان سواء ان كان سلوكاً رسمياً خاضعاً للتعليمات والتشريعات الإدارية أم سلوكاً طوعياً يؤديه الأعوان من تلقاء أنفسهم ووفق رغبتهم في الممارسة.

وإنفقت هذه الدراسة الحالة مع دراسة (العامري، 2002) والتي توصلت إلى أن هناك علاقة قوية بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية، ومع دراسة (أبو جاسر، 2010) توصلت أنه توجد إختلاف في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية حسب متغير العمر، وقد كشفت نتائج دراسة (العجلوني، 2010) بأنه توجد فروق بإختلاف العمر في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة القواسمة (2014) من نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالإختلاف العمر.

وإختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (وادي، 2007) و دراسة (محارمة، 2008) والتي أشارتا إلى أنه لا يوجد فروق في ممارسة السلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة بالإختلاف العمر، وتضيف دراستا (الفهداوي، 2014)، ودراسة (القطاونة، 2004) بعدم وجود إختلاف بين السن والمواطنة التنظيمية، بالإضافة الى دراسة (محمد الزهراني، 2006) كشفت نتائجها عدم وجود علاقة إرتباطية بين العمر وسلوك المواطنة التنظيمية.

2- 5 تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (24) للفرضية الخامسة والتي تنص على وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تشير الى وجود فروق في متغير الأقدمية بالنسبة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، يمكن تفسيره وإرجاعه إلى أن الأعوان الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الأعوان ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب أيضا إلى أن العون الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة أي انه لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوب منه إنجازها، وبالتالي يحددها بشكل واسع ويمرور الزمن يتكيف مع النظام

الإجتماعي للمؤسسة وتقل درجة الغموض لديه ويصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه تقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها.

ويمكن تفسيره كذلك أن الأعوان حديثي الالتحاق بالمؤسسة لم تتراكم لديهم مشاعر الانتماء والولاء تجاه المؤسسة ، ويؤمنون بأن إمكانية العمل خارج المنظمة لا تزال فعالة في حين نجد الأعوان الذين لهم تاريخ طويل في المؤسسة يحرصون على توظيف خبراتهم وتسخير إمكانياتهم لخدمة المؤسسة إما بسبب تولد روح المواطنة لديهم أو تقلص فرص الالتحاق بوظائف خارج المؤسسة.

ومما يفسر كذلك أنه كلما زادت سنوات الخبرة إطمأن العون في تحقيق حاجاته الأساسية تطلع الى تحقيق طموحات ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة بشكل متميز، ومن ثم يندفع نحو كافة الأساليب التي تحقق الأبداع والإبتكار والتطور والتجديد في أساليب الأداء وتقنياته، وتقديم سلوكيات إضافية يعود نفعها عليه وعلى زملائه وعلى المؤسسة.

وانتقلت مع دراسة محارمة (2008) هدفت الى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية، اظهرت الدراسة نتائج من بينها، ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة، انه يوجد اختلاف في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزي متغري الجنس، الأقدمية، السن.

ودراسة الشريفي (2011) هدفت الى البحث عن سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بالأردن في ضوء متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، توصلت الدراسة، الى ان ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين جاءت متوسطة، وان هناك فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزي متغير الخبرة، الجنس، والسن ، ولا توجد فروق تعزي متغير المؤهل العلمي.

واختلفت مع دراسة محمد شفيق سعيد المصري(2015) هدفت الى التعرف على الإنغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، توصلت

الدراسة الى نتائج من بينها ان ارتفاع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأطباء، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمتغيرات الجنس، الحالة الإجتماعية، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي.

ودراسة معمري حمزة (2014) هدفت الى التعرف على مستوى العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، اظهرت نتائج من بينها ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء مرتفع، وانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في المتغيرات السن، الجنس، الأقدمية.

2-6 تفسير ومناقشة الفرضية السادسة:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (25) للفرضية السادسة والتي تنص على وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة العائلية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الحالة العائلية وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تشير الى وجود فروق في متغير الحالة العائلية بالنسبة لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

يمكن إرجاعه وتفسيره على أن أعوان الحماية المدنية المتزوجين يتمتعون بروح المسؤولية فالحياة الزوجية قد تكون سند للعون في بعض المواقف التي يتعرض لها في حياته المهنية من إتخاذ قرارات سليمة اتجاه بعض القضايا والمشكلات، بالإضافة الى أن العون المتزوج نجده يفكر كيف يعمل من أجل تحقيق وإشباع بعض الحاجات كالترقيات في الرتب والدرجات وبالتالي الزيادة في الراتب الشهري التي من أجلها سيظهرون أشكال كثيرة من سلوكيات المواطنة التنظيمية كجزء من مهامهم الرسمية، لأنه في الواقع أي مسؤول يرى أحد مرؤوسيه يعمل بجدية وإتقان مع تقديمه لسلوكيات إضافية يعمل بطريقة وأخرى لتحفيزه، وتعزيز هذا السلوك الإيجابي، أما الفئة الغير المتزوجين مهما كانت مسؤولياتهم فإنهم لا تعيش نفس

الظروف التي تعيشها المتزوجين، فنجدهم يعملون من أجل أهداف محدودة دون الخوف من المستقبل، وفي أغلب الأحيان يفكر بأن يعيش لنفسه فقط وليس عليه أية مسؤولية إجتماعية، وعند القيام بسلوكيات تطوعية تكون من وراءها تحقيق حاجات معينة وخاصة.

ومع هذا لا يمنع هذه الفئة الغير المتزوجة من مساعدة زملائهم والقيام بتسهيل المهمة لزملائهم مع توجيههم، والقيام بأعمال إضافية خارج المهام الرسمية تفيد المصلحة العامة بعيدة عن المصلحة الشخصية

2- 7 تفسير ومناقشة الفرضية السابعة:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (26) للفرضية السابعة والتي تنص على وجود فروق في الأداء الوظيفي باختلاف السن لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا لا توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف السن وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تشير الى عدم وجود الإختلاف في متغير السن بالنسبة للأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

يمكن إرجاعه وتفسيره على أن الأداء لا يرتبط بالسن وإنما له علاقة بالقدرات العون وإمكانياته ومدى تكيفه مع المهنة التي يعمل بها وتوافقه مع أهدافها وقيمها ورضاه عما يقدمه إتجاهها، مما جعله أكثر إستقرار مهني وتأثره على أداءه الوظيفي، إضافة الى العوامل التنظيمية كالعلاقات الإجتماعية والإستقلالية والحوافز. ويمكن إرجاعه كذلك أن من موصفات أعوان الحماية المدنية سواء تعلق الأمر بصغار السن او كبار السن فإن التصرف يكون بحزم وان لا ينظر للمصلحة الشخصية بقدر ما ينظر الى مصالح الناس وحاجاتهم، وبالتالي فهم يحملون صفات الإتقان والإستعداد لتلبية المطالب ومساعدة الآخرين دوما ببذل قصارى جهدهم في ذلك وتحقيق الأداء المطلوب منهم.

ويمكن تفسيره كذلك إلى أن الأعوان الأقل سنا يتمتعون بجملة من الطاقات والمهارات والمعلومات التي تؤهلهم على التكيف والتوافق مع الأداء وبالاستفادة من تجربة وخبرة الأعوان القداماء، مما يتولد لديهم دافعية عالية في الأداء الوظيفي مثلهم مثل القداماء، إلى جانب إعتياد الأعوان على مختلف المواقف حيث أصبحت في الأخير أعمال روتينية بالنسبة إليهم، وبوجود رؤساء عادة ما يحفزون تابعيهم للقيام بأداء متميز وعالي من خلال تعزيز مناخ الثقة لديهم وإقناعهم بتجاوز مصالحهم الشخصية في سبيل تحقيق مصلحة المؤسسة.

وبما أن عمل أعوان الحماية المدنية يكتسبه الطابع الجماعي والإشتراك في التدخل مما يزيد في الأداء المطلوب بشكل جيدا والذي لا يمكن التمييز فيه بين الإختلاف في السن، وبما أن العون الأصغر سنا يعمل مع فريق واحد نجده يلقي إعانة أثناء أخطائه والقيام بتصحيحها لتحقيق الأهداف المرجوة منه إضافة الى حب أعوان الحماية المدنية لمهنتهم النبيلة مما أضفى عليهم نسيان التعب والملل وجعلهم لا يفكرون إلا في الطريقة التي يتمكن فيها من إنقاذ الآخرين وهذا بالنسبة للفئتين معا.

ويمكن إجمال ذلك تمتع الأعوان بالقدرات والإمكانات الفردية ومدى تكيفهم مع مهنتهم النبيلة والإنسانية وتوافقهم مع أهداف وقيم مؤسستهم وارتياحهم ورضاهم عنها، مما جعلهم أكثر استقرار وبالتالي تقديم الأداء المطلوب منهم بجدية.

واتفقت مع دراسة الشباب (2016) هدفت الى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة اربد، توصلت النتائج من بينها، ان مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة كبيرة.لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغير السن.

ودراسة المرزايق (2015) هدفت الى الكشف عن درجة كفاءة مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين، افسرت الى النتائج بان

مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، وانه لا توجد فروق باختلاف الجنس، السن، والحالة العائلية، والمؤهل العلمي.

واختلفت مع دراسة رمزي فوزي محمد ابوغزالة (2017) هدفت الى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان، هدفت الدراسة لإستقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، اظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي جاء مرتفع، توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزي متغير الجنس، سنوات الخبرة. والسن، عدم وجود فروق تعزي متغير المؤهل العلمي والتخصص.

و دراسة وليد بن صالح السبيعي (2016) هدفت الى التعرف على العلاقة بين التدوير الوظيفي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني، توصلت النتائج الى ان واقع جهود تحسين الأداء العاملين بالمديرية جاء بمستوى متوسط، وانه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغير العمر.

و دراسة الخالدي (2008) هدفت الى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلمهم، أظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي كان بصورة عامة مرتفعا، وانه توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزي متغيرات الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، والحالة الإجتماعية.

2-8 تفسير ومناقشة الفرضية الثامنة:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (27) للفرضية الثامنة والتي تنص على وجود فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا لا توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الأقدمية، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تشير الى عدم وجود الإختلاف في متغير الأقدمية بالنسبة للأداء الوظيفي لدى

اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، يمكن تفسيره وارجاعه الى أن عون الحماية المدنية يضع في حسابه الوفاء والإخلاص والولاء لمهنته، وهذا لحكم طبيعة عمله الإنساني وللمميزات والخصائص التي يجب أن يتميز بها عون الحماية المدنية حيث يعتبر قطاع الحماية المدنية من القطاعات الحيوية الأمنية التي يتم تأهيل الأعوان تأهيلا خاصا وبصفة مستمرة من خلال التدريب لرفع كفاءتهم وقدراتهم على القيام بمهامهم والتحرك لمواجهة أية خطر، سواء تعلق الأمر بالأعوان الجدد او القدماء لأنهم تربطهم هدفا واحدا.

كما يمكن تفسيره إلى أن الأداء لا يرتبط بالأقدمية فقط بل هناك عوامل أخرى مثل الإهتمام بالأعوان واشباع حاجاتهم المادية والمعنوية والإستماع لشكاويهم ومشاركتهم في صنع بعض القرارات، كذلك الرغبة الشديدة اتجاه المهنة والقدرات والمهارات التي يمتلكونها، وهذا ما يؤيده اتجاه (هارثون) حيث يرى ان عدم الإهتمام بالعاملين من حيث اشباع حاجاتهم المادية والمعنوية في العمل وعدم الإستماع لشكاويهم وعدم اهمال مشاركتهم في الإدارة يؤدي الى إنخفاض الروح المعنوية وبالتالي انخفاض مستوى الأداء (شعيل بن بخيت، 2005)، ومما يفسر كذلك إلى أن إكتساب خبرات ومهارات مماثلة من خلال دورات تكوينية للقيام بمهامهم النبيلة والإنسانية على اكمل وجه.

فعون الحماية المدنية لا تمنعهم سنوات العمل بالمؤسسة من التطوع في سبيل إنقاذ الأرواح وحماية الممتلكات فالعون الجديد مثله مثل صاحب الأقدمية يجتهد ويعمل في نشاط دائم وبروح إنسانية عالية، وكل عون يدرك بأنه مسؤول عن عمله وهناك من هو بحاجة إليه وينتظر مساعدته وأي تأخر منه أو تهرب قد يؤدي إلى كارثة إنسانية أو طبيعية، فالواقع يفرض عليه كإنسان واعي وكفرد من أفراد المجتمع أن لا يتأخر في تأدية واجبه الانساني قبل واجبه المهني.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة خالد عبد الله الحنيطة (2004) والتي هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء لدى العاملين بالخدمات الطبية بمدينة الرياض، السعودية، كانت من نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين باختلاف الأقدمية.

واتفقت مع دراسة خالد احمد الصيايرة (2011) والتي هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، توصلت الى نتائج عدم وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس باختلاف الأقدمية.

واختلفت مع دراسة عبد الفتاح صالح خليفات(2010) والتي هدفت الدراسة الى معرفة اثر الضغوط على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن، توصلت الى انه يوجد فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس بالإختلاف الأقدمية.

ومع دراسة حاتم علي حسن رضا(2003) والتي هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي عند الأجهزة الأمنية لمطار الملك عبد العزيز الدولي، كانت من نتائجها وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس بالإختلاف الأقدمية، ومع دراسة الزهراني (1999) والتي هدفت الدراسة الى معرفة اثر خصائص الوظيفة في اداء العاملين توصلت الى وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالإختلاف الأقدمية.

ودراسة الربيع (1996) هدفت الى معرفة اثر الأمن النفسي وبعض الخصائص الديموغرافية للمعلم في ادائه، كانت من نتائجها وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي بالإختلاف الأقدمية.

2- 9 تفسير ومناقشة الفرضية التاسعة:

من خلال النتائج المبيّنة في الجدول رقم (28) للفرضية التاسعة والتي تنص على وجود فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الحالة العائلية لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وبعد المعالجة الإحصائية تبين لنا لا توجد فروق في الأداء الوظيفي باختلاف الحالة العائلية وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تشير الى عدم وجود الاختلاف في متغير الأقدمية بالنسبة للأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، يمكن تفسيره على أن الأعوان وإن اختلفت حالتهم الاجتماعية فهم يزاولون نفس المهام لأن كل عون يتسم بروح المسؤولية والجدية والإتقان في العمل، إضافة الى العلاقات الاجتماعية الجيدة بين الفئتين (المتزوجين والغير متزوجين) ورضاهم على مستوى الأداء المقدم ووجود فترات راحة من حين لآخر جعلت الفئتين تأخذ قسط من الراحة وإسترجاع إمكاناتهم. ويرجع كذلك الى الظروف سياسة التشغيل المتمثل في صعوبة الحصول على مناصب عمل في ظل إنتشار البطالة، وعليه نجد العون نفسة مرعما على تفهم الظروف المعنية ومحاولة التكيف والتعامل معها بايجابية.

ويرجع كذلك الى وجود العلاقات الاجتماعية الطيبة المشبعة لدى الأعوان، وشعورهم بإنضمامهم الى جماعة آمنة ومدعمة، سواء ان كانوا متزوجين أم غير متزوجين، دفع بهم الى إنجاز الأعمال بشكل جيد، إضافة إلى طبيعة العمل نفسها هي التي تفرض علينا عدم التمييز بين متزوجين أم غير متزوجين في مستوى الأداء ذلك أن النشأة العسكرية للأعوان بها الإلتزام بالإنضباط والإعتماد على الأوامر والتعليمات وهي السمة الغالبة في مؤسسة الحماية المدنية، وبالتالي فان الأعمال والأدوار التي يقوم بها عون الحماية المدنية لا تحتتمل التأجيل او التأخير او الإهمال باعتبارها ان تأخيرها يمكن ان يلحق الضرر بحياة الأفراد أو الممتلكات، وهذا ما تنص عليه بعض المواد من القانون الأساسي للحماية المدنية، إضافة الى التعاليم

الفصل الخامس:

عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج

الدين الإسلامي التي تفرض علينا الإتقان والجدية في العمل مهما كانت حالة الشخص، بمعنى ان يؤدي العمل على أكمل وجه دون تقصير او تفريط مستدعيا بذلك الإخلاص في العمل،

وانفقت الدراسة الحالية مع دراسة خالد احمد الصيايرة (2011) والتي هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، توصلت الى نتائج عدم وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس باختلاف الحالة الإجتماعية.

و دراسة حاتم علي حسن رضا(2003) والتي هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي عند الأجهزة الأمنية لمطار الملك عبد العزيز الدولي، كانت من نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس بالإختلاف الحالة الإجتماعية.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها وفق فرضيات الدراسة، وبعدها قمنا بتفسير ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة والواقع، ومدى تحقق الفرضيات.

الإستنتاج العام:

من خلال النتائج المتحصل عليها بالأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة الحالة والتي كانت تهدف الى معرفة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى الأعوان الحماية المدنية لمدينة ورقلة، تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية بوجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة ، بمعنى عند ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمستويات مرتفعة من طرف الأعوان تكون لها تأثير على ادائهم الوظيفي بصورته الفعالة والمتميزة.

اما بخصوص نتائج الفرضيات المتبقية فكانت نتائجها كما يلي:

- يوجد مستوى مرتفع لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- يوجد مستوى مرتفع للأداء الوظيفي لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- يوجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأختلاف السن لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وهو ما يدل ان سلوك المواطنة التنظيمية يتاثر بمتغير السن.
- يوجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأختلاف الأقدمية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وهو ما يدل ان سلوك المواطنة التنظيمية يتاثر بمتغير الأقدمية.
- يوجد فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأختلاف الحالة العائلية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وهو ما يدل ان سلوك المواطنة التنظيمية يتاثر بمتغير الحالة العائلية.
- عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي بأختلاف السن لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وهو ما يدل ان الأداء الوظيفي لا يتاثر بمتغير السن.
- عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي بأختلاف الأقدمية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وهو ما يدل ان الأداء الوظيفي لا يتاثر بمتغير الأقدمية.

- عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي بأختلاف الحالة العائلية لدى الأعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وهو ما يدل ان الأداء الوظيفي لا يتاثر بمتغير الحالة العائلية.

إقتراحات الدراسة الحالية

بناء على نتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الحالية يمكن ادراج بعض الإقتراحات منها الموجهة الى مسؤولي قطاع الحماية المدنية كون البيئة اليومية التي يتجسد فيها الأعوان دورهم الإنساني النبيل، والذي تؤثر حتميا على سمعة ومكانة المؤسسة، ومنها ما يوجه الى الباحثين في علم النفس العمل والتنظيم وهذا كله من اجل الوصول الى الأداء المطلوب والمرغوب فيه.

ومن بين الإقتراحات للمسؤولين نذكر مثلا:

- السعي الى اقامة علاقات مفتوحة مع الأعوان وعدم التركيز فقط على العلاقات الرسمية.
- اتاحة الفرصة للأعوان الجدد للإنخراط اجتماعيا بالمؤسسة.
- دعم افكار الأعوان ومشاركتهم في القرارات المتخذة داخل المؤسسة.
- الحرص على تطوير وتاهيل القدرات الفكرية والبدنية لجميع الأعوان عن طريق زيادة وتحسين كفاءة وفاعلية التدريب المستمر لهؤلاء الأعوان داخل قطاع الحماية المدنية.
- تشجيع الأعوان الذين يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية وتعزيز هذا السلوك لديهم ليكونوا نماذج يحتذى بها بين زملائهم ورؤسائهم، وهذا من اجل تحقيق الجودة والإحترافية في اداء المهام.
- تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الأعوان لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الإضافية.
- الممارسة الموضوعية في التعامل مع الأعوان من خلال تطبيق نظام حوافز ومكافئات عادلة حسب الجهود المبذولة، يشبع حاجاتهم ويشعرهم بقيمتهم واهميتهم في المؤسسة.
- ضرورة فهم احتياجات الأعوان المادية والمعنوية المساعدة على الإستقرار والانتماء والولاء للمؤسسة.
- ضرورة توفير مناخ ملائم للأعوان يساعد على الأداء الفعال والجيد.

- تشجيع الأعوان وتيسير قنوات الإتصال بهم، لإن اساس نشاط المؤسسة مبني على فرق العمل المتناسكة والفعالة والتي تضمن الأداء الجيد للمؤسسة.

اما بخصوص الباحثين نقترح اجراء المزيد من البحوث والدراسات التي تهتم بتطوير وتعزيز المواطنة التنظيمية والرفع من مستوى الأداء الوظيفي لدى مؤسسات القطاع العام والخاص منها:

- الوعي المهني وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية
- السلوك الأنسحابي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية
- الأحتراق الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية
- التسرب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية

المراجع

- إسماعيل، محمد ؛ جاسم، ببيل؛ صبر، رنا.(2012) أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية:دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة بالرصافة، العراق: مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية والإدارية الجامعة، المجلد (2)، العدد(30)، ص (209- 230).
- الشوا، جمانة (2015) الذكاء العاطفي وعلاقته سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في محافظة غزة، فلسطين: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، فلسطين.
- أحمد محمد الطيب(1999)، الإحصاء في التربية وعلم النفس، مصر : المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية
- الأشعري، احمد بن داود المزجاجي،(2007)، الوجيز في طرق البحث العلمي، الطبعة الأولى، السعودية: خوارزم العلمية، جدة.
- الحسيني، أحمد بن عبدالله(1994) علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، السعودية: دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بالرياض.
- الحلابية، غازي حسن عودة (2013) اثر الحوافز على تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، الأردن: رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الخالدي، مشعل خالد(2008) مستوى الأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر معلمهم، الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- الخشروم، محمد، و آخرون(1992) المبادئ و المهارات و الوظائف،الإسكندرية، مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.

- الخميس، عبد الله (2001) علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، السعودية: دراسة ميدانية على الموظفين في الإدارة الهندسية بقوة الدفاع الجوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- الربيع (1996) اثر الأمن النفسي وبعض الخصائص الديموغرافية للمعلم في ادائه، الأردن : رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- الرقاد، هناء وابو دية، عزيزة (2012) الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء هيئة التدريس، فلسطين: مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم النفسية والتربوية، غزة، المجلد (20)، العدد(2).
- الزهراني، محمد بن عبد الله (2007) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بجدة من وجهة مديري ومعلمي تلك المدارس، السعودية: رسالة غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
- السالم، مؤيد، وصالح عادل، (2002)، ادارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، الأردن :عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد.
- السعود، راتب؛ سلطان، سوزان (2008) سلوك التطوعي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في مجالات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، الأردن: مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (9)، العدد(4)، ص (31-57).
- الشايب، عمر ابراهيم (2016) ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي في مدارس محافظة اربد، الأردن: رسالة ماجستير، جامعة جدارا، اربد، الأردن.

- الشريفي، عباس عبد المهدي، (2011) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوي في الأردن في ضوء متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، الوظيفة، الأردن: المجلة التربوية، المجلد(25)، العدد(100)، ص(117-144)
- العامري، احمد (2002) سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، دراسة استطلاعية لأراء المديرين، السعودية: قسم الإدارة العامة كلية اللوم الإدارية، الرياض، مجلة ملك عبد العزيز الاقتصاد والإدارة، المجلد (16)، العدد(2) ، ص (43-62).
- العامري، احمد بن سالم (2003) محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية: المجلد (17)، العدد(2)، ص ص (67-83).
- العامري،أحمد بن سالم(2003) محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، السعودية: المجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد(17)، العدد(2).
- العطوي،عامر علي حسن(2007) أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي: دراسة تحليلية لآراء أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة و الإقتصاد-جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية، المجلد(10)، العدد(1).
- المرزايق، علي جمال (2015) كفاءة مديري المدارس الحكومية الثانوية لمحافظة جرش في تطبيق معايير الجودة وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جرش، الأردن.
- المصري، محمد شفيق سعيد،(2015) الاتعماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية، فلسطين : كلية الاقتصاد،جامعة الأزهر.
- النمر، وآخرون:(2011) الإدارة العامة الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، السعودية : مكتبة الشقري، ط7 الرياض.

- ايمان محمد احمد الوكيل، (2010). اثر سلوك المواطنة التنظيمية على الإداء الوظيفي دراسة تطبيقية على المجلس القومي للشباب بجمهورية مصر، مصر: رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإقتصاد وعلوم السياسية، مصر.
- بشير معمريّة (2007)، القياس النفسي وتصميم الإختبارات النفسية، الجزائر : ط1، الجزائر.
- بلعور، عاشور (2014) التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية، الجزائر: رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة سطيف 2.
- بن بخيت، شعيل المطرفي (2005)، الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء، السعودية : رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإجتماعية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- تامر ممتاز عبد الخالق(2010) أثر التمكين على سلوكيات المواطنة التنظيمية، مصر: دراسة حالة على إحدى المؤسسات المصرفية في مصر أطروحة دكتوراه مهنية غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، مصر.
- جاب الله رفعت محمد (2016) محددات سلوك المواطنة التنظيمية، مصر: المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، عين شمس ، عدد 2
- حاتم علي حسن رضا(2003) الأبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، السعودية : رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- حسني علياء علاء الدين نوح، (2013) أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية في شركات صناعية في مدينة سحاب، الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- حواس، أميرة محمد (2003) أثر الإلتزام التنظيمي و الثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، مصر: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.
- خالد احمد الصيايرة (2011) الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، سورية : مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 العدد (1-2).
- خالد عبد الله الحنيطة (2004) العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء لدى العاملين بالخدمات الطبية بمدينة الرياض، السعودية: رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، مكة المكرمة.
- ختام عبد الرحيم، السحيمات (2007) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بادائهم الوظيفي، الأردن: أطروحة دكتوراه فلسفة التربية، جامعة الأردن، الأردن.
- خليفة ، محمد عبد اللطيف (1998) محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة، السعودية : دراسة تحليلية ميدانية في ضوء بعض النظريات السلوكية الحديثة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد (5)، العدد (1).
- خليفة، محمد عبد اللطيف (1997) محددات سلوك التطوع التنظيمي في المنظمات العامة الحكومية بدولة الإمارات العربية، الإمارات: دراسة تحليلية ميدانية في ضوء النظريات السلوكية الحديثة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد (5) العدد (1).
- خيرة، براف (2007) التمكين و أثره على المواطنة التنظيمية، الجزائر: رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم التجارية و الإقتصادية و علوم التسيير، الجزائر.
- رمزي، فوزي محمد ابو غزالة (2017) ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة، الأردن: رسالة ماجستير تربية تخصص ادارة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- زايد، عادل محمد (2000) تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين في قطاع العمال المصري، مصر: دراسة تطبيقية مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، العدد (55).
- سعيد محمد جاد الرب، (2009). إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، مصر: مكتبة الأكاديمية، القاهرة.
- سلامة، عبد الحافظ (2014) علم النفس الإجتماعي، الأردن : دار اليازوري للنشر، ط 2، الأردن.
- سليمان محمد جلال، تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الأخلاقية
- سهام بن رحمو (2014) بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، الجزائر: رسالة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- شحاتة، اسماعيل محمد (2015) اتجاهات الإدارة الحديثة، مصر : دار ناصر للطباعة والنشر، القاهرة.
- صليحة، سامي (2009) المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، الجزائر : كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة بومرداس، الجزائر.
- عبد المحسن توفيق (200) تقييم الأداء مداخل جديدة لعلم جديد، دار النهضة العربية.
- عبد الواحد، مؤمن، (2008) الأساليب المتبعة في ادارة الصراع التنظيمي داخل المنظمات غيرالحكومية في غزة، فلسطين :الجامعة الإسلامية غزة.
- عبدالباقي، صلاح، (2002)،الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، القاهرة :الدار الجامعية.
- عروض، احمد عبد المنعم (2015)، الأمن الوظيفي اسبابه ومشكلاته، مصر : ملك للنشر والتوزيع، القاهرة.
- عسكر، علي (2005) الأسس النفسية و الإجتماعية للسلوك في مجال العمل" السلوك التنظيمي المعاصر، الكويت: دار الكتاب الحديث.

- قسبي، بن طارق بن علي (2015) محددات الأداء الوظيفي، بالقطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية، الجزائر.
- لواتي، احمد عبد الله، (2015) الأداء التنظيمي، القاهرة: دار عمر للنشر والتوزيع.
- ماضي، خليل اسماعيل ابراهيم (2014) جودة الحياة الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي، مصر : رسالة دكتوراه، جامعة مصر، مصر.
- مجد حسن ريان (2006) سلوك المواطنة التنظيمية والثقة المتبادلة وأثرهما على أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، الأردن: أطروحة دكتوراه فلسفة .غير منشورة في الإدارة ، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- محارمة، ثامر (2008) سلوك المواطنة في الأجهزة الحكومية القطرية، قطر: دراسة ميدانية، دورية الإدارة العامة، الرياض، المجلد (48)، العدد(2)، ص(161 - 178).
- محمد، راوية (2001) إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، مصر : الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة.
- محمد، شفيق، سعيد لمصري (2015) الإنغماس الوظيفي وعلاقته سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، فلسطين: رسالة ماجستير، كلية الأقتصاد، جامعة الأزهر، غزة.
- مروان، عبد المجيد (2000): اسس البحث العلمي، مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع، ط1
- معمري، حمزة (2014) ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اساتذة التعليم الثانوي، الجزائر: رسالة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- منصور، احمد منصور (1986) القوى العاملة، تخطيط وظائفها وتقييم ادائها، مصر : مكتبة غريب، القاهرة.

- ناصر الحري، بن ضيف الله (2006). الرضى الوظيفي لدى العاملين بشركة عالم السيارات

المحدودة، السعودية: دراسة غير منشورة، جامعة ملك عبد العزيز، السعودية

- هلال، محمد (1999) مهارات ادارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر : الطبعة الأولى،

القاهرة.

- هند لبصير، (2008) اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنطقة، دراسة ميدانية بشركة

الخزف الصحي بالميلية، الجزائر: رسالة غير منشورة.

- وليد، بن صالح السبيعي (2016) التدوير الوظيفي وعلاقتها بتحسين أداء العاملين بالمديرية العامة

للدفاع المدني، السعودية: رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية،

الرياض، السعودية.

المراجع الأجنبية:

- Babcock-Roberson, M. & Strickland, O.J. (2010), The Relationship between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. Journal of Psychology, 144(3), 313-326.

- Paillé, P. (2010), Citizenship in the Workplace: Examining Work Attitudes as Predictors among French Employee, International Journal of Business and Management, 5(4), 53-64.

- Angela L. Zacharias, August 2008, Organizational Citizenship Behavior In Professional Service Industry Sales Personnel, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment, Of the Requirements for the Degree, Doctor of Philosophy, Capella University.

- Chen & Segó, (1998) The Role Of Organisationnel Citizenship Behaviors In Turnover Conceptuatization And Preliminary Tests Of Key Hypothese, Vol 83, No6, P922-931.

- Chiu S-F . & Tsai M-C. (2006) , Relationships Among Burnout, Job Involvement And Organizational Citizenship Behavior, *Journal Of Psychology* 140, 517–530.
- Cohen, A. & Liu, Y. (2011), Relationships between in-role performance and individual values, commitment, and organizational citizenship behavior among Israeli teachers, *International Journal of Psychology*, 46(4), 271-287
- Dewaker Goel,(2008) *Performance Appraisal And Compensation Management : A Modern Approach*. New Delhi: PHI Learning private Limited.
- Konovsky, M.A. &Pugh, D. (1996), Citizenship behavior and social exchange, *Academy of management journal*, 37, 656-669.
- Kumar,Y.L.N.(2014) , Importance Of Organisationnel Citizenship Behaviors In Enhancing Customer Service Indicators : A Review , *Iup, Journal, Of Management Research* , 13(1)
- Ladebo, Olugbenga,(2004)," Employees' Personal Motives For Engaging In Citizenship Behavior: The Case Of Workers In Nigeria's Agriculture Industry", , *Journal Of The 4tresearch In Social Psychology4t Vol. 9,No 16,Pp.220-234*
- Mackenzie ,S .P.Podsak Off & J.Paine(1999) Do Citizenship Behaviors Matter More For Managers Than For Salespeople , *Jornal Of The Academy Of Marketing Sience* , V 27, N4, P410-396.
- Min- Huei , C (2006) A Study To Improve Organisationnel Citizenship Behaviors , China.
- Organ, D. &. Ryan, K. (1995), A Meta-Analytical Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational.
- Organ, D.W.(1977), A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes- performance hypothesis, *Academy of management Review*, 2,46-53.
- Piercy,N.F.Cravens, &Vorhies,D.W(2006),Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in- role behavior performance: the role of management control and perceived organizational support, *Journal of the Academy of marketing Sciences*,34(2),244-262.

- Podsakoff (2009) Individual And Organisationnel –Level Consequances Of Organisationnel Citizenship Behaviors
- Robbins, S. (2005), organizational behavior, eleventh edition, Englewood cliffs, New Jersey, prentice Hall.Inc.
- Virlee&clapham, M. (2003), the relation between leadership justice and organizational citizenship behaviors, Annual meeting of Midwest Academy of management, 3-5.
- Bowler, Wm. Matthew,(2006)," Organizational Goals Versus The Dominant Coalition: A Critical View Of The Value Of Organizational Citizenship Behavior", Institute Of Behavioral And Applied Management , Pp.258- 27
- Wanger, S. & Rush, M. (2000), Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, And Age. Journal Of Social Psychology, 140(3), 379-392.

الملاحق

الملحق رقم (01) يبين استمارة لقياس الأداء الوظيفي لدى المحكمين



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

الإسم واللقب:..... / الرتبة:..... / الجامعة:.....

استمارة صدق المحكمين

أستاذي الفاضل، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نحن بصدد إنجاز رسالة دكتوراء ل.م.د. إختصاص علم النفس العمل والتنظيم بعنوان " المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بورقلة " يشرفني أن أضع بين أيدي سيادتكم هذا الإستبيان لإبداء رأيكم في مدى سلامة الفقرات والأبعاد الخاص بمقياس الأداء الوظيفي بإعتماد بدائل الإجابة على الفقرات (موافق بشدة/ موافق/ محايد/ غير موافق/غير موافق بشدة)
✓ وإليكم التعريف الإجرائي الأداء الوظيفي: هي تلك الأعمال التي يمارسها عمال الحماية المدنية أثناء العمل والتي تسهم في الجهد المبذول وإدراك الدور وامتلاك القدرات والإمكانيات والتي تحقق في الأخير الأهداف المسطرة.

- **الجهد المبذول:** هو يعكس درجة انسجام عمال الحماية المدنية لأداء عملهم، ويمثل حقيقة درجة دافعيتهم وحماسهم لأداء عملهم.

- **إدراك الدور:** ويمثل تصورات عمال الحماية المدنية وانطباعاتهم عن الأنشطة التي يتكون منها عملهم وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دورهم في الوحدة.

- **القدرات والمهارات:** تمثل قدرات عمال الحماية المدنية المكتسبة أثناء مراحل العمل وكذا خبراتهم السابقة، والمهارات المتوفرة والتي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.

التعديل	لا تقيس	تقيس	الفقرات	البعد
			لدي علم بطبيعة الأعمال الموكلة لي	إدراك الدور
			دوري في الوحدة واضح	
			المعلومات التي أمتلكها غير كافية للقيام بعملية على أكمل وجه	
			أحرص على أداء وظيفتي بدقة عالية	
			الأهداف التي ينبغي تحقيقها واضحة	
			أستهلك كل قواي لإنجاز المهام الموكلة إلي في الوقت المحدد	الجهد
			هناك تعاون مشترك لإنجاز المهام المطلوبة	
			أبذل قصارى جهدي لتحقيق الأهداف المسطرة	
			تتهكني الأعمال التي أقوم بها	
			طبيعة العمل الموكلة لي صعبة ومعقدة	
			لدي القدرة على تحمل المسؤولية لإنجاز الأعمال التي كلفت بها	القدرة والمهارات
			عند حدوث الحالات الطارئة أمتلك سرعة التكيف معها	
			لدي القدرة على تنفيذ العمل مقارنة بالخطط والبرامج المرسومة	
			أساهم في التجديد والتطوير في الأداء	
			إمكانياتي تسمح بالاستخدام الجيد للموارد التي أمتلكها أثناء الأداء	
			تساعدني مهارتي على الأداء الجيد	

شكرا جزيلاً على تعاونكم

الملحق رقم (02) يبين استمارة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى المحكمين



جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

الإسم واللقب:...../الرتبة:...../الجامعة:.....

إستمارة صدق المحكمين

أستاذي الفاضل، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نحن بصدد إنجاز رسالة دكتوراء ل.م.د. إختصاص علم النفس والعمل والتنظيم بعنوان " المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بورقلة " يشرفني أن أضع بين أيدي سيادتكم هذا الإستبيان لإبداء رأيكم في مدى سلامة الفقرات والأبعاد الخاص بمقياس المواطنة التنظيمية بإعتماد بدائل الإجابة على الفقرات (موافق بشدة/ موافق/ محايد/ غير موافق/غير موافق بشدة) وإليكم التعريف الإجرائي للمواطنة التنظيمية: هي مجموع السلوكات والممارسات التطوعية الإختيارية لعمال المدنية والتي تجسد روح التعاون والتكافؤ داخل التنظيم والتي لا تندرج تحت نظام الحوافز الرسمية في الوحدة والهادفة إلى تعزيز الأداء.والمتمثل في الأبعادالتالية:

- الإيثار: وهو نمط من أنماط السلوك الذي يقوم به عمال الحماية المدنية لمساعدة زملائهم بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلة مرتبطة بالعمل داخل الوحدة.
- الكياسة: وهو السلوك الذي يحرص العامل الحماية المدنية فيه من منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الزملاء والقيام بمشكلات معهم.
- الروح الرياضية: وهي رغبة العامل الحماية المدنية الشخصية في التسامح وقدرته على تحمل المشكلات والمهمات الصعبة مهما كانت بسيطة أو مؤقتة دون تذمر أو شكوى والعمل على إدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.
- السلوك الحضاري: وهي المشاركة البناءة المسؤولة عن إدارة الوحدة والإهتمام بمصلحتها ومصيرها من خلال الحرص على حضور الإجتماعات المهمة الغير رسمية، وقراءة مذكرات الوحدة وإعلاناتها، وتأدية العمل بشكل يساعد في المحافظة على سمعة الوحدة.
- وعي الضمير: وهو سلوك تقديري من قبل عامل الحماية المدنية يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للوحدة في مجال الحضور واحترام الأنظمة واللوائح والعمل بجدية.

البعاد	الفقرات	تقيس	لا تقيس	تعديل
الإيثار	أضحى بإهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل			
	أقدم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كبيرة			
	أقوم بمساعدة العمال الجدد وأفيدهم بخبراتي وسرعة التأقلم في جو العمل			
	أقوم بأداء عمل زملائي في حالة غيابهم عن العمل			
الكياسة	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي			
	أحرص على إتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها			
	أحرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي			
	أعلم من حولي بما أنوي عمله حتى لا أسبب الإحراج في العمل			
السلوك الحضاري	أحرص على حضور الإجتماعات المتعلقة بالعمل وأتابع مستجداته			
	أتفاعل بإيجابية مع كل المتغيرات التي تحدث بالوحدة			
	أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطوير طرق العمل			
	أتحدث بإيجاب عن مؤسستي في حالة نقدها من طرف الآخرين			
وعي الضمير	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية			
	لا أمانع في الإستمرار في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة			
	أشارك في أعمال تطوعية تسهم في تحسين صورة الخدمات التي تقدمها الوحدة للمواطنين			
	أحرص على الإلتزام والتقييد بالنظام الداخلي للوحدة حتى وإن لم يكن أحد يراقبني			
الروح الرياضية	أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تذمر			
	لا أظهر استياءً حينما تقوم إدارة الوحدة بإجراءات تغييرات تنظيمية			
	أقدم الاعتذار إذا ما أخطأ في حق أحد ما			
	أنفذ الأعمال الإضافية بطيبة نفس ومن دون تذمر			

شكرا جزيلا على تعاونكم

الملحق رقم (03) يبين استمارة لقياس الأداء الوظيفي لدى المبحوثين



جامعة قاصدي مراح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
إستبيان

أخي العامل، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نحن بصدد إنجاز رسالة دكتوراه إختصاص علم النفس العمل والتنظيم، يشرفني أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المتضمن مجموعة من العبارات تتعلق ببعض جوانب عملك وترتبط بمشاعرك الوظيفية، أقرأ كل عبارة بتمعن وحدد موافقتك عليها بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك، مع العلم أنه لا توجد إجابة خاطئة وأخرى صحيحة، ونعدك بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي، ونرجو أن تجيب عن كل الأسئلة.

معلومات عامة:

السن:.....سنة

الأقدمية:.....سنة

الحالة العائلية:.....

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	دوري في الوحدة واضح					
02	أحرص على أداء وظيفتي بدقة عالية					
03	الأهداف التي ينبغي تحقيقها واضحة					
04	هناك تعاون مشترك لإنجاز المهام المطلوبة					
05	تتهكني الأعمال التي أقوم بها					
06	طبيعة العمل الموكلة لي صعبة ومعقدة					
07	لدي القدرة على التكيف عند حدوث الحالات الطارئة					
08	أساهم في التجديد والتطوير في الأداء					
09	لدي القدرة على إستخدام الجيد للموارد التي أمتلكها أثناء الأداء					
10	لدي علم بطبيعة الأعمال الموكلة لي					
11	المعلومات التي أمتلكها غير كافية للقيام بعملية على أكمل وجه					
12	أستهلك كل قواي لإنجاز المهام الموكلة إلي في الوقت المحدد					
13	أبذل قصارى جهدي لتحقيق الأهداف المسطرة					
14	لدي القدرة على تنفيذ العمل مقارنة بالخطط والبرامج المرسومة					
15	تساعدني مهارتي على الأداء الجيد					
16	لدي القدرة على تحمل المسؤولية لإنجاز الأعمال التي كلفت بها					

شكرا على تعاونكم معنا

الملحق رقم (04) يبين استمارة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين



جامعة قاصدي مباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
إستبيان

أخي العامل، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

نحن بصدد إنجاز رسالة دكتوراه إختصاص علم النفس العمل والتنظيم ، يشرفني أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المتضمن مجموعة من العبارات تتعلق ببعض جوانب عملك وترتبط بمشاعرك الوظيفية، أقرأ كل عبارة بتمعن وحدد موافقتك عليها بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك، مع العلم أنه لا توجد إجابة خاطئة وأخرى صحيحة ونعدك بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي، ونرجو أن تجيب عن كل الأسئلة.

معلومات عامة:

السن:.....سنة

الأقدمية:..... سنة

الحالة العائلية:.....

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أضحى بإهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل					
02	أقوم بأداء عمل زملائي في حالة غيابهم عن العمل					
03	أحرص على إتخاذ التدابير الوقائية للمشاكل قبل حدوثها					
04	أحرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي					
05	أحرص على حضور الإجتماعات المتعلقة بالعمل وأتابع مستجداته					
06	أدافع عن جهة عملي عندما ينقذها من هم خارج العمل وأتحدث أمامهم بإيجابية عن الوحدة					
07	لا أمانع في الإستمرار في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة					
08	أحرص على الإلتزام والتقييد بالنظام الداخلي للوحدة حتى وإن لم يكن أحد يراقبني					
09	أنفذ الأعمال الإضافية بطيبة نفس ومن دون تذمر					
10	أقوم بمساعدة العمال الجدد وأفيدهم بخبراتي وسرعة التأقلم في جو العمل					
11	أحترم حقوق الآخرين كما أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي					
12	أعلم من حولي بما أنوي عمله حتى لا أسبب الإحراج في العمل					
13	أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطوير طرق العمل					
14	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية					
15	أشارك في أعمال تطوعية تسهم في تحسين صورة الخدمات التي تقدمها الوحدة للمواطنين					
16	أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تذمر					
17	أقدم الاعتذار إذا ما أخطأ في حق أحد ما					
18	أتفاعل بإيجابية مع كل المتغيرات التي تحدث بالوحدة					
19	أقدم المساعدة لزملائي عندما يكون لديهم أعباء كبيرة					
20	لا أظهر إستيائي حينما تقوم إدارة الوحدة بإجراءات تغييرات					

شكرا جزيلا على تعاونكم

الملحق رقم (05) يبين الخصائص السيكومترية لادوات الدراسة

صدق الاتساق الداخلي لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية

Corrélations

Corrélations

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	الايثار	
VAR00001	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,113 30	,113 ,551 30	-,155 ,414 30	-,147 ,438 30	,492** ,006 30
VAR00002	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,113 ,551 30	1 ,016 30	,435* ,016 30	,203 ,283 30	,678** ,000 30
VAR00003	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,155 ,414 30	,435* ,016 30	1 ,145 30	,273 ,145 30	,596** ,001 30
VAR00004	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,147 ,438 30	,203 ,283 30	,273 ,145 30	1 ,503** 30	,503** ,005 30
الايثار	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,492** ,006 30	,678** ,000 30	,596** ,001 30	,503** ,005 30	1 30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	القياسية
VAR00005					
Corrélation de Pearson	1	-,027	,005	-,107	,454*
Sig. (bilatérale)		,885	,978	,574	,012
N	30	30	30	30	30
VAR00006					
Corrélation de Pearson	-,027	1	,290	,367*	,569**
Sig. (bilatérale)	,885		,121	,046	,001
N	30	30	30	30	30
VAR00007					
Corrélation de Pearson	,005	,290	1	,256	,554**
Sig. (bilatérale)	,978	,121		,172	,001
N	30	30	30	30	30
VAR00008					
Corrélation de Pearson	-,107	,367*	,256	1	,511**
Sig. (bilatérale)	,574	,046	,172		,004
N	30	30	30	30	30
القياسية					
Corrélation de Pearson	,454*	,569**	,554**	,511**	1
Sig. (bilatérale)	,012	,001	,001	,004	
N	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	السلوك الحضاري
VAR00009					
Corrélation de Pearson	1	,126	,009	,247	,517**
Sig. (bilatérale)		,508	,962	,188	,003
N	30	30	30	30	30
VAR00010					
Corrélation de Pearson	,126	1	,339	,191	,685**
Sig. (bilatérale)	,508		,067	,312	,000
N	30	30	30	30	30
VAR00011					
Corrélation de Pearson	,009	,339	1	,355	,653**
Sig. (bilatérale)	,962	,067		,055	,000
N	30	30	30	30	30
VAR00012					
Corrélation de Pearson	,247	,191	,355	1	,676**
Sig. (bilatérale)	,188	,312	,055		,000
N	30	30	30	30	30
السلوك الحضاري					
Corrélation de Pearson	,517**	,685**	,653**	,676**	1
Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000	,000	
N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral)

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)

Corrélations

Corrélations

		VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	الضمير وعي
VAR00013	Corrélation de Pearson	1	,350	,067	,000	,537**
	Sig. (bilatérale)		,058	,724	1,000	,002
	N	30	30	30	30	30
VAR00014	Corrélation de Pearson	,350	1	,265	,282	,750**
	Sig. (bilatérale)	,058		,156	,131	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Corrélation de Pearson	,067	,265	1	,138	,487**
	Sig. (bilatérale)	,724	,156		,467	,006
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Corrélation de Pearson	,000	,282	,138	1	,577**
	Sig. (bilatérale)	1,000	,131	,467		,001
	N	30	30	30	30	30
الضمير وعي	Corrélation de Pearson	,537**	,750**	,487**	,577**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,006	,001	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

		VAR0001	VAR0001	VAR0001	VAR0002	الروح الرياضية
		7	8	9	0	
VAR0001	Corrélation de Pearson	1	,530**	,340	,261	,454*
7	Sig. (bilatérale)		,003	,066	,163	,012
	N	30	30	30	30	30
VAR0001	Corrélation de Pearson	,530**	1	,376*	,429*	,564**
8	Sig. (bilatérale)	,003		,041	,018	,001
	N	30	30	30	30	30
VAR0001	Corrélation de Pearson	,340	,376*	1	,615**	,770**
9	Sig. (bilatérale)	,066	,041		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR0002	Corrélation de Pearson	,261	,429*	,615**	1	,801**
0	Sig. (bilatérale)	,163	,018	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
الروح الرياضية	Corrélation de Pearson	,454*	,564**	,770**	,801**	1
	Sig. (bilatérale)	,012	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		الايثار	القياسة	السلوك الحضاري	وعى الضمير	الروح الرياضية	المقياس
الايثار	Corrélation de Pearson	1	,274	,105	,260	,115	,541**
	Sig. (bilatérale)		,143	,580	,165	,546	,002
	N	30	30	30	30	30	30
القياسة	Corrélation de Pearson	,274	1	,237	,153	,052	,421*
	Sig. (bilatérale)	,143		,207	,419	,783	,021
	N	30	30	30	30	30	30
السلوك الحضاري	Corrélation de Pearson	,105	,237	1	,262	,089	,553**
	Sig. (bilatérale)	,580	,207		,162	,642	,002
	N	30	30	30	30	30	30
الضمير وعي	Corrélation de Pearson	,260	,153	,262	1	,412*	,673**
	Sig. (bilatérale)	,165	,419	,162		,024	,000
	N	30	30	30	30	30	30
الرياضية الروح	Corrélation de Pearson	,115	,052	,089	,412*	1	,611**
	Sig. (bilatérale)	,546	,783	,642	,024		,000
	N	30	30	30	30	30	30
المقياس	Corrélation de Pearson	,541**	,421*	,553**	,673**	,611**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	,021	,002	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Test T

Statistiques de groupe

	المجموعات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المواطنة	الدنيا	9	85,3333	3,77492	1,25831
	العليا	9	94,2222	1,39443	,46481

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المواطنة	Hypothèse de variances égales	5,166	,037	-6,627	16	,000	-8,88889	1,34141	-11,73255	-6,04523
	Hypothèse de variances inégales			-6,627	10,143	,000	-8,88889	1,34141	-11,87202	-5,90575

ثبات مقياس سلوك المواطنة التنظيمية

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	20

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,754
		Nombre d'éléments	10 ^a
	Partie 2	Valeur	,854
		Nombre d'éléments	10 ^b
Nombre total d'éléments			20
Corrélation entre les sous-échelles			,627
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,793
	Longueur inégale		,793
Coefficient de Guttman			,788

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010.

b. Les éléments sont : VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020.

صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي

Corrélations

	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	الجهد
	1	2	3	4	5	
VAR0000	1	,680**	,213	,601**	,569**	,827**
1	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	,000	,258	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR0000	,680**	1	,380*	,176	,299	,749**
2	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	,000	,038	,353	,108	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR0000	,213	,380*	1	-,327	,020	,658**
3	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	,258	,038	,078	,916	,000
	N	30	30	30	30	30
VAR0000	,601**	,176	-,327	1	,467**	,365*
4	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	,000	,353	,078	,009	,047
	N	30	30	30	30	30
VAR0000	,569**	,299	,020	,467**	1	,567**
5	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	,001	,108	,916	,009	,001
	N	30	30	30	30	30
الجهد	,827**	,749**	,658**	,365*	,567**	1
	Corrélation de Pearson					
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,047	,001
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0001	VAR0001	الدور ادراك
		7	8	9	0	1	
VAR0000	Corrélation de	1	,345	,516**	,089	,135	,491**
	Pearson						
	Sig. (bilatérale)						
7							
VAR0000	Corrélation de	,345	1	,162	,269	,165	,457*
	Pearson						
	Sig. (bilatérale)						
8							
VAR0000	Corrélation de	,516**	,162	1	,183	,508**	,663**
	Pearson						
	Sig. (bilatérale)						
9							
VAR0001	Corrélation de	,089	,269	,183	1	,605**	,764**
	Pearson						
	Sig. (bilatérale)						
0							
VAR0001	Corrélation de	,135	,165	,508**	,605**	1	,841**
	Pearson						
	Sig. (bilatérale)						
1							
الدور ادراك	Corrélation de	,491**	,457*	,663**	,764**	,841**	1
	Pearson						
	Sig. (bilatérale)						
	N	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		VAR00 013	VAR00 014	VAR00 015	VAR00 016	VAR00 017	VAR00 018	القدرات والامكانيات
VAR0001	Corrélation de Pearson	1	,235	,557**	,300	,577**	,244	,696**
3	Sig. (bilatérale)		,212	,001	,107	,001	,195	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR0001	Corrélation de Pearson	,235	1	,403*	,504**	,308	,418*	,623**
4	Sig. (bilatérale)	,212		,027	,005	,098	,021	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR0001	Corrélation de Pearson	,557**	,403*	1	,583**	,689**	,063	,802**
5	Sig. (bilatérale)	,001	,027		,001	,000	,740	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR0001	Corrélation de Pearson	,300	,504**	,583**	1	,763**	,359	,823**
6	Sig. (bilatérale)	,107	,005	,001		,000	,052	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR0001	Corrélation de Pearson	,577**	,308	,689**	,763**	1	,282	,872**
7	Sig. (bilatérale)	,001	,098	,000	,000		,131	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR0001	Corrélation de Pearson	,244	,418*	,063	,359	,282	1	,470**
8	Sig. (bilatérale)	,195	,021	,740	,052	,131		,009
	N	30	30	30	30	30	30	30
القدرات والامكانيات	Corrélation de Pearson	,696**	,623**	,802**	,823**	,872**	,470**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,009	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

		الجهد	الدور ادراك	والامكانيات القدرات	المجموع
الجهد	Corrélacion de Pearson	1	,857**	,353	,874**
	Sig. (bilatérale)		,000	,055	,000
	N	30	30	30	30
الدور ادراك	Corrélacion de Pearson	,857**	1	,436*	,920**
	Sig. (bilatérale)	,000		,016	,000
	N	30	30	30	30
والامكانيات القدرات	Corrélacion de Pearson	,353	,436*	1	,713**
	Sig. (bilatérale)	,055	,016		,000
	N	30	30	30	30
المجموع	Corrélacion de Pearson	,874**	,920**	,713**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Test T

Statistiques de groupe

	المجموعات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الإداء	الدنيا	9	60,6667	6,02080	2,00693
	العليا	9	76,6667	1,22474	,40825

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الإداء	Hypothèse de variances égales	16,005	,001	-7,812	16	,000	-16,00000	2,04803	-20,34164	-11,65836
	Hypothèse de variances inégales			-7,812	8,661	,000	-16,00000	2,04803	-20,66077	-11,33923

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	16

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,713
		Nombre d'éléments	8 ^a
	Partie 2	Valeur	,731
		Nombre d'éléments	8 ^b
Nombre total d'éléments			16
Corrélation entre les sous-échelles			,705
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,827
	Longueur inégale		,827
Coefficient de Guttman			,824

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008.

b. Les éléments sont : VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016.

الملحق رقم (06) نتائج فرضيات الدراسة

نتائج الفرضية العامة

Statistiques

		الاداء_مستوى	المواطنة_مستوى
N	Valide	300	300
	Manquant	0	0

Corrélations

Corrélations

		الاداء	المواطنة
الاداء	Corrélation de Pearson	1	,788**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	300	300
المواطنة	Corrélation de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	300	300

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

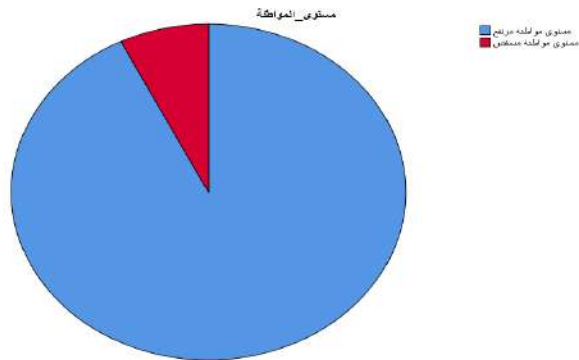
نتائج الفرضية الجزئية الأولى

Table de fréquences

المواطنة_مستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
مرتفع مواطنة مستوى	278	92,7	92,7	92,7
منخفض مواطنة مستوى	22	7,3	7,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

Graphique circulaire



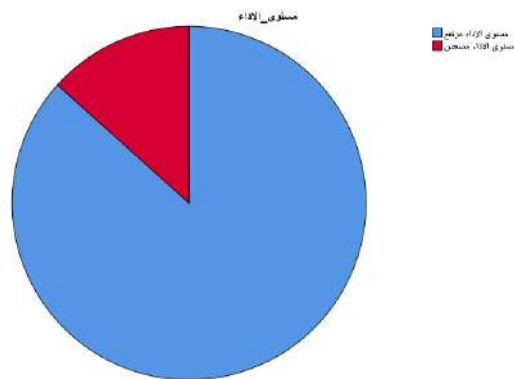
نتائج الفرضية الجزئية الثانية

Table de fréquences

الاداء_مستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مرتفع الاداء مستوى	260	86,7	86,7	86,7
	منخفض الاداء مستوى	40	13,3	13,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

Graphique circulaire



نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

Statistiques de groupe

	السن	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المواطنة	سنة 30 من أقل	110	78,9909	12,56287	1,19782
	سنة 30 من أكثر	190	93,3474	1,48194	,10751

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المواطنة	Hypothèse de variances égales	175,266	,000	-15,584	298	,000	-14,35646	,92121	-16,16936	-12,54356
	Hypothèse de variances inégales			-11,937	110,759	,000	-14,35646	1,20264	-16,73962	-11,97330

Statistiques de groupe

	الإقديمة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المواطنة	سنوات 3 من أقل	90	94,6444	,60543	,06382
	سنوات 3 من أكثر	210	85,2714	11,24106	,77571

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المواطنة	Hypothèse de variances égales	89,903	,000	7,898	298	,000	9,37302	1,18678	7,03749	11,70855
	Hypothèse de variances inégales			12,043	211,816	,000	9,37302	,77833	7,83876	10,90728

Statistiques de groupe

	العائلية الحالة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المواطنة	اعزب	125	80,4320	12,41314	1,11027
	كتزوج	175	93,5486	1,36739	,10336

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المواطنة	Hypothèse de variances égales	189,551	,000	-13,870	298	,000	-13,11657	,94567	-14,97760	-11,25554
	Hypothèse de variances inégales			-11,763	126,152	,000	-13,11657	1,11507	-15,32323	-10,90991

نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

Statistiques de groupe

	السن	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الإداء	سنة 30 من أقل	110	60,1545	14,86279	1,41711
	سنة 30 من أكثر	190	72,2579	4,21660	,30590

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
الإداء	Hypothèse de variances égales	516,251	,000	-10,528	298	,230	-12,10335	1,14964	-14,36579	-9,84091
	Hypothèse de variances inégales			-8,349	119,246	,000	-12,10335	1,44975	-14,97394	-9,23276

Statistiques de groupe

	الاقدمية	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاداء	سنوات 3 من اقل	90	72,8333	3,77826	,39826
	سنوات 3 من اكثر	210	65,6714	12,59269	,86898

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الاداء	Hypothèse de variances égales	75,988	,000	5,290	298	,560	7,16190	1,35389	4,49752	9,82629
	Hypothèse de variances inégales			7,492	277,292	,000	7,16190	,95590	5,28017	9,04364

Statistiques de groupe

	العائلية الحالة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاداء	اعزب	125	61,7600	14,60634	1,30643
	كتنزوج	175	72,1486	4,36821	,33021

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الاداء	Hypothèse de variances égales	377,573	,000	-8,875	298	,770	-10,38857	1,17059	-12,69224	-8,08491
	Hypothèse de variances inégales			-7,709	139,942	,000	-10,38857	1,34752	-13,05269	-7,72445

