



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



## عنوان المذكرة

**سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم**

**المتوسط**

**- دراسة ميدانية لمتوسطتي بلدية بوشقرون -**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

\* رابحي إسماعيل

إعداد الطالبة:

\* مباركي نجاح

السنة الجامعية: 2016م/2017م

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكل أبعاده لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية بوشقرون، وكذا التعرف على الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس، وسنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات وذلك بإستخدام أداة الإستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية وقد تكون من (20) فقرة وتم التأكد من خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات)، وقد طبق على عينة تكونت من جميع أساتذة التعليم المتوسط في بلدية بوشقرون والبالغ عددهم (54) أستاذ موزعين على المتوسطتين الوحيدتين ببوشقرون، وقد تم تحليل بيانات هذه الدراسة بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS 16)، وفقا للأساليب الإحصائية التالية: معامل ألفا كرونباخ، والتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، إختبار(ت) وتحليل التباين الأحادي، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء مرتفعا.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
- مستوى سلوك الإيثار لدى أساتذة التعليم المتوسط كان بدرجة متوسطة.
- مستوى سلوك الكرم لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء مرتفعا.
- مستوى سلوك الروح الرياضية لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء بدرجة متوسطة.
- مستوى سلوك الإلتزام العام لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفعا.
- مستوى سلوك السلوك الحضاري لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفعا.



- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير المؤهل العلمي .

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على نبينا وقدوتنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

أحمد الله وأشكره أولاً وأخيراً على توفيقه لي بإتمام هذا الجهد المتواضع، الذي أسأل الله العلي القدير أن ينفع به، ثم أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور "رابحي إسماعيل" الذي تفضل بقبول الإشراف على هذا البحث ومنحني من وقته وجهده، وبذل كل ما في وسعه في مد العون والمساعدة، وإسداء النصح والتوجيه لإتمام هذا البحث، فجزاه الله خيراً عن كل جهذ قدمه بغية تقديم العلم والمعرفة.

كما أتقدم بجميل الشكر إلى اللجنة المناقشة على كل الملاحظات والتوجيهات التي سوف تقدم لي لي إتمام مسار دراسي مبني على قاعدة علمية صحيحة ولا أنسى شكري لجميع الأساتذة الذين ساهموا في تحكيم أداة بحث وقدموا ملاحظاتهم وتوجيهاتهم. وأتوجه بالشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث من أساتذة وزملاء وأقارب.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	ملخص الدراسة باللغة العربية
ت	شكر وتقدير
ث	فهرس المحتويات
خ	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
1	مقدمة

### الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

5	1- إشكالية الدراسة
8	2- فرضيات الدراسة
9	3- أهداف الدراسة
9	4- أهمية الدراسة
10	5- المفاهيم الإجرائية
12	6- الدراسات السابقة

### الفصل الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

الفصل الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

32	تمهيد
33	1- مفهوم المواطنة
34	2- نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
35	3- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
42	4- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
44	5- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
47	6- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
51	7- مداخل سلوك المواطنة التنظيمية
53	8- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
54	9- أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
56	10- علاقة سلوك المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم
59	11- نتائج سلوك المواطنة التنظيمية
61	12- مفهوم مرحلة التعليم المتوسط
62	13- أهداف مرحلة التعليم المتوسط
62	14- سلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة
64	خلاصة

## الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

66	1- الزيارة الميدانية
66	2- حدود الدراسة
67	3- عينة الدراسة
68	4- منهج الدراسة
69	5- أدوات الدراسة
73	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
<h2 style="margin: 0;">الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها</h2> <p style="margin: 0; font-size: small;">عرض وتحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها</p>	
76	1- عرض وتحليل نتائج الدراسة
83	2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
91	3- خلاصة النتائج
93	4- توصيات ومقترحات
94	5- قائمة المراجع
	6- الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
38	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر عدة الباحثين	01
67	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتوسطة	02
67	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
68	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	04
68	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	05
70	توزيع بنود إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية	06
72	ثبات الإستبيان بطريقة التجزئة النصفية	07
73	ثبات الإستبيان بطريقة ألفا كرونباخ	08
76	نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الأولى	09
77	نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الثانية	10
77	نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الثالثة	11
78	نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الرابعة	12
79	نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الخامسة	13
79	ترتيب أبعاد المواطنة التنظيمية حسب المستوى	14
80	نتائج المتوسط الحسابي للفرضية العامة	15



81	نتائج T Test للفروق حسب الجنس	16
81	نتائج ANOVA للفروق حسب سنوات الخبرة	17
82	نتائج ANOVA للفروق حسب المؤهل العلمي	18

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
48	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	01
52	مداخل سلوك المواطنة التنظيمية	02
56	أنماط سلوكيات المواطنة التنظيمية	03

مقدمة

## مقدمة:

شهد العالم في العصر الحالي العديد من التغيرات والتطورات لم يشهدها من قبل فرضت على المنظمات جملة من التحديات لمواكبة هذا التطور، وتحسين الفعالية التنظيمية ولتحقيق ذلك فهي بحاجة إلى توظيف مورد بشري كفاء وفعال، فقد أكد مسؤولين اليوم أنه حتى يتسنى لهم من جعل المنظمات في مستوى التحدي والمنافسة ينبغي أن لا يكتفي بالإستثمار المالي والتكنولوجي فقط، بل أن الأهم من ذلك الإستثمار في تسيير الأفراد فالعنصر البشري يعتبر من أثنى الموارد لدى المنظمات وذلك نظرا للدور الذي يلعبه في حياة المنظمة من حيث نجاحها، ورفع كفاءتها ونموها، وبقائها، ولضمان تحقيق فعاليتها وأهدافها فهي بحاجة إلى الإهتمام بسلوك العاملين بها لتكون داعمة ومشجعة لهم.

فالمنظمات الحديثة اليوم تسعى إلى تحقيق تضافر جهود العاملين بها، بل والسعي نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوق أداء الواجبات والأدوار الرسمية للوظيفة، فهي بحاجة إلى خلق روح المبادرة والإبتكار وترك حرية التصرف للعاملين، حيث أن الأنشطة التي تدخل ضمن متطلبات الوظيفة الرسمية للفرد لم تعد كافية لتحقيق نجاح المنظمة، بل لابد من وجود أدوار أخرى يمارسها الفرد طواعية إلى جانب مما هو مطلوب منه مما يسهم بشكل مباشر في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمات في جل القطاعات بصفة عامة، والمؤسسة في قطاع التعليم على وجه الخصوص وذلك لما لها من تأثير بالغ في المجتمع ولما تلعبه من أدور رئيسية في عملية التنمية الشاملة للبلاد، لذلك فقطاع التعليم بحاجة إلى موارد ذوي كفاءة وفعالية، وأن مثل هذه السلوكيات التطوعية الصادرة عن الأستاذ مفيدة جدا وتساهم بشكل كبير في تحقيق جودة الخدمة التعليمية.

وقد فرق كاتز (Katz) بين نوعين من السلوك: سلوك الدور الرسمي، ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبعاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، أما النوع الآخر أطلق عليه سلوك الدور الإضافي، ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات

التطوعية التي تتجاوز حدود الإلتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسميا، مثل: الإسراع بمعاونة الرؤساء والزملاء عند الحاجة، وقبول أعمال إضافية دون تذمر، وإستغلال وقت العمل وتعظيم الإستفادة منه في تحقيق أهداف المنظمة وغيرها من السلوكيات التطوعية التي تساهم في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها. (الزهراني، 2007، ص14)

إن هذه السلوكيات التطوعية أو ما يعرف حاليا بسلوك المواطنة التنظيمية إستحوذت على إهتمام العديد من الباحثين والدارسين وذلك لما لها من آثار إيجابية على المستوى الفردي والجماعي وعلى المنظمة ككل.

وهو ما أكده أوجان (1990) Organ أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لابد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية.

ونظرا لأهمية هذا السلوك في المؤسسة التعليمية جاءت دراستنا للتعرف والكشف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط، وقد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهداف وأهمية الدراسة وتحديد المفاهيم الإجرائية، والدراسات السابقة والتعقيب عليها.

أما الفصل الثاني فقد خصص للجانب النظري للدراسة فقد شمل ماهية سلوك المواطنة التنظيمية والنظريات المفسرة لها وأهميتها وأبعادها، ومداخل دراستها، وأنماطها خصائصها وعلاقتها ببعض المتغيرات، وشمل كذلك على مفهوم التعليم المتوسط وأهدافه وسلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة.

أما الفصل الثالث المتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة تطرقنا فيه إلى الزيارة الميدانية المنهج المستخدم، حدود الدراسة، وعينة الدراسة، وعرض أدوات القياس وكيفية التحقق من خصائصها السكومترية (الصدق والثبات) وعرض مختلف الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات.

وخصص الفصل الرابع والأخير لعرض النتائج المتوصل إليها وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والتراث النظري، وفي الأخير تم ختم الدراسة بإستخلاص النتائج وإقتراحات وتوصيات وتلا ذلك قائمة المراجع والملاحق.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- المفاهيم الإجرائية للدراسة

6- الدراسات السابقة

## 1- إشكالية الدراسة:

من المفاهيم الإدارية المعاصرة، التي إستحوذت على اهتمام العديد من الباحثين مفهوم المواطنة التنظيمية الذي يتجسد في السلوكات المرغوبة من قبل المؤسسات، وذلك لإرتباطه بالعديد من الجوانب التي يمكن أن تؤثر بالإيجاب على أدائها وعلى الفرد وجماعة العمل.

فعلى مستوى المؤسسة وجد محمد الزهراني (2007) أن سلوك المواطنة التنظيمية بإعتباره سلوك تطوعي إختياري يرجع إلى حكم وتقدير الفرد في أن يمارسه أو يمتنع عنه وهو لا يرتبط بشكل مباشر وعلني بنظام المكافآت الرسمي، أو توقع الحصول على أي مقابل مادي أو معنوي. (الزهراني، 2007)

وبالتالي فإن مثل هاته السلوكيات مفيدة للمؤسسة، بحيث تساعد على الإرتقاء بمستوى كفاءة وفعالية المؤسسة وقدرتها على مواكبة التغيرات والتطورات الخارجية، ومنه فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو أحد المحددات الرئيسة لنجاح وإستمرار ونمو المؤسسات.

وعلى مستوى الفرد كشفت العديد من البحوث والدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية هو السبيل إلى تحسين أدائه، وإنتاجيته وتطويره ذاتيا.

أما على مستوى جماعات العمل فإن سلوك المواطنة التنظيمية يعزز إنتاجية الرؤساء والعاملين، ويخلق التنسيق والتفاعل بين أعضاء المنظمة، وينمي روح الفريق ويعزز إنتمائهم ويجسد العلاقات الإنسانية بينهم، بالإضافة إلى هذا فهو يرفع من مستوى رضاهم في العمل كما يرفع من روحهم المعنوية ومردوديتهم في الأداء مما يسهم ذلك في تحقيق أهداف المنظمة.

ومنه فإن ممارسة هذا السلوك الإختياري التطوعي له دور كبير وأثر أكبر في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة التي يعمل بها.

ويؤكد أوجان " Organ " (1990) أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لابد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية، فكلما كان الفرد راضيا عن عمله وفخورا بإنتمائه إلى المؤسسة، كلما كان قادرا على التكيف مع كل التغيرات الحاصلة وبالتالي قادرا على تقديم الأفضل.

ونتيجة لآثار الإيجابية المترتبة عن ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل العمل وفي ظل تزايد المطالبة بالجودة في الخدمات فإنه تبرز الحاجة هنا إلى الكشف عن مستوى هذا السلوك الإختياري في المؤسسات عموما، وفي المؤسسة التربوية والتعليمية على وجه الخصوص، وذلك لما لها من أهمية في المجتمع حيث أنها تسعى إلى تنشئة جيل جديد للمستقبل أي أنها تنتج بشرا منهم من يصبح إطار ومنهم من يصبح أستاذاً أو مديراً أو مهندساً أو طبيياً... إلخ، وبالتالي فإن مثل هذه السلوكيات التطوعية التي يمارسها الأستاذ في المؤسسة التربوية هي سلوكيات مرغوبة حيث تزرع في التلميذ الميل للسلوك التطوعي الإختياري لمساعدة الآخرين وإحترامهم وذلك بإعتبار أن الأستاذ قدوة للتلاميذ، ومن ثمة فهو ضروري جداً لتعزيز هذا السلوك والعمل على تنميته وتطوير

يعتبر أن الأستاذ من أهم عناصر النظام التربوي التعليمي فهو يلعب دورا حيويا في العملية التعليمية، ليس لأنه المسؤول عن التنفيذ فحسب، بل لأنه الوحيد القادر على تسخير بقية مقوماتها، خاصة وأننا في عصر تغيرت فيه أدوار المدرسين وفق طرق التدريس الحديثة حيث أصبح دوره لا يقتصر على التلقين والتحفيز فقط، بل بات يلعب دورا أساسيا ومحوريا في البحث عن المعرفة وإكتسابها ونقلها بإعتباره مسؤولا عن الموقف التعليمي بكل جوانبه وهذا يتطلب صفات ومهارات تدريسية مهنية، وهو العنصر الفعال الذي تعتمد عليه المدرسة في تحقيق جل أهدافها، والمتمثلة في تربية الجيل الصاعد وإكسابهم مجموعة الأخلاقيات والمعارف والمهارات.



ويذكر طلال المعجل (2001) أن الأستاذ هو صانع الفرد والبناني لشخصيته والموجه لقدراته ومواهبه. (معمر، 2014، ص9)

ورغم تعدد الأدوار والمسؤوليات الرسمية التي تقع على عاتق الأستاذ كالتدريس والتقييم والاختبارات والتصحيح والقيام بإرشاد تلاميذه، والالتزام بالأنظمة والتعليمات وقواعد المؤسسة.

وبالرغم من حجم تلك الأعباء عليه، إلا أنه ينتظر منه إعطاء أو القيام بنشاطات وأدوار إضافية كمساعدة الزملاء الذين يكونون بحاجة إلى المعونة، خاصة الأساتذة الذين هم بحاجة ماسة إلى نصائحه وخبراته في حياتهم المهنية، ومساعدة التلاميذ وأولياء الأمور في المهام المتعلقة بعمله، والعمل بجدية للمساهمة في تحقيق الأهداف التربوية المنشودة.

إذن فإن جل هذه النشاطات والأدوار الإضافية تعد وتندرج ضمن ما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وسنحاول من خلال دراستنا تسليط الضوء على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط.

وتحقيقاً لهذا الغرض يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلين الآتيين:

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط تبعا للمتغيرات ( الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

ويندرج تحت هذا التساؤل ستة (6) تساؤلات فرعية جاءت كالتالي:

- ما مستوى سلوك الإيثار لدى أساتذة التعليم المتوسط؟
- ما مستوى سلوك الكرم لدى أساتذة التعليم المتوسط؟

- ما مستوى سلوك الروح الرياضية لدى أساتذة التعليم المتوسط؟
- ما مستوى سلوك الإلتزام العام (وعي الضمير) لدى أساتذة التعليم المتوسط؟
- ما مستوى سلوك السلوك الحضاري لدى أساتذة التعليم المتوسط؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير الجنس
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير سنوات الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير المؤهل العلمي؟

## 2- فرضيات الدراسة:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا للمتغيرات التالية ( الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي).

## الفرضيات الفرعية:

- مستوى سلوك الإيثار لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.
- مستوى سلوك الكرم لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.
- مستوى سلوك الروح الرياضية لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.
- مستوى سلوك الإلتزام العام (وعي الضمير) لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.
- مستوى سلوك السلوك الحضاري لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

### 3- أهداف الدراسة:

- لكل بحث علمي هدف يسعى إلى تحقيقه ومعرفة الغموض الذي يجتاحه، وفي هذا المجال تتبلور أهداف دراستنا كآآتي:
- التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وبيان أبعاده وأنماطه وطرق قياسه.
- إضافة مراجعة نظرية لسلوك المواطنة التنظيمية، واستعراض ما تم من دراسات سابقة.
- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده لأساتذة التعليم المتوسط داخل المؤسسة التربوية.
- الكشف عن مدى تأثير مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط بمتغيرات ( الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

### 4- أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من الموضوع الذي تعالجه في حد ذاته، حول سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط، وتكمن أهمية هذا المتغير بإعتباره من المواضيع الجديدة في علم النفس العمل والتنظيم، وبالإضافة إلى ذلك تبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كسلوك إضافي في الآثار الإيجابية التي تنعكس على المؤسسات التربوية، إذ يخلق تفاعل إيجابي بين الأساتذة ويعزز إبتنائهم ويرفع من روحهم المعنوية، مما يسهم ذلك في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية.

بالتالي فإن أهمية دراستنا تصب في إتجاه تحسين أداء المؤسسة التربوية الجزائرية، وأداء الأساتذة وزيادة فاعليتها والحد من الظواهر السلبية التي تعرقل سير العملية التعليمية.

## 5- تحديد المفاهيم إجرائيا:

### • سلوك المواطنة التنظيمية:

يقصد به مجموعة الأعمال والأنشطة الإختيارية والتطوعية التي يمارسها الأساتذة في مجال العمل المدرسي، والتي تتعدى الأدوار الوظيفية الرسمية المطلوب منهم ادائها، دون ان ينتظروا الحصول على أية مكافأة مادية او معنوية في مقابل قيامهم بهذه الأعمال.

وهو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إستجاباته على إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية المكون من خمسة أبعاد رئيسة (الإيثار، وعي الضمير، الكرم، السلوك الحضاري الروح الرياضية).

• **الإيثار:** يقصد به سلوك إختياري يقوم به الأستاذ لمساعدة زملائه الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، ومساعدتهم في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل.

وهو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إستجاباته على محور (بعد) الإيثار.

• **الكرم:** يقصد به رغبة الأستاذ في إحترام خصوصية الزملاء ومنع وقوع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل، عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية. وهو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إستجاباته على محور (بعد) الكرم.

• **الروح الرياضية:** تتمثل في مدى مساهمة الأستاذ في التسامح والصبر على الإساءات التي يتعرض لها بالإضافة إلى إستعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تدمير.

وهو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إستجاباته على محور (بعد) الروح الرياضية.

• **الإلتزام العام (وعي الضمير):**

ويقصد به مدى حرص الأستاذ على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة والإسراع في إنجاز المهام الموكلة إليه، وإحترام قواعد وإجراءات وقوانين المؤسسة.

وهو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إستجاباته على محور (بعد) وعي الضمير.

• **السلوك الحضاري:**

يقصد به رغبة الأستاذ في المشاركة في القيام بإدارة أمور المؤسسة والإهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الندوات والاجتماعات، وقراءة مذكرات المؤسسة وإعلاناتها وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة.

وهو الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إستجاباته على محور (بعد) السلوك الحضاري.

**6- الدراسات السابقة:**

يقصد بالدراسات السابقة مراجعة الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت الموضوع أو بعض جوانبه حتى يتسنى للباحث أن يبدأ مما إنتهى إليه غيره من الباحثين، وقد قامت الطالبة بمراجعة ما أمكن الحصول عليه من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية في مجالات مختلفة، وقد قامت الطالبة بتصنيفها إلى دراسات محلية وعربية وأجنبية معتمدة على الترتيب الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

**(1-6) الدراسات المحلية:**

**6-1-1: دراسة معراج هواري ومريم شرع (2009) بعنوان: العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا عملاء البنك التجاري الجزائري كأساس لبناء الإستراتيجية التنافسية بولاية غرداية.**

يهدف هذا البحث إلى الوقوف على مدى تبني الموظفين لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها في جودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا العملاء كأساس لبناء الإستراتيجيات التنافسية للبنك الوطني الجزائري وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

1- هل يتبع العاملون سلوكيات المواطنة التنظيمية في البنك الوطني الجزائري؟

2- ما هو مستوى جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور عملاء البنك الوطني الجزائري؟

3- ما هو مستوى رضا عملاء البنك الوطني الجزائري؟

4- ما هو أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في كل من جودة الخدمة البنكية المقدمة من جهة وفي رضا عملاء البنك الوطني الجزائري من جهة أخرى؟

وقد أستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وكانت النتائج كالتالي:

- يوجد تأثير طردي معنوي لسلوك المواطنة التنظيمية في أبعاد جودة الخدمة البنكية المقدمة.

- يوجد تأثير طردي معنوي لسلوك المواطنة التنظيمية في أبعاد رضا عملاء البنك الوطني الجزائري بمدينة غرداية.

**6-1-2: دراسة حياة الذهبي (2014) بعنوان: العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية- دراسة ميدانية بوحدات البحث بطاقة المتجددة في الوسط الصحراوي بأدرار-**

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام أداة الاستمارة لجمع البيانات من ميدان الدراسة المتمثل في وحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي عن طريق إجراء مسح شامل لعمالها البالغ عددهم (74) عاملاً.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أن انخفاض مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية) لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

2- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية.

**6-1-3: دراسة معمري، بن زاهي (2014) بعنوان: سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة في ورقلة.**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بورقلة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإعتمد الباحثان على مقياس

سلوك المواطنة التنظيمية الذي طوره Mackenzie&Podsakoff (1989)، طبق على عينة مكونة من (110) موظفا وكانت النتائج كالتالي:

- تبين أن مستوى أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز متوسط.

- أن أداء عمال المؤسسة لسلوك المواطنة التنظيمية لا يختلف بين الجنسين، مما يعكس أن الجنس لا يمكن إعتبره كمحدد لسلوك المواطنة التنظيمية.

- هناك فروق في أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية وذلك لصالح العمال ذوي الأقدمية أقل بالمؤسسة.

**6-1-4: دراسة حمزة معمرى (2014) بعنوان: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من العدالة التنظيمية ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، والتعرف على الفروق باختلاف الجنس والسن والأقدمية والكشف عن مدى إدراك هاته الفئة للعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية، وقد تم في هذه الدراسة استخدام إستبيانين تم التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق، الثبات) وطبقنا على عينة مكونة من (280) أستاذ ثانوي بثانويات مدينة ورقلة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والوسائل الإحصائية الملائمة بالإستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS 22.0) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- مستوى إدراك العدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة متوسط في حين مستوى مرتفع بالنسبة لسلوك المواطنة التنظيمية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المتغيرين تعزى لمتغيرات الجنس والسن والأقدمية.



3- توجد علاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

6-1-5: دراسة عاشور لعور (2014) بعنوان: التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة

التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية - دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة.-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، حسب أبعاد التمكين النفسي الأربعة (أهمية العمل، الإستقلالية الكفاءة والتأثير في العمل)، وإعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الإستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات، شملت عينة الدراسة (80) فردا من أفراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لولاية سكيكدة، وكانت النتائج كالتالي:

1- مستوى التمكين النفسى لدى أفراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة مرتفع.

2- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية مرتفع.

3- يوجد تأثير لأبعاد التمكين النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية، وان التمكين النفسي يَأثر في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية.

4- ليس هناك فروق بين أفراد الحماية المدنية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن وسنوات الخدمة.

6-1-6: دراسة وليد شلابي (2016) بعنوان: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك

المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإعتمد الباحث على أداة الإستبانة لقياس الولاء التنظيمي وقياس سلوك المواطنة

التنظيمية، حيث تم تطبيقها على مجتمع الدراسة والمتمثل في موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة (البلدية، الدائرة، الولاية) وبلغ حجم العينة 218 مفردة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة.
- مستوى الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بدرجة مرتفعة لدى أفراد العينة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة تبعا للجنس، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة تبعا للجنس والأقدمية المهنية، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمستوى التعليمي.

## 6-2) الدراسات العربية:

6-2-1: دراسة أحمد بن سالم العامري (2002) بعنوان: السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية والسلوك القيادي التحويلي في الأجهزة الحكومية السعودية، وطبيعة العلاقة التي تربطهما.

أجريت هذه الدراسة على عينة من شاغلي المراتب الوظيفية الواقعة بين السادسة والثالثة عشر في الوزارات الغير السيادية بمدينة الرياض وقد تم إختيارهم بطريقة قصدية، ثم وزعت (600) إستبانة وكان العائد منها للدراسة والتحليل (435) إستبانة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية لا يزال دون المستوى المطلوب في أبعاده المختلفة

2- أن تفسير العوامل الشخصية لرؤية الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية أو السلوك القيادي التحويلي بأبعاد كل منهما المختلفة ضعيف إلى حد ما.

6-2-2: دراسة أحمد بن سالم العامري (2002) بعنوان: سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة - دراسة إستطلاعية لآراء المديرين -

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ومدى أهميته للمنظمات الصحية والكشف عن مستواه في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. تمثلت عينة البحث في (250) مدير من مختلف المستشفيات إستجاب منهم (139) مديراً، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كالتالي:

- 1- وجود مستوى متدني نسبياً من سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية.
- 2- وجود علاقة بين السن للمدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في إدارته، حيث تبين من هذه الدراسة أن المديرين كبار السن رؤيتهم لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين أكثر من رؤية المديرين صغار السن.
- 3- كشفت الدراسة أن أحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الكياسة) حظي بدرجة موافقة أكثر من الأبعاد الأخرى في حين حظي بعد الروح الرياضية بأقل درجة.
- 4- أظهرت الدراسة أن هناك إختلاف في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المديرين حيث تبين أن المديرين الأجانب يتمتعون بسلوك مواطنة تنظيمية أكثر من العرب الوافدين في حين لا يوجد إختلاف بين السعوديين وكل من العرب والأجانب فيما يخص بعد الروح الرياضية وبعد الكياسة.

### 6-2-3: دراسة فهد خليفة صالح الفهداوي (2005) بعنوان: علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحويلي - دراسة ميدانية-

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة سلوك المواطنة التنظيمية مع التغيير التحويلي في الدوائر الحكومية لمدينة الكرك، شملت الدراسة جميع الموظفين الإداريين في الدوائر الحكومية لمدينة الكرك، أختيرت منهم عينة عشوائية بسيطة مؤلفة من (395) موظفاً واستقر حجم العينة الكلي بعد إستعادة الإستبيانات وحذف الغير صالح منها للتحليل، ليصبح العدد النهائي للعينة (342) موظفاً وبنسبة (37,2%) من المجتمع الكلي للدراسة، وقد أستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطورت أداة جمع البيانات بالإفادة من الدراسات السابقة وتكونت من 36 فقرة.

كانت نتائج الدراسة كالتالي:

- 1- إرتفاع تصورات الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية، في حين تصورات الموظفين للتغيير التحويلي جاءت بدرجة متوسطة.
- 2- وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين المواطنة التنظيمية والتغيير التحويلي حسب جميع أبعاد كل منهما.

### 6-2-4: دراسة محمد بن عبد الله الزهراني (2007) بعنوان: سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس. إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، حيث شملت عينة تتكون من جميع مديري مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة والبالغ عددهم (393) مدير، وعينة من معلمي تلك المدارس بلغ عددهم (964) معلم تم إختيارهم وفق أسلوب العينة الطبقية

العشوائية من المجتمع الكلي البالغ (9842) معلم، وقد تم استخدام أداة الإستبانة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية مكونة من 25 فقرة، وكانت النتائج كالتالي:

1- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية متوسط لدى المعلمين من وجهة نظر المديرين، وأن المعلمين يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية وفق الترتيب التالي: الكياسة، يليه السلوك الحضاري ثم وعي الضمير ثم الإيثار وأخيرا الروح الرياضية.

2- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عال لدى المعلمين من وجهة نظر أنفسهم.

3- عدم وجود علاقة- وإن وجدت فهي ضعيفة جدا- بين العوامل الشخصية للمجيبين ورؤيتهم لممارسة المعلمين لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

6-2-5: دراسة راتب السعود، سوزان سلطان (2008) بعنوان: سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة ، من وجهة نظر رؤساء أقسامهم وبيان علاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية: الجنس، والرتبة الأكاديمية، ونوع الكلية التي ينتمي إليها عضو هيئة التدريس، وقد قام الباحثان باستخدام المنهج المسحي من أعضاء الهيئات التدريسية الأردنيين المتفرغين من حملة درجة الدكتوراه، وممن يشغلون الرتب الأكاديمية (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد) وعددهم (2948) عضو، اما عينة الدراسة فقد تكونت من (278) عضوا، تم إختيارهم بالطريقة العنقودية العشوائية، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

1- درجة ممارسة سلوك التطوع التنظيمي لدى عينة الدراسة جاءت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,37) وبإنحراف معياري (0,48)، حيث إحتمل بعد الضمير الحي

المرتبة الأولى والإيثار المرتبة الثانية بدرجة ممارسة مرتفعة، في حين كان كل من المجاملة وفضيلة المواطنة والروح الرياضية في الترتيب الثالث والرابع والخامس بدرجة متوسطة.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات رؤساء الأقسام الأكاديمية لمستوى ممارسة أعضاء الهيئة التدريسية للسلوك التطوعي التنظيمي تعزى لمتغير الجنس والرتبة الأكاديمية وكذلك التفاعل بيت المتغيرين، ولم تظهر هناك أي فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير نوع الكلية التي ينتمي إليها عضو هيئة التدريس.

6-2-6: دراسة رياض أبا زيد (2009) بعنوان: أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى التمكين النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي في الأردن، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والميداني التحليلي، وأجريت هذه الدراسة على عينة من العاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي بالأردن حاصلين على مؤهل علمي لا يقل عن درجة الدبلوم المتوسط، حيث تم توزيع (520) إستبانة على جميع المديریات والأقسام، وكان العائد منها والصالح للتحليل (328) إستبانة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- وجود درجة عالية لمستوى التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

2- وجود أثر للتمكين النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية.

3- ليس هناك فروق في إتجاهات العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية.

6-2-7: دراسة هناء الرقاد وعزيزة أبودية (2012) بعنوان: الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية للذكاء العاطفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم، تم استخدام إستبانة لقياس الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين، وإستبانة لقياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، أجريت الدراسة على عينة تكونت من جميع القادة الأكاديميين في الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك وجامعة مؤتة بلغ عددهم (288) قائداً و(773) عضو هيئة تدريس في كل من هؤلاء الجامعات، تم إختيارهم بطريقة عشوائية وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

1- ذكاء عاطفي بدرجة عالية لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وكذلك درجة عالية لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأردنية الرسمية.

2- وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة القادة للذكاء العاطفي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لديهم عند مستوى 0,01.

6-2-8: دراسة إسماعيل، جاسم، صبر(2012) بعنوان: أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة الرصافة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الإرتباطية والأثر بين أبعاد المناخ التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي، حيث إتخذت من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة الرصافة عينة لها حيث بلغ المجتمع الكلي للدراسة(175) عضو تدريسي طبقت عليهم أداة الإستبانة تم توزيعها على (75) عضواً أستعيد منها (71) إستبانة صالحة للتحليل وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وكانت النتائج الدراسة كالتالي:

1- تحقيق متغير المناخ التنظيمي مستوى عال من الأهمية مما يدل على أن المناخ السائد في المنظمة المبحوثة إيجابيا.

2- تحقيق متغير سلوك المواطنة التنظيمي مستوى عال من الأهمية وهذا يعني بأن سلوك المواطنة التنظيمي السائد في المنظمة المبحوثة إيجابيا.

6-2-9: دراسة علياء حسني نوح (2013) بعنوان: أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية الأردنية.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيزه.

قامت الباحثة بتوزيع إستبانة على عينة الدراسة مكونة من (113) موظفا موزعين على الشركات الصناعية المبحوثة بالأردن تم إختيارهم بطريقة عشوائية، وكانت أهم نتائج الدراسة كالتالي:

1- وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمي وأداء الشركات الصناعية الأردنية.

2- وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية.

3- وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية.

6-2-10: دراسة زياد العزام (2013) بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة إربد الأردنية.



هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي تلحقه الثقافة التنظيمية على تبني وتحفيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في بلدية الوسطية في محافظة إربد الأردنية والكشف عن درجة مستوى الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة بينهما.

إستخدم الباحث أداة الإستبانة تم توزيعها على عينة مكونة من (183) عاملاً، إستعاد منها (145) إستبانة وكان الصالح منها للتحليل (120) إستبانة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- وجود مستوى متوسط للثقافة التنظيمية ومستوى عال لسلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية.

2- وجود علاقة إرتباطية قوية دالة إحصائياً بين أبعاد الثقافة التنظيمية وهي (الثقة، التعاون الرؤية المشتركة، وتأثير ممارسة الإدارة، والمعايير الثقافية المشتركة) وسلوك المواطنة التنظيمية.

3- وجود أثر للثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية.

6-2-11: دراسة الطعامة، علي حسب الله (2015) بعنوان: أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات QIZ في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية في شركات QIZ في الأردن وفقاً لآراء العاملين فيها، إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الإعتماد على أداة الإستبانة في جمع المعلومات والبيانات وزعت على عينة تم إختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من العاملين في شركات QIZ في الأردن، بلغ عددها (480) عامل وبعد إسترجاع الإستبيانات وفرزها تم إستبعاد (60) إستبانة لعدم صلاحيتها للدراسة فتمثلت العينة النهائية في (420) عامل.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن تطبيق العدالة الإجرائية في شركات QIZ كانت متوسطة.

- أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركات QIZ كان مرتفعا، وكامت جميع أبعاده مرتفعة المستوى، حيث جاء بعد اللطف والكرامة بالمرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الثانية بعد الإيثار، والسلوك الحضاري في المرتبة الثالثة، ووعي الضمير رابعا والروح الرياضية بالمرتبة الخامسة والأخيرة.

- وجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام، ووجود علاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية بمتغيراتها الفرعية (الإيثار، اللطف والكرامة والروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير).

6-2-12: دراسة محمد ناصر أبو سمعان (2015) بعنوان: محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية (من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة).

هدفت هذه إلى تحليل العلاقة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط جهاز الشرطة بقطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام الإستبانة وزعت على عينة تم إختيارها بطريقة طبقية عشوائية مكونة من (400) ضابط يحملون رتبة نقيب فما فوق، من مجتمع الدراسة البالغ عدده (1550) ضابط، وتم استرجاع (353) إستبانة جرى تحليلها بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- وجود علاقة إرتباطية موجبة بين محددات العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

2- وجود العدالة التنظيمية عموماً بدرجة متوسطة وجاء ترتيب محدداتها كالتالي: عدالة التعاملات بدرجة كبيرة، تليها عدالة الإجراءات بدرجة متوسطة، وأخيراً عدالة التوزيع بدرجة قليلة أما سلوك المواطنة التنظيمية فجاء بدرجة كبيرة وبجميع أبعاده

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابة المبحوثين تجاه العلاقة المبحوثة تعزى للمتغيرات (نوع الإدارة، الفئة العمرية، المسمى الوظيفي، الرتبة العسكرية سنوات الخدمة).

**6-2-13: دراسة عالية طحطوح (2016) بعنوان: تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفات بالإدارة في جامعة الملك عبد العزيز، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والإعتماد على أداة الإستبيان لجمع البيانات لتحقيق هدف الدراسة.

شملت هذه الدراسة على عينة بلغت (331) موظفة تم إختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع كلي بلغ (1142) موظفة إدارية في الجامعة بالمقر الرئيسي - شطر الطالبات - وتم توزيع (331) إستبانة، بلغ عدد المستجيبات (286) موظفة، وتم إستبعاد (8) إستبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي ليصبح العدد النهائي للعينة (278) إستبانة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أن هناك ممارسة لأنماط القيادة لدى مديرات جامعة الملك عبد العزيز، واحتل نمط القيادة الديمقراطية المرتبة الأولى يليه نمط القيادة الحرة بدرجة مرتفعة، وأخيراً نمط القيادة الأتوقراطية بدرجة متوسطة.

2- أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى الموظفات الإداريات في الجامعة جاءت بدرجة مرتفعة ماعدا بعد الروح الرياضية جاء بدرجة متوسطة.

3- ان هناك علاقة إرتباطية عكسية (سالبة) دالة إحصائياً بين نمط القيادة الأتوقراطي وسلوك المواطنة التنظيمية، وهناك علاقة طردية (موجبة) دالة إحصائياً بين كل من نمط القيادة الديمقراطية ونمط القيادة الحرة وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

4- عدم وجود فروق دالة إحصائياً إتجاه أنماط القيادة الإدارية وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

### 3-6 الدراسات الأجنبية:

3-6-1: دراسة Angela L. Zacharias 2008 أطروحة أعدت لنيل درجة الدكتوراه من جامعة Capella University : بعنوان : سلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الخدمات المهنية لموظفي المبيعات

#### Organizational Citizenship Behavior in Professional Service Industry Sales Personnel

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

تحديد مدى أهمية سلوكيات الدور الإضافي المرتبطة بالأداء التنظيمي.

-تقييم مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.

-تحديد العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي ومستوى

الأداء الفردي.

وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

-عدم وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة

التنظيمية

باختلاف كل من الدرجة الوظيفية؛ الدولة؛ المؤهل الدراسي؛ الراتب الشهري.

-وجود اختلافات جوهرية في اتجاهات العاملين نحو متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية

باختلاف كل من: السن، الحالة الاجتماعية، الجنس، الخبرة.

**6-3-2: دراسة (Ali ,U & Waqar , S , 2013) بعنوان:****(Teachers Organizational Citizenship Behavior Working Under Different Leadership Styles)**

سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين العاملين تحت أنماط القيادة المختلفة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين العاملين تحت أنماط القيادة المختلفة (القيادة التحويلية، التبادلية، الحرة) بباكستان التي يعملون تحتها حيث تم إجراء الدراسة على عينة تكونت من (120) معلم و(9) مدراء، وقد تم استخدام الاستمارة كأداة الدراسة.

توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

ان سلوك المواطنة التنظيمية له علاقة الى حد كبير مع انماط القيادة، وكانت العلاقة قوية بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية ثم تليها القيادة التبادلية، ثم القيادة الحرة والتي كان تحتها اقل ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية من طرف المعلمين.

**6-3-3: دراسة (Arif, P,P & Tjutju, Y, & Eeng, A, 2017) بعنوان:****Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in State-owned Banking**

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الإلتزام التنظيمي في ربط العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد تم الإعتماد على أداة الإستبيان تتكون من 39 فقرة تم توزيعها على عينة تكونت من 320 عامل في بنك الدولة في باندونغ بأندونيسيا.

وأظهرت النتائج مايلي:

- يوجد تأثير مباشر وغير مباشر في العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية حيث أن هذه العلاقة بوساطة الإلتزام التنظيمي، حيث أنه يساهم كوسيط في تأثير الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية التي تم إستعراضها والبالغ عددهم (06) دراسات محلية، و(13) دراسة عربية، و( 03) دراسات أجنبية يتضح لنا أن هناك دراسات تناولت متغير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير أساسي، ومنها من تناوله مع المتغيرات الديموغرافية مثل دراسة ( معمرى، بن زاهي، 2014) و( العامري، 2002) و(الزهراني، 2007) ودراسة( السعود، سلطان، 2008) وكان الهدف من هذه الدراسات تحديد مستوى يلوك المواطنة التنظيمية وأهميته وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية.

أما باقي الدراسات فقد تناولت متغير دراستنا مع متغيرات تنظيمية مثل العدالة التنظيمية التمكين النفسي، الدعم التنظيمي، القيادة الإدارية، الثقافة التنظيمية، الرضا الوظيفي...إلخ.

ركزت غالبية الدراسات على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمسة (الإيثار، الكياسة الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الإلتزام العام مثل دراسة (معمرى، 2014) ودراسة (الطعامسة، علي حسب الله، 2015) وهذا ما سنعتمده في الدراسة الحالية.

إستخدمت غالبية الدراسات المنهج الوصفي التحليلي مثل دراسة (لعور، 2014) ودراسة (شلابي، 2015) ودراسة (الفهداوي، 2005) و(أبا زيد، 2009)، إلا أن هناك دراسات إعتمدت على المنهج الوصفي مثل دراسة(الدهبي، 2014)، و(معمرى، 2014) ودراسة (إسماعيل وآخرون، 2012)، أما دراسة (الزهراني، 2007) و(السعود، سلطان، 2008) فقد طبقت المنهج المسحي.

إعتمدت جميع الدراسات على بناء الإستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، ماعدا دراسة (معمرى، بن زاهي، 2014) على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية الذي طوره Mackenzie & Padsakoff(1989) ودراسة (السعود، سلطان، 2008) فقد إعتمدا على المقياس الذي طوره نايهوف و مورمان (Niehoff & Moorman(1993)

ومن خلال الدراسات التي تم عرضها يتضح لنا كذلك أن غالبية الدراسات السابقة طبقت في قطاعات مختلفة ومتنوعة فبعضها في القطاع الحكومي والبعض في القطاع الصناعي وبعضها في التعليم العالي إلا أن هناك نقص على حسب دراية الطالبة في الدراسات التي طبقت في قطاع التربية والتعليم فعلى المستوى المحلي نجد دراسة (معمرى، 2014) إلا أنها تختلف مع دراستنا في المرحلة التعليمية حيث طبقت على مرحلة الثانوي، أم على المستوى العربي نجد دراسة (الزهراني، 2007) والتي شملت مرحلة الإبتدائي والمتوسط والثانوي، غير أنه تختلف عن دراستنا الحالية من حيث البيئة والمجتمع فقد طبقت في جدة أم دراستنا في الجزائر.

ومما سبق نلاحظ أن الدراسات السابقة تعددت وإختلفت بإختلاف الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وبإختلاف المتغيرات التي تناولتها، والقطاعات والبيئات التي طبقت فيها.

وتتشابه دراستنا الحالية مع دراسة (الزهراني، 2007) إلا أن دراستنا إقتصرت فقط على مرحلة التعليم المتوسط وقد تم الإعتماد في بناء أداة الإستبيان في دراستنا على هاته الدراسة بالإضافة إلى المقياس الذي طوره نايهوف ومورمان (Niehoff & Moorman(1993) (في السعود، سلطان، 2008)، كما تتشابه دراستنا مع باقي الدراسات في الإعتماد على الأبعاد الخمسة لسلوك المواطنة التنظيمية، وتختلف عن باقي الدراسات السابقة من حيث أنها تناولت متغير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وحيد وفي بيئة تختلف عن البيئات التي طبقت فيها.

وفي حدود إطلاع الطالبة يتضح أن دراستنا الحالية الوحيدة محليا التي تناولت متغير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وحيد عند الأساتذة في مرحلة التعليم المتوسط.

وقد لاحظت الطالبة أن غالبية الدراسات توصلت في نتائجها إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء مرتفعا ومن هنا كان منطلق صياغة فرضيات الدراسة الحالية على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عند أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.

وقد إستفادت الطالبة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة، وإختيار منهج الدراسة وكانت الإستفادة كذلك في تصميم أداة جمع البيانات، وبناء الجانب النظري للدراسة والإستشهاد بها في مناقشة وتفسير نتائج دراستنا الحالية.



الجاناب

النظري

## الفصل الثاني

### تمهيد

- 1- مفهوم المواطنة
- 2- نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- 3- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- 4- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
- 5- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- 6- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- 7- مداخل سلوك المواطنة التنظيمية
- 8- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
- 9- أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
- 10- علاقة سلوك المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم
- 11- نتائج سلوك المواطنة التنظيمية
- 12- مفهوم مرحلة التعليم المتوسط
- 13- أهداف مرحلة التعليم المتوسط
- 14- سلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة

### خلاصة

## تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المعاصرة التي إستحوذت على إهتمام العديد من الباحثين والدارسين، وذلك لما له من أهمية في تحقيق الفعالية التنظيمية مما يسهم ذلك في تحقيق أهداف المؤسسة، وهو سلوك غير محدد ولا يرتبط رسميا بنظام الحوافز وتقييم الأداء بالمنظمات.

وقد أصبح سلوك المواطنة التنظيمية بمثابة إستراتيجية أنجع للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة والعاملين فيها عامة، والمؤسسة التربوية خاصة حيث أنها تسعى إلى تحقيق أهداف تتمثل في إنتاج مورد بشري وبالتالي فهي بحاجة إلى أن يتوفر فيها مثل هاته السلوكيات.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى نشأتها ومفهومها والنظريات المفسرة لها وأهميتها ومداخل دراستها، وأبعادها، وخصائصها، وأنماطها ونتائجها، وعلاقتها ببعض المفاهيم، كما سنحدد مفهوم مرحلة التعليم المتوسط وأهدافها والتعرف على أستاذ التعليم المتوسط، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى فئة الأساتذة.

## 1- مفهوم المواطنة:

تستعمل كلمة المواطنة كترجمة للكلمة الفرنسية Citoyenneté المشتقة من مدينة (Cité) وتقابلها بالإنجليزية Citizenship المشتقة من مفهوم الوطن (Citizen) أي ذلك الفرد الذي تخاطبه القوانين والديساتير الحديثة والتي تؤكد على الحرية والمساواة بين الأفراد أمام القانون بغض النظر عن الجنس أو الدين أو العرق أو الطبقة.

وفي اللغة العربية جاءت المواطنة في صيغة مفاعلة، وأصلها كلمة مشتقة من وطن وهو حسب معجم لسان العرب لإبن منظور «الوطن هو المنزل الذي تقيم به وهو موطن الإنسان ومحلّه». (أبوالمجد، 2010، ص ص11-12)

ويعرف **فتحي هلال وآخرون** المواطنة بأنها الشعور بالإنتماء والولاء للوطن والقيادة السياسية التي هي مصدر لإشباع الحاجات الأساسية وحماية الذات من الأخطار المصيرية. (عبد الرؤوف عامر، 2011، ص 11)

وقد عرفتها دائرة المعارف البريطانية على أنها " علاقة بين فرد ودولة، كما يحددها قانون تلك الدولة، وبما تتضمنه تلك العلاقة من حقوق وواجبات في تلك الدولة"

(عبد الحافظ، 2007، ص 10)

وعرفها **ناصر** (2003، ص 45) بأنها " تمثل الإنتماء إلى تراب الوطن الذي يتحدد بحدود جغرافية، ويصبح كل من ينتمي إلى هذا التراب مواطناً له من الحقوق ما يترتب على هذه المواطنة، وعليه من الواجبات ما تمليه عليه ضرورات الإلتزام بمعطيات هذه المواطنة."

ويرى **سامح فوزي** (2007، ص 7) أن المواطنة هي تمتع الشخص بحقوق وواجبات وممارستها في بقعة جغرافية معينة، لها حدود محددة.

وتعرف المواطنة في دلالتها العامة على أنها: عبارة عن مجموعة من الحقوق المادية والمعنوية، الفردية والجماعية، تتكفل الدولة بصيانتها وتمكين المواطنين منها في مقابل مجموعة من الواجبات يسدي بعضها المواطنين، في شكل خدمات تحت إشراف ومراقبة الأجهزة الإدارية للدولة. (ولديب، 2012، ص 49)

## 2- نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

تعود جذور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية إلى كتابات العالم تشارلز برنارد عام 1938م والذي قدم أول تحليل شامل لطبيعة المنظمة ووصفه بالنظام التعاوني. وأدرك برنارد بقوله، بالرغم من أهمية الهيكل الرسمي والضوابط وما لها من مكانة، إلا أنها لا تحدد الطبيعة الأساسية للأنظمة التعاونية، وأن إستعداد الأشخاص للمساهمة في الجهود المبذولة في النظام التعاوني أمر لا غنى عنه. (طحوح، 2016، ص 33)

ثم جاء "كاتز" Katz, 1964 الذي نظر إلى أن الفاعلية التنظيمية تتطلب ثلاث عوامل أساسية هي:

- 1) التركيز على ترغيب وتحفيز الأفراد للإلتحاق بالمنظمة والإستمرار فيها.
- 2) ضرورة قيام الأفراد بأداء متطلبات الأدوار الأساسية في العمل بشكل صحيح.
- 3) تشجيع ومساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي يحددها لهم النظام بشكل رسمي.

وإنطلاقاً من هذا فإن "كاتز" يفرق بين نوعين من السلوكيات المرغوبة من العاملين والتي تتمثل في: سلوك الدور الرسمي، والذي يقصد به قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم وفقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، والنوع الآخر من السلوكيات هو سلوك الدور الإضافي، ويقصد به قيام العاملين بالسلوك التطوعي الذي يتجاوز ما هو مقرر

أو مطلوب منه رسمياً، وقد أشار إلى أن الفعالية التنظيمية هي عبارة عن موازنة دقيقة بين الدور الرسمي الموصوف وظيفياً وبين سلوكيات الدور الإضافي. (الزهراني، 2007، ص 22)

وفي نهاية السبعينات ظهر مصطلح المواطنة في فكر "اورجان Organ" (1977) ليصف الجهد التعاوني للعاملين أو السلوكيات التعاونية الابتكارية التلقائية، حيث يذكر في الدراسة التي أجراها حول العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي، أن السبب الحقيقي لفشل الباحثين في التوصل إلى علاقة سببية بين هذه المتغيرات، يرجع إلى تعريف متغير الأداء الوظيفي بشكل ضيق، باعتباره مرادفاً لمصطلح الإنتاجية، ومن ثم فقد أضاف أنه من المتوقع الكشف عن علاقة سببية سالفة الذكر عند تعريف متغير الأداء الوظيفي بشكل أوسع في صورة سلوكيات المواطنة التنظيمية. (عمرون، 2016، ص 21)

### 3- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

#### 3-1: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في التراث النظري:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي كانت نتاج الفكر الإداري المعاصر مؤخراً، وقد إستحوذت على إهتمام الكثير من الباحثين، مما أصبح يُعتمد عليها كثيراً للإرتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء، ويمثل الموظف نقطة إرتكاز هذا المفهوم بإعتباره أهم الموارد التنظيمية ومن دونه لا وجود لأي أساس تنظيمي فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع. (العامري، 2003)

وقد عرفها Organ & Lingl على أنها المساهمة الفردية التي يقوم بها ولا يكافأ عليها وغير مجبر على تنفيذها من قبل المشرفين أو متطلبات العمل.

( Arif partono et all, 2017)

ويعرف أورجان (Organ) هذا السلوك بأنه: سلوك الفرد التقديري الذي يلاحظ مباشرة أو بشكل ظاهري من قبل الإدارة الرسمية، والذي بمجمله يؤدي إلى تعزيز الفعالية الوظيفية للمنظمة ككل. (البشاشة، الحراشنة، 2011)

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "عمل أو سلوك إجتماعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبرغبة منه وإرادة، ولا يبغى منه أي مردود مادي، ويقوم على إعتبارات أخلاقية أو إجتماعية أو إنسانية أو دينية". (الهطالي، 2010، ص29)

وعرفه القحطاني (2014، ص9) بأنه أعمال تطوعية إختيارية تتجاوز نظام المكافآت والحوافز الرسمية ويمارسها الموظفون بهدف إشباع حاجاتهم ولمساعدة الآخرين، وتعود بالفائدة للمنظمة ككل وتسهم في زيادة تماسك المنظمة وتحقيق أهدافها وفعاليتها".

أما بندر أبو تايه (2012) فقد عرفه على أنه: ذلك السلوك الإختياري التطوعي لا يرتبط مباشرة بنظام الحوافز أو المكافآت في المنظمة ويقوم به الموظف من أجل الإرتقاء بكفاءة المنظمة وفعاليتها.

ولم يلقى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، إتفاق بين الباحثين والمهتمين، لا حول إسمه، ولا حول تعريفه، فبالنسبة لإسمه فقد أطلق عليه في أدبيات الإدارة تسميات مختلفة، ومن هذه التسميات سلوك الدور الإضافي **Extra Role Behavior**، وسلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الإجتماعي **Porosocial Behavior**، وسلوك المواطنة التنظيمية **Organizational Citizenship Behavior**، السلوك غير المكلف أو غير المرفوض **No Mandated Behavior**، وسلوك التلقائية المؤسسية **Institution Spontaneity Behavior**.

وكما أن الباحثين لم يتفق حول تسمية هذا السلوك، فكذلك لم يتفقوا حول تعريفه، ف فيما يتعلق بتسمية الدور الإضافي. (السعود، سلطان، 2008، ص 35)

فقد عرفه Niehoff & Moorman 1993 على أنه "سلوك الدور الإضافي الإختياري الذي يقوم به الفرد دون إجبار، وهو لا يرتبط بنظام الحوافز الرسمية داخل المنظمة".

(في الكردي، 2011، ص 48)

أما سلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الإجتماعي حسب بفر (Puffer, 1987) فقد عرفه على أنه "مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية".

وأطلق عليه أوجان وكونوفسكي (Organ & Konovsky, 1989) سلوك المواطنة التنظيمية وعرفاه بأنه "ذلك السلوك الفردي الذي يقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية الرئيسة ويشتمل على إichاءات وإشارات تعاونية و بناءة لا تكافئها بصورة مباشرة أو تعاقدية أنظمة الجزاءات الرئيسة في المنظمة".

أما أليستر (MC Allister, 1989) فقد سماه السلوك غير المكلف أو غير المفروض وعرفه أنه "نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل وهو غير مكلف به رسمياً ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمؤسسة". (السعود، سلطان، 2008، ص ص 35-36)

ويقصد بسلوك التلقائية المؤسسية George & Brief, 1992 حسب تلك السلوكيات الإضافية التي يؤديها الفرد خارج الدور الرسمي المحدد، والتي تساعد في تحقيق الفعالية التنظيمية. (في حامد، 2006، ص 40)

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا القول أن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في جل السلوكيات الإختيارية الإضافية الصادرة عن الفرد من تلقاء نفسه خارج نطاق النظام الرسمي المحدد، والتي تعود بالفائدة على المؤسسة مما تسهم في إرتقائها وتحقيق أهدافها وفعاليتها. ومن خلال الجدول التالي رقم(01) الذي يوضح الإختلاف في وجهات النظر المختلفة للباحثين حول تحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.



جدول (01) مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لوجهة نظر عدد من الباحثين.

ت	إسم الباحث	التعريف
01	Organ,1988	سلوك طوعي يقوم به الفرد يتعدى حدود دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمل لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين.
02	Moorman,1991	سلوكيات مرتبطة بالعمل ذو طبيعة طوعية إختيارية وغير مرتبطة بنظام المكافئة الرسمية للمنظمة التي تشجع العمل والأداء الفعال.
03	Niehoff&moorman,1993	سلوك طوعي ينبع من الدور الذاتي للفرد الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية داخل المنظمة.
04	Borman&motowidlos,1993	سلوك طوعي تركيبي يدعم البيئة الإجتماعية والنفسية مقابل الأنشطة الفنية المباشرة التي تؤديها المنظمة فهو سلوك يعزز الجانب النفسي والإجتماعي للفرد نحو المنظمة وزملاء العمل.
05	Konsorsky&pogh,1994	سلوك وظيفي طوعي يؤديه الفرد يفوق المهام المطلوبة منه والذي يترك إنطبعا مميذا لدى رؤسائه وزملاءه في العمل كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية في المنظمة.
06	VanDay,1995	سلوك طوعي فعلي يفيد المنظمة بشكل عام يقوم به الفرد لإنجاز وأداء العمل الإضافي للمنظمة.
07	Organ,1997	الأداء الذي يدعم البيئة الإجتماعية والنفسية التي يحدث فيه إنجاز وأداء العمل.
08	Chattopdhaya,1999	سلوك طوعي يقوم به الفرد لإنجاز العمل الذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي ولا يلزم المدير الفرد بالقيام به، فهو سلوك ذاتي للفرد.
09	Brihtman&moran,1999	عبارة عن إلتزام طوعي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة والعمل على نجاحها.
10	Robbins,2001	سلوك الدور الإضافي الطوعي الذي لا يندرج ضمن متطلبات العمل الرسمية للعاملين تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة.
11	Dipaola,2001	رغبة الفرد بالمشاركة بالعمل التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية، أي أنها سلوك طوعي يسهم في تحقيق الأداء الكفاء للمنظمة.
12	Moideenkutty,2005	السلوك الذي يساهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال المحافظة على النظام الإجتماعي للمنظمة.

<p>الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والإلتزام على أنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية إتخاذ القرارات فضلا عن تحمل ظروف العمل ودون إبداء أي شكوى أو تذمر من العمل.</p>	<p>Yen et al,2008</p>	<p>13</p>
--	-----------------------	-----------

المصدر: (ناصر إسماعيل وآخرون، 2012، ص 219)

### 3-2: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في الإسلام:

إن المتمعن في الفكر التربوي الإسلامي يجد أن هذا الفكر لم يغفل عن هذا السلوك الهام في حياة الأفراد والمجتمعات، فقد أكد الإسلام على أهمية العمل التطوعي، وحث على مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان، وقد إنتشر مفهوم الخير الذي ورد ذكره في القرآن الكريم (176) مرة بعدها جاء التوجيه الإلهي في قوله تعالى «وتعاونوا على البر والتقوى، ولا تعاونوا على الإثم والعدوان» (المائدة، آية 2).

وقد ظهر جليا حرص الإسلام على تشجيع العمل التطوعي في فكرة التكافل الإجتماعي الذي بدأ في عصر النبوة في صورة "نظام الموقف" الذي إنتهجه المسلمون لتحسين أحوال مجتمعهم إستجابة لقول الله تعالى الذي قرن فعل الخير بالركوع والسجود «يا أيها الذين آمنوا اركعوا واسجدوا واعبدوا ربكم وافعلوا الخير لعلكم تفلحون» (الحج، الآية 77)

(معمرى، 2014، ص ص 99-100)

فالمواطنة التنظيمية في الإسلام تستدعي وجود علاقة بين المنظمة أو صاحب العمل والعاملين، وتشمل مجموعة العلاقات والروابط والصلات التي تنشأ بينهم، فهي مجموعة الحقوق والواجبات التي يتمتع بها كل طرف في العلاقة، وقد حددت الشريعة الإسلامية الكثير من الوجبات والسلوكيات التي تدرج تحت المواطنة التنظيمية نذكر منها:

### واجبات المنظمة (صاحب العمل) تجاه العاملين:

قام الدين الإسلامي بتنظيم العلاقة بين المستأجر والأجير، وجعل هناك تنظيمًا دقيقًا حدد فيه الواجبات لكل طرف تجاه الطرف الآخر وتجاه منظمته. ومن تلك الواجبات مايلي:

1- توفير المناخ الملائم للعاملين ليحققوا عبادة الله في الأرض وينفذوا أحكامه التي نزلت في محكم كتابه وسنة نبيه، وذلك في قول الله تعالى «الَّذِينَ إِذَا مَكَانَهُمْ فِي الْأَرْضِ أَحَقَّوْا الصَّلَاةَ وَآتَوْا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ وَلِلَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ» سورة الحج (الآية 41) فالموظف في محل عمله والعمل في منظمته هو مسلم يرعى الله ويتقيه في كل خطوة من خطوات يومه وصاحب العمل راعٍ ومسئول عن رعيته.

2- دفع الأجر للأجير في الوقت المحدد والمتفق عليه، ونهى الإسلام عن أكل أجره الأجير أو إنتقاصها.

3- إختيار الرجل المناسب في المكان المناسب، وقد دعا إليه الإسلام ونادى بأن العمل أمانة إختيار الموظف للوظيفة أمانة، يقول تعالى «إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ» سورة القصص الآية (26).

4- حسن المعاملة وطيب التعامل، فقد كان لنا من تعامل قائد الأمة وهاديها للخير محمد صلى الله عليه وسلم خير قدوة في تعامله مع كل من عاش في عهده.

### واجبات العامل تجاه صاحب العمل (المنظمة):

إذ كان لصاحب العمل إلتزامات فان للعامل والموظف واجبات والتزامات أيضا تجاه منظمته نذكر منها:

1- المساهمة في تنفيذ أحكام الشريعة الإسلامية مما يتحتم ذلك على العامل المبادرة بالإصلاح والتنبيه عن مواطن الخلل والنقص في منظمته أو بيئته التي كلف بالعمل بها والسعي للتضامن مع زملائه رؤسائه لعلاج الموقف.

2- أداء العمل بإخلاص وتفاني وصدق وحفظ سر العمل، فيستشعر مسؤوليته أمام الله قبل عباده، فالعمل والوظيفة أمانة وعهد، حيث أن الإسلام قد نهى عن السرقة والغش وإفشاء أسرار العمل وخصوصا للمنافسين لمنظمتهم، وهو ما يعتبره قانون العمل في عصرنا الحاضر من مبررات الاستغناء والفصل عن العمل.

3- طاعة الرؤساء والمديرين بالمعروف، فطاعة أولي الأمر مسألة ضرورية لتنظيم الحياة وسيرها، فولي الأمر لفظ مطلق وعام يشمل جميع المسؤولين والمشرفين في الأعمال والمنظمات وطاعتهم واجبة في غير معصية الله.

4- حسن الخلق في التعامل مع زملاء الوظيفة والمراجعين، فديننا الإسلامي هو دين الخلق والتسامح والابتسام.

ومن خلال هذا يتبين لنا أن الدين الإسلامي هو الدين السباق في الحث عن التعاون والأخوة والتطوع والتكافل بين العاملين في مختلف المنظمات، ومما يتطلب منا بأن نقوم بترسيخ مفهوم حقوق المواطنة التنظيمية وتعميق روح الإنتماء والولاء لدى العاملين والمسؤولين بالمنظمات من خلال ربط سلوكياتنا بالعقيدة الإسلامية والتذكر دائما أن الدين المعاملة، وكذلك الإقتداء والسير على خطى الأنبياء والصحابة.

(القحطاني، 2014، ص ص15-18)

## 4- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية :

## 1-4: نظرية التبادل الاجتماعي:

تعد نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات الأكثر استخداماً لفهم السلوك في مكان العمل إذ ينطوي هذا التبادل على سلسلة من التفاعلات التي تولد الالتزامات ويتمثل المبدأ الأساسي لهذا المدخل النظري في كون العلاقات تتطور مع مرور الزمن إلى ثقة، ثم ولاء ثم التزام متبادل ولحدوث ذلك لابد للأطراف أن يلتزموا بقواعد معينة للتبادل، أبرز قاعدة هي قاعدة المعاملة بالمثل، بحيث يبدأ التبادل مع طرف واحد يعطي فائدة لآخر إذا رد المتلقي بالمثل وتحدث سلسلة من التبادلات المفيدة و تخلق مشاعر الالتزام بين الطرفين.

كما ينص هذا النموذج النظري على أن هناك متغيرات معينة في مكان العمل تؤدي إلى علاقات التبادل الاجتماعي، التي تنشأ باهتمام أصحاب العمل اتجاه العمال الأمر الذي ينتج عنه سلوك فعال ومواقف عمالية إيجابية، بالإضافة إلى ذلك يقدم هذا المدخل الأسلوب النظري لفهم العلاقات المتصلة بسلوك المواطنة التنظيمية فالعمال هم أكثر احتمالاً بالرد بالمثل ومبادلة المنظمة عندما يدركون نزاهة عملة صنع القرار و تلقي الدعم من قبل القادة.

وقد صرح أوجان Organ بأن التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية وهناك أدلة ميدانية تثبت أن هذا السلوك أكثر انتشاراً في ضل ظروف من التبادل الاجتماعي ولهذا معنيين هما:

- ❖ الثقة المتبادلة، والمدى الطويل الذي يكمن وراء علاقات التبادل الاجتماعي حيث يشير إلى أن من ينتهج سلوك المواطنة التنظيمية ستنم مكافأته على المدى الطويل، و بالتالي فإن العمل سيكون أكثر من أداء هذا النمط من السلوك.
- ❖ لأن الالتزامات ضمن علاقات التبادل غير محدودة، فإن العمال سيظهرون أشكال كثيرة من سلوك المواطنة التنظيمية كجزء من مسؤولياتهم الوظيفية العامة، كما ان

العمال الذين حددوا مسؤولياتهم الوظيفية على نطاق واسع هم أكثر انخراطا في سلوك المواطنة التنظيمية من العمال الذين حددوا مسؤولياتهم على نطاق ضيق.

وفقا لنظرية التبادل الاجتماعي فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو بمثابة الرد بالمثل من قبل العامل على ما يتلقاه في المنظمة. (الدهبي، 2014، ص ص 113-114)

#### 4-2: نظرية التعاون:

تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثابتة التي تغطي الإطار النظري لسلوكيات المواطنة التنظيمية، فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة، أو العلاقات بين الأفراد، نجد أن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل الجماعي من أجل تحقيق أهداف الجماعة، حيث قدمت هذه النظرية الإطار العام للكيفية التي من خلالها يتم توجيه سلوك الأفراد في وسط الجماعات كمواطنين تنظيميين.

وتقترح نظرية التعاون بأن وجود أو تحقيق التعاون يرتبط بمدى إدراك الأفراد بأنهم يكافحون جميعا من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وذلك يعني أن نجاح كل فرد منهم مقترن بمساعدة الآخرين على النجاح أيضا، وهذا مما يدعم الجماعة لتحقيق هدفها العام. وقد لوحظ أن هذه النظرية أسهمت في تمكين الباحثين من دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك لإمكانية تطبيقها للكشف عن محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك لما لها من تأثير على بيئة العمل ككل أو على جماعات صغيرة. (معمر، 2014، ص 103)

ومنه فإن هذه النظرية تقوم على فاعلية التعاون بين أعضائه كما يتوقف استمراره على السبل الكفيلة بتحقيق أهدافه و بذلك يعزز العلاقات بين العمال أو الموظفين، ويمثل العنصر الإنساني من وجهة نظر برنارد أهمية حيوية في بناء العلاقات التعاونية السائدة في المنظمة وقد نادى بشكل صريح في إعطاء التنظيم غير الرسمي الأهمية المتميزة على الرغم من تجاهله من قبل المدرسة التقليدية.

ويرى برنارد أن الفرد غالباً ما يكون على استعداد لتقبل أية رسالة باعتباره أمراً صادراً إليه ومساعدة الموظف لتقبل هذه الرسالة، كما تشمل المساعدة المشاركة، أي مشاركة العاملين طرق وأساليب العمل الجديدة و ذلك ليحصلوا على خدمة المثلى في المنظمة .

كما يرى أن النظرية تقوم على مفهوم التنظيم الرسمي الذي يتألف من عناصر من وجهة برنارد ألا وهي:

1- الهدف المشترك: فهدف الفرد أو العامل المشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة

2- الاتصال: يكون بين العمال أو بين العمال و المرؤوسين فيما بينهم .

3 - السلطة و قبولها

4 - اتخاذ القرارات ( المشاركة ) : مشاركة العمال أو الفئات الفاعلة في اتخاذ القرارات داخل المنظمة أو عملية التطوع.

ويقول برنارد أن التنظيم غير الرسمي يقوم على أساس عاطفي وهو لا نهائي، يعتمد على العلاقات الشخصية بين العمال.(عمرون، 2016، ص ص 39-41)

5- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

حظي موضوع سلوك المواطنة التنظيمية بإهتمام واسع في مجال البحوث الميدانية خلال العقود الماضية لما له من آثار كبيرة في نجاح المنظمة وإستمرارها في بيئة الأعمال التنافسية.

إذ أشار (Freund & Lee & slleh, 2009 :139-140) (Moidenkutty, 2005 :91) (carmeli, 2004 :93) إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في العديد من المجالات كإلحاقية التنظيمية وتقييم الأداء، والإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والعدالة المدركة ودوران

العمل والغياب، والثقة التنظيمية، كل هذه المجالات سلطت الضوء على أهمية هذا السلوك في بيئة العمل.

ولتوضيح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيرها على مخرجات العمل داخل المنظمة، فقد أشار (Bowler, 2006: 260) إلى أهمية المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال:

- توفير القدرة على الإبداع والإبتكار وذلك من خلال تنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الأفراد

- يعزز دافعية الإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة.

- يوفر الفرصة للأفراد لإختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في إتخاذ القرارات.

في حين أشار (Labedo, 2004: 221) إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة من خلال:

- إنخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الإستقرار التنظيمي.

- إزدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية.

- تعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية في المنظمة. (إسماعيل وآخرون، 2012، ص 112)

ويرى الباحثون في مجال المواطنة التنظيمية أن لها أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمؤسسة من خلال:

- يمد سلوك المواطنة التنظيمية الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة.



- نظرا لندرة الموارد في بعض المؤسسات فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوكيات المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.

كما تتبع أهمية هذا السلوك من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة وذلك كما يلي:

- يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني والمديرين على حد سواء

- يؤدي إلى الإلتزام وحل المشكلات

- تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها

- تقليل مستوى التسرب الوظيفي

- رفع الروح المعنوية للعاملين

وهذا يعني أن سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يؤدي نتائج إيجابية على مستويات الأداء الفردي والجماعي والتنظيمي. ( مناصرية، بن ختو، 2015، ص223)

وكما ركز راشد (1992)، إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يعد أحد القضايا الرئيسية التي يجب أن تتبوأ مكانة مرموقة في سلم أولويات الممارسين للإدارة، وذلك لما له من إيجابيات تنظيمية وتحقيق مستوى أداء متميز، فهو يمتاز في خلق الحماس في الأداء وهذا ما يفتقده العمل الروتيني، ويخلق الإحساس بالإنتماء للمؤسسات، وبتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث إختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه.

(الرقاد، أبو دية، 2012، ص745)

## 6- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تعد دراسة (باتمان وأورجان) اول دراسة علمية لسلوك المواطنة التنظيمية وفيها تم قياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ثلاثين بندا، تصف سلوكيات وظيفية متنوعة تبين مواطنة القائم بها، ومن خلال إجراء التحليل إتضح أن هناك علاقة إرتباطية بين تلك البنود، وبذلك أطلقت تسمية سلوك المواطنة التنظيمية على هذا السلوك.

وبعد ذلك إختزل " سميث وآخرون " البنود السابقة إلى ستة عشر بندا لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وأظهر التحليل ان هناك بعدين لسلوك المواطنة التنظيمية هما (بعد الإيثار) ويعبر عن سلوكيات التعاون ومساعدة العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم، و (بعد الطاعة) ويشير إلى (يقظة الضمير) ويتمثل في العمل لصالح المنظمة والإرتقاء بأدائها والعمل على بقائها وبعد ذلك إقترح أورجان ثلاثة أبعاد أخرى لهذا السلوك وهي الكرم، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري.

أما من خلال الدراسات السابقة التي إستعرضها الخبيلي، 2003 وجد أن هناك إختلاف في عدد الأبعاد المكونة لسلوك المواطنة التنظيمية على النحو التالي:

- دراسات ترى أن سلوك المواطنة يتكون من بعد واحد
- دراسات ترى أن سلوك المواطنة التنظيمية له بعدين (النموذج الثنائي) هما الطاعة (الإلتزام) والإيثار
- دراسات ترى أن له ثلاثة أبعاد (النموذج الثلاثي) هي سلوك المساعدة، والروح الرياضية والسلوك الحضاري
- وإستخدمت دراسات أربع أبعاد (النموذج الرباعي) هي الإيثار، والإنجاز وفقا لما يمليه الضمير والروح الرياضية، والسلوك الحضاري

- وإستخدمت دراسات أخرى خمسة أبعاد (النموذج الخماسي) وهي الإيثار، الإلتزام العام والكرم الروح الرياضية، والسلوك الحضاري

- في حين حصرت دراسات أخرى أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في سبعة أبعاد ( النموذج السباعي) وهي سلوك المساعدة، والروح الرياضية، والولاء للمنظمة، والطاعة للمنظمة والمبادرة الشخصية، والسلوك الحضاري والتنمية الذاتية. (في الزهراني، 2007، ص26)

والشكل التالي يوضح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب وجهة نظر مختلف الباحثين



المصدر: من إعداد الطالبة

شكل رقم (02) أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

وفي بحثنا هذا سوف نعتد على إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية القائم على خمسة أبعاد هي: الإيثار، الكرم، الإلتزام العام، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري.

ويرى العامري أن 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 إتفاق بين الباحثين مؤخرا على ان هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.

(لعور، 2014، ص 73)

وفيما يلي سوف نقدم شرح مفصل لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمسة على النحو التالي:

### 1) الإيثار: Altruism

ويقصد به ذلك السلوك الموجه (الطوعي) الذي يتخذ مساعدة الزملاء الآخرين أو العميل (الزبون) أو المدير في تأدية وظائفهم داخل المنظمة دون الإلتفات للحصول على مكافأة تحفيزية له جراء ذلك السلوك. (العزام، 2013، ص 110)

### 2) الكرم: (الكياسة) Courtesy

يشير إلى سلوك الفرد نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الإقتراحات وتمير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المنظمة ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية.

(أبازيد، 2009، ص 502)

**3) الإلتزام العام: (وعي الضمير) General Compliance**

فهو يعكس الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي، ويتضمن هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الإلتزام المحدد رسمياً من المنظمة، وبمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرص الموظف على تعظيم إستغلال وقت العمل، ومدى حرصه على الإلتزام بقواعد وقوانين العمل.

(زايد، 2006، ص 222)

**4) الروح الرياضية: Sportsmanship**

ويعنى بها رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوى أو تذمر، كما تعكس مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنتش في المنظمة بأسلوب بناء، بالإضافة إلى إستعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية وتحملها، وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر الإستعداد لدى العمال لإحتمال مضايقات الأفراد البسيطة والمؤقتة وواجبات العمل دون تظلمات أو شكوى أو طعون أو إحتجاج، وبالتالي حفظ الطاقات التنظيمية لإنجاز المهمة وتخفيف أحمال المديرين. (الدهبي، 2014، ص 109)

**5) السلوك الحضاري: Civic Virture**

ويتضمن الأعمال التي تعكس روح الإهتمام والولاء للمنظمة ومصالحها، مثل الحرص على تفاصيل مهمة مثل الصيانة للأجهزة أو أنظمة أمنية أو صحية، وكذلك المبادرات الفعالة التي تخدم المنظمة وتحقق أهدافها بفعالية. (نوح، 2013، ص 27)

## 7- مداخل سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين:

## 6-1: المدخل الأول:

يفترض هذا المدخل أن هناك إنفصالاً 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 الرسمس، كما أنه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة.

إلا أن (Van Dyne et al , 1994) أكد أن الباحثين قد تواجههم العديد من الصعوبات عند التفرقة بين الدور الرسمي والدور الإضافي إلى جانب تباين هذه التفرقة بين الأفراد الوظائف المنظمات.

## 6-2: المدخل الثاني:

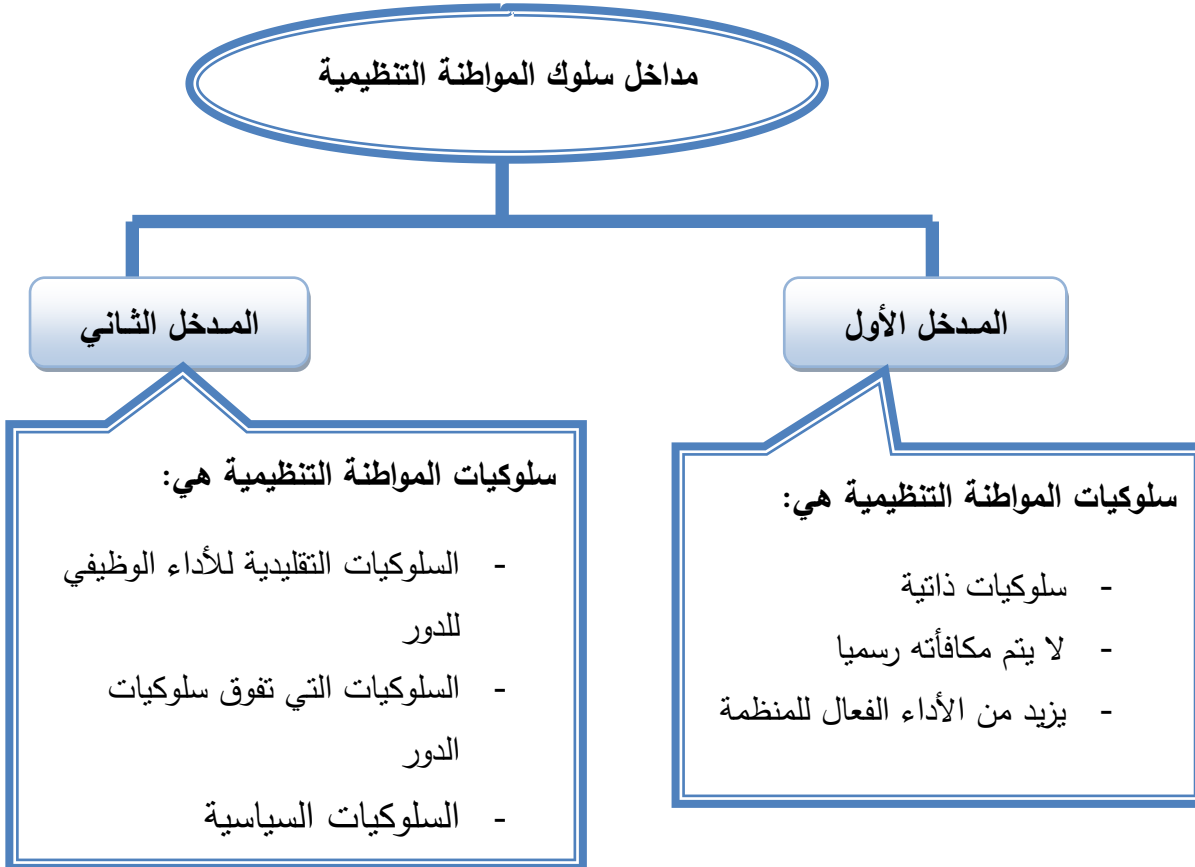
يقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم الفلسفة والسياسة والإجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشتمل على كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع.

وطبقاً لهذا المدخل، فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاث أنواع من السلوكيات، وهي كالتالي:

- السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور
- السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور
- السلوكيات السياسية

وقد ركزت معظم الدراسات في مجال سلوكيات المواطنة التنظيمية على المدخل الأول، وذلك لأن هذا الأخير أكثر تحديد ويمكن قياسه، ولا يتسم بالشمول والعمومية كالمدخل الثاني. (حواس، 2003، ص ص 20-21)

والشكل التالي يوضح هذين المدخلين:



الشكل رقم (01) مداخل سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة

## 8- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

تتنوع خصائص سلوك المواطنة التنظيمية بين التطوعية وعدم الارتباط بنظام المكافآت الرسمية، وفقاً لزايد (في هوارى، شرع، 2009) أن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بالخصائص التالية:

- سلوك غير ملزم للفرد من الناحية الفنية والتنظيمية.
- لا ينتظر الفرد مكافأة تنظيمية مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها.
- سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يضطلع بها الفرد.
- تحرص المنظمات على تشجيع العاملين على الإنخراط في هذا السلوك برغم كونه سلوك تطوعي.

وقام (Johns 1996) بتحديد عدة خصائص لسلوك المواطنة التنظيمية منها:

- أنه سلوك إختياري، فهو لا يوجد في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد.
- أنه سلوك يسهم في زيادة فعالية المنظمة.
- لا يتم مكافأته من خلال نظم الحوافز الرسمية بالمنظمة. (كردي، ص 44)



## 9- أنماط سلوك المواطنة التنظيمية:

يضم سلوك المواطنة التنظيمية العديد من الأنماط التي يمارسها العاملون في منظماتهم ويمكن تقسمها بحسب الهدف كالتالي:

### 1-9: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل:

وهي تلك السلوكيات التي تسهم في خدمة المنظمة بشكل عام بحسب (Werner 1994) (Organ&Konovsky 1989) ومن أنماطها:

#### أ) النمط المتعلق بخدمة الزبائن والمتعاملين:

كالسعي في خدمة المراجعين وإنجاز معاملاتهم ومرافقتهم لقضاء حاجاتهم، والإصغاء والإهتمام بالعملاء والزبائن وإرشادهم وحسن إستقبالهم والترحيب بهم.

#### ب) النمط المتعلق بالتنظيم الإداري:

يتمثل في الإقتراحات التي تساهم في البناء التنظيمي أو الإستراتيجيات وقبول التغييرات التنظيمية بصدور ربح مما يسهم في تطوير الأداء في المؤسسة.

#### ج) النمط المتعلق بالقيام بأعمال إضافية:

ويتمثل هذا النمط بإقبال الموظف على القيام بأعمال إضافية من أجل النهوض بالمنظمة كحماية المنظمة من الأخطار والحضور الإختياري للإجتماعات، والتأخر بعد العمل بأوقات إضافية، والمشاركة في الأنشطة الغير رسمية والإجتماعية التي تعزز مكانة المنظمة، وعدم إختلاق وإثارة المشاكل مع الزملاء في العمل وإضاعة الجهد داخل المنظمة.

#### د) النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين:

ويتمثل في الحفاظ على سمعة المنظمة من خلال التحدث عنها بصورة إيجابية وطيبة أمام الآخرين كالدفاع عن صورة المنظمة ومصحتها، وذكر إيجابياتها مع العاملين والمتعاملين.

### 9-2: سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد الأشخاص بعينهم:

وتتمثل في السلوكيات التي يقوم بها الفرد من أجل مساعدة أفراد آخرين، وهي موجهة إزاء أشخاص وليس منظمة ككل ومن أمثلتها بحسب (حواس 2003، آل زاهر 2011 القحطاني 2014) كل من:

#### أ) النمط المتعلق بشؤون العمل:

ويشمل هذا النمط تقديم المساعدة للزملاء في الأمور المتعلقة بشؤون العمل إختياريا دون تكليف من أحد وليس ضمن متطلبات الوظيفة، كمساعدة الزملاء المتغيبين عن العمل وتزويدهم بالمعلومات، توجيه العاملين الجدد، المساهمة في تقليص الأعباء عن الزملاء في أمور العمل.

#### ب) النمط المتعلق بالأمور الشخصية والاجتماعية:

ويشمل هذا النمط المساعدة التي يقدمها الفرد في الأمور المتصلة بالمشكلات الاجتماعية والعائلية والعاطفية كالإصلاح بين الزملاء وحل الخلافات والمشاكل، والإعتذار في حالة الخطأ بحق أحد الزملاء. (أبو سمعان، 2015، ص ص 39-40)

والشكل التالي يوضح أهم أنماط سلوكيات المواطنة التنظيمية

سلوكيات المواطنة التنظيمية

سلوكيات تفيد أشخاص بعينهم	سلوكيات تفيد المنظمة ككل
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقديم المساعدة للزملاء</li> <li>- حل الخلافات والمشاكل</li> <li>- توجيه الزملاء الجدد</li> <li>- تقليص الأعباء عن الزملاء في أمور العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- خدمة الزبائن والمتعاملين</li> <li>- إقتراحات تسهم في البناء التنظيمي</li> <li>- القيام بأعمال إضافية ( التطوع )</li> <li>- الدفاع عن المنظمة</li> </ul>

شكل رقم (03) أنماط سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: إعداد الطالبة

10- علاقة سلوك المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم:

نظرا لأهمية المواطنة التنظيمية التي دفعت بالعديد من الباحثين و الدارسين إلى التعمق في فهم هذا السلوك والبحث في كيفية نشوءه والسبل لتنميته ليكون قاعدة أساسية لدى المورد البشري للمنظمة.

والبحث في هذا السلوك أدى إلى الكشف عن موقعه من بعض المتغيرات التنظيمية الأخرى التي قد تكون بيئة صحيحة حاضنة لهذا السلوك أو العكس من ذلك ونذكر منها:

10-1) المناخ التنظيمي:

يقصد بكلمة المناخ التنظيمي كل القيم والعادات والتقاليد والإيديولوجيات وتأثيرها على العملية الإدارية وسلوك العاملين التنظيمي داخل هذه المنظمات، وبذلك فإن المناخ التنظيمي يشير إلى تلك العلاقة المتشابكة والمتداخلة بين كل خصائص التنظيم ومستوى إدراك الأفراد

لجملة من المؤثرات التنظيمية والتي تؤثر على إتجاهات الأفراد نحو العمل سلبا أو إيجابا وعليه فالمناخ التنظيمي هو نتاج تفاعل الفرد بمكوناته الشخصية مع التغيرات التنظيمية ويقصد بالمكونات الشخصية كل ما يتعلق بالجانب الإجتماعي أو النفسي للفرد.

فالمناخ التنظيمي يتكون من سلوكيات الأفراد وسياسات التنظيم ومستويات مختلفة من إدراك الأفراد لهذا التنظيم، بحيث تعمل كعوامل ضاغطة نحو توجيه أنشطة وسلوكيات الأفراد وهو ما ينطبق على سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتعزز بفضل هذا المناخ إيجابيا أو سلبيا. (شلابي، 2016، ص 67)

### 10-2) الروح المعنوية:

يقصد بالروح المعنوية المزاج السائد أو الروح السائدة بين الأفراد الذين يكونون جماعة، والتي تتميز بالثقة في الجماعة، وبتقنة الفرد في دوره في الجماعة، وروح الجماعة المعنوية هي محصلة روح الأفراد المعنوية وترادف تماسك الجماعة وتوجد عدة مظاهر تدل على إرتفاع الروح المعنوية للجماعة، كقلة المشاحنات بين أعضائها والتي قد تؤدي إلى صراعات خطيرة وضارة مما قد يؤدي إلى تفكك الجماعة وتبدها، وكذلك من مظاهر إرتفاعها شدة تماسك أعضاء الجماعة ببعضها وفخرهم بالإنتماء لتلك الجماعة ودفاع أعضاء الجماعة وحرصهم على بقائها وتدعيمها بما يكفل لها الإستمرار والنجاح، وسلوك المواطنة التنظيمية كسلوك تطوعي من أهم المظاهر التي تتجسد في رفع الروح المعنوية بحيث تتأثر بكل ما يؤثر في هذه الروح بالزيادة أو بالنقصان. (فرج، 1983، ص 279)

### 10-3) العدالة التنظيمية:

يقصد بالعدالة التنظيمية النشاط المستخدم في توزيع الموارد والمكافآت من خلال إستخدام إجراءات موحدة ودقيقة ونزيهة، بجانب معاملة العاملين بإحترام، بما يكفل المحافظة على الحقوق الفردية الخاصة بهم.

ويعد موضوع العدالة التنظيمية من الموضوعات الفاعلة والمهمة، بحيث يمكن النظر إليها على أنها متغير مهم ومؤثر في عمليات الإدارة العامة ووضائفها، ويمكن النظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير المحتمل على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات.

والعدالة التنظيمية كقيمة ومضمون ومتغير له دلالة في التأثير التنظيمي، يمكن أن يفسر العديد من المتغيرات الأخرى المؤثرة على السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة.

إن شعور العاملين بالعدالة التنظيمية بدوره يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية فعلى سبيل المثال فإن إنعكاس عملية تقييم الأداء على كل القرارات المهمة المؤثرة على حياة الفرد الوظيفية مثل قرارات الترقية والنقل والراتب والتدريب، وهو ما يفسر بوجود العدالة التنظيمية يؤدي إلى الزيادة في سلوكيات المواطنة التنظيمية. (محمد درة، 2008)

#### 10-4) الإلتزام التنظيمي:

يعرف الإلتزام التنظيمي بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الإلتزام التنظيمي يمثل إعتقاداً قوياً وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمتها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضوية هذه المنظمة، هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف وقيم التنظيم والقوة للعمل وبذل الجهد والوقت من أجل تحقيق هذه الأهداف، وأيضاً الإرتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالمنظمة والبقاء فيها ويمكن النظر إليه على أنه:

- الإعتقاد القوي في قيم التنظيم وأهدافه ومدى تقبلها.
- الإستعداد والميل لبذل جهد وافر للتنظيم.
- الرغبة الجامحة للبقاء لعضواً في التنظيم.

(لعور، 2014، ص 70)

## 11- نتائج سلوك المواطنة التنظيمية:

## 11-1: على المستوى الفردي:

إن المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي تؤدي إلى تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً، فالوجود المستمر لسلوك المواطنة التنظيمية يؤثر عبر الوقت على إنطباع الرؤساء وزملاء العمل حول ذلك الموظف، هذا الإنطباع يلعب دوراً مهماً في الحوافز التي يمكن أن يحققها هذا الموظف الممارس لسلوك المواطنة كالراتب والترقية، وعلى الرغم من أن التغيير التنظيمي ينظر إليه معظم العاملين على أنه مصدر للضغط في الحياة التنظيمية، نظراً لإرتباطه بالعديد من النتائج السلبية إلا أنه يمكن لسلوك المواطنة التنظيمية أن تؤثر على توافق العاملين مع التغيير التنظيمي حيث أن الأفراد ذوي مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية يتسمون بمجموعة من السمات التي تجعلهم مؤهلين أكبر للتوافق مع التغيير منها:

- زيادة الجهود المبذولة لتحسين بيئة العمل
- زيادة تحقيق فرص التعاون والتنسيق
- المشاركة النشطة في الاجتماعات والأعمال التي يمكن أن تحسن أداء المنظمة

## 11-2: على المستوى الجماعي:

أما على المستوى الجماعي فإن عناصر سلوك المواطنة التنظيمية تستطيع التأثير على مستوى أداء مجموعات العمل من خلال عدة جوانب من أبرزها:

- التأثير الإيجابي المتوقع للإيثار أو السلوك المعاون كأحد عناصر سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى أداء مجموعات العمل، فعندما يقوم الموظف ذو خبرة بتقديم النصيحة والمساعدة لزميله الذي يفتقد لتلك الخبرة، فإنه يمكن أن يقدم له عدة أساليب فعالة لأداء العمل، وكلما زاد عدد الأفراد ذوي الخبرة الذين يقدمون النصائح

- لزملائهم قلت جهود وأوقات المديرين التي يخصصونها لمتابعة هذا العمل، وبالتالي إتاحة الفرصة أمام هؤلاء المديرين لأداء مهام أخرى أكثر أهمية.
- التأثير الإيجابي المتوقع لقبول أوضاع المنظمة كأحد عناصر المواطنة التنظيمية على أداء فريق العمل، حيث كلما زاد مستوى الرضا إرتفعت الروح المعنوية وإزدادت الجهود المبذولة لتحسين بيئة العمل بالمنظمة، وزاد مستوى التعاون والتنسيق.
  - التأثير الإيجابي المتوقع لعنصر الإهتمام بالمنظمة كسلوك حضاري أحد عناصر المواطنة التنظيمية على مستوى الأداء الجماعي والتنظيمي وذلك من خلال ما يشمله هذا العنصر من تقديم مقترحات فعالة عن كيفية تحسن فرق العمل وجماعاته والحفاظ على الموارد، بالإضافة إلى أنه يزيد من فعالية الإجتماعات والتنسيق بين الأنشطة والجهود المبذولة مما يجعلها تساهم إيجابيا في أداء جماعة العمل.

### 11-3: على مستوى المنظمة:

- بالنسبة للمنظمة فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزز الأداء التنظيمي من خلال:
- توفير مرونة العمل في إيطار المواقف والأزمات، لأن المنظمة التي تلزم أعضائها بحدود الأدوار الرسمية تتسم بعدم المرونة وعدم القدرة على مواجهة الظروف والأحداث
  - تقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد النادرة أو البخيلة للمحافظة على النشاطات الأساسية وتوجيهها نحو الأهداف الأكثر إنتاجية
  - الإستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة وتقليل الإهدار بها
  - تعزيز إنتاجية المديرين والمرؤوسين
  - تعزيز قدرة المنظمة على جذب أفضل الموارد البشرية ذوي الكفاءة والحفاظ عليها
  - تقليل الحاجة إلى الأساليب الرقابية الأكثر رسمية

وعلى الرغم من وجود آثار ونتائج إيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية على مستويات الأداء الفردي، والجماعي، والمنظمة إلا أن ذلك لا يخفي إمكانية وجود نتائج سلبية محتملة وذلك حسب طبيعة الموقف، فقد تكون أحد أعراض عدم كفاءة الفرد كما أنه يؤدي إلى خلق روح الإتكالية على مستوى الجماعة، أما على مستوى المنظمة فقد تؤدي إلى تعزيز شعور الفرد بأن المنظمة مدينة له بالفضل وفي حالة عدم قيام المنظمة بالوفاء بذلك الدين مما قد تكون العاقبة سلبية بالنسبة للمنظمة. (محمد درة، 2008، ص ص 155-157)

وكذلك هناك سلبيات لسلوك المواطنة التنظيمية تتمثل في نقص الأداء والانتماء للمؤسسة يخلق مقاومة للسلطة، مما ينتج عنها عدوانية وتدمير للممتلكات مما يدفع بالفرد إلى التغيب وترك العمل. (Koopaman, 2003)

## 12- مفهوم التعليم المتوسط:

تقع مرحلة التعليم المتوسط ما بين المرحلة الابتدائية التي تمثل بداية سلم التعليم العام والمرحلة الثانوية التي تمثل نهايته، ويلتحق بها التلميذ بعد الحصول على شهادة التعليم الابتدائي.

مدة الدراسة في هذه المرحلة تشمل أربع (4) سنوات، ويحصل فيها الناجح على شهادة التعليم المتوسط والتي تؤهله للإلتحاق بإحدى مدارس التعليم الثانوي أو المهني.

وتكمن أهمية مرحلة التعليم المتوسط في كونها تتيح المزيد من الفرص لكي يحقق التلميذ إنتماء أعمق إلى ثقافته الأصلية، فضلا عن أنها تتيح المزيد من الفرص لتنمية قدرات وإستعدادات التلاميذ بما يُعدُّهم للإختيار التعليمي أو المهني.



### 13- أهداف مرحلة التعليم المتوسط:

- تزويد التلميذ بالخبرات والمعارف الملائمة لسنه، حتى يُلمَّ بالأصول العامة والمبادئ الأساسية للثقافة والعلوم.
- تشويقه للبحث عن المعرفة، وتعويده التأمل والتتبع العلمي.
- تنمية قدرات التلميذ العقلية والمهارية وتعهدها بالتوجيه والتهديب.
- تربية التلميذ على الحياة الإجتماعية الإسلامية التي يسودها الإخاء والتعاون وتحمل المسؤولية.
- تدريبه على خدمة مجتمعه ووطنه، وتنمية روح النصح والإخلاص لولادة أمره.
- إعداداه لما يلي هذه المرحلة من مراحل تعليمية أخرى.

(بلعباس، 2013، ص75)

### 14- سلوك المواطنة التنظيمية عند الأستاذ:

يعتبر الأستاذ من أهم ركائز نجاح العملية التعليمية، حيث أنه يلعب دورا فعال في تطوير التعليم والمؤسسة التعليمية، فهو المحور الرئيسي في العملية التربوية والتعليمية وتلعب الخصائص المعرفية والإنفعالية التي يتميز بها دورا بارزا في فعالية هذه العملية.

فالأستاذ ليس مجرد وسيلة لنقل المعلومات بل يتعداها إلى مساعدة تلاميذه على بناء وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة للنواحي العاطفية والجسمية والعقلية وحتى الإجتماعية مما يجعلهم قادرين على التلاءم مع المحيط والبيئة التي ينتمون إليها. (خوني، ب سنة، ص 18)

التعليم هو خدمة وظيفية بحيث أن الأستاذ هو أستاذ مستقل بذاته في عمله، فهو لديه الحق في إختيار الكيفية المناسبة للقيام بعمله بطرق عدة مثل: تحضير الدروس، كيفية إلقائها، وكيفية التعامل والتحكم في القسم....إلخ.

حيث قد أظهرت العديد من الدراسات أن كلما كان هناك إستقلالية لدى الأساتذة في عملهم كلما أظهروا سلوك المواطنة التنظيمية أكثر. فالإستقلالية تؤثر على الحالة النفسية لديهم لأنها تجعلهم أكثر تحملا للمسؤولية في نتائج عملهم، وكذلك فهي تزيد من رضاهم في العمل.

وحسب أورجان Ogan, 1988 أن سلوك المواطنة التنظيمية هو السلوك الذي يعرضه الشخص دون توقعه الحصول على تعويض أو مكافأة ويكون خارج نطاق الوصف الوظيفي.

أما ديبولا و هوي (Dipaola & Hoy, 2007) فقد أكدا أن الأساتذة الذين يعملون أو يظهرون سلوكيات المواطنة التنظيمية يصنفون تصرفاتهم كجزء من واجب العمل، فالأستاذ المحترف بطبيعته يقوم بما وراء الواجب أو يقوم بأكثر مما هو مطلوب منه.

( Gadis, 2016, p 8)

ومن سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يمكن أن يقوم بها الأساتذ مثل البقاء إلى وقت متأخر لمساعدة التلاميذ الذين عندهم مشاكل، إعطاء الفرصة للأولياء ليتطوعوا للمساعدة في بعض النشاطات للتلاميذ....إلخ.

وفي دراستنا هذه يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية عند الأستاذ بأنه سلوك يقوم به الأستاذ يتعدى عمله الرسمي المنصوص عليه، فهو سلوك إختياري نابع عن رغبة. الهدف منه هو المساهمة في تحقيق أهداف التعليم ونجاح العملية التعليمية مما يساهم في تطور المؤسسة التعليمية وتحقيقها لأهدافها أي إنتاج جيل مستقبل مواطن في سلوكاته وتصرفاته إتجاه وطنه، ومجتمعه، ومكان دراسته، ومؤسسة عمله.

## خلاصة:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك إختياري وتطوعي يقوم به الفرد العامل بإرادته دون أن يطلب منه ذلك ودون أن يتوقع الحصول على مكافآت، فهو ليس من متطلبات الأدوار الرسمية لكنه يعود بالنفع والآثار الإيجابية على الفرد والجماعة والمؤسسة ككل، فهو أحد المفاهيم المعاصرة التي إستحوذت على إهتمام العديد من الباحثين والدارسين في دراسة هذا السلوك.

ومن خلال معظم الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية تبين أنه يساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمات بحكم أنه سلوك ينبع من رغبة الفرد العامل والذي يعتبر من أهم ركائز نجاح المنظمة وتحقيقها لأهدافها.

# الفصل الثالث

## الإجراءات المنهجية للدراسة

- الزيارة الميدانية
- حدود الدراسة
- عينة الدراسة
- منهج الدراسة
- أدوات جمع البيانات
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

## 1- الزيارة الميدانية:

قمنا بإجراء زيارة ميدانية من أجل التعرف على مكان إجراء الدراسة والعدد الكلي للعينة وتحديد فرضيات موضوع الدراسة، وقد تمت الزيارة الميدانية في الفترة الممتدة بين 29 جانفي إلى 07 فيفري.

حيث تم التوجه إلى المتوسطتين الوحيدتين على مستوى بلدية بوشقرون للحصول على الموافقة المبدئية لإجراء الدراسة، وكان هناك نقاش مع بعض الأساتذة حول الموضوع المدروس مما تبين لنا إستعداد من قبلهم للمساعدة على إجراء الدراسة.

ومن خلال هذه الزيارة تم تحديد عينة الدراسة والتي تكونت من (21) أستاذ على مستوى متوسطة بن جاب الله عمر و(33) أستاذ على مستوى متوسطة هواري بومدين وكذلك تمكنا من تحديد المتغيرات الديموغرافية فيما يخص سنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

## 2- حدود الدراسة:

**1-2) الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على جميع أساتذة التعليم المتوسط ببلدية بوشقرون والبالغ عددهم 54 أستاذ.

**2-2) الحدود الزمانية:** تم إنجاز هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2016/2017م وذلك من بداية شهر أكتوبر 2016م إلى غاية شهر أبريل 2017م، بينما الدراسة الميدانية فكانت خلال الفترة الشهرية فيفري ومارس الممتدة من 22 فيفري 2017م إلى غاية 9 مارس 2017م.

**2-3) الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في بلدية بوشقرون، على مستوى المتوسطتين الوحيدتين، متوسطة هواري بومدين ومتوسطة بن جاب الله عمر.

### 3- عينة الدراسة:

تم استخدام العينة المسحية حيث قمنا بإجراء مسح لجميع أساتذة التعليم المتوسط ببلدية بوشقرون، والذين يتوزعون بمتوسطتين على النحو التالي:

الجدول رقم(02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتوسطة

النسبة	العينة	المجتمع الأصلي	
%100	33	33	متوسطة هواري بومدين
%100	21	21	متوسطة بن جاب الله عمر

### 3-1: خصائص عينة الدراسة:

#### 3-1-1) تحديد أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	ذكور	إناث	المجموع
التكرار	18	36	54
النسبة المئوية	%33	%67	%100

يتضح من الجدول أن عدد الإناث بلغ 36 بنسبة 67% في حين قدر عدد الذكور 18 بنسبة 33% مما يعكس أن العنصر النسوي هو الغالب في مجال التعليم في هاتين المتوسطتين.

#### 3-1-2) تحديد أفراد العينة حسب الخبرة:

الجدول رقم(04) يوضح توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	أقل من 5سنوات	من 5 - 15 سنة	16 سنة فما فوق	المجموع
التكرار	20	27	07	54
النسبة المئوية	%37	%50	%13	%100

من خلال الجدول يتضح أن بالنسبة للخبرة فقد كانت أعلى نسبة هي 50% لفترة الخبرة من 5 - 15 سنة ثم تليها فترة خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 37% في حين كانت أدنى نسبة هي فترة 16 سنة فما فوق بنسبة 13%.

### 3-1-3 تحديد أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	بكالوريا	ليسانس	ماستر	ماجستير	المجموع
التكرار	01	39	10	04	54
النسبة المئوية	%2	%72	%19	%7	%100

يتبين من هذا الجدول أن أكبر نسبة من الأساتذة من ذوي شهادة ليسانس حيث قدرت نسبتهم 72% ثم تليها نسبة 19% من ذوي شهادة ماستر في حين بلغت نسبة ذوي شهادة ماجستير 7% وكانت أدنى نسبة من ذوي شهادة بكالوريا قدرت بـ 2%.

### 4) منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة موضوع دراستنا والمعلومات المراد الحصول عليها من أجل تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط، كان من الأنسب استخدام المنهج

الوصفي والذي يعرف على أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية الظاهرة. (عبيدات وآخرون، 1999، ص46)

### 5) أداة الدراسة:

من أجل جمع البيانات اللازمة لقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تم اللجوء إلى بناء أداة استبيان تحتوي على 30 بند. (أنظر الملحق رقم 01)

- وبعد الإطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والاستعانة بالمقياس الذي طوره نايهوف ومورمان (Niehoff & Moorman)، تم صياغة العبارات (البندود) بحيث تكون واضحة ومفهومة، ثم حُدد معيار الإجابة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق تماما موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما).

- ثم قامت الطالبة بعرض الإستبيان على الأستاذ المشرف لإبداء رأيه وملاحظاته.

- وبعد ذلك تم عرضه على عدد من الأساتذة قصد تحكيمه (أنظر الملحق رقم 02).

- حساب الشروط السيكومترية على الإستبيان.

- كتابة الإستبيان في صورته النهائية ثم طبعه ومراجعته.

وفيما يلي توضيح لأداة الدراسة وما يتعلق بمحاورها وطريقة التصحيح المعتمدة والخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات).



### 5-1) إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

ينقسم هذا الإستبيان إلى جزئين، بحيث تضمن الجزء الأول على عنوان موضوع البحث وحث أفراد العينة على التعاون، إضافة إلى معلومات تتعلق ببعض المتغيرات الديموغرافية للمبحوث، كالجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، أما الجزء الثاني فقد خصص لقياس سلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها ( الإيثار، الكرم، الروح الرياضية، الإلتزام العام، السلوك الحضاري) ويتكون الإستبيان النهائي من 20 بند تقيس هذه الأبعاد الخمسة حيث يحتوي كل بعد على 4 بنود والجدول التالي يوضح ذلك:

#### الجدول رقم (06) يوضح توزيع بنود إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	البنود التي تقيسها
الإيثار	16-11-6-1
الكرم	17-12-7-2
الروح الرياضية	18-13-8-3
الإلتزام العام	19-14-9-4
السلوك الحضاري	20-15-10-5

كل بنود الإستبيان إيجابية، يتم الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق تماما موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما) وذلك عن طريق إختيار الأستاذ أحد هذه البدائل لكل بند ويتحصل وفقا لهذا الإختيار على: موافق تماما(خمس درجات)، موافق (أربع درجات)، محايد (ثلاث درجات)، غير موافق (درجتان)، غير موافق تماما (درجة واحدة) تجمع الدرجات لتكون الدرجة الكلية للمستجيب تتحصر بين 20 درجة كحد أدنى إلى 100 درجة كحد أقصى.

## 5-2) الشروط السيكومترية لإستبان سلوك المواطنة التنظيمية:

## 5-2-1) صدق إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

بغرض التأكد من صدق استبيان دراستنا فقد استعملنا أسلوب صدق المحكمين. حيث قمنا بعرضه في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة (المحكمين) يوم (2016/11/28) والبالغ عددهم (5) أساتذة وذلك بهدف معرفة مدى صدق محتواه أي معرفة في ما إذا كانت عبارات الاستبيان تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، أو إعادة صياغة العبارات التي تحتاج ذلك، أو حذف العبارات الغير المناسبة منها.

وبعد الإقتراحات التي قدمها المحكمين تم تفريغ تقديراتهم لكل بند وتحويلها إلى نسب مئوية وذلك حسب القانون التالي: عدد الموافقين/العدد الكلي للمحكمين  $100x$

حيث إذا تم التحصل على نتيجة 80% فما فوق فهذا دليل على صدق البند ويتم الإبقاء عليه. أما إذا تم التحصل على نتيجة أقل من 80% فهو دليل على عدم صدق البند ومنه يتم حذفه، كما تم تعديل بعض العبارات التي رأى المحكمون ضرورة إعادة صياغتها. فوجدنا أن:

البنود التالية: (1-3-6-7-9-10-13-19-22-23-24-26-27-29) قد تحصلت على نسبة موافقة 100% مما يعني صدقها.

أما البنود (4-11-14-17-18-25-28) فقد تم إعادة صياغتها وذلك وفق آراء إقتراحات المحكمين، وقد تحصلت على نسبة موافقة 100% ومما يعني صدقها.

أما البنود: ( 02-05-08-12-15-16-21-30-31) قد تحصلت على نسبة 60 % مما يدل على ضعف صدقها ولهذا تم حذفها من الاستبيان. (انظر الملحق رقم 03)

و تحصلنا على إستبيان نهائي يحتوي على 20 بند تم تطبيقه على عينة الدراسة. (أنظر الملحق رقم 04)

### 5-2-2: ثبات إستبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد قمنا بحساب ثبات الإستبيان بإستخدام طريقتين وهي طريقة التجزئة النصفية، وطريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

#### 5-2-2-1: طريقة التجزئة النصفية:

لمعرفة ثبات الإستبيان تم تقسيمه إلى قسمين متساويين:

ثم تم حساب معامل الارتباط بينهما، والنتيجة تساوي معامل ثبات نصف الإختبار ( $1/2$ ) ثم يلي ذلك تعديله بإستخدام معادلة سبيرمان براون والنتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح نتائج ثبات التجزئة النصفية لإستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

مستوى الدلالة	ثبات الاستبيان	ثبات نصف الاستبيان	معامل الارتباط
0,05	0,83	0,71	إستبيان المواطنة التنظيمية

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل إرتباط " بيرسون " قد بلغ 0,71، وبعد تعديله بإستخدام معادلة " سبيرمان براون " وصل إلى 0,83 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 وهذا مما يدل على أن الإستبيان ثابت فيما يقيس.

5-2-2-2: طريقة ألفا كرونباخ:

جدول رقم (08) يوضح ثبات الإستبيان بطريقة ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	عدد البنود
0,78	20

كما هو موضح في الجدول لقد تم تقدير معامل ألفا كرونباخ لإستبيان سلوك المواطنة التنظيمية 0,78 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 ومنه فإن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

#### 6: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

إستخدمنا في هذا البحث الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإجتماعية SPSS النسخة (16) وذلك لحساب الشروط السيكومترية للأداة والدراسة الفارقة وهي:

- إختبار ت (T Test)

- إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

- إستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

- إستخدام معادلة سبيرمان براون لمعرفة ثبات التجزئة النصفية.

: كما تم استخدام الأساليب الآتية:

- التكرارات

- النسب المئوية

- المتوسطات الحسابية لاستجابات الأساتذة

- مدرج تقديري للمتوسطات الحسابية :

مستوى منخفض [4،33-9]

مستوى متوسط [9،34 - 14،66]

مستوى مرتفع [14،67 - 20]

وهذا يخص كل محور على حدا

أما بالنسبة للاستبيان ككل:

مستوى منخفض [20-46،66]

مستوى متوسط [46،67-73،33]

مستوى مرتفع [34،73-100]

## الفصل الرابع

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

ثانياً: تفسير ومناقشة الفرضيات في ضوء نتائج

الدراسة

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة:

1-1: عرض النتائج الخاصة بمستوى الإيثار:

جدول رقم (09) يوضح نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الأولى

الفئات	منخفض [ 9,33- 4]	متوسط [14,67 -9,34]	مرتفع [ 20-14,68]	المجموع
التكرارات	02	37	15	54
النسبة المئوية	%04	%68	%28	%100
المتوسط الحسابي	13,85			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى سلوك الإيثار جاء متوسط وهو ما تعكسه نسبة 68% في حين قدر مستوى الإيثار المرتفع بـ 28% ثم يليه المستوى المنخفض بنسبة 4% وكما نلاحظ المتوسط الحسابي لعينة الدراسة فيما يخص سلوك الإيثار قدر بـ 13,85 الذي ينتمي ضمن فئة [14,67 -9,34] المتوسطة.

وعليه ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل أن أفراد العينة يتميزون بالإيثار، بمتوسط حسابي متوسط (13,85).

1-2: عرض النتائج الخاصة بمستوى سلوك الكرم:

جدول رقم (10) يوضح نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الثانية

المجموع	مرتفع [ 20-14,68]	متوسط [14,67 -9,34]	منخفض [ 9,33- 4]	الفئات
54	45	09	00	التكرارات
%100	%83	%17	%00	النسبة المئوية
17,12				المتوسط الحسابي

تشير النتائج المبينة في الجدول أن مستوى سلوك الكرم المرتفع بلغ نسبة 83% وتليها مستوى سلوك كرم متوسط قدر بنسبة 17% في حين جاء المستوى المنخفض منعدم بنسبة 00% وكما هو مبين في الجدول أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة بالنسبة لسلوك الكرم قدر بـ 17,12 والذي ينتمي إلى الفئة [20-14,68] المرتفعة. وعليه ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل أن أفراد العينة يتميزون بالكرم بمتوسط حسابي مرتفع قدر بـ (17,12).

1-3: عرض النتائج الخاصة بمستوى سلوك الروح الرياضية:

جدول رقم (11) يوضح نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الثالثة

المجموع	مرتفع [ 20-14,68]	متوسط [14,67 -9,34]	منخفض [ 9,33- 4]	الفئات
54	18	33	03	التكرارات
%100	%33	%61	%06	النسبة المئوية
14,66				المتوسط الحسابي



من خلال النتائج المبينة في هذا الجدول فإن مستوى سلوك الروح الرياضية كان في المتوسط حيث بلغ نسبة 61% أما بالنسبة للمستوى المرتفع فقد كان بنسبة 33% ثم يليه المستوى المنخفض حيث قدر بنسبة 06% وكما هو ملاحظ في الجدول ان المتوسط الحسابي لعينة الدراسة فيما يخص سلوك الروح الرياضية قدر بـ 14,66 والذي ينتمي للفئة [14,67-9,34] المتوسطة.

وعليه ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل أن أفراد العينة يتميزون بالروح الرياضية، بمتوسط حسابي متوسط (14,66).

#### 4-1: عرض النتائج الخاصة بمستوى سلوك الإلتزام العام:

جدول رقم (12) يوضح نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الرابعة

الفئات	منخفض [ 9,33- 4]	متوسط [14,67 -9,34]	مرتفع [ 20-14,68]	المجموع
التكرارات	00	09	45	54
النسبة المئوية	%00	%17	%83	%100
المتوسط الحسابي	17,51			

نلاحظ من خلال هذا الجدول أعلاه أن مستوى سلوك الإلتزام العام المرتفع بلغ بنسبة 83% وتليها مستوى سلوك الإلتزام العام المتوسط قدر بنسبة 17% في حين جاء المستوى المنخفض منعدم بنسبة 00% وكما هو مبين في الجدول أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة بالنسبة لسلوك الإلتزام العام قدر بـ 17,51 والذي ينتمي إلى الفئة [20-14,68] المرتفعة. وعليه ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل أن أفراد العينة يتميزون بالإلتزام العام، بمتوسط حسابي مرتفع (17,51).

1-5: عرض النتائج الخاصة بمستوى السلوك الحضاري:

جدول رقم (13) يبين نتائج المتوسط الحسابي للفرضية الجزئية الخامسة

المجموع	مرتفع [ 20-14,68]	متوسط [14,67 -9,34]	منخفض [ 9,33- 4]	الفئات
54	40	14	00	التكرارات
%100	%76	%24	%00	النسبة المئوية
16,66				المتوسط الحسابي

تبين النتائج الموضحة في هذا الجدول أن مستوى السلوك الحضاري كان مرتفعاً بنسبة 76% ثم يليه المستوى المتوسط بنسبة 24% في حين بلغت نسبة المستوى المنخفض 00% ومن خلال ما هو مبين في الجدول أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة بالنسبة لسلوك السلوك الحضاري قدر بـ 16,66 والذي ينتمي ضمن الفئة [20-14,68] المرتفعة. وعليه فإننا نسجل أن أفراد العينة يتميزون بالسلوك الحضاري بمتوسط مرتفع (16,66).

وفي هذا الجدول سنحاول ترتيب أبعاد المواطنة التنظيمية حسب الأهمية:

جدول رقم (14) يوضح ترتيب أبعاد المواطنة التنظيمية حسب المستوى

المستوى	المتوسط الحسابي	البعد	الرتبة
مرتفع	17,51	الإلتزام العام	01
مرتفع	17,12	الكرم	02
مرتفع	16,66	السلوك الحضاري	03
متوسط	14,66	الروح الرياضية	04
متوسط	13,85	الإيثار	05
مرتفع	79.83	المواطنة التنظيمية	المج

من خلال الجدول نلاحظ أن أبعاد المواطنة التنظيمية جاءت بين مستوى متوسط ومستوى مرتفع وجاء بُعد الإلتزام العام في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 17,51، ثم يليه بُعد الكرم بمتوسط حسابي 17,12 وبعده بُعد السلوك الحضاري بمتوسط حسابي 16,66 ويليه بُعد الروح الرياضية بمتوسط حسابي 14,66، وفي الأخير بُعد الإيثار بمتوسط حسابي بلغ 13,85، وهي كلها متوسطات تتراوح بين المتوسط والمرتفع. في حين بلغ المستوى الكلي 79,83.

### 1-6: عرض النتائج الخاصة بالفرضية العامة:

جدول رقم (15) يوضح نتائج المتوسط الحسابي للفرضية العامة

الفئات	منخفض [46.66-20]	متوسط [73.33-46.67]	مرتفع [100-73.34]	المجموع
التكرارات	00	14	40	54
النسب المئوية	%00	%26	%74	%100
المتوسط الحسابي	79,83			

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية المرتفع قدر بنسبة 74% ويليه المستوى المتوسط بنسبة 26% في حين قدر المستوى المنخفض بنسبة 00% وكما هو ملاحظ قدر المتوسط الحسابي لسلوك المواطنة التنظيمية لعينة الدراسة ب قيمة 79,83 والذي ينتمي للفئة [100-73,34] المرتفعة.

وعليه ومن خلال هذه النتائج فإننا نسجل أن أفراد العينة يتميزون بالمواطنة التنظيمية بمتوسط مرتفع (79,83).

2: عرض النتائج الخاصة بالفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة

1-2: عرض النتائج بالنسبة لمتغير الجنس

جدول رقم (16) يوضح نتائج t test للفروق حسب الجنس:

التقدير	مستوى الدلالة	قيمة T	الجنس	
			ذكور	إناث
غير دال	0,649 > 0.05	- 1,80	18	
			36	

تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة Sig بلغت 0.649 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة النظري 0,05 مما يدل على أنه لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير الجنس.

2-2: عرض النتائج بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

جدول رقم (17) يوضح نتائج ANOVA للفروق حسب سنوات الخبرة

القيمة الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.05 < 0,460	0.787	53,165	2	106,331	بين المجموعات
		67,513	51	3443,169	داخل المجموعات
			53	3549,500	المجموع

من خلال الجدول أعلاه و بالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الإحصائية F (تحليل التباين الأحادي ANOVA) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير سنوات الخبرة للفترة الثلاث ( أقل من 5 سنوات / من 5 إلى 15 سنة / 16 سنة فما فوق ) والتي بلغت  $F = 0,787$  نلاحظ أنها قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة

$\alpha = 0,05$ ، مما يبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

3-2: عرض النتائج بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

جدول رقم (18) يوضح نتائج ANOVA للفروق حسب المؤهل العلمي

القيمة الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,197	1,617	104,651	3	313,953	بين المجموعات
		64,711	50	3235,547	داخل المجموعات
			53	3549,500	المجموع

من خلال النتائج المبينة في الجدول يتضح أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية F (تحليل التباين الأحادي ANOVA) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير المؤهل العلمي للمستويات الأربعة ( بكالوريا، ليسانس، ماستر ماجستير) والتي بلغت  $F=1,617$  نلاحظ أنها قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$  مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ثانياً: تفسير ومناقشة الفرضيات في ضوء نتائج الدراسة:

### 1) مناقشة الفرضية الأولى الخاصة بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية:

#### 1-1) مناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

تتص الفرضية الجزئية الأولى على أن مستوى سلوك الإيثار لدى الأساتذة مرتفع، ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (09) التي تبين أن المتوسط الحسابي قدر بـ (13,85)، وهو ينتمي للفئة [9,34 - 14,67] المتوسطة، وهذا يدل على عدم صحة الفرضية أي أن مستوى سلوك الكرم لدى الأساتذة جاء بدرجة متوسطة، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الجزئية الأولى القائلة أن مستوى سلوك الإيثار لدى الأساتذة مرتفع. ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أن مستوى سلوك الإيثار متوسط، وقد إتفقت دراستنا في نتائجها مع دراسة (الصريرة 2012) التي توصلت إلى أن هناك مستوى ممارسة متوسط لسلوك الإيثار لدى المعلمين من وجهة نظرهم، وتختلف نتائج دراستنا مع دراسة (الزهراني، 2007) التي أظهرت وجود مستوى مرتفع لسلوك الإيثار لدى أفراد عينة الدراسة من المعلمين بمدارس التعليم العام للبنين بمدينة جدة.

ويمكن تفسير ذلك على أن الأستاذ يميل أحيانا إلى مساعدة زملائه، ويسهل مهمة زملائه الجدد ويوجههم، ويقوم بأنشطة إضافية تفيد المؤسسة التعليمية خارج مهامه الرسمية وذلك راجع إلى البرنامج الساعي الذي لا يسمح له بالتفرغ أكثر للقيام بمثل هذه السلوكيات.

#### 2-1) مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

تتص الفرضية الجزئية الثانية على أن مستوى سلوك الكرم لدى الأساتذة مرتفع، ومن خلال الجدول رقم (10) الذي يبين أن المتوسط الحسابي بلغ (17,12)، والذي ينتمي للفئة [14,68 - 20] المرتفعة، وهو ما يدل على صحة الفرضية، وعليه فإن مستوى سلوك الكرم

لدى الأساتذة جاء مرتفع، ومن هنا نقبل الفرضية الجزئية الثانية القائلة أن مستوى سلوك الكرم لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفع.

وتتفق دراستنا في نتائجها مع دراسة (أبو سمعان، 2015) والتي توصلت إلى أن سلوك الكياسة (الكرم) جاء بدرجة كبيرة لدى العينة المستطلعة من ضباط جهاز الشرطة بقطاع غزة. وكذلك إتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (شلابي، 2016) والتي توصلت إلى أن هناك مستوى مرتفع لبعد اللطافة (الكرم) لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة. في حين اختلفت دراستنا مع دراسة (السعود، سلطان، 2008) والتي أظهرت وجود مستوى متوسط لسلوك المجاملة (الكرم) لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة.

ويمكن تفسير ذلك على أن أستاذ التعليم المتوسط يحترم خصوصيات زملاءه ويتجنب إخراجهم، ويتشاور مع الذين يتأثرون بالقرارات التي يتخذها.

### 1-3 مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أن مستوى سلوك الروح الرياضية لدى الأساتذة مرتفع، ومن خلال الجدول رقم (11) تبين أن المتوسط الحسابي قدر بـ (14,66) والذي ينتمي للفئة [9,34-14,67] المتوسطة، ومما يدل على عدم صحة الفرضية وعليه فإن مستوى سلوك الروح الرياضية لدى الأساتذة جاء بدرجة متوسطة وبالتالي فإنه ترفض الفرضية الجزئية الثالثة وتقبل الفرضية البديلة القائلة أن مستوى سلوك الروح الرياضية متوسط لدى أساتذة التعليم المتوسط.

وقد توافقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (طحطوح، 2016) حيث وجدت هذه الدراسة أن سلوك الروح الرياضية يمارس بدرجة متوسطة لدى الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز، وقد اختلفت دراستنا مع دراسة (أبو تايه، 2012) الذي توصل في دراسته إلى

أن العاملين في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن يمارسون سلوك الروح الرياضية بدرجة عالية.

ويمكن تفسير ذلك على أن أساتذة التعليم المتوسط، يمارسون أحيانا سلوكيات تجنب إستهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل، وعدم إعطاء أهمية كبيرة للمشكلات التي تواجههم كما أنهم لا يركزون على لوم الآخرين وهو ما أكدته النتائج أن هناك ممارسة بدرجة مقبولة.

#### 1-4) مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

تنص الفرضية الجزئية الرابعة على أن مستوى سلوك الإلتزام العام لدى الأساتذة مرتفع ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (12) نلاحظ أن المتوسط الحسابي قدر بـ (17،51) والذي ينتمي إلى الفئة [20-14،68] المرتفعة، ومما يدل على صحة الفرضية وعليه فإن مستوى سلوك الإلتزام العام لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء مرتفع ومن هنا نقبل الفرضية الجزئية الرابعة.

وقد إتفقت دراستنا مع دراسة (ريان، 2006) والتي توصلت إلى أن مستوى الضمير الحي (الإلتزام العام) مرتفع لدى العاملين في القطاع المصرفي الأردني، وتتفق كذلك مع دراسة (السعود، سلطان، 2008) والتي أظهرت نتائجها وجود درجة ممارسة مرتفعة لبعد الضمير الحي (الإلتزام العام) لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة في حين نجد أوجه الإختلاف بين نتائج دراستنا ودراسة (اليوسفي وآخرون، 2005) والتي توصلت إلى أن مستوى ممارسة العاملين في المستشفيات الجامعية السورية لسلوك الإلتزام العام يمتاز بدرجة متوسطة.



ويمكن تفسير ذلك على أن أساتذة التعليم المتوسط يطيعون توجيهات وتوصيات رؤساءهم في العمل، ويتقيدون بأنظمة وتعليمات المدرسة حتى وإن لم تكن هناك رقابة عليهم، ويلتزمون بمواعيد العمل المحددة.

### 1-5 مناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أن مستوى السلوك الحضاري لدى الأساتذة مرتفع ومن خلال الجدول رقم (13) تُبين النتائج ان المتوسط الحسابي قد بلغ (16,66) والذي ينتمي ضمن الفئة [20-14,68] المرتفعة، ومما يدل على صحة الفرضية، وعليه فإن مستوى السلوك الحضاري لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء مرتفع ومن هنا نقبل الفرضية الجزئية الخامسة.

وتتفق دراستنا في نتائجها مع دراسة (أبا زيد، 2009) والتي توصلت في نتائجها إلى أن العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن يميلون إلى ممارسة السلوك الحضاري بدرجة مرتفعة، كما توافقت كذلك مع نتائج دراسة (الدهبي، 2014) حيث وجدت هاته الدراسة أن عمال وحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي بأردن لديهم مستوى عالي في بعد السلوك الحضاري، في حين نجد أن دراستنا قد اختلفت مع دراسة (اليوسفي وآخرون، 2005) والتي توصلت إلى أن مستوى ممارسة العاملين في المستشفيات الجامعية السورية للسلوك الحضاري يمتاز بدرجة متوسطة، وكذلك نجد أن دراسة (السعود سلطان، 2008) توصلت إلى أن أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة يمارسون فضيلة المواطنة (السلوك الحضاري) بدرجة متوسطة.

ويمكن تفسير ذلك على أن أساتذة التعليم المتوسط يحرصون على متابعة ما تصدره المؤسسة التربوية باهتمام بالغ ويهتمون بالإطلاع على ما تصدره من تعليمات أو إعلانات كما يحرصون على حضور الاجتماعات والندوات ويعتزون بالإنتماء إلى المؤسسة العاملين بها.

## مناقشة الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة مرتفع ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (15) نلاحظ ان المتوسط الحسابي لسلوك المواطنة التنظيمية قد بلغ (79،83) والذي ينتمي إلى الفئة [100-73،34] المرتفعة، ومما يدل على صحة الفرضية، وعليه فإن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء بدرجة مرتفعة، ومن هنا نقبل الفرضية العامة.

وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة (لعور، 2014) التي توصلت إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيدة كان مرتفع إتفقت أيضا مع دراسة (الزهراني، 2007) والتي توصلت إلى أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين بمدارس التعليم العام للبنين بمدينة جدة جاء عال، وتتفق كذلك مع دراسة (طحطوح، 2016) والتي توصلت إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى الموظفين الإداريات في الجامعة جاءت بدرجة مرتفعة، وتوافقت أيضا مع دراسة (أبا زيد، 2009) والتي أظهرت نتائجها ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وبجميع أبعاده جاء مرتفعا لدى العاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي بالأردن، هذا ونجد كذلك دراسة (الطبولي وآخرون، 2012) والتي تشير نتائجها إلى إرتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها لأعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي.

ونجد كذلك دراسة (معمرى، 2014) والتي توصلت إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي كان مرتفعا. كما إتفقت دراستنا مع دراسة (شلابي، 2016) التي توصلت إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية جاء مرتفعا لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة.

وتختلف نتائج دراستنا مع دراسة (العامري، 2002) والتي توصلت إلى مستوى متدني نسبيا لسلوك المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بالسعودية

وتختلف أيضا مع دراسة (حواس، 2003) والتي أظهرت نتائج دراستها أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال البنوك التجارية بمحافظة القاهرة كان متوسط.

وكذلك تختلف مع دراسة (نوح، 2013) والتي توصلت إلى أن درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المتوسط لدى العاملين في الشركات الصناعية بمدينة سحاب.

وبينت دراسة (السعود، سلطان، 2008) أن هناك مستوى ممارسة متوسطة لسلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة.

وبينت دراسة (معمر، بن زاهي، 2014) أن مستوى أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز متوسط.

ويمكن تفسير ذلك على أن أساتذة التعليم المتوسط لديهم رغبة في تطوير المؤسسات التعليمية من خلال القيام بالأعمال التطوعية نحو مساعدة زملائهم ومساعدة التلاميذ في مجال العمل المدرسي، بالإضافة إلى المشاركة الفعالة في كل ما يسهل سير العملية التعليمية دون أن يطلب منهم ذلك. بالإضافة إلى أن إرتفاع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية له دور فعال في تنمية مستوى العلاقات الإنسانية و الإجتماعية السائدة بين الأساتذة، وكذلك فهو يحسن من عملية الإتصال والتنسيق بينهم مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم وبالتالي المساهمة في تحقيق الفعالية للمؤسسة التعليمية وتحقيق أهدافها وهو ما أكده (Organ 1990) " أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لابد من تنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

**2) مناقشة الفرضية الثانية الخاصة بالفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية:**

## 2-1) مناقشة الفرضية الخاصة بالفروق تبعاً لمتغير الجنس:

تنص الفرضية الجزئية السادسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس.

وتعكس النتائج المتعلقة بمتغير الجنس والمبينة في الجدول رقم (16) أن الفروق بين الجنسين في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ليس لها دلالة إحصائية، ويمكن تفسير ذلك في أن الأساتذة يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية تبعاً للمبادئ والقيم وثقافة المجتمع وأصوله الدينية، بالإضافة إلى ذلك أن أفراد العينة بغض النظر عن إختلاف الجنس إلا أنهم يمارسون نفس الأدوار في المؤسسة التعليمية ويخضعون لنفس الظروف الوظيفية، وبالتالي فإن القيام بهذه السلوكيات يكون من منطلق تحسين سير العملية التعليمية وتطوير وتنمية المؤسسات التربوية.

وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة (معمرى، بن زاهي، 2014) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق في ممارسة العمال لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس، واتفقت كذلك مع دراسة (أبا زيد، 2009) والتي أشارت إلى أنه لا يوجد إختلاف في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي بالأردن تعزى لمتغير الجنس، وكذلك تتفق مع نتائج دراستنا دراسة (شلابي، 2016) والتي توصلت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس لدى موظفي الإدارة المحلية بمسيلة.

وتختلف نتائج دراستنا مع دراسة (السعود، سلطان، 2008) والتي أشارت إلى أن هناك إختلافات بين الجنسين في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئات التدريسية بالجامعات الأردنية العامة، وتختلف كذلك مع دراسة (البشايشة، الحراحشة، 2011) التي بينت أن هناك فروق بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في بلديات

محافظات جنوب الأردن أن الممارسة لصالح الذكور أكثر من الإناث. ويمكن تفسير ذلك باختلاف الثقافة المحلية ويعكسها التنظيم في الأدوار الجنسية.

أما بالنسبة لسنوات الخبرة فقد أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (17) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لسنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 - 15 سنة، 16 سنة فما فوق).

ويمكن تفسير ذلك على أن الأساتذة يميلون إلى ممارسة السلوكيات التطوعية نتيجة رغبتهم الشخصية، وذلك من خلال إدراكهم أن الأستاذ هو القدوة وبالتالي فإن إدراكه لمثل هاته السلوكيات كمساعدة الزملاء وإحترام النظام الداخلي للمؤسسة وتقديم المساعدة للتلاميذ خارج الحصة الرسمية تجعل منه الأستاذ الذي يقتدى به، وهذا يعني أنه لا يمكن إكتساب هاته السلوكيات من خلال الخبرة في العمل.

ويرى (العامري، 2003) أنه تبين من خلال البحوث الميدانية أن الموظفين الجدد يظهرون السلوك التطوعي أكثر من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة في العمل ويعود السبب إلى أن الموظف الجديد لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوب منه إنجازها وبالتالي فإنه يحددها بشكل واسع.

وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة (الزهراني، 2007) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات المعلمين حول جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين تبعا لمتغير الخبرة في العمل، كما إتفقت أيضا مع دراسة (لعور، 2014) والتي بينت أنه لا يوجد أثر لمتغير سنوات الخبرة في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيدة، وتتفق دراستنا مع دراسة (طحطوح، 2016) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية إتجاه أنماط القيادة الإدارية وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وتختلف دراستنا مع دراسة (معمرى، بن زاهى، 2014) والتي أشارت إلى انه هناك فروق في أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية وذلك لصالح العمال ذوي الأقدمية أقل بالمؤسسة، وتختلف أيضا مع دراسة (أبو سمعان، 2015) والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابة المبحوثين تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وإختلفت أيضا مع دراسة (Angela L. Zacharias 2008) حيث توصلت إلى وجود إختلافات جوهرية في إتجاهات العاملين نحو متغير سلوك المواطنة التنظيمية بإختلاف الخبرة.

أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد بينت النتائج المرصودة في الجدول رقم (18) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمؤهل العلمي لدى الأستاذ، ويمكن تفسير ذلك أنه راجع إلى أن الأساتذة يمارسون نفس الأدوار ونفس المهام، وبالتالي فإن ممارسة السلوكيات التطوعية تمارس من طرف الأستاذ نتيجة إدراكه لإيجابية هذا السلوك والتغيير الذي يحدثه.

واتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (طحطوح، 2016) ودراسة (Angela L. Zacharias 2008) ودراسة (أبا زيد، 2009) ، وقد إختلفت مع دراسة (شلابي، 2016) ودراسة (الزهراني، 2007) حيث توصلت إلى وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

### ثالثا: خلاصة النتائج:

لقد سلطنا الضوء في هذا البحث على موضوع له أهمية كبيرة في مجال علم النفس العمل والتنظيم وهو موضوع سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط، ومن خلال هذا البحث تم الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط، وكذلك الكشف عن الفروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للجنس، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء مرتفعاً.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً للمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
- مستوى سلوك الإيثار لدى أساتذة التعليم المتوسط كان بدرجة متوسطة.
- مستوى سلوك الكرم لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء مرتفعاً.
- مستوى سلوك الروح الرياضية لدى أساتذة التعليم المتوسط جاء بدرجة متوسطة.
- مستوى سلوك الإلتزام العام لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفعاً.
- مستوى سلوك السلوك الحضاري لدى أساتذة التعليم المتوسط مرتفعاً.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

## رابعاً: توصيات ومقترحات الدراسة:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة والتي تشير إلى أن عينة الدراسة يميلون إلى القيام بسلوكيات تطوعية تدرج ضمن ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية بمستوى مرتفع، ومن خلال الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية إتضح أن لها دور فعال في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال ما تخلفه من آثار إيجابية وهذا ما يستدعي تعزيز مثل هاته السلوكيات في المؤسسات عامة والمؤسسة التربوية خاصة من أجل نمو وتطور ونجاح العملية التعليمية.



### المصادر:

القرآن الكريم

### المراجع العربية:

- 1- أبا زيد، رياض.(2009). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الإنسانية)، مجلد(24) العدد(02)، 493-516.
- 2- أبو المجد، عبد الجليل.(2010). مفهوم المواطنة في الفكر الإسلامي.الدار البيضاء المغرب:إفريقيا الشرق.
- 3- أبو تايه، بندر كريم.(2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية مجلد(20) العدد(2)، 145-186.
- 4- أبو سمعان، محمد ناصر (2015). محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة.
- 5- إسماعيل، محمد ناصر وآخرون.(2012). أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة/ الرصافة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 30. 209-230.
- 6- البشابشة، سامر عبد المجيد و الحراحشة، محمد أحمد.(2011). أثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد7 العدد4، 647-680.

- 7- بلعباس، فضيلة (2013). الرسوب المدرسي في التعليم المتوسط و الثانوي في بلدية وهران خلال الفترة الدراسية 2006/2005. 2010/2009. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السانبا، وهران، الجزائر.
- 8- حامد، سعيد شعبان.(2006). الإتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية- بحث مرجعي مقدم إلى اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال، جامعة الأزهر، مصر.
- 9- حسني، علياء علاء الدين نوح.(2013). أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب- ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 10- حواس، أميرة محمد رفعت.(2003). أثر الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.
- 11- خوني، وريدة.(ب س). دور المدرسة في تنمية قيم الانتماء الوطني، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي الأول حسب الهوية والمجالات الإجتماعية في ظل التحولات السوسيوثقافية في المجتمع الجزائري. المركز الجامعي، تبسة.
- 12- درة، عمر محمد.(2008). العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الإتجاهات الإدارية المعاصرة، رسالة ماجستير منشورة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 13- الذهبي، حياة.(2014). العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أدرار، الجزائر.
- 14- الرقاد، هناء خالد وأبو دية، عزيزة.(2012). الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة

التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. المجلد (20) العدد (02).  
737-763.

15- ريان، مجد حسن. (2006). سلوك المواطنة التنظيمية وأثرهما على أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

16- زايد، عادل محمد. (2006). العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

17- الزهراني، محمد بن عبد الله. (2007). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بجدة من وجهة مديري ومعلمي تلك المدارس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

18- سامح، فوزي. (2007). المواطنة. ط1. القاهرة، مصر: مركز القاهرة لدراسات حقوق الإنسان.

19- السعود، راتب وسوزان، سلطان. (2008). سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، المجلد (09) العدد (04). 32-57.

20- شلابي، وليد. (2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

21- الصرايرة، حسين يوسف. (2012). درجة ممارسة مديري مدارس الثانوية للقيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة دراسات لجامعة الأغواط. العدد 19. 77-93.

- 22- الطبولي، محمد عبد الحميد وسعد كريم، رمضان والعبار، إبتسام.(2015). الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، جامعة بنغازي، العدد الثاني. 65-100.
- 23- طحطوح، عالية إبراهيم محمد.(2016). تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، السعودية.
- 24- الطعامسة، سلامة عبد الله وعلي حسب الله، عبد الحفيظ.(2015). أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة تحليلية لآراء العاملين في شركات QIZ في الأردن. مجلة العلوم الإقتصادية، جامعة السودان، المجلد(16) 2. 15-33.
- 25- عامر، طارق عبد الرؤوف.(2011). المواطنة والتربية الوطنية - إتجاهات عالمية وعربية-. ط1. مصر: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
- 26- العامري، أحمد بن سالم.(2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد والإدارة. المجلد(17). 65-83.
- 27- العامري، أحمد بن سالم.(2002). سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة. دراسة إستطلاعية لآراء المديرين. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد والإدارة. المجلد (16) العدد2. 43-62.
- 28- العامري، احمد بن سالم.(2002). السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد(01). 19-39.
- 29- عبد الحافظ، سعيد.(2007). المواطنة حقوق وواجبات. القاهرة: مركز ماعت للدراسات الحقوقية والدستورية.

- 30- عبيدات، محمد وآخرون.(1999). منهجية البحث العلمي- القواعد والمراحل والتطبيقات- ط2. الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.
- 31- العزام، زياد.(2015). أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة الأردن. دراسات العلوم الإدارية جامعة اليرموك، المجلد 42 العدد 1. 103-130.
- 32- عمرون، بلال.(2016). واقع ممارسة أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية في بعض ثانويات مدينة المسيلة، مذكرة ماستر، جامعة مسيلة.
- 33- فرج، عبد القادر طه.(1983). علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط4. الأردن: دار المعارف.
- 34- الفهداوي، فهمي خليفة صالح.(2005). علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي: دراسة ميدانية لتصورات موظفي الدوائر الحكومية في مدينة الكرك. دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 32 العدد 2. 392-414.
- 35- القحطاني، عبد السلام بن شايح. (2004). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري-دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- 36- كردي، أحمد السيد.(2011). إدارة السلوك التنظيمي. القاهرة.
- 37- لعور، عاشور.(2014). التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس(2)، سطيف.

38- لوري، علي عبد الرحمن.(2000). دليل الباحث "التوثيق في البحوث والدراسات التربوية وفقا لدليل جمعية علم النفس الأمريكية APA. أعاد طبعه خالد، عبد العتيبي، المركز العربي الإلكتروني للدراسات والبحوث.

39- معراج، هوارى وشرع، مريم.(2009). العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا عملاء البنك التجاري الجزائري كأساس الإستراتيجيات التنافسية. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد7. 124-157.

40- معمري، حمزة.(2014). إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

41- معمري، حمزة وبن زاهي، منصور.(2014). سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد14. 43-54.

42- مناصرية، رشيد وبن ختو، فريد.(2015). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد(08). 219-229.

43- ناصر، إبراهيم.(2003). المواطنة. ط1. الأردن: دار مطبئة الرائد العلمية.

44- الهطالي، طالح بن مطر.(2010). العمل التطوعي خطوات عملية للنهوض بالأمة، الإصدار الأول.

45- ولديب، سيدي محمد.(2012). الدولة وإشكالية المواطنة- قراءة في مفهوم المواطنة العربية-. ط1. الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية.

46- اليوسفي، أحمد ونعساني، عبد المحسن.(2002). إختبار أثر العدالة التنظيمية والثقة كمتغيرات وسيطة في علاقة القيادة التحويلية والتبادلية بسلوكيات المواطنة التنظيمية، مجلة

بحوث جامعة حلب، العدد32

المراجع الأجنبية:

1 Ali, U & Waqar , S.( 2013) . Teachers Organizational Citizenship Behavior Working Under Different Leadership Styles. Journal of Psychological Research , Vol 28, No 2 ,PP 297-316.

2- Andrew K.G. (2016). Teacher organizational citizenship behavior and principal emotional intelligence: How they relate and interact.The requirements for the degree of Doctor in Education Administration. University of Kansas, USA

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

4- Arif, P,P & Tjutju, Y, & Eeng, A.(2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in State-owned Banking. Universal Journal of Management .5(1) : 32-38.

5- koopman, R (2003). The Relationship Between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. Journal of Management, (16) pp: 606-613.

6- Organ, D. (1990). Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA : Lexington Books.

الملاحق







ملحق رقم (01) إستبيان للتحكيم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

الموضوع: مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل وتنظيم

## مستوى ممارسة أساتذة التعليم المتوسط لسلوك المواطنة التنظيمية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أستاذي(ي) الفاضل(ة) بين يديك(ي) إستبانه لجمع معلومات تتعلق بإجراء دراسة تهدف إلى تحديد مستوى ممارسة أساتذة التعليم المتوسط لسلوك المواطنة التنظيمية بمدينة بسكرة.

يقصد به مجموعة الأعمال والأنشطة الإختيارية والتطوعية التي يمارسها الأساتذة في مجال العمل المدرسي، والتي تتعدى الأدوار الوظيفية الرسمية المطلوب منهم ادائها، دون ان ينتظروا الحصول على أية مكافأة مادية او معنوية في مقابل قيامهم بهذه الأعمال.

ويقوم سلوك المواطنة على أساس خمسة أبعاد رئيسة هي: الإيثار، الكرم، الروح الرياضية، الالتزام العام(وعى الضمير)، السلوك الحضاري.

والباحثة إذ تأمل منكم التكرم بتحكيم هذه الإستبانه، وتتقدم لكم بجزيل الشكر والتقدير على وقتكم الثمين الذي ستمنحونه لها، وعظيم الامتنان لما تبدونه من رؤى ومقترحات لخدمة هذا البحث العلمي

علما انه تم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما)

شاكرة لكم كريم التعاون والله يحفظكم

الأستاذ المشرف: رابحي إسماعيل

الطالبة: مباركي نجاح

## أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

**أولاً: الإيثار:** يقصد به سلوك إختياري يقوم به الأستاذ لمساعدة زملائه الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، ومساعدتهم في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل.

**ويقصد بالإيثار:**

رقم البند	عبارات البند	التحكيم		
		يقيس	لا يقيس	إعادة الصياغة
1	أساعد زملائي الذين لديهم حجم ساعي كبير			
2	أقوم بإداء عمل زملائي عند الحاجة (كالغياب، الاستئذان)			
3	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك			
4	أستقطع زمناً إضافياً خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات الاساتذة الآخرين			
5	أخصص معظم وقت فراغي أثناء الدوام الرسمي لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل			
6	ألتطوع لتقديم نشاطات إضافية للتالميذ في غير اوقات العمل الرسمي			

**ثانياً: الكرم:** يقصد به رغبة الأستاذ في إحترام خصوصية الزملاء ومنع وقوع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل، عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية.

رقم البند	عبارات البند	التحكيم		
		يقيس	لا يقيس	إعادة الصياغة
7	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على اداء اعمالهم			
8	ألتجنب إيذاء أو جرح مشاعر زملائي في العمل			
9	أحترم خصوصية زملائي الآخرين			
10	أهتم بحقوق زملائي الوظيفية			

				11	أشاور مع الزملاء الآخرين عند إتخاذي إجراء أو قرار قد يؤثر عليهم
				12	أسهم في حل الخلافات وسوء التفاهم بين العاملين في المدرسة

**ثالثا: الروح الرياضية:** تتمثل في مدى مساهمة الأستاذ في التسامح والصبر على الإساءات التي يتعرض لها بالإضافة إلى إستعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تذمر.

التحكيم				رقم البند	عبارات البند
التعديل المقترح	اعادة الصياغة	لا يقيس	يقيس		
				13	أتجنب استهلاك زمن طويل في الشكوى من ابسط مشكلات العمل
				14	اتجنب اعطاء المشكلات التي واجهها اكبر من حجمها
				15	اتجنب تصيد اخطاء الغمليين في المدرسة
				16	اتقبل النقد بصدر رحب
				17	اتسامح عن اية اساءة شخصية،واتجنب لوم الاخرين
				18	اظهر الاحترام والمجاملة لزملائي حتى في اوقات التوتر الشخصي او المهني

**رابعا) الالتزام العام (وعي الضمير):** ويقصد به مدى حرص الأستاذ على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة والإسراع في إنجاز المهام الموكلة إليه، وإحترام قواعد وإجراءات وقوانين المؤسسة.

التحكيم				رقم البند	عبارات البند
التعديل المقترح	اعادة الصياغة	لا يقيس	يقيس		
				19	اواظب على قضاء معظم ساعات العمل في اداء واجبات العمل
				20	التزم بمواعيد العمل المحددة (كالحضور المبكر، دخول الحصص، تسليم الاعمال في مواعيدها...)

				احرص على عدم الغياب،حتى عندما تكون هناك اسباب مقنعة للغياب(كقطع الاجازة المرضية،...)	21
				انفذ توجيهات وتوصيات رؤسائي في العمل(المدير،المشرف)	22
				انقيد بالانظمة والتعليمات المدرسية،حتى في الوقت الذي لا توجد فيه رقابة ادارية علي	23
				اكمل واجباتي الوظيفية بعناية فائقة دون اخطاء	24

**خامسا) السلوك الحضاري:** يقصد به رغبة الأستاذ في المشاركة في القيام بإدارة أمور المؤسسة والإهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الندوات والإجتماعات، وقراءة مذكرات المؤسسة وإعلاناتها وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة.

التحكيم				عبارات البند	رقم البند
التعديل المقترح	اعادة الصياغة	لا يقيس	يقيس		
				احرص على متابعة كل أنشطة المدرسة وإعلاناتها باهتمام بالغ	25
				اواظب على حضور اللقاءات والندوات والاجتماعات التي تعقدها المدرسة او الادارة التعليمية	26
				اقدم العديد من الاقتراحات لتطوير طرق العمل بالمدرسة	27
				ابذل قصارى جهدي لتعليم نفسي وتحسين مهاراتي،حتى لو على نفقتي الخاصة	28
				ادافع عن سمعة مدرستي عندما ينتقدها الآخرون	29
				ابذل جهدا اضافيا لتحسين صورة المدرسة امام الآخرين	30
				التزم بالعادات والمعايير الاجتماعية (كالمظهر العام، احترام الكبير،عدم التدخين في المدرسة،...)	31

قائمة الأساتذة المحكمين (جامعة محمد خيضر - بسكرة -)

الرقم	إسم ولقب الأستاذ	التخصص
01	جوادي يوسف	علم النفس العمل والتنظيم
02	قشي إلهام	علم النفس العمل والتنظيم
03	سايجي سليمة	علم النفس المدرسي
04	ساعد صباح	علم النفس التربوي
05	بومعروف نسيمة	علم النفس الإجتماعي

ملحق رقم (03)

البنود المعدلة

رقم البند	البند قبل التعديل	البند بعد التعديل
04	استقطع زمنا إضافيا خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات الأساتذة الآخرين	أخصص زمنا إضافيا خارج الزمن الرسمي لتلبية احتياجات الأساتذة الآخرين
11	أتشاور مع الزملاء الآخرين عند إتخاذي إجراء أو قرار قد يؤثر عليهم	أتشاور مع زملائي الذين قد يتأثرون بقرارات العمل التي أتخذها
14	أتجنب إعطاء المشكلات التي أواجهها أكبر من حجمها	أتجنب إعطاء أهمية كبيرة للمشكلات التي أواجهها

17	أتسامح عن أي إساءة شخصية ، وأتجنب لوم الآخرين	أتسامح مع الإساءات التربوية إليّ، وأتجنب لوم الآخرين
18	أظهر الإحترام والمجاملة لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني	أظهر المجاملة لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي او المهني
25	أحرص على متابعة كا أنشطة المتوسطة وإعلاناتها بإهتمام بالغ	أحرص على متابعة كل أنشطة المتوسطة بإهتمام بالغ، وأطلع على كل إعلاناتها
28	أبذل قصارى جهدي لتعليم نفسي وتحسين مهارتي،حتى لو على نفقتي الخاصة	أبذل قصارى جهدي لتكوين ذاتي وتحسين مهارتي،حتى لو على نفقتي الخاصة

### البنود المحذوفة:

رقم البند	المحور	صيغة البند
02	الإيثار	أقوم بأداء عمل زملائي عند الحاجة (كالغياب، الإستئذان)
03	الإيثار	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك
08	الكرم	أتجنب إيذاء أو جرح مشاعر زملائي في العمل
12	الكرم	أسهم في حل الخلافات وسوء التفاهم بين العاملين في المدرسة
15	الروح الرياضية	أتجنب تصيد أخطاء الأساتذة في المدرسة
16	الروح الرياضية	أقبل النقد بصدق رحب
21	الإلتزام العام(وعي الضمير)	أحرص على عدم الغياب، حتى عندما تكون هناك أسباب مقنعة للغياب(كقطع الإجازة المرضية،....)
24	الإلتزام العام(وعي الضمير)	أكمل واجباتي الوظيفية بعناية فائقة دون أخطاء
27	السلوك الحضاري	أقدم العديد من الإقتراحات لتطوير طرق العمل بالمدرسة
30	السلوك الحضاري	أبذل جهدا إضافيا لتحسين صورة المدرسة أمام الآخرين
31	السلوك الحضاري	ألتزم بالعبادات والمعايير الإجتماعية(كالمظهر العام،إحترام الكبير،عدم التدخين في المدرسة،....)



ملحق رقم (04) الإستبيان النهائي للدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص علم النفس العمل و التنظيم

إستبانة بحث بعنوان :

## سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم المتوسط

في إطار الإعداد لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم، نقدم لكم هذه الإستبانة تحتوي على مجموعة من العبارات لذلك نلتمس منكم التعاون لإتمام هذه الدراسة ميدانيا، وهذا من خلال حرصكم على ملأ هذه الإستبانة بكل موضوعية

وأحيطكم علما انها لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط، وشكرا على حسن تعاونكم معنا ولكم منا فائق الإحترام والتقدير.

البيانات الشخصية:

الجنس :  ذكر  أنثى

سنوات الخبرة : اقل من 5 سنوات  من 5-15 سنة  16 سنة فما فوق

المؤهل العلمي: بكالوريا  ليسانس  ماستر  ماجستير

### سلوك المواطنة التنظيمية

درجة الموافقة					إلى أي مدى توافق على العبارات التالية يرجى وضع إشارة (x) في مربع الخيار الذي يناسبك
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
					1 أساعد زملائي الذين لديهم حجم ساعي كبير
					2 أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء أعمالهم

					3	أتجنب إستهلاك زمن طويل في الشكوى من أبسط مشكلات العمل
					4	أوظب على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل
					5	أحرص على متابعة كل أنشطة المتوسطة بإهتمام بالغ، وأطلع على كل إعلاناتها
					6	أخصص معظم وقت فراغي أثناء الدوام الرسمي لمساعدة الآخرين الذين لديهم مشكلات متعلقة بالعمل
					7	أحترم خصوصية زملائي الآخرين
					8	أتجنب إعطاء أهمية كبيرة للمشكلات التي أواجهها
					9	الترم بمواعيد العمل المحدد (كالحضور المبكر، دخول الحصص، تسليم الأعمال في موعدها....)
					10	أوظب على حضور اللقاءات والندوات والإجتماعات التي تعقدها المدرسة
					11	أخصص زمنا إضافيا خارج الزمن الرسمي لتلبية إحتياجات الأساتذة الآخرين
					12	أهتم بحقوق زملائي الوظيفية
					13	أتسامح مع الإساءات التربوية إليّ، وأتجنب لوم الآخرين
					14	أنفذ توجيهات وتوصيات رؤسائي في العمل (المدير، المشرف)
					15	أبذل قصارى جهدي لتكوين نفسي وتحسين مهاراتي ، حتى لو على نفقتي الخاصة
					16	أتطوع لتقديم نشاطات إضافية للتلاميذ في غير أوقات العمل الرسمي
					17	أتشاور مع زملائي الذين قد يتأثرون بقرارات العمل التي أتخذها
					18	أظهر المجاملة لزملائي حتى في أوقات التوتر الشخصي أو المهني
					19	أتقيد بالأنظمة والتعليمات المدرسية، حتى في الوقت الذي لا توجد فيه رقابة إدارية عليّ
					20	أدافع عن سمعة مدرستي عندما ينتقدها الآخرين

## ملحق (05) الجداول الإحصائية

الثبات بطريقة التجزئة النصفية

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,518
		N of Items	10 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,695
		N of Items	10 <sup>b</sup>
	Total N of Items		20
Correlation Between Forms			,717
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,835
	Unequal Length		,835
Guttman Split-Half Coefficient			,829

a. The items are: VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036, VAR00037, VAR00038, VAR00039.

b. The items are: VAR00040, VAR00041, VAR00042, VAR00043, VAR00044, VAR00045, VAR00046, VAR00047, VAR00048, VAR00049.

الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	20

نتائج الفروق تبعا للجنس

### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00006	Equal variances assumed	,210	,649	1,801	52	,078	4,16667	2,31396	-8,80998	,47664
	Equal variances not assumed			1,697	29,297	,100	4,16667	2,45541	-9,18633	,85299

نتائج الفروق تبعا لسنوات الخبرة

## ANOVA

VAR00006					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	106,331	2	53,165	,787	,460
Within Groups	3443,169	51	67,513		
Total	3549,500	53			

نتائج الفروق تبعا للمؤهل العلمي

## ANOVA

VAR00006					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	313,953	3	104,651	1,617	,197
Within Groups	3235,547	50	64,711		
Total	3549,500	53			