



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال



دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك

المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي

تحت إشراف الدكتور:

الباي محمد

إعداد الطلبة:

حنيش صلاح الدين

حاقة الأزهاري

شيحي الهاشمي

لجنة المناقشة:

رئيسا

مشرفا و مقررا

ممتحنا

أستاذ مساعد أ بجامعة الشهيد حمه لخضر

أستاذ محاضر أ بجامعة الشهيد حمه لخضر

أستاذة مساعدة أ بجامعة الشهيد حمه لخضر

أ/ وصيف غدير ابراهيم

د/ الباي محمد

أ/ خلف مني

السنة الجامعية: 2018/2017



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي

تحت إشراف الدكتور:
الباي محمد

إعداد الطلبة:
حنيش صلاح الدين
حاقة الأزهاري
شيحي الهاشمي

لجنة المناقشة:

رئيسا
مشرفا و مقررا
ممتحنا

أستاذ مساعد أ بجامعة الشهيد حمه لخضر
أستاذ محاضر أ بجامعة الشهيد حمه لخضر
أستاذة مساعدة أ بجامعة الشهيد حمه لخضر

أ/ وصيف غدير ابراهيم
د/ الباي محمد
أ/ خلف مني

السنة الجامعية: 2018/2017

الحمد لله

لك يا خالقى و يا رازقى أهدي ثمرة كُنْتَ السبب الأول فى جنيتها فاللهم
اقبل العمل مع قِلتَه و الجهد مع خالته و السعي مع شوائبه عز جاهك و جل
ثناؤك و لا اله إلا أنت. لك يا حبيبي يا رسول الله عملي المتواضع ، و لك مني
سلام على ريش الحمام يا كل المرام، إليك يا صاحب الشفاعة يا رسول الله إلى
من قال فيهما الله تعالى (وبالوالدين إحسانا) ،

إلى الشمعة التي تحترق لتضيء لنا الحياة، صاحبة النسمات الملائكية و
القلب الكبير أُمي.. أُمي الحبيبة فليحفظك الله رب الخلق أجمعين إليك يا
من بنيت صورا من الأمان حولي يا من قادني بخطوات ثابتة و بصمت
أنامله على نفسي أصدق المعاني، إلى من أغطس زهرة عمره في لصب
الشقاء لأتمرغ في روضة العلم الفيحاء، لم يدخر جهدا و لا درهما في سبيل
تعليمي روح أبي الغالي رحمه الله.

إلى من عشت و تربيت معهم إخوتي،

إلى زوجتي وابنائي علي و مهدي .

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس الصافية جدتي أطل الله في
عمرهما.

إلى رفاق مشواري الدراسي و أصدقائي.

إلى كل من حمل لي ذرة محبة في قلبه.

"حنيش صلاح الدين"

الحكاية

إلى من قال فيهم الله عز وجل " رَبِّ ارْحَمْنَاهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا "

إلى من قال فيها الرسول صل الله عليه وسلم : " أمك ثم أمك ثم أمك "

إلى أغلى شيء في قلبي موجود لكنه ليس معي موجود

أمي الحاجة "عائشة" رحمة الله عليها.

إلى التي تحملت من أجل أن تراني رجلا أواجه الحياة إلى الغالية ذات الحنان الفياض

إلى التي حنانها يسري في عروقي فيرتوي منه القلب

والدتي الغالية "وحيدة" أطال الله في عمرها.

إلى من يسر لي درب المعرفة وبادرا بوفاء وإخلاص ليطلاني إلى مبتغاي إلى من أنار

لي حياتي ومهدا لي طريق العلم والمعرفة خالي العائش والأزهر.

إلى أفراد العائلة : عبد القادر ، محمد ، بشير ، الشريف ، التجاني ، صلاح الدين

عبد الرزاق.

إلى قطرات الندى التي تناثرت من كل الأرجاء نجاح ، سماح ، سرين ، دارين ، انتصار

، عائشة ، سناء ، هناء ، زكريا ، عبد الكريم .

إلى من قاسمني جهدي وزرعوا معي بذرة هذا العمل المتواضع

و الي كل رفقاء الدرب و الدراسة الي كل حبيب و صديق

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة .

"حقة الأزهار"

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع الى الوالدين الكريمين رحمة الله عليهما
الى الزوجة و الأولاد .

و إلى أفراد أسرتي سندي في الدنيا و لأحبي لهم فضل

إلى كل الأصدقاء والأحباب من دون استثناء

إلى أساتذتي الكرام وكل رفقاء الدراسة

إلى كل الدفعة .

و في الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع

الطلبة .

المتريصين المقبلين على التخرج.

"شعبي الماشمي"

شكر و عرفان

على صفحات من نور و بجبر من ذهب نخطو أسمى كلمات الشكر والتقدير و خالص عبارات الامتنان و العرفان لمن وفقنا لأن نتم هذا العمل لله جل جلاله و تعال ذكره و تباركك أسماءه و تقديست صفاته.

و الشكر موصول إلى من كانت لهم يد في إتمام هذه المذكرة ، فمن لا يشكر الناس لا يشكر رب الناس ، و أول من نتقدم له بالشكر الجزيل ، الأستاذ محمد الباي على تفضله و إشرافه على هذه المذكرة و توجيهاته القيمة و الذي كان لنا خير موجه و ناصح و معين جعلها الله في ميزان حسناته.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ رياض ريمي على مساعدته القيمة و توجيهاته الرشيدة.

كما نتقدم بالشكر للجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة كما لا ننسى أيضا أن نشكر الأساتذة الكرام الذين تفضلوا بتحكيم الاستبيان بملاحظتهم و توجيهاتهم القيمة.

و في الأخير ننطق بكلمات الشكر لكل من كانت له مساهمة ولو بالكلمة طيبة في انجاز هذه المذكرة .

ملخص:

هدفنا في هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، و افترضت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، و أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه (الداخلي، الخارجي) وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري)، تم استخدام الاستبيان لجمع بيانات من (93) مستجيب من الموظفين العاملين بالمؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي، لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها. ومن أهم النتائج التي تم الحصول إليها ، أن الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية سائدان بدرجة عالية وسط الموظفين بالمؤسسة، وان هناك علاقة معنوية طردية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية .

الكلمات الافتتاحية : الرضا الوظيفي، الرضا الوظيفي الداخلي، الرضا الوظيفي الخارجي، سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، الروح الرياضية، الكياسة ، السلوك الحضاري وعي الضمير .

Abstract :

This study aimed to identify the role of job satisfaction in promoting the behavior of organizational citizenship.

The study assumed the existence of a statistical significant relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior, as well as the existence of a statistical significant relationship between job satisfaction (internal and external) and the dimensions of organizational citizenship behavior, which include (Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic virtue, and Conscientiousness). A questionnaire was used to collect the data from (93) employees from Ophthalmology Hospitalion institution in El-oued , to achieve the objectives and hypotheses of the study.

The most important findings of the study showed that job satisfaction and organizational citizenship behavior is highly prevalent among the staff in the institution In addition, the study indicated the existence of a significant relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior.

Key words :

Job satisfaction (internal and external), organizational citizenship behavior, altruism, Sportsmanship Courtesy, Civic virtue, Conscientiousness .

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر و تقدير
-	ملخص
I	الفهرس
IV-III	قائمة الجداول والأشكال
أ - هـ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.
08	المطلب الأول: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية.
18	المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي.
25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.
25	المطلب الأول: الدراسات الخاصة بالسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.
34	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.
36	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي	
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.
39	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة.
42	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات.
45	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها.
45	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.
74	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة .
81	خلاصة الفصل
83	الخاتمة العامة
87	المراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول والاشكال و الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	35
(02)	الاحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان	39
(03)	محاوِر الاستبيان	42
(04)	درجات مقياس ليكرت الخماسي	43
(05)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	45
(06)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	45
(07)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	46
(08)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	46
(09)	توزيع أفراد العينة حسب المنصب	47
(10)	معامل الصدق والثبات لسلوك المواطنة التنظيمية	47
(11)	معامل الصدق والثبات للرضا الوظيفي	48
(12)	معامل الصدق والثبات لمحاوِر الاستبيان	48
(13)	بجاء متوسط الحسابي المرجح لكل اتجاه (مقياس ليكرت)	49
(14)	الاتجاه العام لعبارات بعد الايثار	50
(15)	الاتجاه العام لعبارات بعد الكياسة	51
(16)	الاتجاه العام لعبارات بعد الروح الرياضية	51
(17)	الاتجاه العام لعبارات بعد السلوك الحضاري	52
(18)	الاتجاه العام لعبارات بعد وعي الضمير	53
(19)	الاتجاه العام لعبارات بعد الرضا الوظيفي الداخلي	54
(20)	الاتجاه العام لعبارات بعد الرضا الوظيفي الخارجي	55
(21)	نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس	56
(22)	نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر	57
(23)	نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى الدراسي	58
(24)	نتائج تحليل الاختبارات البعدية لبعء السلوك الحضاري تعزى لمتغير المستوى الدراسي	59
(25)	نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية	59
(26)	نتائج تحليل الاختبارات البعدية لبعء وعي الضمير تعزى لمتغير الخبرة المهنية	60
(27)	نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المنصب	61
(28)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعء الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الجنس	61
(29)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعء الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير العمر	62

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(30)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المستوى الدراسي	62
(31)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية	63
(32)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المنصب	63
(33)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير الجنس	64
(34)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير العمر	64
(35)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير المستوى الدراسي	65
(36)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية	65
(37)	نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المنصب	66
(38)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية	67
(39)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و سلوك المواطنة التنظيمية	68
(40)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و بعد الايثار	69
(41)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و بعد الكياسة	70
(42)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و بعد الروح الرياضية	71
(43)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و بعد السلوك الحضاري	72
(44)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و بعد وعي الضمير	73
(45)	متوسط بعد الايثار تبعا لمتغير الجنس	75
(46)	متوسط بعد السلوك الحضاري تبعا لمتغير المستوى الدراسي	76
(47)	متوسط بعد السلوك الحضاري تبعا لمتغير الخبرة المهنية	76

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(01)	مداخل سلوك المواطنة التنظيمية	11
(02)	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	13
(03)	يوضح ديناميكية عمل الرضا الوظيفي	19

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
(01)	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة لطب العيون - الوادي -	-
(02)	استمارة استبيان	-
(03)	استمارة المحكمين	-

مقدمة عامة

تمهيد:

إن المؤسسة بتعريفاتها المختلفة، لا تنفصل أبداً عن السلوك الإنساني مهما تطورت في أساليبها وتقنياتها وهياكلها التنظيمية، وإجراءاتها ولوائجها، لسبب بسيط جداً هو أن أهداف الإدارة لا تتحقق بدون المورد البشري الذي يستطيع بقدراته ورغباته أن يترجم الأهداف إلى نجاح ملموس، كما يستطيع أيضاً بقدراته ورغباته أن يكون سبباً في الفشل، ونظراً لأهمية المورد البشري في المؤسسة، فإن الإدارة من مهامها الرئيسية العمل على تكوين وتنمية المورد البشري بشكل كفاء، وذلك من خلال الاهتمام بتطوير سلوكه وإدارته بشكل أفضل للحصول على النتائج المسطرة من قبل المؤسسة، وكل هذا من خلال الاستثمار الأمثل لطاقت الإنسان وقدراته وتوجيهها بشكل يتناسب مع أهداف المؤسسة .

و كنتيجة للاهتمام بالعنصر البشري في المنظمات ركز الفكر الإداري والسلوكي المعاصر على إجراء الدراسات والبحوث التي اهتمت بالسلوك التطوعي في المنظمات واختلقت تسمية هذا السلوك فيها، بداية عند (Bernard. 1938) الذي أطلق عليه "الاستعداد للتعاون"، مروراً بدراسات (هاوثورن) أين تم ربط هذا السلوك بالتنظيم غير الرسمي، ثم عرف هذا السلوك تطوراً كبيراً مع دراسة (Katz. 1964) أين قام بتسميته "السلوكيات الابتكارية والتلقائية" والتي عرفت بسلوكيات الدور الإضافي، وصولاً إلى الدراسات التي قام بها (Organ) أين أطلق هذا الأخير عليه "سلوك المواطنة التنظيمية"، ففي سنة 1983 اقترح (Bateman)* القيام ببعض الدراسات على الوثيقة التي نشرها (Organ) سنة 1977، وخلصت الدراسة إلى عدم وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية بل هناك علاقة قوية موجبة ومعنوية بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية ، ومنذ عام 1983 وحتى الآن توالى الأبحاث والدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي من الناحيتين النظرية والتطبيقية.

كما يعد الرضا الوظيفي بصورة خاصة من الأساسيات المهمة التي تناولتها الأبحاث و الدراسات نظراً لأهميته في زيادة الإنتاجية للأفراد والذي يؤثر في أداء و دافعية العاملين للعمل و من ثم في أداء المؤسسة و النجاح في تحقيق أهدافها ، فالرضا عن العمل في حد ذاته دالة تكاملية لسعادة العامل واستقراره في عمله و مظهر للتكيف المهني والأداء الجيد، فهو دليل علي النجاح في العمل وانعكاس للارتياح في بيئة العمل .

* Bateman : وهو طالب تلمذ على يد "Organ" وكان بصدد التحضير لشهادة الدكتوراه .

❖ الإشكالية الرئيسية:

إنطلاقاً مما سبق ذكره، جاءت هذه الدراسة لتبين أهمية الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة، ومن هنا يمكن صياغة الإشكالية التالية:

هل يمكن أن يلعب الرضا الوظيفي دوراً في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي ؟

و تتفرع من هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- ما مستوى ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي ؟
- 2- ما مستوى شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي ؟
- 3- هل هناك فروقات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي تعزى للخصائص الديمغرافية ؟
- 4- هل هناك فروقات في مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي تعزى للخصائص الديمغرافية ؟
- 5- هل ثمة علاقة تأثير دالة إحصائية للرضا الوظيفي (الداخلي، الخارجي) على جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لموظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي ؟

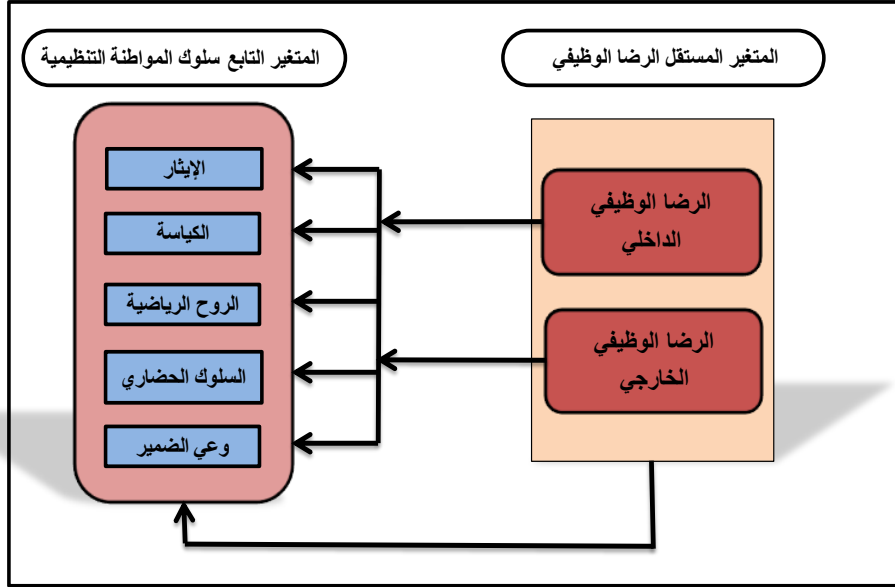
❖ فرضيات الدراسة:

لغرض الإجابة عن الإشكالية والاسئلة الفرعية اعتمدنا في دراستنا على الفرضيات التالية:

- 1- هناك توفر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي عند مستوى معنوية 5 %.
- 2- هناك توفر ذو دلالة إحصائية للشعور بالرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي عند مستوى معنوية 5 %.
- 3- لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي حول توفر سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لخصائصهم الديمغرافية عند مستوى معنوية 5 % .
- 4- لا توجد فروق دالة إحصائية بين آراء الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي حول توفر الرضا الوظيفي تعزى لخصائصهم الديمغرافية عند مستوى معنوية 5 % .

5- يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي عند مستوى معنوية 5 %.

- نموذج الدراسة: من أجل توضيح متغيرات الدراسة، وتحديد العلاقات والتأثيرات التي توضح طبيعة الدراسة، فقد تم تصميم نموذج بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).



المصدر: من اعداد الطلبة .

❖ أهمية وأهداف الدراسة:

1- أهداف البحث:

- إن الغرض من تناولنا لهذا الموضوع ينصب حول محاولة تحقيق الأهداف الآتية:
- إعطاء فكرة عن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية والفائدة من أداء الموظفين لمثل هذه السلوكيات.
- تشخيص مستوى أداء موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي للسلوكيات التطوعية، و ما مدى الرضا الوظيفي لديهم .
- معرفة مدى تأثير الرضا الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.
- طرح مجموعة من الاقتراحات و التوصيات للإسهام في رفع مستوى الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية و إيجاد حلول تحقق للموظف الرضا الوظيفي المطلوب في المؤسسة .

2- أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها:

- توفير مؤشرات و بيانات تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة من خلال الاهتمام بالموظف و تعزيز مساهمته في العمل و اطلاق مواهبه لأن السلوك الايجابي له يرتبط مع زيادة الأداء وتحقيق الاهداف بكفاءة و فعالية.

- تكمن أهمية الدراسة كونها من الدراسات التي تتناول موضوعا يحظى بالاهتمام الكبير من طرف المنظمات بسبب النتائج الايجابية المحققة علي أداء المنظمة في ظل التغيرات البيئية الهائلة التي يشهدها العالم اليوم في كافة المجالات.

❖ مبررات اختيار الموضوع:

من البديهي أن لكل باحث أراد الخوض في دراسة ما، أسباب و دوافع تجعله يتمسك بموضوع بحثه و من هذه الأسباب ما هو موضوعي و ما هو ذاتي، حيث يمكننا حصرها في ما يلي:

الأسباب الموضوعية: تتعلق بالموضوع ذاته:

- محاولة إضافة مرجع جديد يربط بين المتغيرين السابقين.
- الاهتمام المتزايد من طرف المنظمات نظرا لآثارها الإيجابية على الفرد والمنظمة.

الأسباب الذاتية :

- شعورنا بأهمية الموضوع خاصة كون المواطنة التنظيمية من المفاهيم الجديدة علينا في عالم العربي في مجال الإدارة.
- جاء اختيارنا لهذا الموضوع بحكم التخصص الذي ندرسه (إدارة الأعمال) وكذلك الرغبة في الغوص فيه أكثر.
- إمكانية البحث في هذا الموضوع وقدرة الوصول الى المعلومات الخاصة به من خلال المصادر المختلفة.

❖ حدود الدراسة:

- 1- الإطار المكاني: تم إجراء هذه الدراسة على مستوى المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي.
- 2- الإطار الزمني: أجريت الدراسة الميدانية خلال شهر مارس سنة 2018.
- 3- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي.

❖ المنهج المتبع في الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يمكن الباحث من التصوير الدقيق للظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع و إقامة علاقات بين عناصرها المختلفة، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة وحسب، بل ويقوم بتحليلها و كشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تسهم بشكل أو بآخر في تحسين الواقع وتطويره.

❖ **صعوبات الدراسة:** لقد واجهتنا عدة صعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة سواء ما تعلق بالجانب النظري أو

التطبيقي، ويمكن حصرها فيما يلي :

- ضيق الوقت المستغرق لإعداد الدراسة.

- قلة الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي تناولت الموضوع بشكل مباشر و انعدامها تماما باللغة العربية.

- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية و الاجتماعية، خاصة موضوع المواطنة التنظيمية مما يجعل دراسته معقدة وتحتاج لدراية كبيرة بهذه العلوم.

- صعوبة توسيع حجم عينة الدراسة الميدانية.

هيكل البحث:

لغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة في البحث والأسئلة المتفرعة عنها، سوف يتم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين حسب منهجية (IMRAD) كالآتي:

1- **الفصل الأول:** يتعلق بالجانب النظري، حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى سلوك المواطنة التنظيمية و الرضا الوظيفي، أما المبحث الثاني فكان عبارة عن دراسات سابقة و أهم النتائج المستخلصة منها.

2- **الفصل الثاني:** فقد خصص للدراسة التطبيقية، إذ تم في المبحث الأول تناول الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، أما المبحث الثاني فتناول عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

وأخيرا ختمنا هذه البحث ككل البحوث بخاتمة عامة خلصنا فيها إلى عدة نتائج مكنتنا من أبداء بعض التوصيات في هذا الموضوع وبغية فتح باب البحث من جديد قمنا بطرح بعض الآفاق المستقبلية في شكل عناوين تصلح لأن تكون إشكاليات مواضيع لبحوث مستقبلية.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية

لسلوك المواطنة التنظيمية

والرضا الوظيفي

تمهيد

أثارت التطورات الأخيرة في بيئة الأعمال تساؤلات بحثية عديدة حول سلوكيات العاملين في المنظمات اليوم، خصوصاً مع اشتداد المنافسة وتعدد المهام الوظيفية، وتلاحق الابتكارات والإبداعات وسرعة تطور وسائل الاتصال، هذه التحديات استدعت الحاجة الماسة من منظمات الأعمال إلى الاهتمام بالموارد البشري ومخرجاته الاتجاهية والسلوكية الطوعية التي تذهب أبعد من الدور المطلوب أدائه، والبحث عن سلوكيات تنظيمية تقوم على أسس علمية رشيدة تساعد على الارتقاء بمستوى أدائها وتحقيق كينونتها، وقد شهد الغرب في العقود الأخيرة اهتماماً متزايداً بسلوك المواطنة التنظيمية والعوامل المؤثرة عليها، وذلك نظراً لعلاقتها الوطيدة بأداء المنظمات وإمكانية الاستفادة منها من قبل المنظمة .

من جانب آخر انصب اهتمام إدارة المنظمة بالرضا الوظيفي (Job Satisfaction) كأحد أهم العوامل المساعدة على رفع إنتاجية واستقراره اليد العاملة، و بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والسلوك المواطنة التنظيمية، إذ يؤثر الرضا الوظيفي على اتجاه و سلوك الفرد و من ثم سيؤثر حتماً على أدائه في المنظمة.

و سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى مختلف المفاهيم العامة للرضا الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكذا أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

المبحث الأول: الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت بشكل كبير في المنظمات، ولما لها من أهمية بالغة في تحقيق أهداف المنظمة، و في ما يلي سنتطرق إلى ماهية كل من سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي والتفسير النظري لهما من خلال المطالب الآتية.

المطلب الأول: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية.

من المفاهيم الإدارية الحديثة التي انتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا واستحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين والممارسين سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أصبح يعول عليه كثيرًا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء.

الفرع الأول : مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (O C B) *

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

- أولاً : تعريف سلوك المواطنة التنظيمية (O C B) :

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (O C B) من المفاهيم الحديثة نسبيًا في الفكر الإداري وخاصة في البيئة العربية، حيث يعتبر Bateman و Organ (1983) أول من استخدم مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية على مدى عقدين ونصف من الزمن، ولكن أصل هذا المصطلح يعود إلى عام 1938 حينما أطلق عليه Bernard مفهوم الرغبة في التعاون¹ و تعددت التعاريف التي قدمت لهذا المفهوم نذكر أهمها :

- تعريف (Organ1988): حيث عرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "السلوك الفردي التطوعي الاختياري غير المعترف به بشكل مباشر أو صريح في النظام الرسمي للمكافآت ويسهم في مجمله في تعزيز فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة".²

- تعريف (Dipaola 2001): تمثل رغبة الفرد بالمشاركة بالأعمال التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية للعاملين والتي تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة.³

* (OCB) : Organizational Citizenship Behavior

¹ - صباح بنوناس ، أثر أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي دراسة حالة القطاع البنكي لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خيضر الجزائر، 2015/2016، ص 157.

² - Organ, D. W. Organizational Citizenship Behavior the good soldier syndrome, Leighton .Mass. Lexington Books, 1988 .P: 40.

³ - Dipaola & Michael, Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate, Journal of school leadership, Vol 11, 2001 ,P:430.

- تعريف (عبد الفتاح المغربي 2007): هي سلوك اختياري تطوعي من طرف العاملين حيث أن هذا السلوك ليس متوقعا أو مطلوباً منه ولهذا السبب لا يمكن مكافأة أو عقاب هذا السلوك رسمياً من قبل المنظمة.¹
- تعريف (Yental 2008): هي الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والالتزام بأنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلاً عن تحمل ظروف العمل دون إبداء أي شكوى أو تدمير من العمل.²
- وعرف كل (Kahn & Katz) سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها: هي تلك السلوكيات التي لم يتم تحديدها من قبل الوصف الوظيفي والتي تسهل تحقيق الأهداف التنظيمية.³
- و من خلال ما سبق التعاريف يمكن النظر الى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها "مجموعة من السلوكيات التطوعية والاختيارية، أي غير الإلزامية التي يمارسها الأفراد والتي تتجاوز متطلبات الدور الرسمي، وتساهم هذه السلوكيات في تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها".
- ثانيا : خصائص المواطنة التنظيمية :
- تتنوع خصائص المواطنة التنظيمية بين التطوعية وعدم الارتباط بنظام المكافآت الرسمية وكذا المساهمة التنظيمية، كما يمكن أن يتميز بالخصائص التالية:⁴
- يعد سلوك المواطنة التنظيمية سلوك غير ملزم للفرد من الناحية الفنية والتنظيمية.
- لا ينتظر الفرد مكافأة تنظيمية مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها.
- تحرص المنظمات على تشجيع العاملين في الانخراط في السلوك بالرغم من كونه سلوك تطوعي.
- كما يؤكد بعض الباحثين خصائص سلوك المواطنة التنظيمية بإضافة الخصائص التالية:⁵
- أنها مجموعة أفعال وليس فعلا واحدا، وتختلف هذه الأفعال من منظمة لأخرى وفقا لطبيعته ولشكل اللوائح والثقافات المحددة.
- يعد سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية ويخضع للإرادة التطوعية الحرة للفرد.

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص316.

² - Yental & al 'Do Organizational citizenship Behaviors lead to information system success? Testing the integration climate and project management 'Journal of information and management, Vol 45, 2008, p395.

³ - Nadeem Ahmed & al .An Exploration of Predictors of Organizational Citizenship Behaviour and its Significant Link to Employee Engagement, International Journal of Business -Humanities and Technology, vol.(2), No.(4), 2012, p. 100.

⁴ - زايد عادل محمد ، تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري دراسة تطبيقية ، جامعة القاهرة، كلية التجارة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد55، القاهرة، 2000، ص 576.

⁵ - معراج هوري، مريم شرع ، العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا عملاء البنك التجاري الجزائري كأساس لبناء الإستراتيجية التنافسية ، جامعة غرداية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد7، الجزائر ، 2009، ص 134.

- لا يجلب هذا السلوك أي فائدة أو مصلحة مباشرة رسمية للفرد على المدى القصير ولكن يتوقع الفرد أن تؤخذ هذه السلوكيات في الاعتبار عند ظهور فرص تنافسية أو تميزية.
- يساهم هذا السلوك في زيادة فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الوظيفي كما انه يساهم في تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة
- **ثالثا: أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية :** يمكن إبراز أهمية ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على مستوى الفرد، المجموعة، المنظمة ، كما يلي :¹

1- على مستوى الفرد:

- يعمل على تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتيا.
- يقلل من معدلات التسرب الوظيفي.
- يحسن من قدرة المديرين، والموظفين على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الأعمال وحل المشكلات.

2 - على مستوى المجموعة:

- يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق العمل .
- يساهم في التقليل من الصراعات بين الأفراد.
- يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

3 - على مستوى المنظمة:

- يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة.
- يقلل الحاجة إلى تخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط، والصيانة داخل المنظمة، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- يمكن المنظمة من جذب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم .
- يعزز من قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية.
- يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

¹ - Anshul Garg ، Samta Suri ، **Analyzing The Impact Of Psychological Empowerment On Organizational Citizenship Behaviour In Public Banking Sector** ،International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, Vol.2, No. 7, July ، (2013) P:81.

الفرع الثاني : مداخل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية .

– أولاً : مداخل سلوك المواطنة التنظيمية : يمكن تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين هما :¹

1 – المدخل الأول: يفترض هذا المدخل أن هناك انفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسمياً، وطبقاً لهذا المدخل ينظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوك ذاتي، لا يتم مكافأته من قبل نظام المكافأة الرسمي، كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة.

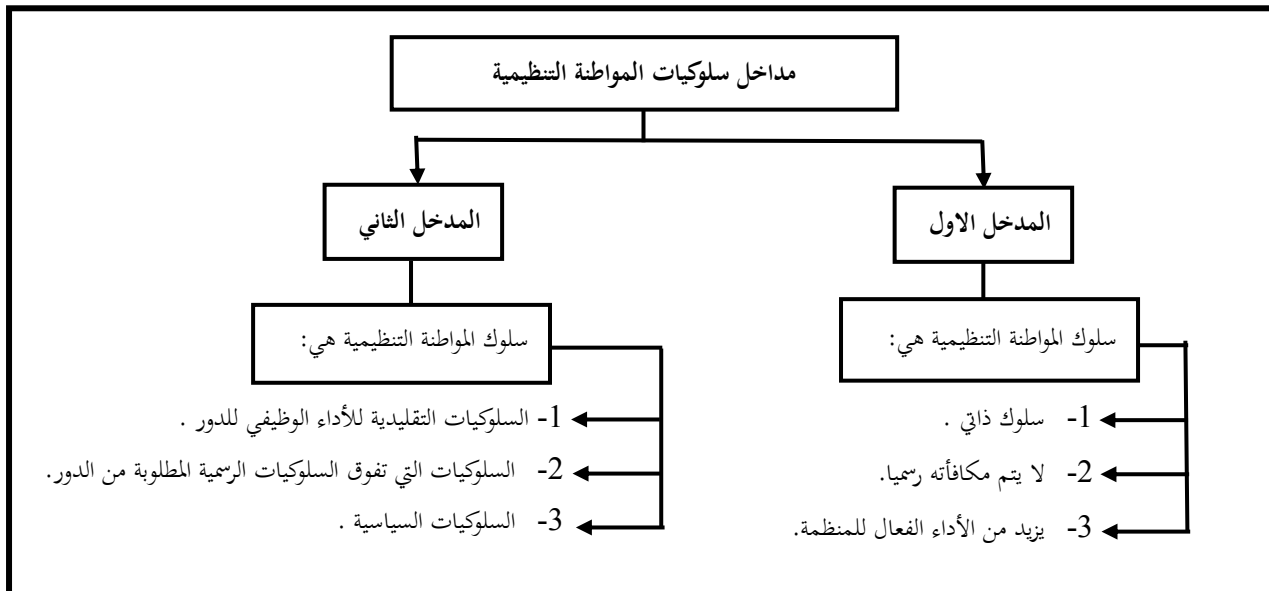
2 - المدخل الثاني: ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة، السياسة، الاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشتمل على كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع، وطبقاً لهذا المدخل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاثة أنواع من السلوكيات وهي كالتالي:

– السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور.

– السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور.

– السلوكيات السياسية.

الشكل رقم (01) : مداخل سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: أميرة رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة ، كلية إدارة الاعمال ، مصر ، 2003 ، ص 20.

¹ – أميرة رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة ، كلية إدارة الاعمال ، مصر ، 2003 ، ص ص 20-21.

- ثانيا : أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

أختلف الباحثون في عدد الأبعاد التي يتكون منها مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أخذوا بعين الاعتبار التطور التاريخي للمفهوم، ، كما تعد دراسة (Organ & Bateman) و (Smith ,et al 1983) من الباحثين الأوائل الذين حاول تقديم أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وقد اقترحوا بعدين للمفهوم هما (الإيثار و الطاعة العامة)¹، وفي سنة 1988 اقترح Organ خمسة أبعاد للمفهوم وهي: الإيثار(Altruism)، الكياسة (Courtesy)، الروح الرياضية (Sportsmanship)، السلوك الحضاري (Civic virtue)، وعي الضمير (Conscientiousness)²:

- **الإيثار (Altruism):** و هو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل و مساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب.

- **الكياسة (Courtesy):** هناك من يطلق عليه اللياقة و اللطف، و يعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.

- **الروح الرياضية (Sportsmanship):** وتعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.

- **السلوك الحضاري (Civic virtue):** ويعني المشاركة البناءة في إدارة أمور المنظمة و الاهتمام بمصير المنظمة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية ، و المحافظة على التغيير من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات و تعاليم داخلية في المنظمة، كما يعني احترام قوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل.³

- **وعي الضمير (Conscientiousness):** ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تساهم في تطوير

¹ - Smith,C.A, & al ,**Organizational Citizenship Behaviors**.its Nature and Antecedents Journal of applied American Psychology.vol 68, N 4 , 1983,PP:653-663.

² - يوسف أسماء، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الاردنية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الاردنية، 2012 ،غير منشورة، ص ص17- 19.

³ - Podsakoff, N.P, & al , **Individual and Organizational level consequences of Orgar as of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta Analysis**, Journal of Applied psychology, 94(1), 2009, P.122 .

العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة.¹

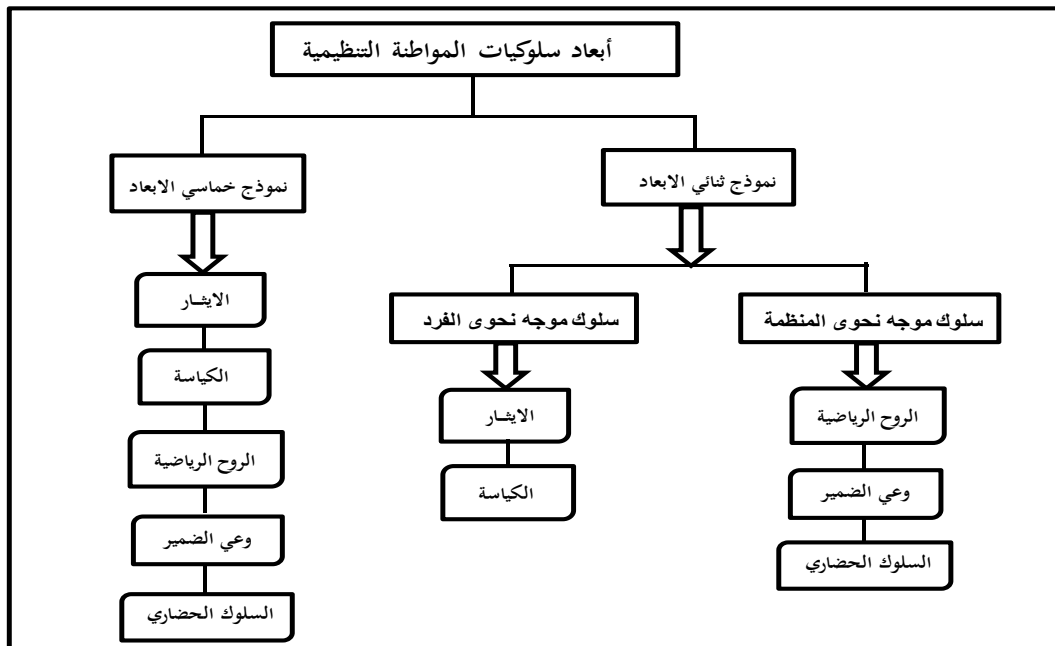
هذه الأبعاد الخمسة تمثل الأساس الذي يقوم عليه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وقد تختلف مسميات هذه الأبعاد عند بعض الباحثين لكنها تبقى متشابهة في جوهرها وحتى تعريفاتها الإجرائية، بالمقابل هناك شبه اتفاق بين الباحثين مؤخراً على أن هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.²

وقد صنف ويليامز واندرسون سنة 1991 (Williams & Anderson)³ الأبعاد الخمسة في بعدين كالتالي:⁴

– سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الأفراد (O C B . Individual) *: ويشمل هذا السلوك كلا من الإيثار والكياسة (اللياقة واللطف) .

– سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة (O C B . Organization) *: ويشمل هذا السلوك كل من وعي الضمير، الروح الرياضية و السلوك الحضاري .

الشكل رقم (02) : أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد علي دراسات سابقة 2018.

¹ - بندر كرم أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التعليمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، دكتوراه في إدارة الموارد البشرية المجلد العشرون ، العدد الثاني، جامعة البلقاء التطبيقية ، يونيو 2012 م، ص 154.

² - أحمد بن سالم العامر ، سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة دراسة استطلاعية لآراء المديرين ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية، المجلد 16، العدد 2، 2002، ص 47.

³ - Williams, L. & Anderson, S. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. Journal of management, 17, (1991) , P 601.

⁴ - Virlee & clapham, M., the relation between leadership justice and organizational citizenship behaviors: Annual meeting of Midwest Academy of management, (2003) , PP.3-5.

* (O C B . Individual) : organizational citizenship behaviors directed toward the Individual .

* (O C B . organization) : organizational citizenship behavior directed toward the organization .

الفرع الثالث: محددات واثار سلوك المواطنة التنظيمية .

- أولاً: محددات سلوك المواطنة التنظيمية: تشتمل سلوك المواطنة التنظيمية على مجموعة من المحددات نورد أهمها :¹

1- الرضاء الوظيفي: يقصد بالرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز، أسلوب الإشراف، المناخ العام..... الخ .

2- الولاء التنظيمي: لقد تعددت وجهات نظر الباحثين حول تعريفه فهناك من يعرفه بمدى قوة ارتباط الفرد وتفاعله مع المؤسسة العمل وهناك فريق آخر يعرفه بأنه الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للنظام الاجتماعي ومن هنا فالولاء عبارة عن درجة ارتباط الفرد بالمؤسسة وإحساسه بروح الانتماء إليها .

3- العدالة التنظيمية: يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسية : عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات وعدالة التعاملات، حيث تعني عدالة التوزيع مدى شعور الموظف بأن ما يحصل عليه مساوي لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة في تحديد الكفاءات التنظيمية عادلة كالاشتراك في الأسس التي يتم بموجبها عملية التقويم لأدائه، أما عدالة التعاملات يقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقويم الأداء، كل هذه الأبعاد متداخلة وفي النهاية تؤدي إلى شعور الموظف بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

4- القيادة الإدارية: وهي تعد من أهم العوامل المؤثرة على البيئة التنظيمية في بناء وتكوين ومبادئ وثقافة المنظمة، والتي بدورها تؤثر تأثير بالغاً في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، لذا فإن الممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون على انعكاساتها المباشرة على قيم وأفعال سلوك المرؤوسين الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد منهم .

5- السن: حيث هناك العديد من الدراسات من بينها دراسة (Vanger et rush 2000) أن لعمر الموظف تأثير واضحاً على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسطية، فقد اتضح أن العوامل والأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النوع من السلوك تختلف باختلاف السن، فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل. ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما

¹ - حمزة معمر، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقة، العدد 14، مارس 2014، ص ص 48-49 .

يذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن.

6- الأقدمية: إن لمدة خدمة الموظفين بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه ، فقد أثبتت بعض الدراسات والبحوث الميدانية (Organ & Rayan 1995) أن هناك علاقة سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين أن الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة وتحديد واجباته بدقة وبالتالي يحددها بشكل واسع ومع مرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة الغموض لديه ويصبح أكثر قدرة على تحديد أدواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها.

7- الدوافع الذاتية: يقصد بها حاجات الفرد الداخلية لإنجاز وتحقيق الذات ، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط بمسارات تطوعية في مجال عمله وخارج الدور الموصوف له رسمياً في مؤسسته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك.

8- الثقافة التنظيمية: تعتبر أحد العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد، ويعرفها شايين Schein بأنها: نسق من الافتراضات الأساسية التي اكتشفت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي، حيث تعتبر من الثوابت الراسخة التي يتم تلقينها للأعضاء الجدد باعتبارها المنهج الصحيح للإدراك والتفكير عند التعامل مع تلك المشاكل. وإن تأثير الثقافة على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها أو رفضها لهذا النوع من السلوك، فنجدها تؤثر إما سلباً أو إيجاباً على سلوك المواطنة تبعاً للاعتقادات التي تقوم عليها هذه الثقافة.¹

9- السياسة التنظيمية: وتعني النشاطات التنظيمية الداخلية المهادفة إلى تطوير واستخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الشخص في المواقف التي تكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة، و ترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، حيث نجد مع زيادة حدة السياسة التنظيمية تقل الممارسات التطوعية من قبل الأفراد في المنظمة، وهذا يتناقض مع أسس سلوك المواطنة التنظيمية.²

¹ - أحمد بن سالم العامر ، محدثات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية ، المجلد 17 ، العدد 2، 2003، ص 77.

² - حزة معمري، بن زاهي منصور، مرجع سابق، ص 50 .

- **ثانيا : آثار سلوك المواطنة التنظيمية :** ان من اهم اثار سلوك المواطنة التنظيمية علي مستوى المنظمات تكمن في عدد من الاثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية علي الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية ،ونذكر من أهمها ما يلي:¹

1 - إن سلوك المواطنة التنظيمية قد يسهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية للمؤسسة، ويوفر المرونة اللازمة للعمل، ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم .

2 - إن سلوك المواطنة التنظيمية يحسن الأداء من خلال تدعيم السلوك الاجتماعي للمؤسسة، وتقليل الاحتكاك ، وزيادة الكفاءة .

3 - يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين الإنتاجية بين زملاء العمل وإنتاجية الإدارة.

4 - يسهم سلوك المواطنة التنظيمية للمرؤوسين في تكوين صورة ايجابية لدى المديرين نحوهم ونحو التزامهم بتحقيق أهداف المؤسسة .

5 - يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتيا .

6 - يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين سبل الاتصال والتنسيق بين الأفراد والوحدات الإدارية، ورفع الروح المعنوية للموظفين، وتحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المؤسسة.

من خلال ما سبق يتضح بأن سلوك المواطنة التنظيمية لها أثر بالغ في المؤسسة، حيث نجد أن سلوك المواطنة التنظيمية تعمل على زيادة أداء المؤسسة من خلال كفاءة مخرجاتها، كما أنها تعمل على زيادة فعاليتها التنظيمية من خلال تحسين سبل الاتصال والتنسيق بين الموظفين والوحدات الإدارية .

¹ - محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، سنة 1428/1427، ص ص 31-32 .

- ثالثاً : معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية: ان عدم قيام موظفين بسلوكيات تطوعية في المنظمات يعود لمجموعة من المعوقات نوردتها فيما يلي :¹

- 1 - عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة.
- 2 - عجز ثقافة و قيم المنظمة في التخفيف من ضغوط العمل.
- 3 - عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم تجاه وظائفهم .
- 4 - افتقار معظم المنظمات الإدارية لتحقيق العدالة التنظيمية.
- 5 - العوامل النفسية كفقدان الثقة من جانب العمال والرؤساء والذي قد يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب، وعدم الرضا وقلة الدافعية للعمل.
- 6 - العوامل الاجتماعية والاقتصادية، وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري و الوظيفي.

وكما جاء في دراسة جونز وكراندال (Crandall & Jones .1991) فإن التغلب على المعوقات السابقة يستدعي اهتمام المنظمات بما يلي :²

- تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين.
- سعي القيادات الإدارية للحصول على أحداث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الإضافية مثل: معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة، والإشراف غير الفعال.
- السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العمال وعدم التركيز على العلاقات الرسمية.
- إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعيا بالمنظمة.
- التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على ابداء آرائهم وتوجهاتهم ، فمشاركة العمال تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمنظمة .

¹ - هناء خالد الرقاد ، عزيزة عيسى أبودية ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد 20 ، العدد 02 ، 2012، ص ص 746-747 .

² - حمزة معمرى ، ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014/2013، ص 122.

المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي.

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

في هذا المبحث سوف نلقي الضوء على الرضا الوظيفي من حيث مفهومه، أبعاده ومحدداته، عناصره و العوامل المؤثرة فيه إضافة الى نتائجه والطرق المنتهجة لزيادته .

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي:

أورد الباحثون تعاريف عديدة تحاول توضيح معنى الرضا الوظيفي ولكن ليس هناك تعريف موحد وعام لمفهوم الرضا الوظيفي، نظرا لتعدد الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة، ومن اهم التعريفات والخصائص والاهمية ما يلي :

- أولا : تعريف الرضا الوظيفي :

يعود ظهور مفهوم الرضا الوظيفي في منتصف الثلاثينات من القرن الماضي، من خلال الدراسة التي أجراها هوبك سنة 1935 حيث عرفه هوبك بأن :الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راض في وظيفتي .¹

- اما ستون فعرفه بأنه: الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها .²

- ويرى هيربرت : أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم .³

- و يعرف ويليام وآخرون: الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا.⁴

إذن يمكن القول ان فالرضا الوظيفي يمثل مستوى الشعور بالارتياح والسرور الناتج من إشباع حاجات الفرد، وهذا الشعور ما هو إلا رد فعل نفسي للعامل تجاه عمله في وقت ما، وهو شعور ثابت نسبيا وقد يتغير تبعا للتغير

¹ - محمد الصيرفي، السلوك الإداري: العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008 ، ص 131 .

² - محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 196 .

³ - صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002، ص 211-212 .

⁴ - William j. et autres, **La gestion des ressources humains** , MC graw hill, quebec , 1985, P:37.

الظروف والعوامل المؤثرة فيه.

و يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي من منظورين مختلفين هما :¹

1- الرضا الداخلي (العاطفي): وهو الرضا الذي يستند إلى التقييم العاطفي الإيجابي الكلي، والذي يركز على ما إذا كانت الوظيفة تثير حالة مزاجية جيدة ومشاعر إيجابية لدى الفرد.

2- الرضا الخارجي (الإدراكي): وهو الرضا الذي يستند إلى التقييم العقلاني والمنطقي لظروف الوظيفة وذلك من خلال مقارنة أوضاع هذه الوظيفة بالوظائف الأخرى.

وعن كيفية حدوث الرضا الوظيفي عندما يسعى إليه الأفراد، فإنه يحدث نتيجة تفاعل وتكامل مجموعة من العوامل و الخطوات على النحو التالي:²

1- الحاجات: لكل فرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها والعمل أحد مصادر هذه الحاجات.

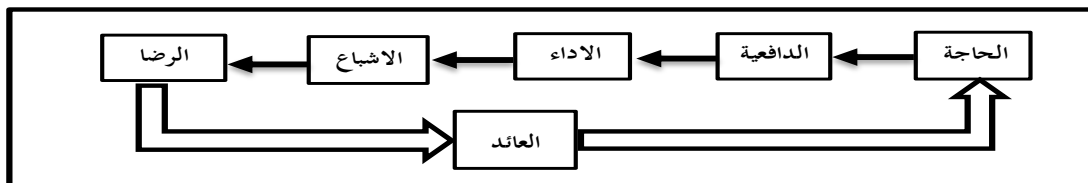
2- الدافعية: تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث على التوجه إلى المصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات.

3- الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمل اعتقادا منه هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

4- الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

5- الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي مكنته من إشباع حاجاته.

شكل رقم (03) : يوضح ديناميكية عمل الرضا الوظيفي



المصدر: شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة : دراسة حالة مؤسسة Sopromac بميلة ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، غير منشورة ، جامعة باتنة ، 2002، ص 42 .

بالتالي الرضا الوظيفي يعتبر نتيجة تتسبب في حدوثها عمليات أخرى، وذلك وفق تسلسل خطي لهذه المفاهيم بداية بحاجات الفرد التي تولد لديه الدافع للأداء ، والأداء يؤدي إلى إشباع وعند الإشباع يتحقق الرضا.³

¹ - أولغا شريتي، العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية بسوريا، مجلة بحوث جامعة حلب، العدد 44، 2006، ص 16 .

² - فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، وائل للنشر، عمان 2000، ص 220.

³ - محمد الصيرفي، إدارة الافراد و العلاقات الإنسانية ، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003، ص 362.

ثانيا :أهمية الرضا الوظيفي :يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، والمؤسسة والمجتمع، تتمثل في:¹

- أهمية الرضا الوظيفي للموظف : ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن... الخ. وحاجات غير مادية من احترام وتقدير، وأمان وظيفي... الخ. مشبعة بشكل كاف، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي، الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

2 - أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.

- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات و الشكاوي... الخ.

- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعته حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بالمؤسسة.

3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

مما سبق ذكره نستنتج بأن الرضا الوظيفي يعتبر باعنا ومحركا لطاقات ورغبات الأفراد في العمل كونها تتيح الارتياح النفسي والاستقرار الاجتماعي للأفراد وهو من المسائل الهامة التي تستوجب من المؤسسات الاهتمام بها من جميع النواحي وأحد الأساليب أو الأدوات الإدارية، التي تحقق الولاء ورضا وتعاون الموظفين مع الإدارة المتعلق بانطباعات الموظفين عن الوظائف، والتي تختلف باختلاف شخصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم... الخ.

¹ - شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009-2010، ص ص 6-7.

- **ثالثا: خصائص الرضا الوظيفي:** تم تحديد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:¹

- تعدد المفاهيم وطرق القياس.
- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم الرضا للشخص آخر.
- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني .
- الرضا الوظيفي حالة من القناعة و القبول.
- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي.
- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى.

الفرع الثاني: أبعاد وعوامل الرضا الوظيفي

- **أولا: ابعاد الرضا الوظيفي :**²

- 1- الامان الوظيفي:** و يشير درجة شعور الموظف بالأمان أي انخفاض احتمالية ان يفصل من عمله في الوقت الحاضر او المستقبل. كما يشير الامان الوظيفي الى توفير الاستقرار في الوظائف للموظفين للحفاظ على استمرارية عملهم. كما يعرف الامان الوظيفي على نطاق واسع هو استمرارية الفرد بالعمل مع المنظمة نفسها و لا ينتقص من الاقدمية، و الاجر، و حقوق المعاشات التقاعدية...الخ.
- 2- اسلوب الادارة:** هو مدى تقدير الرئيس لمؤوسيه ، و مدى اهتمامه بشكاويهم و اخذه بمقترحاتهم، و مستوى الثقة بين الرئيس و الرؤوس، و يعتمد نجاح اي مؤسسة بالدرجة الاساسية على الادارة فكلما كانت الادارة واعية في التعامل مع الافراد نجحت في تحقيق اهدافها. و الادارة العصرية هي اسلوب تفكير متطور يسعى الى تحقيق الكفاءة و الترشيح و يقاس نجاحها بقدر اهتمام العاملين بالعمل .
- 3- المناخ التنظيمي:** ان المنظمة التي يعمل بها الفرد تعد من العوامل المهمة التي تتعلق بالرضا عن العمل او عدمه، فيتوقف هذا الرضا على فهم العلاقة الوطيدة بين العامل و المنظمة التي يعمل بها، و تعتمد المنظمة في فاعليتها و نجاحها على المزاجية بين متطلبات ادوارها التي حددتها ورسمتها مع حاجات وتوقعات الافراد العاملين .

¹ - فرج طريف شوقي، السلوك القيادي وفعاليتة الإدارية، دار غريب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 1993، ص ص 223-225.

² - انتظار احمد جاسم الشمري، فادية لطفي عبد الوهاب، مدى تأثير تبادل القائد العضو في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، العدد 95 المجلد 23 جامعة المستنصرية، العراق، 2017 ص ص، 61- 62 .

4- التقدير: يشير الى مدى توفير العمل لبرامج تزيد من الاطراء و شعور الفرد بالتقدير المعنوي و انه ليس مجرد اجير انما شخص تعتمد عليه المنظمة بشكل كبير، و من العوامل القوية التي ترضي الحاجة و تساعد في اشباعها لدى الافراد اطلاق قدر معقول من الحرية لهم في اداء اعمالهم. ذلك ان كل انسان يريد ان يكون حرا في تقدير الامور و اداء الاعمال التي يرى نفسه اهلا و كفؤا في ادائها.

5- العمل ذاته: اغلب الافراد يشعرون بالرضا عن العمل اذا كان هذا النوع الذي يحبونه و يكون هذا الرضا دافعا لهم على اتقان العمل، كما يمكن ان يكون تعبيرا عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل، و من ثم فهو مفهوم يشير الى مجموعة المشاعر الوظيفية او الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله .

ثانيا : عوامل الرضا الوظيفي .

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها الى عوامل تنظيمية وعوامل ذاتية:¹

1- العوامل التنظيمية: وهي العوامل المتعلقة بعمل المنظمة وتشمل:

- **الحوافز:** وهي جميع الحوافز المادية والمعنوية التي توفرها المنظمة لتحقيق درجات الرضا والاشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية الاعمال المكلفين بها وتشمل (الاجر، المكافآت التشجيعية، الترقية) .

- **نمط الاشراف:** معظم الدراسات التي اجريت في هذا المجال اكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الاشراف ورضا العاملين، وان معاملة المشرف المباشر اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم ، حيث يرى (Fillippo) ان عدم وجود الاشراف الجيد يؤدي الى زيادة الاستياء وليس عدم الرضا.

- **قيم واهداف المنظمة:** كلما شعر العامل بانه يعمل من اجل اهداف ذات قيمة او نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك اثر لا يمكن انكاره على الرضا الوظيفي لأنه يعمل من اجل شيء يستحق الجهد .

- **ظروف العمل المادية:** اثبتت تجارب (التون مايو و هاوثورن) بأن للمحيط المادي تأثير على سلوك العامل، وتمثل هذه العوامل بالحرارة والتهوية والنظافة ووسائل العمل .

- **التدوير الوظيفي:** يقصد بالتدوير الوظيفي تحريك العامل باستمرار او بشكل منتظم من وظيفي لأخرى، ويستخدم لغرض التدريب في اكثر الاحيان ، كما يفترض زيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها العامل في مجال عمله، لأنها تؤدي الى تقليل الروتين وبالتالي تقليل ساعات الفراغ لديهم ، مما يؤدي الى زيادة رضاهم الوظيفي.

¹ - عاشور احمد صقر ، السلوك الانساني في المنظمات ، دار النهضة ، القاهرة ، مصر 1982، ص 140.

2- العوامل الذاتية: وهي العوامل التي تنبثق من شخصية الفرد نفسه وتتمثل بالآتي :

حاجات الفرد المادية والمعنوية ، مدى اتفاق العمل مع قيم الفرد ، الشعور باحترام الذات ، ظروف العامل ومستواه الاجتماعي، كما تدخل ضمن هذه العوامل (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الذكاء) .

وهناك من يقسم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى خمسة عوامل رئيسية هي: ¹

- **العوامل الفردية:** كالتعليم والشخصية والعمل و القدرات.

- **العوامل الاجتماعية:** كالعلاقات مع زملاء العمل والجماعات غير الرسمية.

- **العوامل الثقافية:** كالمعتقدات و القيم.

- **العوامل التنظيمية :** كالهيكـل التنظيمي والإجراءات وطبيعة العمل، و غط القيادة.

- **العوامل البيئية:** كالظروف الاقتصادية والسياسية و الاجتماعية.

الفرع الثالث: نتائج الرضا الوظيفي والطرق المنتهجة لزيادته.

حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي مجموعة من الآثار أو النتائج المحتملة للرضا الوظيفي ولعدمه والطرق التي بالإمكان إتباعها لزيادته.

- **أولاً: النتائج المرتبطة بالرضا الوظيفي :** تم تحديد بعض النتائج المرتبطة بالرضا كما يلي:

1- الرضا الوظيفي ومعدل أداء العمل: لقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي والأداء موضوعاً للكثير من أعمال البحث على مر السنين، ويعتقد بعض العلماء والمديرين أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء، في حين يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا، وهناك آخرون يعتقدون أن الرضا والأداء يسبان بعضهما البعض، وبذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين الرضا الوظيفي والأداء الكون العلاقة بينهما تختلف من فرد لآخر، ومع ذلك فإن السائد أن الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان معاً أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي إما أن يكون ناتج عن أداء مرتفع أو أنه يؤدي إلى أداء مرتفع. ²

2- الرضا الوظيفي ومعدل الغياب: أثبتت العديد من الدراسات أن هناك علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الغياب، فالعامل حصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، ويعني ذلك أنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي كلما قل

¹ - بندر كرم أبو تايه وآخرون، العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في بعض منظمات الأعمال الأردنية، مجلة العلوم الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة البلقان التطبيقية، المجلد العشرين، العدد الأول، يناير 2012، ص 168.

² - محمد سعيد سلطان، مرجع سابق ، ص 204.

معدل الغياب عن العمل .¹

3- الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل: يرتبط الرضا الوظيفي عكسياً مع دوران العمل، ولكن معامل الارتباط

بينهما أقوى مما هو في حالة الغيابات، حيث كلما ارتفع الرضا الوظيفي مال دوران العمل إلى الانخفاض .²

4- الولاء للمؤسسة: الرضا عن العمل يؤدي إلى تقوية شعور الفرد بانتمائه للمؤسسة والتفاني في خدمتها

ويتحلى الرضا من خلال أنماط من السلوك يظهرها الفرد مثل التعاون، تقوية العلاقات الاجتماعية داخل

المؤسسة، الرغبة في الحفاظ على مواردها، تحمل المصاعب المؤقتة دون شكوى.³

- ثانياً : الطرق المنتهجة لزيادة الرضا الوظيفي :

تسعى المؤسسة إلى زيادة الرضا الوظيفي وتعتمد في ذلك على عدة سبل أهمها:⁴

1- الدفع للأفراد بصورة عادلة: عندما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت ومزايا، وعدالة الإجراءات

التي طبقت لتحديد ما يستحقه، وعندما فترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغب من نوعية المكافآت أو المزايا فإنه

يشعر بالرضا عن عمله.

2- تحسين نوعية وجودة الإشراف: عندما تكون العلاقة بين المشرف والأفراد علاقة طيبة يسودها الاحترام،

وتراعي فيها المصالح المشتركة، يزيد رضا الأفراد عن العمل.

3- تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية: تعني اللامركزية إعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات،

فعندما توزع سلطة اتخاذ القرارات يسمح للأفراد بالمشاركة بجزئية فيها، وهذا يزيد من شعورهم بالرضا، ويرفع

اعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المؤسسة.

5- تحقيق التوافق بين الوظائف التي يقوم بها الأفراد واهتماماتهم: فكلما شعر الفرد بأنه يستطيع إشباع

اهتماماته من خلال عمله، كلما شعر بالرضا عنه.

¹ - هاني بن ناصر بن حمد الراجحي، التطوير التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، اطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، قسم علوم الادارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية 2003، ص 53.

² - ماجدة العطية، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003، ص 108 .

³ - نفس المرجع السابق، ص 109.

⁴ - راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 181.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي .

أسفرت الدراسة المسحية التي قمنا بها لمجل الدراسات التي عنت بالرضا الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية عن وجود دراسة واحدة تمت باللغة العربية بينما هناك دراستان تمت في بيئة عربية لكن باللغة الأجنبية (الانجليزية) ، فيما كانت باقي الدراسات التي اهتمت بالموضوع كانت جميعها في بيئة أجنبية وباللغة الأجنبية (الانجليزية- الفرنسية) ، وفيما يلي عينة حول مجموعة من الدراسات التي تطرقت الى موضوع البحث، وسنحاول في هذا المبحث بيان الدراسات التي أجريت في الميدان، من خلال المطلبين الآتيين.

المطلب الأول: الدراسات الخاصة بالسلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

من أهم و ابرز الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية نذكر:

أولاً: دراسات سابقة في البيئة الأجنبية

1- دراسة (Bateman & Organ 1983) بعنوان: الرضا الوظيفي و الجندي الجيد: العلاقة بين

المواطنة والموظف.

(Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship").¹

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

¹ - Bateman ,T.S. and Organ, D.W. **Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship** , Academy of Management Journal, Vol. 26, No. 4, 1983, P: 587-595.

2- دراسة (Pascal Paillé 2008) بعنوان : سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العلاقات مع

الالتزام العاطفي، والرضا الوظيفي والمشاركة في العمل.

(Les comportements de citoyenneté organisationnelle : une étude empirique sur les relations avec l'engagement affectif, la satisfaction au travail et l'implication au travail)¹.

الغرض من هذه الدراسة هو المساهمة في موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال توفير البيانات الأصلية لدراسة العلاقات التجريبية مع الرضا الوظيفي، والمشاركة العاطفية والمشاركة في العمل.

- **الطريقة و الادوات:** لإجراء هذا البحث، تم الاتصال ب 1000 موظف عن فرع مصرف باي لا لوار بالبريد. تم تلقي 123 رد تم تجاهل رد واحد مما جعل حجم العينة 122 وتتكون العينة من 107 رجال و 15 امرأة . أكثر من 70٪ من المستطلعين 40 سنة أو أكثر . وفيما يتعلق بالخبرة المهنية، أفاد 4٪ بأن لديهم خبرة أقل من خمس سنوات، و 26٪ لديهم خبرة بين خمسة وخمسة عشر عاما، و 28٪ لديهم خبرة بين خمسة عشر وخمسة وعشرين عاما، و 42٪ لديهم خبرة أكثر من 25 سنة.

- **نتائج الدراسة:** اظهرت الدراسة ارتباط الرضا الوظيفي ومشاركة العمل بشكل إيجابي وكبير بسلوك مواطنة تنظيمية واحد. وبشكل أكثر تحديدا، فإن الرضا الوظيفي يفسر سلوك الإيثار فقط، في حين أن المشاركة في العمل تحفز الفضائل المدنية فقط . في حين لا يبدو الالتزام العاطفي بالمنظمة محددًا على أي من سلوكيات المواطنة التنظيمية المدروسة.

3- دراسة (Jehad Mohammad & al 2011) بعنوان: الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية-

دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي ماليزيا.

(Job Satisfaction and Organizational Citizenship behavior; An empirical study at higher Learning institutions)².

تناولت الدراسة سلوك المواطنة التنظيمية من خلال وجهة النظر التي تفيد بأن سلوك المواطنة التنظيمية له بعدين: **الأول:** سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تعود على الأفراد من خلال بعدي المجاملة والإيثار، أما **الثاني:** سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تعود على المنظمة من خلال أبعاد الروح الرياضية، الوعي الصادق، والمدنية الفاضلة. ولمعرفة

¹ - Pascal Paillé , LES COMPORTEMENTS DE CITOYENNETÉ ORGANISATIONNELLE : UNE ÉTUDE EMPIRIQUE SUR LES RELATIONS AVEC L'ENGAGEMENT AFFECTIF, LA SATISFACTION AU TRAVAIL ET L'IMPLICATION AU TRAVAIL , Presses Universitaires de France « Le travail humain » Vol. 71 , 2008/1 , P: 22 à 42.

² - Jehad, & al, Job Satisfaction and Organizational Citizenship behavior:An empirical study at higher Learning institutions, Asian Academy of Management Journal, Vol. 16, No. 2, July 2011,P: 149–165.

مدى ارتباط سلوك المواطنة التنظيمية و ابعاد الرضا الوظيفي وهي البعد الذاتي، والبعد الخارجي ، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث في دراسته المنهج المسحي التحليلي.

- فرضيات الدراسة:

- الرضا الوظيفي (الجوهري) للعاملين ذو علاقة ايجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الافراد.
- الرضا الوظيفي (الجوهري) للعاملين ذو علاقة ايجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمات.
- الرضا الوظيفي (الخارجي) للعاملين ذو علاقة ايجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الافراد.
- الرضا الوظيفي (الخارجي) للعاملين ذو علاقة ايجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمات.

النتائج: تشير إلى أن كل من الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي ترتبط بشكل إيجابي مع سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمات (السلوك الحضاري- وعي الضمير- الروح الرياضية). ولكن ليس مع سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو الافراد (الايثار-الكياسة).

وجاءت نتائج هذه الدراسة لتكشف عن أن البعدين، الذاتي و الخارجي للرضا الوظيفي مهمة جداً في توقع سلوك المواطنة التنظيمية، وتكونت عينة الدراسة من (79) مفردة، وكانت المتغيرات التابعة هي أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي تعود على الأفراد وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي تعود على المؤسسة، والمتغيرات المستقلة هي الرضا الوظيفي الذاتي، والرضا الوظيفي الخارجي، وأظهرت النتائج أن كل من الرضا الوظيفي الذاتي والخارجي من المتغيرات المهمة في توقع السلوكيات المدنية التي يمكن أن تستفيد منها مؤسسات التعليم العالي، ولذلك ينبغي إيلاء الأولوية لمتغيرات الرضا الوظيفي الذاتي، والرضا الوظيفي الخارجي، التي من شأنها أن تشجع الموظفين على أن يكونوا أكثر استعداداً لتحقيق الأهداف التنظيمية على الرغم من أنها تتجاوز واجباتهم الرسمية ، وتركز على رصد مجموعة واسعة من سلوكيات الموظفين وليس فقط على المهام المرتبطة بالوصف الوظيفي، وعلاوة على ذلك ترتبط سلوكيات المواطنة التنظيمية مع الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والمشاركة، والسلوكيات الأخرى التي تضمن استدامة المنظمة.

4- دراسة (Jawahar 2013) بعنوان: الرضا الوظيفي باعتباره مؤشر لسلوك المواطنة التنظيمية دراسة

ميدانية – الهند.

(Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Study – India).¹

هدفت الدراسة إلى تحديد وإقامة علاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في الهند . والتعرف على الرضا الوظيفي في العمل وهل له تأثير على مستوى سلوك المواطنة التنظيمي , وهذا بدوره على أداء العمل . استخدمت عينات من 252 من أعضاء هيئة التدريس في تاميل نادو للحصول على قاعدة تجريبية للدراسة . استخدمت الارتباط و الانحدار تحليلات متعددة لتفسير البيانات .

- القياسات: في الفرضية المعطاة، اعتبرت الرضا الوظيفي المتغير التابع والعوامل في سلوك المواطنة التنظيمية كمتمغيرات مستقلة. تم استخدام 07 مقاييس ليكارت لقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

- الأدوات الإحصائية: تم تحليل البيانات باستخدام معامل، تحليل الارتباط والانحدار لاختبار الفرضيات .

تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS الإصدار 18.0) لتحليل و تفسير البيانات.

وقد اظهرت نتائج هذه الدراسة: أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والعوامل التي تشكل سلوك المواطنة التنظيمية.

كما وأوصت الدراسة بالحرص على الرضا الوظيفي فهو مؤشر قوي لسلوك المواطنة التنظيمية.

5- دراسة (Jitti Kittilertpaisane & al 2014) بعنوان: استبيان لدراسة تأثير الرضا الوظيفي على

سلوك المواطنة التنظيمية دراسة في تايلندا.

(A questionnaire survey on the influence of job satisfaction on organizational citizenship behavior: a study of city and town municipality in Thailand).²

الهدف هو عموما لفهم العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية . والهدف من الدراسة هو:

- للحصول على المعرفة الرضا الوظيفي والسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة بلدية المدينة في تايلاند

- لتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة بلدية المدينة في تايلاند

¹ - david Jawahar , Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Study – India, GLOBAL JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH , VOLUME 7 , NUMBER 1 , 2013, P: 71-80.

² - Jitti Kittilertpaisane, & al, A questionnaire survey on the influence of job satisfaction on organizational citizenship behavior: a study of city and town municipality in Thailand, 6th International Science, Social Sciences, Engineering and Energy Conference 17-19 December, 2014, Prajaktra Design Hotel, Udon Thani, Thailand. <http://iseec2014.udru.ac.th> .

ويعرض تأثير الرضا الوظيفي على السلوكيات المواطنة التنظيمية (الرياضية و الفضيلة المدنية، والضمير، المحاملة والإيثار)

الرضا الوظيفي هو متغير مستقل والسلوكيات المواطنة التنظيمية (الرياضية، الفضيلة المدنية، الضمير، المحاملة والإيثار) متغير تابع.

تستخدم الدراسة الاستبانة كأداة مسح لجمع البيانات .ويهدف المسح إلى المستوى الجزئي للبلدية باعتبارها وحدة التحليل .و ركزت الدراسة على فئتين على أساس سكانها، و قدرات الإيرادات، والقدرة على تقديم الخدمات . و يبلغ عدد البلديات في المدينة 134 استمارة لكل بلدية 10 استبيانات لمجيبين محددين .و مع ذلك، من بين 134 بلدية، أعاد 94 استبياناتهم مع معلومات صحيحة، بمعدل استجابة 71.2 في المئة .وبلغ عدد الاستبيانات التي أعيدت إلى صاحب البلاغ 836 استبيان.

- نتائج الدراسة:

بناء على ما تم تحليله خلص إلى أن الاعتراف، والعمل نفسه، ودفع، وتعزيز والإشراف وزملاء العمل مؤشرات كبيرة من سلوك المواطنة التنظيمية .و قد وجد أيضا أن كانوا قليلا راض عن عملهم نفسها، والاعتراف، والإشراف عليها .وبالتالي، يجب على المسؤولين في البلدية اتخاذ التدابير اللازمة لتوفير أفضل قدر من الارتياح الوظيفي الجوهرية والخارجي لجعل القوى العاملة الأساسية راضون للغاية وملتزمة الهدف التنظيمي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

6- دراسة (P. Paramanandam and S. Selvanayki 2016) بعنوان: سلوك المواطنة التنظيمية

والرضا الوظيفي بين الموظفين في وحدات النسيج مختارة في بيروندوراي الهند
(Organizational Citizenship Behaviour and Job Satisfaction among the Employees of Select Textile Units in Perundurai).¹

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين في وحدات النسيج المختارة في بيروندوراي. في الهند.

¹ - Paramanandam. P, & Selvanayki .S, **Organizational Citizenship Behaviour and Job Satisfaction among the Employees of Select Textile Units in Perundurai**, Volume 4, Issue 8, August 2016 ,www.ijarcsms.com .

- **الطريقة و الادوات:** شارك في الدراسة عينة تتألف من 50 موظفا يعملون في وحدات النسيج المختارة، استخدمت استبيانات منظمة لجمع البيانات الأولية .من خلال إدارة الاستبيانات تم تقييم سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي بين الموظفين .تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الوسيط، الانحراف المعياري، الارتباط، الانحدار واختبارات ANOVA .

- **نتائج الدراسة:** وأظهرت النتائج أن هناك فرقا كبيرا في الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بين المجيبين من مختلف الفئات العمرية والجنس والدخل. وكان هناك ارتباط كبير بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

ثانيا: دراسات سابقة في البيئة العربية :

1- دراسة (Anwar Rasheed & al 2013) بعنوان : التحقيق في محددات سلوك المواطنة

التنظيمية - حالة العربية السعودية

(An Investigation of the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviour: Case of Saudi Arabia).¹

استكشفت هذه الدراسة وفحصت عدد من العوامل في البنوك من هذه العوامل الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي سلوك القيادة و تصور دورها و التصرفات الفردية و ردود الافعال.

فرضيات الدراسة:

- الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي مؤشرا إيجابيا لسلوك المواطنة التنظيمية.
- ادراك الدور مؤشرا ايجابي في سلوك المواطنة التنظيمية.
- الانصاف مؤشرا ايجابي لسلوك المواطنة التنظيمية.
- القائد العضو مؤشرا ايجابي لسلوك المواطنة التنظيمية.
- التصرفات الفردية سيكون مؤشرا إيجابيا لسلوك المواطنة التنظيمية.
- التحفيز مؤشرا إيجابيا لسلوك المواطنة التنظيمية.
- استجابة مؤشرا إيجابيا لسلوك المواطنة التنظيمية.

¹ - Anwar Rasheed, & al, **An Investigation of the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviour: Case of Saudi Arabia**, International Journal of Psychological Studies; Vol. 5, No. 1, 2013, Published by Canadian Center of Science and Education .

- **الطريقة و الادوات :** الموازين التي اعتمدت في هذه الدراسة وضعت باللغة الإنجليزية .وبالتالي، لضمان الجودة ، تم توزيع 400 استمارة شخصيا منها 290 المجيبين تم حذف 15 استبيان فارغ تم حذفه 275 استبيان ادخل الى الدراسة. البيانات المدخلة وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) اختبار الدلالة "t" ، معامل الارتباط باستخدام طريقة بيرسون و تحليل الانحدار المتعدد تم تنفيذه لاختبار الفرضية.
- **النتائج:** أظهرت نتائج الدراسة العلاقة الإيجابية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي و سلوك المواطنة التنظيمية.

2- دراسة (R. Kazemi Talachi & al.2014) بعنوان دور الرضا الوظيفي في سلوك المواطنة

التظيمية للموظفين في قطاع الصناعة و المناجم - مكان الدراسة هو مقاطعة غولستان - ايران
(An Investigation of the Role of Job Satisfaction in Employees' Organizational Citizenship Behavior).¹
هدفت هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في قطاع الصناعة والمناجم و سعت الى توفير نموذج مناسب.

- الفرضيات:

- **الفرضية الرئيسية:** الرضا الوظيفي له علاقة إيجابية مع سلوك المواطنة التنظيمية.
- **الفرضية الفرعية 1:** الرضا الوظيفي له علاقة إيجابية مع السلوك الحضاري.
- **الفرضية الفرعية 2:** الرضا الوظيفي لديه علاقة إيجابية مع الإيثار.
- **الفرضية الفرعية 3:** الرضا الوظيفي له علاقة إيجابية مع وعي الضمير.
- **الفرضية الفرعية 4:** الرضا الوظيفي لديه علاقة إيجابية مع الروح الرياضية.
- **الفرضية الفرعية 5:** الرضا الوظيفي لديه علاقة إيجابية مع الكياسة.
- **الطريقة و الادوات:** البحث كان عبارة عن دراسة مسحية ، الدراسة تكونت من 154 موظف وزع الاستبيان على 120 موظف طبقت عليهم الدراسة حجم العينة كان 108 باستخدام العينة العشوائية البسيطة و تم اعتماد استبيانين واحد خاص بالرضا الوظيفي و الاخر خاص بسلوك المواطنة التنظيمية .
- وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الطرق الإحصائية لاختبار كولموجوروف - سميرونوف، ارتباط سبيرمان، معامل ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار، اختبار F واختبار T .

¹ - R. Kazemi Talachi & al, An Investigation of the Role of Job Satisfaction in Employees 'Organizational Citizenship Behavior, Coll. Antropol. 38 (2014) 2,P: 429-436 .

- نتائج الدراسة:

- وتشير الفرضية الرئيسية لهذا البحث إلى وجود علاقة مهمة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
 - وتشير الفرضية الفرعية الثانية إلى أن هناك هي علاقة هامة بين الرضا الوظيفي و الإيثار في الموظفين
 - وتشير الفرضية الفرعية الثالثة إلى وجود علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي والضمير لدى موظفي المنظمة.
 - وتشير الفرضية الفرعية الرابعة إلى وجود علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي والروح الرياضية في موظفي المنظمة.
- 3 - دراسة (Wael Salah El Din Mohamed 2016) بعنوان: دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي

وسلوك المواطنة التنظيمية بين موظفي شركة أسمنت بني سويف- مصر-

(Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Beni Suef Cement Company Employees).¹

- هدفت الدراسة الى:

- فهم العلاقة الجوهرية بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية
- فهم العلاقة الخارجية بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية

- اشكالية الدراسة:

- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي الجوهرية و سلوك المواطنة التنظيمية؟
- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي الخارجي و سلوك المواطنة التنظيمية؟

- الفرضيات:

- هناك علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي الجوهرية و سلوك المواطنة التنظيمية
- هناك علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي الخارجي و سلوك المواطنة التنظيمية

- الطريقة و الادوات: مجتمع الدراسة متكون من 325 موظف أي عدد موظفي شركة اسمنت بني سويف في 2015/05/31 عدد عينات الدراسة 211.

- نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة السابقة وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

¹ - Wael Salah El Din Mohamed, Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Beni Suef Cement Company Employees, Arabian Journal of Business and Management Review, cairo University; Egypt, Volume 6 , Issue 5 , 2016.

4- دراسة (محمد احمد الخليفة علي) بعنوان: العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وقد حاولت الاجابة على الاسئلة التالية: إلى أي مدى يمكن أن يؤثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمعة؟

- ما هو أثر الرضا الوظيفي على بعد الإيثار لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمعة؟
- هل الرضا الوظيفي يؤثر على بعد الكياسة لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمعة؟
- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمعة؟
- إلى أي مدى يمكن أن يؤثر الرضا الوظيفي على بعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمعة؟

- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد وعي الضمير لسلوك المواطنة التنظيمية في جامعة المجمعة؟

فرضيات الدراسة: و افترضت الدراسة الفرضيات التالية:

- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية.
- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

الطريقة و الادوات المستخدمة: تم استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي، أما عينة الدراسة فقد قام الباحث بجمع البيانات من قوائم الاستقصاء المعدة لذلك ، وذلك من خلال توزيع القوائم على العاملين ثم المرور عليهم بعد فترة للحصول عليها ، وكان عدد القوائم التي تم توزيعها (120) قائمة وكان عدد القوائم السليمة والصالحة للتحليل (100) قائمة بنسبة استجابة 80 % .

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات هذه الدراسة بالطرق الإحصائية التالية :استخراج الأعداد (التكرارات) المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبارT، اختبار تحليل التباين، معامل بيرسون، معادلة الثبات ألفا كرونباخ، معامل بيتا، معامل التحديد لقياس القوة التفسيرية للنموذج، ومعامل التحديد المعدل، و ذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

¹ - محمد احمد الخليفة علي، العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمعة، مجلة العلوم الاقتصادية، المملكة العربية السعودية، Vol.17(01)2016 Journal / http://scientific-journal.sustech.edu/.

و قد توصلت الدراسة الى وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بجميع ابعادها (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا لبعض الدراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي ، و التي خلصت الى العديد من النتائج و التوصيات التي من شأنها أن تثري الدراسة الحالية يمكن تحديد اوجه التشابه و الاختلاف فيما يلي:

1- أوجه التشابه: اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في النقاط التالية:

1.1- منهج الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية باستخدامها الاستبانة و المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لمثل هذه الدراسات.

2.1- بيئة و مجتمع الدراسة: تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض المجالات مثل تناولها بيئة الموظف و كذا من اعتمد نفس المكان محل الدراسة و هو المستشفى.

3.1- الابعاد: تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في اعتماد عدد الابعاد المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية.

2- اوجه الاختلاف: هناك العديد من اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة من حيث الزمان و المكان، العينة و المتغيرات و الجدول التالي يوضح الاختلافات الموجودة:

الجدول رقم (01) : يوضح اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
تمت الدراسة بولاية الوادي سنة 2018 بمستشفى العيون	تمت في بلدان مختلفة اسيوية و اوروبية و في سنوات مختلفة 2008-2010 - 2011 - 2013-2014-2016 و هناك من قام بالدراسة في الجامعات و هناك من اعتمد دراسته في المدارس و هناك من قام بالدراسة في قطاع الصناعة و المناجم.	الزمن و المكان
العينة كانت متكونة من 93 موظف	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة اكثر او تساوي عينة الدراسة الحالية .	العينة
الدراسة الحالية اعتمدت دراسة الابعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري ، و عي الضمير) و علاقتها بالرضا الوظيفي ببعديه (الداخلي، الخارجي)	هناك من اعتمد على بعدين و هناك من اعتمد ثلاث ابعاد لسلوك المواطنة التنظيمية كما ان بعض الدراسات الاخرى اتجهت لتحليل و دراسة ابعاد الرضا الوظيفي و إيجاد علاقة مع بعدين او ثلاث ابعاد من سلوك المواطنة التنظيمية.	المتغيرات

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة 2018.

اما ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو محاولة دراسة واقع سلوك المواطنة التنظيمية في بيئتنا المحلية ومعرفة درجة تأثير رضا العاملين فيها من خلال معرفة مدى قدرة القطاع الصحي في الجزائر على تكريس سلوك المواطنة التنظيمية بجميع ابعادها لدى الافراد من خلال اهم محدد لهذا السلوك ألا و هو الرضا الوظيفي. و بالتالي فان هناك توقع بأن تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة من حيث النواحي المراد بها تأثير الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

و اجمالا استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في التالي:

- الاهتمام الى بعض المصادر الاجنبية و العربية التي تناولت البحث.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الاستبيان و في اختيار منج الدراسة.
- المساعدة في بناء بعض اركان الاطار النظري.
- التعرف على العديد من الكتب و المجلات و الرسائل العلمية التي تخدم البحث الحالي.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل والاطلاع على الإطار النظري والدراسات السابقة التي أجريت للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، والتي اظهرت معظمها مثل دراسة (Batman سنة 1983) نتيجة مفادها أن هناك علاقة إيجابية بين هذين المتغيرين، وأكدت على أن الرضا الوظيفي يعد أكبر محدد السلوك المواطنة التنظيمية وذلك لعدة أسباب منها :

- قوة العلاقة بين الحالة المعنوية المرتفعة للفرد وبين استعدادده لممارسة السلوكيات المفيدة تنظيميا (أي أن أحد أسباب تأثير الرضا الوظيفي في سلوكيات المواطنة التنظيمية هو أن الرضا يعكس العاطفة الإيجابية للعمل).
- الأفراد غالبا ما تصدر عنهم تعاملات بالمثل تعكس مدى الفائدة التي تعود عليهم، حيث يبحثون عن رد الجميل إلى التنظيم بالدرجة التي يكونون فيها راضين عن التنظيم.
- احتواء مقياس الرضا الوظيفي على المكون الإدراكي بالدرجة الأولى، حيث يعتقد أنصار المنظور الإدراكي للرضا الوظيفي أن الرضا ينتج عن التوقعات، فالشخص يكون راضيا عندما تكون النتائج أو الظروف الوظيفية قريبة من توقعاته، حيث توصلت الدراسات إلى أن الإدراك يعتمد على التقييم، لذا فهو سريع التغير، وذلك بعكس العاطفة والتي تتسم بالاستقرار النسبي وبخاصة العاطفة السلبية.
- و لمعرفة الي أي مدي يساهم الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية قمنا بمعالجته في الفصل الثاني من خلال دراسة ميدانية ، وهذا ما سيتم الكشف عنه خلال هذه الدراسة ، وعليه سوف نتقل الي اهم جانب في هذه الدراسة وهو الجانب التطبيقي .

الفصل الثاني
دراسة ميدانية
لسلوك المواطنة التنظيمية
والرضا الوظيفي

تمهيد

سنقوم في هذا الفصل بإسقاط الجانب النظري على الواقع والاستفادة من الدراسات السابقة وذلك بإجراء دراسة ميدانية لموظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة لطب العيون بالوادي في إطار الصداقة (الجزائرية- الكويتية) محاولين إبراز الجوانب المتعلقة بموضوع دراستنا المتمثلة في دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية معتمدين على مجموعة من الأدوات والإجراءات المنهجية، قصد الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة بعد اختيار عينة الدراسة وتحديد متغيراتها، وأخيرا عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها قصد الخروج بمجموعة من التوصيات حسب وجهة نظرنا ذلك من خلال التطرق إلى ما يلي :

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

تؤدي الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية دورا مهما في أهمية المعلومات ومصادقيتها من حيث جمعها ودراستها وتحليلها مما يعطي للبحث قيمة علمية، ومن خلالها يتسنى للباحث إثبات أو نفي فرضياته، وكذا الوصول إلى نتائج في نهاية البحث، هذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث، حيث نوضح في المطلب الأول الطريقة المتبعة في الدراسة، وسنرى الأدوات المستخدمة فيها في المطلب الثاني.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة.

يتضمن هذا المطلب تقسيم مجتمع الدراسة و العينة وتحديد المتغيرات المراد قياسها وطريقة جمعها إضافة إلى تلخيص مختلف المعطيات المجمعة .

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموع الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون في اطار الصداقة (الجزائرية- الكوبية) - بالوادي - و الذي يتكون من 165 موظف و موظفة و قد شمل الإحصاء الموظفون المثبتون بعقد دائم و الموظفون بعقد مؤقت، موزعين على مختلف مصالح المستشفى، و ذلك حسب بيانات مصلحة المستخدمين فيفري 2018.

و قد قمنا باختيار المستشفى محل الدراسة نظرا لأهمية المؤسسة بالنسبة للقطاع الصحي المحلي الجهوي والوطني، حيث لم يتم اجراء دراسة من هذا النوع من قبل على مستوى المستشفى ، و بالإضافة لتوفر معلومات على المؤسسة .

2- عينة الدراسة: تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية مشكلة من 93 موظف، حيث وزعت الاستمارات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) : الاحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة	100	1.00
الاستمارات المسترجعة	96	9.60
الاستمارات الفارغة	01	0.01
الاستمارات الملغاة	02	0.02
الاستمارات الصالحة للدراسة	93	0.93

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على معطيات الدراسة .

من خلال الجدول رقم (02) تبين أن عدد الاستثمارات الموزعة على عمال المؤسسة بلغت 100 استثمارة، حيث تم استرجاع 96 استثمارة، من بينها 01 استثمارة فارغة و 02 استثمارة ملغاة، و 93 استثمارة صالحة للدراسة وهي حجم العينة المدروسة، والتي تمثل نسبة 93 % من الاستثمارات الموزعة.

1- تقديم المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي (EHO)* في إطار الصداقة (الجزائرية- الكويتية) :

1.1- التعريف بالمؤسسة: المؤسسة الإستشفائية لطب العيون بالوادي في إطار الصداقة الجزائرية-الكويتية هي مؤسسة عمومية استشفائية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي ، أنشأت بموجب مرسوم تنفيذي رقم 13- 404 المؤرخ في 01 ديسمبر 2013،¹ يتم قائمة المؤسسات الاستشفائية لطب العيون الملحقه بالمرسوم التنفيذي رقم 12-281 المؤرخ في 19 شعبان عام 1433 الموافق لـ 09 يوليو 2012،² والمتضمن انشاء مؤسسات استشفائية لطب العيون وتنظيمها وتسييرها، والتي تحتوي على مجموعة من المصالح الطبية والتقنية والإدارية ، كما انها تقدم خدمات صحية في مجال طب العيون وتتمثل مهامها الرئيسية في العلاج وتشخيص أمراض المواطن . ويقدر عدد عمال المؤسسة بـ 235 عامل. وسنتطرق الى الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الملحق رقم (01) .

مقرها حي الناظور بلدية الوادي ، تحدها ثانوية عون علي شمالا، وطريق ثانوية شرقا، ومديرية الحماية المدنية جنوبا ، و فرقة الدرك الوطني غربا . كما أنها تتربع على مساحة تقدر بحوالي 27160 ألف متر مربع ، بالإضافة إلى أنها تقدر ميزانيتها من 22 إلى 25 مليار سنتيم في السنة .³

2.1- أهداف المؤسسة: وتتمثل أهداف المؤسسة الخاصة فيما يلي:

- تطبيق البرامج الوطنية و الجهوية والمحلية للصحة .
- رعاية المواطن وتلبية احتياجاته الصحية.
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي مصالح الصحة وتحسين مستواهم.
- يمكن استخدام المؤسسة الإستشفائية المتخصصة كميدان للتكوين الشبه الطبي والتسيير الإستشفائية وفق اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين .

* - (EHO): ETABLISSEMENT HOSPITALIER OPHTALMOLOGIE EL-OUED.

¹ - الأمر رقم: 13- 404 المؤرخ في: 01 ديسمبر 2013، المتعلق بإتمام قائمة المؤسسات الاستشفائية لطب العيون ، الجريدة الرسمية، العدد: 63، الصادرة في: 12 صفر عام 1435 هـ الموافق لـ 15 ديسمبر 2013 م ، ص 15 .

² - الأمر رقم: 12-281 المؤرخ في: 19 شعبان عام 1433 هـ الموافق لـ 09 يوليو 2012 م ، المتعلق بإنشاء المؤسسات الاستشفائية لطب العيون وتنظيمها وتسييرها ، الجريدة الرسمية، العدد: 41، الصادرة في: 25 شعبان عام 1433 هـ الموافق لـ 15 يوليو 2012 م، ص 9 .

³ - وثائق وملفات من المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي .

- تحسين مستوى الرعاية الصحية على المستويين المحلي و الوطني.
- ضمان النشاطات الإستشفائية وإقامة التوأمة مع المؤسسات الإستشفائية الجهوية و الوطنية .
- 3.1- المورد البشري في المؤسسة: أما بخصوص المورد البشري يتم التعامل مع الإدارة من قبل الجزائريين (موظفين) أما بالنسبة الأطباء والمرضى من قبل الكوادر، و هي موزعة كالتالي: ¹
- عدد المستخدمين : 165 .
- عدد المستخدمين الأجانب : 70 .

الفرع الثاني: المنهج المتبع في الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة تعبيراً كمياً و كيفياً، و المنهج الوصفي التحليلي لا يتوقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة، و إنما يعتمد الى تحليل الظاهرة و كشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها و الوصول الى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع و تطويره، و يعرف بأنه "كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها و تفسيرها . ²

الفرع الثالث: مصادر المعلومات: لقد اعتمدنا على مصدرين في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة:

- 1- المصادر الأولية: تم الحصول على البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة كأداة رئيسية للبحث و من ثم تفرغ و تحليل الاستبيان من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS 22 و برنامج Min Tab 14.1 .
 - 2- المصادر الثانوية: تمت معالجة الجانب النظري للدراسة من خلال الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مع البحث في مواقع الإنترنت المختلفة.
- الفرع الرابع: متغيرات الدراسة:

- 1- المتغير المستقل : الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي .
- 2- المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، الكياسة، السلوك الحضاري، الروح الرياضية، ووعي الضمير).

و سيتم التطرق إليها بأكثر تفصيل لكيفية قياس متغيرات الدراسة في العنصر الموالي .

¹ - وثائق وملفات من المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي .

² - صالح العساف، البحث في العلوم السلوكية، دار الزهراء، الرياض، 2010، ص 175.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة:

- أولاً: الاستبيان:

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على الاستبيان و الذي يتيح لنا الحصول على البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة إضافة الى التعرف على وجود ممارسات خاصة بسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين سواء كانت عن قصد او بدون قصد.

و قد تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على الجانب النظري في الدراسة اضافة الى الاستعانة بالدراسات السابقة و قد تم اعداد الاستبيان و فحصه كالتالي:

- تجميع البيانات و المعلومات من المراجع و البحوث و الدراسات السابقة.
- تصميم استبيان مبدئي مكون من مجموعة اسئلة تم عرضها على الاستاذ المشرف.
- تم ادخال بعض الاضافات و التعديلات على الاستبيان المبدئي بناء على توجيهات الاستاذ المشرف.
- عرض الاستبيان على مجموعة من الاساتذة المحكمين كان عددهم 06 (الاستاذ ربيعي رياض، الاستاذ قعيد ابراهيم، الاستاذ تي احمد، الاستاذ حواس عبد الرزاق، الاستاذ نعرورة بوبكر، الاستاذ بن علي عبد الرزاق) الذين قاموا بدورهم بالتوجيه و الارشاد و التعديل لما يلزم.
- اخراج الاستبيان في شكله النهائي.
- توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بغرض جمع البيانات اللازمة. و قد اشتمل الاستبيان على المحاور التالية:

الجدول رقم (03) : يوضح محاور الاستبيان

صفحة الاستبيان	المحور	الفقرات	معلومات عامة
01	معلومات عامة	-	
02	سلوكيات المواطنة التنظيمية	اسئلة بعد الايثار	05-01
		اسئلة بعد الكياسة	10-06
		اسئلة بعد الروح الرياضية	15-11
		اسئلة بعد السلوك الحضاري	18-16
		اسئلة بعد وعي الضمير	22-19
03	الرضا الوظيفي	اسئلة الرضا الوظيفي الداخلي	12-11-10-02 17-16-15-13
		اسئلة الرضا الوظيفي الخارجي	06-05-04-03-01 14-09-08-07

المصدر: من اعداد الطلبة 2018 .

1- تقديم استمارة الاستبيان:

تم تقديم الاستبيان الى المستجوبين بشكل مدروس حيث راعينا في تقديمه دقة صياغة الاسئلة و صحة العبارات و بساطتها و ان تؤدي الغرض المطلوب مع الابتعاد عن المصطلحات الاكاديمية الصعبة ليتمكن المستجوبين من فهم ما فيه و الاجابة دون تعقيد على فقراته و قد تم تقديم الاستبيان وفق التسلسل التالي:

- الجزء الاول: و هو عبارة عن مقدمة حيث تم التعريف فيها بالدراسة و الغرض منها كما تم تحفيز المستجوبين على التعاون من خلال الاجابة على اسئلة الاستبيان مع التوضيح بان البيانات هي لأغراض البحث العلمي لا أكثر.

- الجزء الثاني: يضم الخصائص الديمغرافية للعينة المستجوبة كالجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية داخل و خارج المؤسسة و الوظيفة.

- الجزء الثالث: يحتوي على مجموعة من الاسئلة عددها 22 متعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية من اجل التعرف على مدى ممارستها بشكل مستمر من طرف الموظفين سواء كانت بصورة عفوية او بقصد، يقابل كل سؤال خمسة خيارات تمثل مقياس ليكارت الخماسي.

- الجزء الرابع: يتضمن مجموعة من الاسئلة عددها 17 متعلقة بالرضا الوظيفي (الداخلي، الخارجي) من اجل التعرف معرفة مدى رضا الموظفين عن الوضع الحالي، يقابل كل سؤال خمسة خيارات تمثل مقياس ليكارت الخماسي.

و قد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي أي المكون من خمس درجات لتحديد اهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان، و ذلك لقياس اجابات المستجوبين حسب الجول التالي:

الجدول رقم (04): يوضح درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	مطلقا	نادرا	احيانا	غالباً	دائماً
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطلبة 2018

2- صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان ان تقيس اسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه¹ ، و تم استخدام طريقتين للتأكد من صدق الاستبيان:

1.2- صدق المحكمين: هو ان يختار الباحث عددا من المحكمين المختصين في مجال الظاهرة او المشكلة موضع الدراسة²، و لقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم 06 كلهم اكاديميون و قد تم

¹ - الجرجاوي، زياد، القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، مطبعة ابناء الجراح، ط 2، فلسطين 2010، ص105.

² - نفس المرجع السابق، ص107.

الاسترشاد بآرائهم في مدى ملائمة عبارات الاستبيان للهدف منها، وكذا التأكد من صحة الصياغة اللغوية و وضوحها، و قد تمت الاستجابة لآراء المحكمين من اضافة او حذف او تعديل لبعض العبارات، و بذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

2.2- قياس ثبات الاستبيان: قمنا باستخدام مقياس الفا كرونباخ للتعرف على مدى ثبات الاستبيان و فقراته حيث يأخذ هذا المعامل بين (0-1) و كلما كانت قيمة المعامل اقرب الى 1 كان هناك ثبات في الفقرات و العكس اذا كانت قيمة المعامل مساوية الى 0.

الفرع الثاني: الادوات الاحصائية المستخدمة:

من اجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفريغ البيانات في برنامج Excel و الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية SPSS النسخة 22 وكذا برنامج mini tab النسخة 14.1 حيث تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية و ذلك على النحو التالي:

- معامل الثبات الفا كرونباخ .
- استخدام التكرارات و النسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
- استخدام المتوسطات الحسابية.
- استخدام الانحرافات المعيارية.
- اساليب تحليل الانحدار و الارتباط لأثبتات وجود علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه و سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة.
- اختبار تحليل التباين الاحادي (One Way Anova).

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

ان السعي نحو الامام بجوانب الدراسة يتطلب منا عرض تفصيلي لأهم الخصائص الشخصية التي يتميز بها المستجوبين في عينة الدراسة ، إضافة تشخيص ووصف مستوى ادراك متغيرات الموظفين وكذلك الكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة في المؤسسة محل الدراسة .

المطلب الأول :عرض نتائج الدراسة

بعد تفريغ الاستبيانات المسترجعة و الصالحة للدراسة في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22 ومن أجل الحصول على النتائج المتحصل عليها ومناقشتها ،نشرع في عرض النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة والتي اشتملت علي 93 فردا في المؤسسة محل الدراسة .

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية و السيكومترية للعينة .

أولاً: الخصائص الديمغرافية

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

1- توزيع العينة حسب متغير الجنس :

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	ذكر	82	88.2
		أنثي	11	11.8
		المجموع	93	100

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

يوضح الجدول اعلاه عدد المستجوبين من الذكور بلغ 82 فردا، أي بنسبة 88.2 % وهي أعلى من عدد الاناث التي بلغت 11 فردا اي بنسبة 11.8 % ، من المجموع الكلي المقدر بـ 93 فردا.

2- توزيع العينة حسب متغير العمر :

الجدول رقم (06) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
2	العمر	19-29 سنة	38	40.8
		30-39 سنة	42	45.2
		40-49 سنة	11	11.8
		50 سنة فأكثر	2	2.2
		المجموع	93	100

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن أغلب الافراد المستجوبين تراوحت أعمارهم في الفئة ما بين (30-39 سنة) و الذين بلغ عددهم 42 فردا، أي بنسبة 45.2 % ، تليها الفئة ما بين (19-29 سنة) بـ 38 فردا، وبنسبة 40.9 % ، بعدها الفئة (40-49 سنة) في مرتبة الثالثة بـ 11 فردا، أي بالنسبة 11.8 % ، بينما الفئة (50 سنة فما أكثر) بلغت فردين، أي بنسبة 2.2 % ، كل هذا من المجموع الكلي المقدر بـ 93 فردا.

3- توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
3	المستوى الدراسي	بكالوريا أو أقل	35	37.6
		شهادة تقني	11	11.8
		شهادة تقني سامي	13	14
		شهادة ليسانس	30	32.3
		مهندس دولة	4	4.3
		المجموع	93	100

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

من خلال الجدول المتعلق بالمستوى الدراسي نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم فئة (بكالوريا أو أقل) والبالغ عددهم 35 فردا بنسبة 37.6 % ، تليها فئة (شهادة ليسانس) بـ 30 فردا وبنسبة 32.3 %، وفي فيما كانت فئة (شهادة تقني سامي) بـ 13 فرد بنسبة 14 % ، تليها (شهادة تقني) بالمرتبة الرابعة بـ 11 فرد بنسبة 11.8 % ، أما المستوي الأقل تمثل في فئة (مهندس دولة) بـ 4 أفراد بنسبة 4.3 % ، من المجموع الكلي 93 فردا .

4- توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (08) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
4	الخبرة المهنية	01 - 10 سنوات	64	68.8
		11 - 20 سنة	24	25.8
		20 سنة فأكثر	5	5.4
		المجموع	93	100

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

من خلال الجدول سابق المتعلق بتوزيع افراد عينة الدراسة وفقا للخبرة المهنية نلاحظ أن أكبر قيمة كانت لفئة (01-10 سنوات) والبالغ عددهم 64 فردا بنسبة 68.6 % ، في حين قدرت الفئة (11-20 سنة) والبالغ عددهم 24 فردا بنسبة 25.8 % ، وأخيرا الفئة (20 سنة فأكثر) بلغت 5 أفراد وبنسبة 5.4 % ، من المجموع

الكلية 93 فردا .

5- توزيع العينة حسب متغير المنصب

الجدول رقم (09) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
5	المنصب	مدير / رئيس قسم	6	6.5
		رئيس مكتب	11	11.8
		موظف	76	81.7
		المجموع	93	100

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

من خلال الجدول اعلاه المتعلق بالمنصب نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يمثلون فئة (الموظف) وقد بلغ عددهم 76 فردا بنسبة 81.7 % ، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين يمثلون فئة (رئيس مكتب) بـ 11 فردا أي ما نسبته 11.8 % ، أما الفئة الأقل تمثيلا هي فئة (مدير/ رئيس مكتب) بلغ عددهم 6 افراد ، أي ما نسبته 6.5 % ، من المجموع الكلية 93 فردا.

ثانيا: الخصائص السيكومترية

1- عرض نتائج اختبار الصدق والثبات :

من أجل التحقق من صدق وثبات الاستبيان ، تم استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) ، والجدول الموالية توضح ذلك :

الجدول رقم (10) : يوضح معامل الصدق والثبات لسلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	الأبعاد	عدد العبارات	الثبات	الصدق*
01	الايثار	05	0.792	0.889
02	الكياسة	05	0.707	0.840
03	روح الرياضية	05	0.656	0.809
04	سلوك الحضاري	03	0.726	0.852
05	وعي الضمير	04	0.749	0.865
إجمالي سلوك المواطنة التنظيمية		22	0.901	0.949

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ للبعد الاول لسلوك المواطنة التنظيمية (الايثار) بلغ 79.20 % و هي أكبر قيمة لمعامل ألفا كرونباخ لمختلف أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وتعتبر قيمة جيدة تدل

* الصدق = الجذر التربيعي للثبات .

على ثبات عبارات هذا البعد من الاستبيان ، كما بلغت أقل نسبة لمعامل ألفا كرومباخ لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية 65.60 % في بعد الروح الرياضية رغم ذلك فهي نسبة مقبولة وتدل على ثبات عبارات هذا البعد وعموماً فإن باقي نسبة ثبات عبارات الاستبيان تعتبر مقبولة بما أنها أكبر من 70 % أما القيمة الإجمالية لمعامل الثبات ألفا كرومباخ لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بلغت نسبة 90.10 % وهي نسبة جيدة تدل على ثبات الأداة بينما بلغ معامل الصدق لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بلغت نسبة 94.90 %، و بالتالي فإن الاستبيان الخاص بسلوك المواطنة التنظيمية يمكن اعتماده في الدراسة .

الجدول رقم (11) : يوضح معامل الصدق والثبات للرضا الوظيفي

الرقم	الأبعاد	عدد العبارات	الثبات	الصدق
01	الرضا الوظيفي الداخلي	08	0.764	0.874
02	الرضا الوظيفي الخارجي	09	0.876	0.935
	إجمالي الرضا الوظيفي	17	0.905	0.951

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة ألفا كرومباخ للبعد الاول الرضا الوظيفي الخارجي بلغ 87.60 % و هي أكبر قيمة لمعامل ألفا كرومباخ لبعدي الرضا الوظيفي وتعتبر قيمة جيدة تدل على ثبات عبارات هذا البعد من الاستبيان ، في حين بلغت نسبة معامل ألفا كرومباخ للرضا الوظيفي الداخلي 76.40 % رغم ذلك فهي نسبة مقبولة وتدل على ثبات عبارات هذا البعد ، أما القيمة الإجمالية لمعامل الثبات ألفا كرومباخ لبعدي الرضا الوظيفي بلغت نسبة 90.50 % وهي نسبة جيدة تدل على ثبات الأداة بينما بلغ معامل الصدق لإجمالي البعدين نسبة 95.10 %، و بالتالي فإن الاستبيان الخاص بالرضا الوظيفي يمكن اعتماده في الدراسة .

الجدول رقم (12) : يوضح معامل الصدق والثبات لمحاور الاستبيان

الرقم	المحاور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
01	سلوك المواطنة التنظيمية	22	0.901	0.949
02	الرضا الوظيفي	17	0.905	0.951
	الإجمالي	39	0.943	0.971

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة ألفا كرومباخ لسلوك المواطنة التنظيمية بلغت 90.10 % و هي أكبر قيمة لمعامل ألفا كرومباخ وتعتبر قيمة جيدة تدل على ثبات عبارات هذا المحور من الاستبيان ، في حين بلغت نسبة معامل ألفا كرومباخ للرضا الوظيفي 90.05 % وهي نسبة جيدة تدل على ثبات عبارات هذا المحور ، أما القيمة الإجمالية لمعامل الثبات ألفا كرومباخ للاستبيان بلغت نسبة 94.30 % وهي نسبة جيدة تدل على

ثبتت الأداة بينما بلغ معامل الصدق لإجمالي البعدين نسبة 97.10 %، و بالتالي فإن الإستبيان الخاص بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية يمكن اعتماده في الدراسة .

كما تم وضع تبويب بالأرقام لكل احتمال أو اجابة من العناصر الموجودة لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند التحليل، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (13): يوضح مجال متوسط الحسابي المرجح لكل اتجاه (مقياس ليكارت)

الاتجاه العام	مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما
مجال المتوسط الحسابي المرجح	1 الى 1.79	1.8 الى 2.59	2.6 الى 3.39	3.4 الى 4.19	4.2 الى 5

المصدر : من إعداد الطلبة

من خلال الجدول اعلاه تم تحديد الفئات الخاصة بمجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى $4=1-5$ (أعلى قيمة مطروح منها أقل قيمة)، ومن ثم طول المدى طول المدى $= 5/4 = 0.8$ (طول المدى = المدى / عدد الدرجات)، ثم اضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس و هي 1، وذلك لتحديد الحد الادنى لهذه الفئة و بالتالي يصبح طول الفئات كما يلي: (1 الى 1.79 مطلقا ، من 1.8 الى 2.59 نادرا، 2.6 الى 3.39 احيانا، 3.4 الى 4.19 غالبا و من 4.2 الى 5 دائما) .

2- اختبار التوزيع الطبيعي :

تم الاستغناء عن التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) ، استنادا لنظرية النزعة المركزية والتي تنص على أنه اذا كان حجم العينة أكبر من 30، فان توزيع المعاينة للوسط الحسابي تقترب من التوزيع الطبيعي .

الفرع الثاني : عرض النتائج فرضيتا توفر سلوك المواطنة التنظيمية و الرضا الوظيفي من وجهة نظر المستجوبين .

تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و مستوى المعنوية والاتجاه العام ، للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى توفر سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي ، و فيما يلي الإجابة عن الأسئلة التالية :

1- فرضيات أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

1.1- الفرضية الأولى: H0: عدم توفر بعد الايثار لدي الموظفين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

الجدول رقم (14): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد الايثار

الرقم	العبارة	مطلقا		نادرا		أحيانا		غالبيا		دائما		المتوسط	الانحراف المعياري	t / sig	الاتجاه العام
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
1	زملاء العمل يساعدوني عندما يكون لدي عمل كبير	4	4.3	7	7.5	25	26.9	28	30.1	29	31.2	3.76	1.107	0.000	غالبيا
2	زملاء العمل يساعدوني عندما اغيب	6	6.5	5	5.4	11	11.8	36	38.7	35	37.6	3.96	1.141	0.000	غالبيا
3	زملاء العمل على استعداد لمساعدة الموظفين الجدد على التكيف	3	3.2	3	3.2	16	17.2	36	38.7	35	37.6	4.04	.988	0.000	غالبيا
4	زملاء العمل مستعدون للتنسيق والتواصل معي	4	4.3	5	5.4	16	17.2	40	43	28	30.1	3.89	1.037	0.000	غالبيا
5	زملاء العمل يتجنبون التسبب في اية مشكلة لي في العمل	6	6.5	8	8.6	19	20.4	22	23.17	38	40.9	3.84	1.236	0.000	غالبيا
	الايثار											3.8989	.81647	0.000	غالبيا

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

نلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات هذا البعد المتعلق بمفهوم الإيثار بلغ 3.89 و انحراف معياري يقدر بـ 0.81 وقد كان اتجاه العام لمجمل عبارات بعد الايثار هو الخيار غالبيا، و بالنسبة لمتوسط الحسابي لعبارات بعد الايثار فقد حملت العبارة رقم 3 (زملاء العمل على استعداد لمساعدة الموظفين الجدد على التكيف مع بيئة العمل) أكبر متوسط حسابي بقيمة 4.04 و انحراف معياري 0.98 ، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة رقم 01 (زملاء العمل يساعدوني عندما يكون لدي عمل كبير) 3.76 و 1.107 على التوالي و هو اقل متوسط حسابي لعبارات هذا البعد. كما أن مستوى المعنوية (t / sig) لكل عبارة من عبارات بعد الايثار أقل من (0.05) وبذلك تعتبر دالة معنويا لما وضعت له ، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد اخذت الاتجاه العام غالبيا، مما يدل على أن بعد الايثار لدى المستجوبين في مؤسسة مرتفع المستوى .

2.1 - الفرضية الثانية : H_0 : عدم توفر بعد الكياسة لدي الموظفين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

الجدول رقم (15): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد الكياسة

الرقم	العبارة	مطلقاً		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً		المتوسط	الانحراف المعياري	t / sig	الاتجاه العام
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
1	زملاء العمل يحترمون حقوقي و حقوق الآخرين	-	-	3.2	3	21.5	20	35.5	33	39.8	37	4.12	.858	0.000	غالباً
2	زملاء العمل دائماً على استعداد لمساعدتي على حل المشاكل	4	4.3	4	4.3	15	16.1	35	37.6	35	37.6	4.00	1.053	0.000	غالباً
3	زملاء العمل يتشاورون معي قبل البدء في الاعمال المؤثرة على	6	6.5	4	4.3	36	38.7	26	28	21	22.6	3.56	1.088	0.000	غالباً
4	لا مانع من القيام بمهام صعبة جديدة	3	3.2	10	10.8	34	36.6	21	22.6	25	26.9	3.59	1.096	0.000	غالباً
5	لدي استعداد للعمل خارج اوقات الرسمية ان تطلب الامر ذلك.	5	5.4	5	5.4	17	18.3	29	31.2	37	39.8	3.95	1.136	0.000	غالباً
	الكياسة											3.8430	.71314	0.000	غالباً

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

نلاحظ من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد المتعلق بمفهوم الكياسة بلغ 3.84 و انحراف معياري يقدر بـ 0.71 وقد كان اتجاه العام لمجمل عبارات بعد الكياسة هو الخيار غالباً، و بالنسبة لمتوسط الحسابي لعبارات بعد الكياسة فقد حملت العبارة رقم 01 (زملاء العمل يحترمون حقوقي و حقوق الآخرين) اكبر متوسط حسابي بقيمة 4.12 و انحراف معياري 0.85 ، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة رقم 03 (زملاء العمل يتشاورون معي قبل البدء في الاعمال المؤثرة على عملي) 3.56 و 1.08 على التوالي و هو اقل متوسط حسابي لعبارات هذا البعد. كما أن مستوى المعنوية (t / sig) لكل عبارة من عبارات بعد الكياسة أقل من (0.05) ، وبذلك تعتبر دالة معنوياً لما وضعت له ، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا بعد الكياسة اخذت الاتجاه العام غالباً ، مما يدل على أن بعد الكياسة لدى المستجوبين في مؤسسة مرتفعة المستوى .

3.1 - الفرضية الثالثة : H_0 : عدم توفر بعد الروح الرياضية لدي الموظفين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 % .

الجدول رقم (16): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد الروح الرياضية

الرقم	العبارة	مطلقاً		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً		المتوسط	الانحراف المعياري	t / sig	الاتجاه العام
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
1	اصل الى عملي في وقت مبكر	-	-	2	2.2	7	7.5	28	30.1	56	60.2	4.48	.731	0.000	غالباً
2	احرص على جودة الاداء أكثر في العمل	1	1.1	2	2.2	9	9.7	28	30.1	53	57	4.40	.836	0.000	غالباً
3	أكتيف مع التغيرات التي تطرأ في مكان العمل	-	-	3	3.2	22	23.7	30	32.3	38	40.9	4.11	.878	0.000	غالباً
4	اقرأ الإشعارات والمذكرات الصادرة عن الإدارة و المبادئ	1	1.1	2	2.2	21	22.6	28	30.1	41	44.1	4.14	.916	0.000	غالباً
5	أحضر بنشاط لجميع اجتماعات المؤسسة	2	2.2	4	4.3	14	15.1	32	34.4	41	44.1	4.14	.973	0.000	غالباً
	الروح الرياضية											4.2538	.56502	0.000	غالباً

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

نلاحظ من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد المتعلق بمفهوم الروح الرياضية بلغ 4.25 و انحراف معياري يقدر بـ 0.56 في حين كان الاتجاه العام لمجمل عبارات بعد الروح الرياضية هو الخيار دائما، و بالنسبة لمتوسط الحسابي لعبارات بعد الروح الرياضية فقد حملت العبارة رقم 01 (اصل الى عملي في وقت مبكر) اكبر متوسط حسابي بقيمة 4.48 و انحراف معياري 0.73 ، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة رقم 03 (أتكيف مع التغيرات التي تطرأ في مكان العمل) 4.11 و 0.87 على التوالي و هو اقل متوسط حسابي لعبارات هذا البعد. كما أن مستوى المعنوية (t / sig) لكل عبارة من عبارات بعد الروح الرياضية أقل من (0.05) وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له ، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات بعد الروح الرياضية اخذت الاتجاه العام دائما في العبارة رقم 01 و 02 ، وغالبا في العبارة رقم 03 ، 04 و 05 . مما يدل على أن بعد الروح الرياضية لدى المستجوبين في مؤسسة مرتفعة المستوى .

4.1- الفرضية الرابعة: H_0 : عدم توفر بعد السلوك الحضاري لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 % .

الجدول رقم (17): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد السلوك الحضاري

الرقم	العبارة	مطلقا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		المتوسط	الانحراف المعياري	t / sig	الاتجاه العام
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
1	أعمل دائما على تطبيق نظم وقواعد وإجراءات العمل حتى إذا	-	-	1.1	1	19.4	18	31.2	29	48.4	45	4.27	.809	0.000	غالبا
2	لا أتعب عن العمل إلا لضرورة قصوى	2.2	2	3.2	3	16.1	15	28	26	50.5	47	4.22	.976	0.000	غالبا
3	أخذ جميع المهام على محمل الجد و قليلا ما أخطئ	-	-	7.5	7	12.9	12	41.9	39	37.6	35	4.10	.898	0.000	غالبا
	السلوك الحضاري											4.1935	.72118	0.000	غالبا

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

نلاحظ من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد المتعلق بمفهوم السلوك الحضاري بلغ 4.19 و انحراف معياري يقدر بـ 0.72 في حين كان الاتجاه العام لمجمل عبارات بعد السلوك الحضاري هو الخيار غالبا، و بالنسبة لمتوسط الحسابي لعبارات بعد السلوك الحضاري فقد حملت العبارة رقم 01 (أعمل دائما على تطبيق نظم وقواعد وإجراءات العمل حتى إذا تطلب ذلك جهداً كبيراً لن أكافأ عليه) اكبر متوسط حسابي بقيمة 4.27 و انحراف معياري 0.80 ، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة رقم 03 (أخذ جميع المهام على محمل الجد و قليلا ما أخطئ) 4.10 و 0.89 على التوالي و هو اقل متوسط حسابي لعبارات هذا البعد. كما أن مستوى المعنوية (t / sig) لكل عبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري أقل من (0.05) وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له ، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات

بعد السلوك الحضاري اخذت الاتجاه العام دائما في العبارة رقم 01 و 02 ، وغالبا في العبارة رقم 03 . مما يدل على أن بعد السلوك الحضاري لدى المستجوبين في مؤسسة مرتفع المستوى .

5.1- الفرضية الخامسة: H0 : عدم توفر بعد وعي الضمير لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

الجدول رقم (18): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد وعي الضمير

الرقم	العبارة	مطلقا		نادرا		أحيانا		غالباً		دائماً		المتوسط	الانحراف المعياري	t / sig	الاتجاه العام
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
1	أقدم اقتراحات بناءة يمكن أن تحسن عمليات المؤسسة	1	1.1	5	5.4	24	25.8	24	25.8	39	41.9	4.02	1.000	0.000	غالباً
2	حرص على نشر الأخبار الجيدة عن المؤسسة	1	1.1	3	3.2	10	10.8	21	22.6	58	62.4	4.42	.889	0.000	غالباً
3	على استعداد للوقوف دفاعاً عن سمعة المؤسسة	-	-	2	2.2	4	4.3	17	18.3	70	75.3	4.67	.665	0.000	غالباً
4	أشعر بأنه من الواجب علي أن اعمل بجد حرصاً على كسب	1	1.1	2	2.2	1	1.1	11	11.8	78	83.9	4.75	.686	0.000	غالباً
	وعى الضمير											4.1100	.55026	0.000	غالباً

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

نلاحظ من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد المتعلق بمفهوم وعي الضمير بلغ 4.11 و انحراف معياري يقدر بـ 0.55 في حين كان الاتجاه العام لحمل عبارات بعد السلوك الحضاري هو الخيار غالباً، و بالنسبة لمتوسط الحسابي لعبارات بعد وعي الضمير فقد حملت العبارة رقم 04 (أشعر بأنه من الواجب علي أن اعمل بجد حرصاً على كسب راتبي بصدق) اكبر متوسط حسابي بقيمة 4.75 و انحراف معياري 0.68 ، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة رقم 01 (أقدم اقتراحات بناءة يمكن أن تحسن عمليات المؤسسة) 4.02 و 1.00 على التوالي و هو اقل متوسط حسابي لعبارات هذا البعد. كما أن مستوى المعنوية (t / sig) لكل عبارة من عبارات بعد وعي الضمير أقل من (0.05) وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له ، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات بعد وعي الضمير اخذت الاتجاه العام غالباً في العبارة رقم 01 ، ودائماً في العبارة رقم 02، 03 و 04. مما يدل على أن بعد وعي الضمير لدى المستجوبين في مؤسسة مرتفع المستوى .

2- فرضيات أبعاد الرضا الوظيفي:

1.2- الفرضية الأولى: H_0 : عدم توفر الرضا الوظيفي الداخلي لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 % .

الجدول رقم (19) : يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد الرضا الوظيفي الداخلي

الرقم	العبارة	مطلقاً		نادراً		أحياناً		غالباً		دائماً		المتوسط	الانحراف المعياري	t / sig	الاتجاه العام
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
1	أشعر بأنه هناك أمان وظيفي بالمؤسسة	1.1	1	2.2	2	10.8	10	27	27	29	53	4.39	.847	0.000	غالباً
2	اساهم في تحقيق اهداف و التزامات المؤسسة	—	—	1.1	1	6.5	6	14	14	15.1	72	4.69	.642	0.000	غالباً
3	لدي كل الاستقلالية اللازمة في اداء المهام الموكلة الي.	4.3	4	2.2	2	26	26	31	31	33.3	30	4.14	.855	0.000	غالباً
4	لا يتخذ رئيسي المباشر قرارات قد تتعارض مع اداء مهامي	1.1	1	7.5	7	22	22	27	27	29	36	3.97	1.016	0.000	غالباً
5	الافاق المطلوبة لإنجاز مهامي واقعية و مناسبة	4.3	4	2.2	2	26	26	28	28	33.3	30	3.87	1.034	0.000	غالباً
6	يتعامل رئيسي المباشر معي بكل احترام	7.5	7	7.5	7	27	27	29	29	28	26	4.56	.699	0.000	غالباً
7	المهام و المسؤوليات المسندة الي واضحة و مفهومة	4.3	4	—	—	13	13	14	14	28	50	4.27	1.002	0.000	غالباً
8	يتناسب رائي مع مهامي و مسؤولياتي	7.5	7	1.1	1	7	7	7.5	7	18	60	4.32	1.162	0.000	غالباً
	الرضا الوظيفي الداخلي											3.9773	.73967	0.000	غالباً

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

نلاحظ من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد المتعلق بمفهوم الرضا الداخلي بلغ 3.97 و انحراف معياري يقدر بـ 0.73 في حين كان الاتجاه العام لمجمل عبارات بعد الرضا الداخلي هو الخيار غالباً، و بالنسبة لمتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد فقد حملت العبارة رقم 02 (اساهم في تحقيق اهداف و التزامات المؤسسة) أكبر متوسط حسابي بقيمة 4.69 و انحراف معياري 0.64 ، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة رقم 05 (الافاق المطلوبة لإنجاز مهامي واقعية و مناسبة) 3.87 و 1.03 على التوالي و هو اقل متوسط حسابي لعبارات هذا البعد. كما أن مستوى المعنوية (t / sig) لكل عبارة من عبارات بعد الرضا الوظيفي الداخلي أقل من (0.05) وبذلك تعتبر دالة معنوية لما وضعت له ، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد اخذت الاتجاه العام دائماً في العبارة رقم 01، 02، 06، 07 و 08 ، وغالباً في العبارة رقم 03، 04 و 05. مما يدل على أن الرضا الوظيفي الداخلي لدى المستجوبين في مؤسسة مرتفع المستوى .

1.2- الفرضية الثانية: H0: عدم توفر الرضا الوظيفي الخارجي لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 % .

الجدول رقم (20): يوضح الاتجاه العام لعبارات بعد الرضا الوظيفي الخارجي

الرقم	العبارة	مطلقا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		المتوسط	الانحراف المعياري	t / sig	الاتجاه العام
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	f				
1	يوجد تقييم عادل ومنصف للعمل من قبل الإدارة.	2	2.2	8	8.6	21	22.6	23	24.7	39	41.9	3.96	1.093	0.000	غلبا
2	تتوفر المؤسسة على بيئة وظروف مناسبة للعمل	1	1.1	2	2.2	16	17.2	25	26.9	49	52.7	4.28	.901	0.000	غلبا
3	تتيح الإدارة الدعم والوسائل لأداء المهام	3	3.2	4	4.3	11	11.8	32	34.4	43	46.2	4.16	1.014	0.000	غلبا
4	تقدم المؤسسة للعاملين كما تعويضات مناسبة	2	2.2	7	7.5	25	26.9	31	33.3	28	30.1	3.82	1.021	0.000	غلبا
5	الخدمات الاجتماعية التي تتيحها المؤسسة مرضية	7	7.5	10	10.8	26	28	29	31.2	21	22.6	3.51	1.176	0.000	غلبا
6	المؤسسة تدبر بفعالية عبء العمل و غياب الموظفين	6	6.5	6	6.5	18	19.4	34	36.6	29	31.2	3.80	1.147	0.000	غلبا
7	تشجع الإدارة العمل الجماعي	-	-	6	6.5	6	6.5	25	26.9	56	60.2	4.41	.875	0.000	غلبا
8	تتواصل الصالح و الاقسام فيما بينها بشكل واضح ومنظم	1	1.1	3	3.2	15	16.1	26	28	48	51.6	4.26	.920	0.000	غلبا
9	التوزيع للمهام و الاعباء بين الموظفين عادل	4	4.3	2	2.2	26	28	31	33.3	30	32.3	3.61	1.189	0.000	غلبا
	الرضا الوظيفي الخارجي											3.97	0.73967	0.000	غلبا

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

نلاحظ من الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد المتعلق بمفهوم الرضا الخارجي بلغ 3.97 و انحراف معياري يقدر بـ 0.73 في حين كان الاتجاه العام لمجمل عبارات بعد الرضا الخارجي هو الخيار غالبا، و بالنسبة لمتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد فقد حملت العبارة رقم 07 (تشجع الإدارة العمل الجماعي) اكبر متوسط حسابي بقيمة 4.41 و انحراف معياري 0.87 ، بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة رقم 05 (الخدمات الاجتماعية التي تتيحها المؤسسة مرضية) 3.51 و 1.17 على التوالي و هو اقل متوسط حسابي لعبارات هذا البعد. كما أن مستوى المعنوية (t / sig) لكل عبارة من عبارات بعد الرضا الوظيفي الخارجي أقل من (0.05) وبذلك تعتبر دالة معنويا لما وضعت له ، كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد اخذت الاتجاه العام غالبا في العبارة رقم 01، 03، 04، 05 ، 06 و 09 ، ودائما في العبارة رقم 02، 07 و 08 مما يدل على أن الرضا الوظيفي الخارجي لدى المستجوبين في مؤسسة مرتفع المستوى .

الفرع الثالث: عرض نتائج فرضية وجود فروق في آراء المستجوبين و التي قد تعزى لخصائصهم الديمغرافية.

لغرض تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة باختبار وجود فروق في آراء المستجوبين تعزى لخصائصهم الديمغرافية، وكذا اختبار وجود فروق معنوية في المؤسسة محل الدراسة، وحسب ما عبرت عنه الفرضيات الخاصة بذلك . تم الاستفادة من نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One - Way ANOVA) لفحص الفروقات ذات الدلالة الإحصائية بين عدة فئات أي في المتغيرات الديمغرافية التي يزيد عددها عن (02) وهذه المتغيرات هي : الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، المنصب . إضافة الى استخدام اختبارات البعدية (LSD) للكشف عن اتجاه الفروق بين المجموعات الناتجة عن نتائج تحليل التباين .

حيث تضمنت الفرضية الرئيسية الأولى ما يلي:

1- الفرضية الرئيسية الأولى : H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية (الجنس، العمر ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية ، المنصب) عند مستوى معنوية 5 %.

ويفرع منها الفرضيات الجزئية التالية :

1.1- الفرضية الجزئية الأولى: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد

سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة ، الروح الرياضية ، السلوك الحضاري ، وعي الضمير) تعزى

لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (21): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الايثار	Between Groups	2.694	1	2.694	4.181	.044
	Within Groups	58.636	91	.644		
	Total	61.330	92			
الكياسة	Between Groups	1.283	1	1.283	2.565	.113
	Within Groups	45.505	91	.500		
	Total	46.788	92			
الروح الرياضية	Between Groups	.933	1	.933	2.986	.087
	Within Groups	28.438	91	.313		
	Total	29.371	92			
السلوك الحضاري	Between Groups	.078	1	.078	.149	.700
	Within Groups	47.771	91	.525		
	Total	47.849	92			
وعى الضمير	Between Groups	.002	1	.002	.005	.945
	Within Groups	35.447	91	.390		
	Total	35.449	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة للأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية بين أبعاد (الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) تعزى لمتغير الجنس، بينما كانت القيمة الإحصائية لمتغير الجنس بالنسبة لبعد الايثار $\text{sig} = 0.044$ و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي نقبل H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين بالنسبة للإيثار تعزى لمتغير الجنس .

2.1- الفرضية الجزئية الثانية: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر.

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الايثار	Between Groups	2.515	3	.838	1.268	.290
	Within Groups	58.815	89	.661		
	Total	61.330	92			
الكياسة	Between Groups	.133	3	.044	.085	.968
	Within Groups	46.655	89	.524		
	Total	46.788	92			
الروح الرياضية	Between Groups	1.817	3	.606	1.957	.126
	Within Groups	27.554	89	.310		
	Total	29.371	92			
السلوك الحضاري	Between Groups	.465	3	.155	.291	.832
	Within Groups	47.384	89	.532		
	Total	47.849	92			
وعى الضمير	Between Groups	.243	3	.081	.205	.893
	Within Groups	35.206	89	.396		
	Total	35.449	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة للأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية بين أبعاد (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) تعزى لمتغير العمر .

3.1- الفرضية الجزئية الثالثة: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد

سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة ، الروح الرياضية ، السلوك الحضاري ، وعي الضمير) تعزى لمتغير المستوى الدراسي عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (23): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى الدراسي

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الايثار	Between Groups	2.164	4	.541	.805	.525
	Within Groups	59.166	88	.672		
	Total	61.330	92			
الكياسة	Between Groups	3.778	4	.945	1.933	.112
	Within Groups	43.009	88	.489		
	Total	46.788	92			
الروح الرياضية	Between Groups	1.097	4	.274	.853	.495
	Within Groups	28.274	88	.321		
	Total	29.371	92			
السلوك الحضاري	Between Groups	7.349	4	1.837	3.992	.005
	Within Groups	40.500	88	.460		
	Total	47.849	92			
وعى الضمير	Between Groups	2.223	4	.556	1.472	.218
	Within Groups	33.226	88	.378		
	Total	35.449	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة للأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية بين ابعاد (الايثار، الكياسة ، الروح الرياضية ، وعي الضمير) تعزى لمتغير المستوى الدراسي، بينما كانت القيمة الإحصائية لمتغير المستوى الدراسي بالنسبة لبعد السلوك الحضاري $\text{sig} = 0.005$ و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي نقبل H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين بالنسبة السلوك الحضاري تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

وبحثا عن مصدر الفروق في مستوى أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر افراد العينة تبعا لمتغير المستوى الدراسي ، فقد استخدمنا الاختبارات البعدية لتحديد الفروق و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (24): يوضح نتائج تحليل الاختبارات البعدية لبعء السلوك الحضاري تعزى لمتغير المستوى الدراسي

Dependent Variable		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
السلوك الحضاري	شهادة تقني	.02424	.23450	.918	-.4418	.4903
	شهادة تقني سامي	-.29744	.22034	.181	-.7353	.1405
	شهادة ليسانس	-.60000 [*]	.16879	.001	-.9354	-.2646
	مهندس دولة	-.65000	.35806	.073	-1.3616	.0616
	مستوى بكالوريا أو أقل	-.02424	.23450	.918	-.4903	.4418
	شهادة تقني سامي	-.32168	.27792	.250	-.8740	.2306
	شهادة ليسانس	-.62424 [*]	.23912	.011	-1.0994	-.1490
	مهندس دولة	-.67424	.39610	.092	-1.4614	.1129
	مستوى بكالوريا أو أقل	.29744	.22034	.181	-.1405	.7353
	شهادة تقني سامي	.32168	.27792	.250	-.2306	.8740
	شهادة ليسانس	-.30256	.22526	.183	-.7502	.1451
	مهندس دولة	-.35256	.38789	.366	-1.1234	.4183
	مستوى بكالوريا أو أقل	.60000 [*]	.16879	.001	.2646	.9354
	شهادة تقني سامي	.62424 [*]	.23912	.011	.1490	1.0994
	شهادة تقني سامي	.30256	.22526	.183	-.1451	.7502
	مهندس دولة	-.05000	.36111	.890	-.7676	.6676
مهندس دولة	مستوى بكالوريا أو أقل	.65000	.35806	.073	-.0616	1.3616
	شهادة تقني	.67424	.39610	.092	-.1129	1.4614
	شهادة تقني سامي	.35256	.38789	.366	-.4183	1.1234
	شهادة ليسانس	.05000	.36111	.890	-.6676	.7676

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig لبعء السلوك الحضاري حسب اجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى الدراسي أكبر من 0.05 ، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية .

باستثناء فئتي مستوى البكالوريا او اقل لصالح فئة شهادة ليسانس ، بالإضافة الي شهادة تقني لصالح شهادة ليسانس فقد أظهرت النتائج أن القيمة المعنوية sig اصغر من 0.05 ، وبالتالي وجود فروق ذات دلالة احصائية.

4.1- الفرضية الجزئية الرابعة: H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد

سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة ، الروح الرياضية ، السلوك الحضاري ، وعي الضمير) تعزى

لمتغير الخبرة المهنية عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (25): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الايثار	Between Groups	3.741	2	1.870	2.923	.059
	Within Groups	57.589	90	.640		
	Total	61.330	92			
الكياسة	Between Groups	2.608	2	1.304	2.656	.076
	Within Groups	44.180	90	.491		
	Total	46.788	92			
الروح الرياضية	Between Groups	.706	2	.353	1.109	.334
	Within Groups	28.665	90	.318		
	Total	29.371	92			
السلوك الحضاري	Between Groups	4.959	2	2.479	5.202	.007
	Within Groups	42.891	90	.477		
	Total	47.849	92			
وعى الضمير	Between Groups	1.395	2	.697	1.843	.164
	Within Groups	34.054	90	.378		
	Total	35.449	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة للأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة ايجابية بين ابعاد (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير) تعزى لمتغير الخبرة المهنية، بينما كانت القيمة الإحصائية لمتغير الخبرة المهنية بالنسبة لبعد السلوك الحضاري $\text{sig} = 0.007$ و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي نقبل H_1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين بالنسبة السلوك الحضاري تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

وبحثا عن مصدر الفروق في مستوى أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر افراد العينة تبعا لمتغير المستوى الدراسي، فقد استخدمنا الاختبارات البعدية لتحديد الفروق و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (26): يوضح نتائج تحليل الاختبارات البعدية لبعد وعي الضمير تعزى لمتغير الخبرة المهنية

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
السلوك الحضاري	سنوات 01-10 سنة 11-20	.50174*	.16524	.003	.1735 .8300
	سنة فاكثر 20	.48229	.32056	.136	-.1546 1.1191
	سنوات 11-20 سنوات 01-10	-.50174*	.16524	.003	-.8300 -.1735
	سنة فاكثر 20	-.01944	.33937	.954	-.6937 .6548
	سنوات 01-10 سنة فاكثر 20	-.48229	.32056	.136	-1.1191 .1546
	سنة 11-20	.01944	.33937	.954	-.6548 .6937

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب اجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة المهنية أكبر من 0.05، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية. باستثناء بعد السلوك الحضاري للفئة (01-10 سنة) لصالح الفئة (11-20 سنة) فقد أظهرت النتائج أن القيمة المعنوية sig اصغر من 0.05، وبالتالي وجود فروق ذات دلالة احصائية.

5.1- الفرضية الجزئية الخامسة: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد

سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) تعزى لمتغير المنصب عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المنصب

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الايثار	Between Groups	.611	2	.305	.453	.637
	Within Groups	60.719	90	.675		
	Total	61.330	92			
الكياسة	Between Groups	.116	2	.058	.112	.894
	Within Groups	46.672	90	.519		
	Total	46.788	92			
الروح الرياضية	Between Groups	.389	2	.194	.603	.549
	Within Groups	28.983	90	.322		
	Total	29.371	92			
السلوك الحضاري	Between Groups	.521	2	.260	.495	.611
	Within Groups	47.329	90	.526		
	Total	47.849	92			
وعي الضمير	Between Groups	.805	2	.403	1.046	.356
	Within Groups	34.644	90	.385		
	Total	35.449	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة للأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة ايجابية بين ابعاد (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) تعزى لمتغير المنصب .

2- الفرضية الرئيسية الثانية: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا

الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي تعزى للخصائص الديمغرافية عند مستوى معنوية 5 %.

1.2- الفرضية الجزئية الاولى: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا

الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الجنس

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.452	1	.452	1.416	.237
Within Groups	29.065	91	.319		
Total	29.517	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الداخلي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية للرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الجنس .

2.2- الفرضية الجزئية الثانية: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (29): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير العمر

ANOVA

الرضا الوظيفي الداخلي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.779	3	.593	1.902	.135
Within Groups	27.739	89	.312		
Total	29.517	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الداخلي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية للرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير العمر .

3.2- الفرضية الجزئية الثالثة: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المستوى الدراسي عند مستوى معنوية 5 % .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (30): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المستوى الدراسي

ANOVA

الرضا الوظيفي الداخلي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.066	4	.517	1.656	.167
Within Groups	27.451	88	.312		
Total	29.517	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الداخلي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية للرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المستوى الدراسي .

4.2- الفرضية الجزئية الرابعة: H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المستوى الدراسي عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (31): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعء الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية

ANOVA

الرضا الوظيفي الداخلي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.899	2	.449	1.413	.249
Within Groups	28.619	90	.318		
Total	29.517	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الداخلي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية للرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

5.2- الفرضية الجزئية الخامسة: H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المنصب عند مستوى معنوية 5 % .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (32): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعء الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المنصب

ANOVA

الرضا الوظيفي الداخلي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.016	2	1.008	3.298	.141
Within Groups	27.502	90	.306		
Total	29.517	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

تشير النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الداخلي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية للرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المنصب .

6.2- الفرضية الجزئية السادسة: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (33): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير الجنس

ANOVA

الرضا الوظيفي الخارجي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.672	1	1.672	3.127	.080
Within Groups	48.662	91	.535		
Total	50.335	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الخارجي حسب اجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير مستوى الدراسة أكبر من 0.05 ، و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود علاقة إيجابية للرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير الجنس .

7.2- الفرضية الجزئية السابعة: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير العمر عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (34): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير العمر

ANOVA

الرضا الوظيفي الخارجي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.439	3	.146	.261	.853
Within Groups	49.895	89	.561		
Total	50.335	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الخارجي حسب اجابات أفراد

عينة الدراسة تبعا لمتغير مستوى العمر أكبر من 0.05 ، و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول وجود علاقة ايجابية للرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير العمر .

8.2- الفرضية الجزئية الثامنة: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا

الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير المستوى الدراسي عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (35): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعده الرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير المستوى الدراسي

ANOVA

الرضا الوظيفي الخارجي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.350	4	1.088	2.081	.090
Within Groups	45.984	88	.523		
Total	50.335	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

أظهرت النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الخارجي حسب اجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير مستوى الدراسة أكبر من 0.05 ، و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية حول وجود علاقة ايجابية للرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير العمر .

9.2- الفرضية الجزئية التاسعة: H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا

الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير الخبرة المهنية عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (36): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعده الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير الخبرة المهنية

ANOVA

الرضا الوظيفي الخارجي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.897	2	1.448	2.748	.069
Within Groups	47.438	90	.527		
Total	50.335	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

أظهرت النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الخارجي حسب اجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة المهنية أكبر من 0.05 ، و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة

احصائية حول وجود علاقة ايجابية للرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

10.2- الفرضية الجزئية العاشرة : H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء المستجوبين تجاه الرضا

الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير المنصب عند مستوى معنوية 5 %.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين ، والنتائج

مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (37): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لبعد الرضا الوظيفي الداخلي تعزى لمتغير المنصب

ANOVA

الرضا الوظيفي الخارجي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.954	2	.977	1.817	.168
Within Groups	48.381	90	.538		
Total	50.335	92			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

أظهرت النتائج المسجلة في الجدول أعلاه أن القيمة المعنوية sig للرضا الوظيفي الخارجي حسب اجابات

أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة المهنية أكبر من 0.05 ، و بالتالي نقبل H_0 لا توجد فروق ذات دلالة

احصائية حول وجود علاقة ايجابية للرضا الوظيفي الخارجي تعزى لمتغير المنصب .

الفرع الرابع: عرض نتائج فرضية وجود تأثير للرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية .

يسعى هذا الاختبار الي تحديد علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية و الفرعية باستعمال نموذج تحليل

الانحدار الخطي البسيط (simple regression analysis) وذلك لقياس أثر متغير المستقل على التابع .

الفرضية الرئيسية: H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

عند مستوى معنوية 5 %

الجدول رقم (38): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

الرضا_الوظيفي versus سلوك_المواطنة: Regression Analysis					
The regression equation is					
سلوك_المواطنة = 0.693 + 1.26 الرضا_الوظيفي					
Predictor	Coef	SE Coef	T	P	
Constant	1.2566	0.2384	5.27	0.000	
الرضا_الوظيفي	0.69296	0.05726	12.10	0.000	
S = 0.342274 R-Sq = 61.7% R-Sq(adj) = 61.3%					
Analysis of Variance					
Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	1	17.160	17.160	146.48	0.000
Residual Error	91	10.661	0.117		
Total	92	27.821			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Mini tab 14.1

من خلال الجداول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و الرضا الوظيفي حيث بلغت

الدرجة التفسيرية من خلال معامل التحديد 61.3 % ، مما يشير إلى أن 38.7 % الباقية تفسرها متغيرات أخرى

لم تدخل في الدراسة كما أن معنوية العلاقة بلغت 0.000 و هذا ما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرات المذكورة.

وعليه فكل زيادة بمستوى واحد يؤدي إلى رفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ب مستوى أكبر من النصف

تقريبا (0.693) ، كما أن قيمة المعلمة دالة إحصائية بدرجة ثقة تصل إلى 99 % .

الفرضية الرئيسية : H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي و سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 5 %.

الجدول رقم (39) : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و

سلوك المواطنة التنظيمية

Regression Analysis: الرضا_الداخلي؛ الرضا_الخارجي versus سلوك_المواطنة					
The regression equation is					
سلوك_المواطنة = 0.365 + 1.20 الرضا_الداخلي + 0.339 الرضا_الخارجي					
Predictor	Coef	SE Coef	T	P	
Constant	1.2019	0.2747	4.38	0.000	
الرضا_الداخلي	0.3648	0.1021	3.57	0.001	
الرضا_الخارجي	0.33881	0.07822	4.33	0.000	
S = 0.343675 R-Sq = 61.8% R-Sq(adj) = 60.9%					
Analysis of Variance					
Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	2	17.1908	8.5954	72.77	0.000
Residual Error	90	10.6301	0.1181		
Total	92	27.8209			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Mini tab 14.1

من خلال الجداول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و الرضا الوظيفي ببعديه حيث بلغت الدرجة التفسيرية من خلال معامل التحديد 60.9 % ، مما يشير إلى أن 39.1 % الباقية تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة كما أن معنوية العلاقة بلغت 0.000 و هذا ما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرات المذكورة.

كما تشير معلمات النموذج الخطي إلى أن مساهمة الرضا الداخلي في سلوك المواطنة لا تختلف كثيرا عن مساهمة الرضا الخارجي حيث أن كل تحسن في الرضا الداخلي بمستوى واحد يؤدي إلى تحسن في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بـ 0.3648 ، بينما يساهم الرضا الخارجي في سلوك المواطنة بـ 0.33881 عن كل تحسن بمستوى واحد، تجدر الإشارة إلى أن معلمات النموذج ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 95 %.

1- الفرضية الجزئية الأولى: H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي

و الخارجي و بعد الإيثار عند مستوى معنوية 5 % .

الجدول رقم (40) : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي

و بعد الايثار

الرضا_الداخلي؛ الرضا_الخارجي versus الايثار Regression Analysis:					
The regression equation is					
الايثار = 1.03 + 0.205 الرضا_الداخلي + 0.502 الرضا_الخارجي					
Predictor	Coef	SE Coef	T	P	
Constant	1.0276	0.5408	1.90	0.061	
الرضا_الداخلي	0.2010	0.2048	0.311	1.02	
الرضا_الخارجي	0.1540	0.5017	0.002	3.26	
S = 0.676630 R-Sq = 32.8% R-Sq(adj) = 31.3%					
Analysis of Variance					
Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	2	20.125	10.063	21.98	0.000
Residual Error	90	41.205	0.458		
Total	92	61.330			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Mini tab 14.1

من خلال الجداول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة بين بعد الايثار و الرضا الوظيفي حيث بلغت الدرجة التفسيرية من خلال معامل التحديد 31.3 %، مما يشير إلى أن 68.7 % الباقية تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة كما أن معنوية العلاقة بلغت 0.000 و هذا ما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرات المذكورة. كما أن معاملات النموذج الخطي لبعده الرضا الداخلي لا تمتلك دلالة معنوية و هذا ناتج عن الارتباط الخطي بين المتغيرين لكن نظرا لأهميتهما و للحفاظ على النموذج فلا يمكن الاستغناء عنه من ناحية رياضية و عليه بالنسبة للرضا الخارجي فكل زيادة بمستوى واحد يؤدي إلى رفع مستوى الايثار ب نصف مستوى تقريبا (0.502).

2- الفرضية الثانية : H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و

الخارجي و بعد الكياسة عند مستوى معنوية 5 % .

الجدول رقم (42) : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و

بعد الكياسة

الرضا_الداخلي؛ الرضا_الخارجي versus الكياسة Regression Analysis:					
The regression equation is					
الكياسة = 0.433 + 0.446 الرضا_الداخلي + 0.377 الرضا_الخارجي					
Predictor	Coef	SE Coef	T	P	
Constant	0.4331	0.4088	1.06	0.292	
0.004 2.94 0.1520	0.4462		الرضا_الداخلي		
0.002 3.24 0.1164	0.3773		الرضا_الخارجي		
S = 0.511462 R-Sq = 49.7% R-Sq(adj) = 48.6%					
Analysis of Variance					
Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	2	23.245	11.622	44.43	0.000
Residual Error	90	23.543	0.262		
Total	92	46.788			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Mini tab 14.1

من خلال الجداول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة بين بعد الكياسة و الرضا الوظيفي حيث بلغت الدرجة التفسيرية من خلال معامل التحديد 48.6 % ، مما يشير إلى أن 51.4 % الباقية تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة كما أن معنوية العلاقة بلغت 0.000 و هذا ما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرات المذكورة.

كما تشير معلمات النموذج الخطي إلى أن مساهمة الرضا الداخلي في سلوك المواطنة لا تختلف كثيرا عن مساهمة الرضا الخارجي حيث أن كل تحسن في الرضا الداخلي بمستوى واحد يؤدي إلى تحسن في مستوى بعد الكياسة ب 0.4462 ، بينما يساهم الرضا الخارجي في الكياسة ب 0.3773 عن كل تحسن بمستوى واحد، تجدر الإشارة إلى أن معلمات النموذج ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 95 %.

3- الفرضية الثالثة: H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي

و بعد الروح الرياضية عند مستوى معنوية 5 %.

الجدول رقم (42) : يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و

بعد الروح الرياضية

Regression Analysis: الرضا_الداخلي؛ الرضا_الخارجي versus الروح الرياضية					
The regression equation is					
الروح_الرياضية = 1.57 + 0.381 الرضا_الداخلي + 0.264 الرضا_الخارجي					
Predictor	Coef	SE Coef	T	P	
Constant	1.5730	0.3315	4.75	0.000	
الرضا_الداخلي	0.3814	0.1232	3.10	0.003	
الرضا_الخارجي	0.26376	0.09440	2.79	0.006	
S = 0.414744 R-Sq = 47.3% R-Sq(adj) = 46.1%					
Analysis of Variance					
Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	2	13.8900	6.9450	40.37	0.000
Residual Error	90	15.4812	0.1720		
Total	92	29.3712			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Mini tab 14.1

من خلال الجداول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة بين بعد الروح الرياضية و الرضا الوظيفي حيث بلغت الدرجة التفسيرية من خلال معامل التحديد 46.1 % ، مما يشير إلى أن 45.4 % الباقية تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة كما أن معنوية العلاقة بلغت 0.000 و هذا ما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرات المذكورة.

كما تشير معلمات النموذج الخطي إلى أن مساهمة الرضا الداخلي في سلوك المواطنة لا تختلف بدرجة كبيرة عن مساهمة الرضا الخارجي حيث أن كل تحسن في الرضا الداخلي بمستوى واحد يؤدي إلى تحسن في مستوى بعد الروح الرياضية بـ 0.3814 ، بينما يساهم الرضا الخارجي في الروح الرياضية بـ 0.26376 عن كل تحسن بمستوى واحد، كما تجدر الإشارة إلى أن معلمات النموذج ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 95 %.

4- الفرضية الرابعة : H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد السلوك الحضاري و الرضا

الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي عند مستوى معنوية 5 %.

الجدول رقم (43): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و بعد السلوك الحضاري

Regression Analysis: الرضا_الداخلي؛ الرضا_الخارجي versus السلوك_الحضاري					
The regression equation is					
السلوك_الحضاري = 1.53 + 0.345 الرضا_الداخلي + 0.298 الرضا_الخارجي					
Predictor	Coef	SE Coef	T	P	
Constant	1.5324	0.4889	3.13	0.002	
الرضا_الداخلي	0.061 1.90	0.1817	0.3448		
الرضا_الخارجي	0.035 2.14	0.1392	0.2983		
S = 0.611735 R-Sq = 29.7% R-Sq(adj) = 28.1%					
Analysis of Variance					
Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	2	14.2158	7.1079	18.99	0.000
Residual Error	90	33.6797	0.3742		
Total	92	47.8956			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Mini tab 14.1

من خلال الجداول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة بين بعد السلوك الحضاري و الرضا الوظيفي حيث بلغت الدرجة التفسيرية من خلال معامل التحديد 28.1 % ، مما يشير إلى أن 71.9 % الباقية تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة كما أن معنوية العلاقة بلغت 0.000 و هذا ما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرات المذكورة.

كما أن معاملات النموذج الخطي لبعده الرضا الداخلي لا تمتلك دلالة معنوية و هذا ناتج عن الارتباط الخطي بين المتغيرين لكن نظرا لأهميتهما و للحفاظ على النموذج فلا يمكن الاستغناء عنه من ناحية رياضية و عليه بالنسبة للرضا الخارجي فكل زيادة بمستوى واحد يؤدي إلى رفع مستوى السلوك الحضاري تقريبا الى الثلث ب مستوى (0.2983).

5-الفرضية الخامسة : H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و

الخارجي و بعد وعي الضمير عند مستوى معنوية 5 % .

الجدول رقم (44): يوضح نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار علاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و

بعد وعي الضمير

الرضا_الداخلي؛ الرضا_الخارجي versus وعي_الضمير Regression Analysis:					
The regression equation is					
وعي_الضمير = 1.67 + 0.455 الرضا_الداخلي + 0.213 الرضا_الخارجي					
Predictor	Coef	SE Coef	T	P	
Constant	1.6733	0.3879	4.31	0.000	
الرضا_الداخلي	0.4545	0.1442	3.15	0.002	
الرضا_الخارجي	0.2130	0.1105	1.93	0.057	
S = 0.485339 R-Sq = 40.2% R-Sq(adj) = 38.9%					
Analysis of Variance					
Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	2	14.2491	7.1245	30.25	0.000
Residual Error	90	21.1999	0.2356		
Total	92	35.4489			

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الإحصائي Mini tab 14.1

من خلال الجداول أعلاه يتبين لنا وجود علاقة بين بعد وعي الضمير و الرضا الوظيفي حيث بلغت الدرجة التفسيرية من خلال معامل التحديد 38.9 % ، مما يشير إلى أن 61.1 % الباقية تفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة كما أن معنوية العلاقة بلغت 0.000 و هذا ما يؤكد وجود علاقة بين المتغيرات المذكورة.

كما أن معاملات النموذج الخطي لبعده الرضا الخارجي لا تمتلك دلالة معنوية و هذا ناتج عن الارتباط الخطي بين المتغيرين لكن نظرا لأهميتهما و للحفاظ على النموذج فلا يمكن الاستغناء عنه من ناحية رياضية و عليه بالنسبة للرضا الداخلي فكل زيادة بمستوى واحد يؤدي إلى رفع مستوى وعي الضمير ب مستوى النصف تقريبا (0.4545).

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة .

الفرع الأول : مناقشة نتائج متوسطات توفر الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية .

1- تبين أن سلوك المواطنة التنظيمية سائد بدرجة عالية بين الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي بمتوسط (4.1100)، وأن الأبعاد المكونة له السائدة بين الموظفين في المؤسسة هي على التوالي حسب متوسطاتها الحسائية :

- بعد الروح الرياضية بمتوسط (4.2538) حيث يقوم العاملون باستغلال وقت العمل لإنجاز المهام، ومساعدة الآخرين و لو تطلب ذلك وقتًا إضافيًا، علاوة على تنفيذ الأعمال الإضافية دون تدمير أو شكوى.
 - بعد السلوك الحضاري بمتوسط (4.1935) ، حيث يسعى العاملون إلى المحافظة على سمعة المؤسسة والاهتمام بمستقبلها، واحترام أنظمتها وتعليماتها المعمول بها.
 - بعد وعي الضمير بمتوسط (4.1100)، حيث يقوم العاملون بالتطوع بأعمال إضافية لتحسين وتطوير العمل، والمساهمة في حل مشاكل العمل بالمعهد، فضلا عن تقديم مقترحات لتطوير وتحسين أداء العمل .
 - بعد الإيثار بمتوسط (3.8989) ، وذلك من خلال تعاون الموظفين مع الرؤساء لأداء الأعمال على أحسن وجه، وتقديم المساعدة للزملاء عندما يكون لديهم أعباء كثيرة، بالإضافة إلى إرشاد ومساعدة الموظفين ليحصلوا على خدمة متميزة.
 - بعد الكياسة بمتوسط (3.8430)، حيث يسود احترام حقوق الآخرين في العمل، والحرص على تجنب إثارة المشاكل في العمل، علاوة على انتباه العاملين إلى سلوكهم وأثره على الآخرين.
- هذه النتيجة تتفق مع دراسة (محمد احمد الخليفة علي 2016) التي اوضحت ان سلوك المواطنة التنظيمية بجميع ابعادها سائدة بدرجة عالية بين الموظفين و يظهر ذلك من خلال الممارسات المتوفرة.
- مما يعني أن سلوك المواطنة التنظيمية الموجه للمنظمة (الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) أعلى من سلوك المواطنة التنظيمية الموجه للأفراد (الايثار ، الكياسة) ،وقد تعزى هذه النتيجة إلى كون المؤسسة تحرص على توفير بيئة عمل يسودها التعاون والمساواة والثقة وبناء العلاقات بين العاملين وتحقيق مبدأ العمل الجماعي نتيجة لإحترامهم قواعد وإجراءات و قوانين العمل ..
- كما تتفق ايضا مع دراسة (Jehad Mohammad & al 2011) التي توصلت الى نتيجة مفادها أن سلوك المواطنة التنظيمية الموجه للمنظمة متوفر بدرجة اكبر من سلوك المواطنة التنظيمية الموجه للأفراد .

2- تبين أن الرضا الوظيفي للموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي سائد بدرجة عالية بمتوسط (3.97365) و أن البعدين المكونين له سائدان بين الموظفين في المؤسسة على التوالي حسب متوسطات الحسابية :

- الرضا الوظيفي الداخلي بمتوسط (3.9772) ، الرضا الوظيفي الخارجي بمتوسط (3.970) ، يتضح من هذه المتوسطات بأنهما متقاربان مما يدل على الحالة المزاجية الجيدة والمشاعر الإيجابية اتجاه الافراد والمنظمة ككل. و هذه النتيجة تتفق مع دراسة (Wael Salah El Din Mohamed 2016) ، وكذلك دراسة (Jitti Kittilertpaisane & Al 2014) اللتان اوضحتا ان الرضا الوظيفي ببعديه سائد بدرجة عالية بين الموظفين.

الفرع الثاني : مناقشة نتائج فروقات اراء المستجوبين حول الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية .

- الفرضية الرئيسية الاولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين حول وجود علاقة ايجابية بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية ، المنصب) .

1- الجنس : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة بين الذكور والاناث ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه أبعاد (الكياسة، الروح الرياضية ، السلوك الحضاري، وعي الضمير) ، بينما هناك اختلاف في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر بعد الايثار بين الذكور والاناث والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (45) : يوضح متوسط بعد الايثار تبعا لمتغير الجنس

	الايثار
	Mean
ذكور	3.84
انثى	4.36

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان متوسط اراء المستجوبين للإناث اكبر من الذكور وهذا يعني ان هناك فرق لصالح الاناث في الموافقة على توفر بعد الايثار وهذا راجع الى ان كلا جنسين لا يخضعان لنفس نظام وظروف العمل ونفس أعباء الوظيفة وضغوط العمل إضافة الى حساسية المرأة وتعاطفها مع الجميع وإحساسها

العالي، ويفضلها الموظفون كونها تميل الى المساعدة اكثر من الرجل، مما يؤدي الى اختلاف نظرهم لموضوع البحث.

2- العمر : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة تبعاً لمتغير العمر ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

3- المستوى الدراسي : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه جميع أبعاد (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية ، وعي الضمير) بينما هناك اختلاف في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر بعد السلوك الحضاري تبعاً لمتغير المستوى الدراسي والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (46) : يوضح متوسط بعد السلوك الحضاري تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

	المستوى الدراسي			
	مستوى بكالوريا أو أقل	شهادة تقني	شهادة تقني سامي	شهادة ليسانس
	Mean	Mean	Mean	Mean
السلوك الحضاري	3.93	3.91	4.23	4.53

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان متوسط اراء المستجوبين للشهادات الجامعية (مهندس دولة، ليسانس) اكبر من متوسطات المؤهلات الأخرى ، وهذا راجع الى للأثر الذي يحدثه المستوى الدراسي في سلوكيات الفرد كما أن الموظف صاحب مستويات عليا يتمثل ويتقمص الدور الوظيفي حفاضا على نجاح و سمعة المؤسسة فنجاحها من نجاح موظفيها .

4- الخبرة المهنية : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه أبعاد (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية ، وعي الضمير)، بينما هناك اختلاف في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر بعد الايثار تبعاً لمتغير الخبرة المهنية والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (47) : يوضح متوسط بعد السلوك الحضاري تبعاً لمتغير الخبرة المهنية

	الخبرة المهنية		
	سنوات 01-10	سنة 11-20	سنة فأكثر 20
	Mean	Mean	Mean
السلوك الحضاري	4.35	3.85	3.87

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS 22

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان متوسط اراء المستجوبين للخبرة المهنية للفئة (01-10 سنوات) اكبر من الفئات الأخرى ،بينما فئة (11-20 سنة) و (20 سنة فأكثر) متقاربتان ، ويرجع ذلك أن الموظفين الأقل خبرة يكونون في بداية حياتهم العملية ويكونون أكثر طموحاً ومندفعين للإنجاز وتحقيق الذات و متابعة أمور المؤسسة و الاهتمام الكبير بمصيرها وسمعتها أمام الآخرين ، بينما الفئات الأكثر خبرة يميلون أكثر إلى الاستقرار و بناء العلاقات الاجتماعية مع الزملاء في العمل .

5- المنصب : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة تبعاً لمتغير المنصب ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

- الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين حول وجود علاقة ايجابية للرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي تعزى لمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية ، المنصب) .

1- الجنس : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر الرضا الوظيفي الداخلي و الخارجي بالمؤسسة بين الذكور والاناث ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي .

2- العمر : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي بالمؤسسة تبعاً لمتغير العمر ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه الرضا الوظيفي الداخلي و الخارجي .

3- المستوى الدراسي : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر الرضا الوظيفي الداخلي و الخارجي بالمؤسسة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه الرضا الوظيفي الداخلي و الخارجي .

4- الخبرة المهنية : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي بالمؤسسة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي.

5- **المنصب** : تبين ان هناك اتفاق في اراء وتصورات المستجوبين حول توفر الرضا الوظيفي الداخلي و الخارجي بالمؤسسة المنصب ، أي ان الموظفين يحملون نفس التصورات والاتجاهات والممارسات تجاه الرضا الوظيفي الداخلي و الخارجي.

الفرع الثالث : مناقشة نتائج العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية .

1- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن تحسين الرضا الوظيفي بمستوى كامل يحسن من سلوك المواطنة التنظيمية بـ (0.693) أي بأكثر من نصف المستوى وهذا يشير إلى أن كلما كان الرضا الوظيفي سائد بدرجة عالية للموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، يدفعهم ذلك للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية، ولا ترتبط بنظام الحوافز في مؤسساتهم من أجل تحسين العمل وزيادة فعاليته و مردوديته، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Bateman and Organ,1983) التي توصلت الى أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي، وأيضاً تتفق مع دراسة (R. Kazemi Talachi & Al .2014).

2- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي و سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن تحسين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي بمستوى كامل يحسن من سلوك المواطنة التنظيمية على التوالي بـ (0.3648) و (0.33881) أي بأكثر من ثلث المستوى بقليل ، وهذا يشير إلى أن كلما كان الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي متوفر بدرجة مرتفعة بين الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي ، من شأنه أن يشجع الموظفين على أن يكونوا أكثر استعداد لتحقيق الأهداف التنظيمية على الرغم من أنها تتجاوز واجباتهم الرسمية ، وتركز على رصد مجموعة واسعة من سلوكيات الموظفين وليس فقط على المهام المرتبطة بالوصف الوظيفي. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Jehad Mohammad & Al 2011) التي توصلت الى وجود علاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و ابعاد الرضا الوظيفي وهي البعد الداخلي، والبعد الخارجي.

كما اتفقت مع دراسة (Wael Salah El Din Mohamed 2016) التي اوضحت ان هناك علاقة كبيرة بين الرضا الوظيفي الجوهري و الخارجي و سلوك المواطنة التنظيمية . كما اتفقت أيضاً مع دراسة (Jitti Kittilertpaisane & Al 2014) و دراسة (Jawahar 2013) اللتان توصلتا الى وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي و سلوك المواطنة التنظيمية .

3- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي وبعد الإيثار، وعليه فان تحسين الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد الإيثار ب (0.502) بنصف المستوى تقريبا، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة التي يعمل بها يؤدي إلى تطوعه بمساعدة زملائه للقيام بأعمالهم للحصول على أفضل الخدمات .

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (R. Kazemi Talachi & Al.2014) التي توصلت إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الإيثار، و دراسة (Pascal Paillé 2008) التي توصلت الى نتيجة مفادها ان الرضا يفسر بعد الايثار فقط.

في حين تختلف مع دراسة (Jehad Mohammad & Al. 2011) التي توصلت الى عدم وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الإيثار، و هو أن الرضا الوظيفي للموظف هو انعكاس لمشاعر الموظف الإيجابية أو السلبية تجاه عملهم وإلى قدرة المؤسسة على تحسين وزيادة مستوى المشاعر الإيجابية مع الحد من المشاعر السلبية بين الموظفين من خلال توفير تلك الأشياء الملموسة وغير الملموسة التي تعتبر مهمة جدا بالنسبة لهم. وبالتالي ، فإن هذا سيكون له تأثير على مواقف وسلوكيات الموظفين ، لا سيما تجاه منظماتهم ككل بدلاً من أي زميل محدد أو مشرف (مشرفين) محددين.

4- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي وبعد الكياسة، حيث أن تحسين الرضا الوظيفي الداخلي بمستوى كامل يحسن من بعد الكياسة ب (0.4462) أي تقريبا من نصف المستوى ،بينما تحسين الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد الكياسة ب (0.3773) أي أكثر من ثلث مستوى ، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة التي يعمل بها بالمؤسسة يدفعه لتجنب إثارة المشاكل والخلافات في العمل والوقاية منها وإدراكهم للأثر السلبي لتلك المشاكل على الآخرين.

و تتفق مع دراسة (R. Kazemi Talachi & Al.2014) ،و (Jawahar 2013) اللتان توصلتا الى وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الكياسة.

و تختلف مع دراسة (Jehad Mohammad & Al. 2011) التي توصلت الى عدم وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الكياسة. وتختلف كذلك مع دراسة (Pascal Paillé 2008) التي لم تصل الى علاقة بين الرضا الوظيفي و بعد الكياسة.

5- وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي وبعد الروح الرياضية، حيث أن تحسين الرضا الوظيفي الداخلي بمستوى كامل يحسن من بعد الروح الرياضية

ب (0.3814) أي أكثر من ثلث المستوى ،بينما تحسّن الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد الروح الرياضية ب (0.26376)، أي أكثر من ربع مستوى بقليل ، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة التي يعمل بها يدفعه الى القيام بمهام إضافية أو مؤقتة دون شكوى أو تدمير، واستغلال وقته وجهده للقيام بأعماله، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Jehad Mohammad & Al.2011) التي توصلت الى وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الروح الرياضية، و أيضا تتفق مع دراسة (R. Kazemi Talachi & Al.2014) التي توصلت الى نتيجة مفادها وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد الروح الرياضية .

6- وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي و بعد السلوك الحضاري، حيث أن تحسّن الرضا الوظيفي الخارجي بمستوى كامل يحسن من بعد السلوك الحضاري ب (0.2983) أي بأكثر من ربع المستوى بقليل ، وهذا يعني أن شعور العاملين بالسعادة والارتياح في أداء وظائفهم بالمؤسسة يؤدي إلى مشاركة الموظفين الفاعلة والمسئولة في إدارة أعمالهم والحرص على نجاح مؤسساتهم والحفاظ على سمعتها واحترام أنظمتها وقوانينها.

هذه النتيجة تتفق مع دراسة (R. Kazemi Talachi & Al.2014) والتي توصلت إلى انه توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبعد السلوك الحضاري لسلوك المواطنة التنظيمية.

في حين تختلف مع دراسة (Jehad Mohammad & Al 2011) التي توصلت الى نتيجة مفادها وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد السلوك الحضاري .

7- وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي وبعد وعي الضمير، حيث أن تحسّن الرضا الوظيفي الداخلي بمستوى كامل يحسن من بعد وعي الضمير ب (0.4545) أي بأقل من نصف مستوى بقليل، وهذا يعني أن شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة التي يعمل بها بالمؤسسة يدفعه إلى تجنب الإجازات غير الضرورية في العمل، و محافظته على ممتلكات المؤسسة، والتضحية بالاهتمامات الشخصية من أجل مصلحة العمل، وإتباعهم للقوانين التي تضعها الإدارة من غير رقابة عليهم، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Jehad Mohammad & Al 2011) ، و دراسة (R. Kazemi Talachi & Al.2014) اللتان توصلتا إلى انه توجد علاقة بين الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي وبعد وعي الضمير لسلوك المواطنة التنظيمية.

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة ميدانيا ، من خلال الاستبيان الموزع على مختلف افراد العينة في المؤسسة محل الدراسة ، وتحليله باستعمال مجموعة من الاساليب الاحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين الأحادي ،الارتباط بين متغيرات الدراسة)، وقد توصلنا الى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

وما يمكن استخلاصه من الدراسة الميدانية أنه هناك مستوى عالي من الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالمؤسسة، وقد أظهرت النتائج أن سلوك المواطنة التنظيمية يتأثر بالرضا الوظيفي.

الخاتمة العامة

الخاتمة

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

وقد حاولنا من خلال دراستنا معرفة الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية: هل يمكن أن يلعب الرضا الوظيفي دورا في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي ؟. و للتأكد من صحة الفرضيات، اقتضت الحاجة تقسيم دراستنا الى فصلين ، بين جانب نظري و تطبيقي، وعلى ضوء ما سبق التطرق اليه في هذه الدراسة، توصلنا الى مجموعة من النتائج والتوصيات نذكرها كما يلي :

❖ نتائج البحث:

من خلال دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية، وكذا الكشف عن الفروق والعلاقة بين المتغيرات، و باستخدام الوسائل الإحصائية وبعد التفسير والمناقشة تم التوصل الى :

أولاً- النتائج المتعلقة بمستوى توفر الرضا الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية:

1- بينت نتائج الدراسة أن هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، كما كانت أبعاد الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي مرتفعة المستوى حيث جاء بعد الرضا الوظيفي الداخلي أولاً. وهو مؤشر على شعور الموظف بالسعادة والارتياح في الوظيفة . ويرجع ذلك الى أن البيئة التي يعمل بها الموظفون تتوفر فيها متطلباتهم المادية والنفسية .

2- كما أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطن التنظيمية كان مرتفع لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، و هذا ما يعكسه المستوى المرتفع لجميع أبعادها، حيث جاء بعد الروح الرياضية أولاً، يليه بعد السلوك الحضاري، ثم بعد وعي الضمير، يليه بعد الايثار، وأخيرا بعد الكياسة، و مما أظهرته النتائج ايضا أن مستوى سلوك المواطن التنظيمية الموجه نحو المنظمة كان مرتفعاً، يليه سلوك المواطن التنظيمية الموجه نحو الأفراد .

و هذا راجع الى توفر بيئة عمل يسودها التعاون والمساواة والثقة وبناء العلاقات بين العاملين وتحقيق مبدأ العمل الجماعي نتيجة لإحترامهم قواعد وإجراءات و قوانين العمل .

ثانيا- النتائج المتعلقة بالفروقات في آراء المستجوبين حول الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

1- تبين أنه لا توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية لآراء المستجوبين تجاه أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، المنصب)، كما أظهرت النتائج أيضا أن هناك فروق إحصائية ذات دلالة معنوية لآراء المستجوبين تجاه بعد الإيثار تعزى لمتغير الجنس، و بعد السلوك الحضاري تبعاً لمتغيري المستوى الدراسي و الخبرة المهنية .

وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تولي اهتمام كبير الى توظيف الفئة التي تقدم أفضل أداء مما يعزز سلوك المواطنة التنظيمية لديها ككل، وكذا الموارد ذات الأقدمية والخبرة في مجال نشاط المؤسسة بهدف تحقيق أفضل مردود.

2- كما أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية لآراء المستجوبين تجاه الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي والخارجي تعزى للخصائص الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، المنصب).

ثالثا- النتائج المتعلقة بفرضيات العلاقة بين الرضا الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية:

1- اتضح أن هناك علاقة تأثير موجبة إحصائية ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

2- كما تبين بأن هناك علاقة تأثير موجبة إحصائية ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي ببعديه الداخلي و الخارجي وجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير).

وهذا يشير إلى أن كلما كان الرضا الوظيفي سائد بدرجة عالية للموظفين بالمؤسسة، يدفعهم ذلك للقيام بأعمال تطوعية واختيارية لا تقع ضمن واجباتهم الرسمية، ولا ترتبط بنظام الحوافز في مؤسستهم من أجل تحسين العمل وزيادة فعاليته و مردوديته .

❖ توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي توصل اليها البحث و الاستنتاجات التي تم التوصل اليها فانه يمكن طرح عدد من التوصيات والتي نأمل أن تساهم في مجال التطوير والتحديث في هذا المجال:

- 1- ضرورة إهتمام المؤسسات بموضوع الرضا الوظيفي خاصة المؤسسة الإستشفائية لطب العيون فزيادة الرضا لدى الموظفين تساهم دون شك في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية .
- 2- العمل على توفير ظروف ملائمة التي من شأنها أن تعمل على خلق الرضا لدى الموظفين.
- 3- ضرورة منح التحفيز اللازمة وكذا الزيادة في أجور العاملين بغرض إشباع حاجاتهم اليومية وزيادة مستوى رضاهم مما يدفعهم الى بذل جهود إضافية .

- 4- العمل على تنمية روح المبادرة و الإبداع عن طريق تبني برامج تشجيعية للأفكار الإبداعية ومحاولة العمل بها، مما يخلق شعورا بالرضا ,وبالتالي يدفعهم لإظهار السلوك التطوعي.
- 5- العمل على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خلق بيئة تشجع السلوك التطوعي من خلال توفير المواد اللازمة لدعم وتطبيق وتطوير الأفكار الإبداعية.
- 6- ترسيخ و تنمية مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين من أجل الارتقاء بالعمل والإسهام في تحسين أداء هذه المؤسسة وذلك من خلال مكافأة العاملين ذوي سلوك التطوعي واعتبار سلوك المواطنة أحد معايير التقييم لأداء العاملين.
- 7- توجيه العاملين لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تشجيعهم على تفادي المشاكل قبل وقوعها، والحرص على حضور الاجتماعات و اللقاءات المتعلقة بالعمل، والتغاضي عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل، وكذلك متابعة التعليمات الداخلية للمؤسسة .
- 8- تبني الثقافة الداعمة لسلوك المواطنة التنظيمية عن طريق تشجيع القرارات الجماعية و فرق العمل، والاهتمام بتمكين العاملين، ومشاركتهم في القرارات المتعلقة بعملهم لتعزيز دافعيتهم وتحفيزهم على انتهاز سلوك المواطنة التنظيمية.

❖ أفاق البحث:

- من خلال دراسة موضوع علاقة الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وإيماننا من الطلبة بإمكانية توسيع وتطوير هذه الدراسة من خلال اقتراح بعض المواضيع:
- اجراء دراسات ميدانية في قطاعات أخرى مثل قطاع البنوك، التعليم، السياحة كونها ذات طابع خدمي، للتحقق من مدى إمكانية تعميم النتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية في القطاع الخدمي أو حتى توسيع الدراسة للقطاع الصناعي و التجاري .
 - محاولة البحث في العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ورفع انتاجية الأفراد.
 - دراسة دور سلوك المواطنة التنظيمية في تأهيل المؤسسات.
 - القيام بدراسات مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية، العمومية و الخاصة.
- و في الأخير يعتبر موضوع الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية موضوعا هاما وواسعا لمن أراد أن يبحث فيه ويقوم بدراسات مستقبلية، كما تبقى هذه المذكرة مساهمة بسيطة من جملة المساهمات التي يمكن أن نقدمها في سبيل إثراء البحث في مجال المعرفة.

قائمة المراجع

أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية

❖ الكتب:

- 1- الجرجاوي ، زياد، القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، مطبعة ابناء الجراح، ط2، فلسطين 2010 .
- 2- راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 3- صالح العساف، البحث في العلوم السلوكية، دار الزهراء، الرياض، 2010 .
- 4- صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002.
- 5- عاشور احمد صقر ، السلوك الانساني في المنظمات ، دار النهضة ،القاهرة ،مصر 1982 .
- 6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2007.
- 7- فرج طريف شوقي، السلوك القيادي و الفعالية الإدارية، وائل للنشر، عمان 2000 .
- 8- فرج طريف شوقي، السلوك القيادي وفعاليته الإدارية، دار غريب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 1993 .
- 9- ماجدة العطية، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003.
- 10- محمد الصيرفي، السلوك الإداري :العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008 .
- 11- محمد الصيرفي، إدارة الافراد و العلاقات الإنسانية ، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003 .
- 12- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004 .

❖ رسائل واطروحات:

- 13- أميرة رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة ، كلية إدارة الاعمال ، مصر ، 2003 .
- 14- حمزة معمري ، ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014/2013 .
- 15- شاطر شفيق، "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009-2010 .
- 16- شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصوصة : دراسة حالة مؤسسة Sopromac بميلة ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل ،غير منشورة ، جامعة باتنة ، 2002 .
- 17- صباح بنوناس ، أثر أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي دراسة حالة القطاع البنكي لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خيضر الجزائر، 2015/2016 .
- 18- محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ،في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، سنة 1428/1427 .
- 19- هاني بن ناصر بن حمد الراجحي، التطوير التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، اطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية، قسم علوم الادارية ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية 2003 .
- 20- يوسف أسماء، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الاردنية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الاردنية، 2012 ،غير منشورة .

❖ مجالات - تقارير - دراسات:

- 21- انتظار احمد جاسم الشمري، فادية لطفي عبد الوهاب، مدى تأثير تبادل القائد العضو في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، العدد 95 المجلد 23 جامعة المستنصرية، العراق، 2017 .
- 22- أحمد بن سالم العامر ، سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة دراسة استطلاعية لآراء المديرين ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية ، المجلد 16 ، العدد 2 ، 2002 .
- 23- أحمد بن سالم العامر ، محدّدات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية ، المجلد 17 ، العدد 2 ، 2003 .
- 24- أولغا شريحتي، العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية بسوريا، مجلة بحوث جامعة حلب، العدد 44، 2006 .
- 25- بندر كريم أبو تايه، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التعليمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، دكتوراه في إدارة الموارد البشرية للد عشرون ، العدد الثاني، جامعة البلقاء التطبيقية ، يونيو 2012 م .
- 26- بندر كريم أبو تايه وآخرون، العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في بعض منظمات الأعمال الأردنية، مجلة العلوم الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة البلقاء التطبيقية، المجلد العشرين، العدد الأول، يناير 2012 .
- 27- حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ورقة، العدد 14، مارس 2014 .
- 28- زايد عادل محمد ، تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري دراسة تطبيقية ، جامعة القاهرة، كلية التجارة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 55، القاهرة، 2000 .
- 29- محمد احمد الخليفة علي، العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمعة، مجلة العلوم الاقتصادية، المملكة العربية السعودية، (Journal 2016 Vol.17(01)، <http://scientificjournal.sustech.edu>
- 30- معراج هوارى، مريم شرع ، العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا عملاء البنك التجاري الجزائري كأساس لبناء الإستراتيجية التنافسية ، جامعة غرداية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 7، الجزائر ، 2009 .
- 31- هناء خالد الرقاد ، عزيزة عيسى أبودية ، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد 20 ، العدد 02 ، 2012 .

❖ القوانين - الأوامر - المراسيم :

- 32- الأمر رقم: 12-281 المؤرخ في : 19 شعبان عام 1433 هـ الموافق ل 09 يوليو 2012 م ،المتعلق بإنشاء المؤسسات الاستشفائية لطب العيون وتنظيمها وسيرها ، الجريدة الرسمية، العدد: 41، الصادرة في: 25 شعبان عام 1433 هـ الموافق ل 15 يوليو 2012 م .
- 33- الأمر رقم: 13-404 المؤرخ في : 01 ديسمبر 2013،المتعلق بإتمام قائمة المؤسسات الاستشفائية لطب العيون ، الجريدة الرسمية، العدد: 63، الصادرة في: 12 صفر عام 1435 هـ الموافق ل 15 ديسمبر 2013 م .

❖ **Books :**

- 34- Organ, D. W. **Organizational Citizenship Behavior the good soldier syndrome**, Leighton. Mass. Lexington Books, 1988 .

❖ **Revues :**

- 35- Anshul Garg , Samta Suri, **Analyzing The Impact Of Psychological Empowerment On Organizational Citizenship Behaviour In Public Banking Sector**, International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, Vol.2, No. 7, July (2013) .
- 36- Anwar Rasheed, & al, **An Investigation of the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviour : Case of Saudi Arabia**, International Journal of Psychological Studies; Vol. 5, No. 1, 2013, Published by Canadian Center of Science and Education.
- 37- Bateman ,T.S. and Organ, D.W. **Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship** , Academy of Management Journal 1983, Vol. 26, No. 4, 1983 .
- 38- david Jawahar , **Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Study – India**, GLOBAL JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH , VOLUME 7, NUMBER 1 , 2013 .
- 39- Dipaola & Michael, **Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate**, Journal of school leadership, Vol 11, 2001 .
- 40- Jihad, & al, **Job Satisfaction and Organizational Citizenship behavior: An empirical study at higher Learning institutions**, Asian Academy of Management Journal, Vol. 16, No. 2, July 2011 .
- 41- Jitti Kittilertpaisane, & al, **A questionnaire survey on the influence of job satisfaction on organizational citizenship behavior: a study of city and town municipality in Thailand**, 6th International Science, Social Sciences, Engineering and Energy Conference 17-19 December, 2014, Prajaktra Design Hotel, Udon Thani, Thailand. <http://iseec2014.udru.ac.th>.
- 42- Nadeem Ahmed, & al, **An Exploration of Predictors of Organizational Citizenship Behaviour and its Significant Link to Employee Engagement**, International Journal of Business, Humanities and Technology, vol.(2), No.(4), 2012 .
- 43- Paramanandam. P & Selvanayki.S , **Organizational Citizenship Behaviour and Job Satisfaction among the Employees of Select Textile Units in Perundurai**, Volume 4, Issue 8, August 2016 ,www.ijarcsms.com .
- 44- Pascal Paillé, **Les comportements de citoyenneté organisationnelle : une étude empirique sur les relations avec l'engagement affectif, la satisfaction au travail et l'implication au travail**, Presses Universitaires de France « Le travail humain » Vol. 71 , 2008/1 .
- 45- Podsakoff, N.P, & al, **Individual and Organizational level consequences of Orgar as of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta Analysis**, Journal of Applied psychology, 94(1), 2009 .
- 46- R. Kazemi Talachi& al, **An Investigation of the Role of Job Satisfaction in Employees' Organizational Citizenship Behavior**, Coll. Antropol. 38 (2014) 2 .
- 47- Smith,C.A, & al, **Organizational Citizenship Behaviors .its Nature and Antecedents** Journal of applied American Psychology. vol 68, N 4 , 1983 .
- 48- Virlee & clapham, M, **the relation between leadership justice and organizational citizenship behaviors**, Annual meeting of Midwest Academy of management, (2003) .
- 49- Wael Salah El Din Mohamed, **Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Beni Suef Cement Company Employees**, Arabian Journal of Business and Management Review, cairo University; Egypt, , Volume 6 , Issue 5 , 2016.
- 50- William. j ,**et La gestion des ressources humains** , MC A17 hill, quebec , 1985 .
- 51- Williams,L & Anderson,S. **Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior**. Journal of management, 17, (1991).
- 52- Yental & al , **Do Organizational citizenship Behaviors lead to information system success? Testing the integration climate and project management**, Journal of information and management, Vol 45, 2008 .

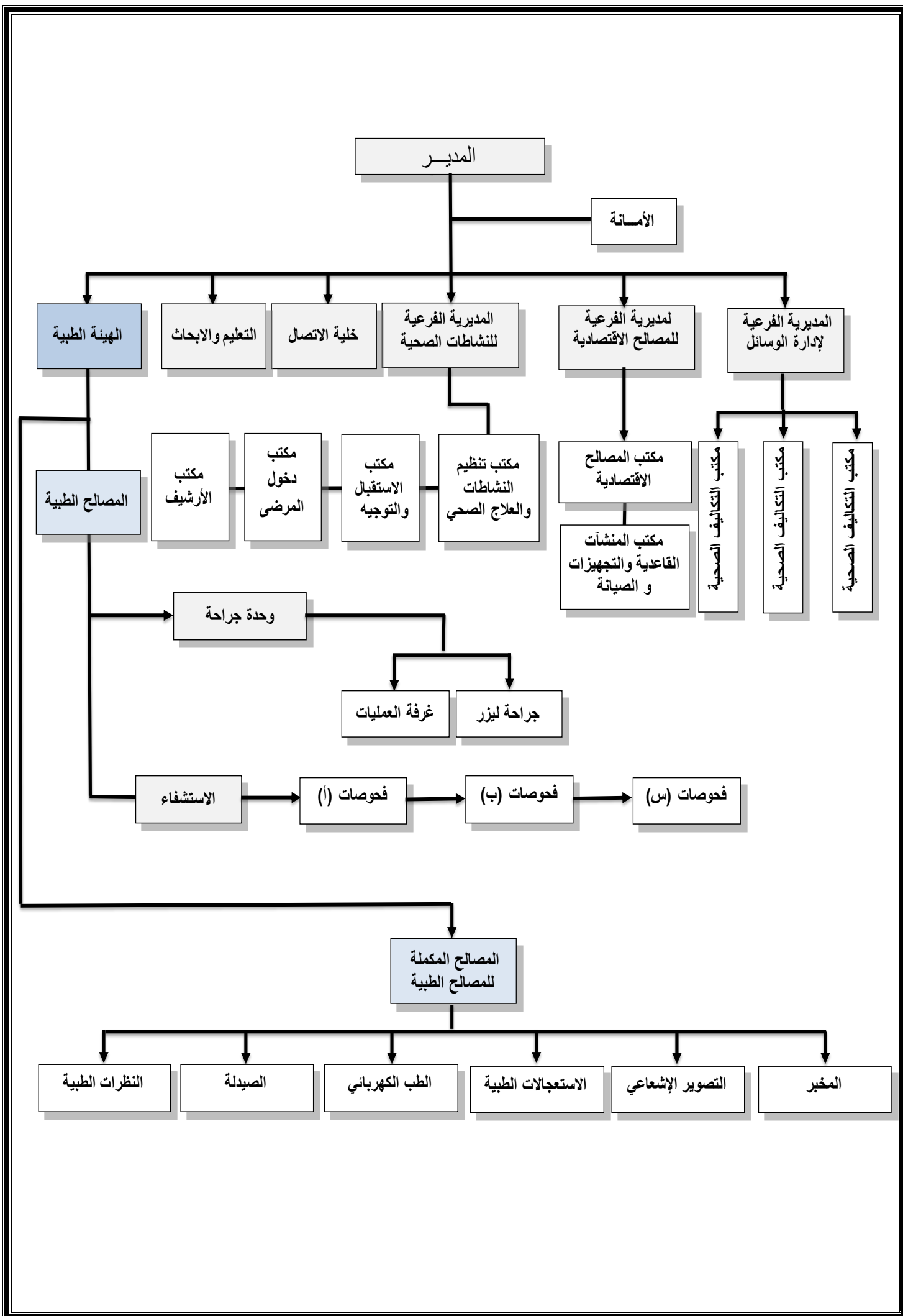
قائمة الملاحق

الملحق رقم: 01

هيكل تنظيمي للمؤسسة

الاستشفائية لطب العيون

-الوادي-



الملحق رقم: 02

استمارة الاستبيان

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

أخي الموظف / أختي الموظفة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

في إطار قيامنا بإعداد رسالة بعنوان: دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بالوادي، استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم التسيير، تخصص إدارة اعمال، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، المصمم للحصول على بعض البيانات المرتبطة بأهداف البحث وتحقيقاً لأغراض البحث العلمي. نأمل منكم الاجابة على الاسئلة الواردة في الاستمارة بكل أمانة وبعد قراءتها بشكل جيد ضع علامة (x) في احد الخانات التي تراها مناسبة لإجابتك. وسيكون لتعاونكم المثمر آثاره الايجابية الاكيدة في النتائج التي يسعى الباحث للتوصل اليها في بحثنا. وشكراً

تعليمات عامة لملئ الاستمارة

- 1- ضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك.
- 2- اقرا كل سؤال بعناية قبل الاجابة عنه.
- 3- تأكد من الاجابة على كافة الاسئلة.

الجزء الاول : البيانات الديمغرافية: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة لاجابتك.

الجنس :

☐ ذكر

☐ انثى

العمر :

☐ 19 - 29 سنة

☐ 30-39 سنة

☐ 40-49 سنة

☐ 50 سنة فاكتر

المستوى الدراسي: مستوى بكالوريا او اقل

☐ ليسانس

☐ شهادة تقني

☐ شهادة تقني سامي

☐ مهندس دولة

☐ 01 - 10 سنوات

☐ 11-20 سنة

☐ 20 سنة فاكتر

المنصب:

☐ مدير / رئيس قسم

☐ رئيس مكتب

☐ موظف

الجزء الثاني: استبيان حول سلوكيات المواطنة التنظيمية: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك:

الاجابة	الرقم	العبارة	مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما
الانجاز	1	زملاء العمل يساعدونني عندما يكون لدي عمل كبير					
	2	زملاء العمل يساعدونني عندما اغيب					
	3	زملاء العمل على استعداد لمساعدة الموظفين الجدد على التكيف مع بيئة العمل					
	4	زملاء العمل مستعدون للتنسيق والتواصل معي					
	5	زملاء العمل يتجنبون التسبب في اية مشكلة لي في العمل					
الكياسية	6	زملاء العمل يحترمون حقوقي و حقوق الآخرين					
	7	زملاء العمل دائما على استعداد لمساعدتي على حل المشاكل المتعلقة بالعمل					
	8	زملاء العمل يتشاورون معي قبل البدء في الاعمال المؤثرة على عملي					
	9	لا مانع من القيام بمهام صعبة جديدة					
	10	لدي استعداد للعمل خارج اوقات الرسمية ان تطلب الامر ذلك.					
الروح الرياضية	11	اصل الى عملي في وقت مبكر					
	12	احرص على جودة الاداء اكثر في العمل					
	13	أتكيف مع التغيرات التي تطرأ في مكان العمل					
	14	اقرا الإشعارات والمذكرات الصادرة عن الإدارة و المبادئ التوجيهية					
	15	أحضر بنشاط لجميع اجتماعات المؤسسة					
السلوك الحضاري	16	أعمل دائما على تطبيق نظم وقواعد وإجراءات العمل حتى إذا تطلب ذلك جهداً كبيراً لن أكافأ عليه.					
	17	لا أتغيب عن العمل إلا لضرورة قصوى					
	18	أخذ جميع المهام على محمل الجد و قليلا ما اخطئ					
وعي الضمير	19	أقدم اقتراحات بناءة يمكن أن تحسن عمليات المؤسسة					
	20	حريص على نشر الأخبار الجيدة عن المؤسسة					
	21	على استعداد للوقوف دفاعا عن سمعة المؤسسة					
	22	أشعر بأنه من الواجب علي أن اعمل بجد حرصا على كسب راتبي بصدق					

الجزء الثالث: استبيان حول الرضا الوظيفي: ضع علامة (x) في خانة الإجابة المناسبة لكل عبارة :

الرقم	العبارة	مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما
1	يوجد تقييم عادل ومنصف للعمل من قبل الإدارة.					
2	أشعر بأنه هناك أمان وظيفي بالمؤسسة					
3	تتوفر المؤسسة على بيئة وظروف مناسبة للعمل					
4	تتيح الإدارة الدعم والوسائل لأداء المهام					
5	تقدم المؤسسة للعاملين بها تعويضات مناسبة					
6	الخدمات الاجتماعية التي تتيحها المؤسسة مرضية					
7	المؤسسة تدير بفعالية عبء العمل و غياب الموظفين					
8	تشجع الإدارة العمل الجماعي					
9	تتواصل المصالح و الاقسام فيما بينها بشكل واضح ومنتظم					
10	اساهم في تحقيق اهداف و التزامات المؤسسة					
11	لدي كل الاستقلالية اللازمة في اداء المهام الموكلة الي.					
12	لا يتخذ رئيسي المباشر قرارات قد تتعارض مع اداء مهامي					
13	الافاق المطلوبة لإنجاز مهامي واقعية و مناسبة					
14	التوزيع للمهام و الاعباء بين الموظفين عادل					
15	يتعامل رئيسي المباشر معي بكل احترام					
16	المهام و المسؤوليات المسندة الي واضحة و مفهومة					
17	يتناسب راتبي مع مهامي و مسؤولياتي					

شكرا على حسن تعاونكم.

الملحق رقم: 03

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	أسماء المحكمين	الصف	الكلية
1	الاستاذ بن علي عبد الرزاق	أستاذ محاضر - أ -	كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارية - جامعة الوادي -
2	الاستاذ ريمي رياض	أستاذ محاضر - أ -	
3	الاستاذ قعيد ابراهيم	أستاذ محاضر - أ -	
4	الاستاذ تي احمد	أستاذ محاضر - أ -	
5	الاستاذ حواس عبد الرزاق	أستاذ محاضر - أ -	
6	الاستاذ نعرورة بوبكر	أستاذ محاضر - أ -	