

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

عنوان المذكرة

دور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى
اطارات شركة

Pharma Invest

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم
و تسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

د. بومعراف نسيم

إعداد الطالب:

بوزيزة حمزة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
مشرفا ومقرا			د. بومعراف نسيم
رئيسا			
مناقشا			

السنة الجامعية: 2020 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ لِعِبَادِي

فَسِيْرِي اللّٰهُمَّ عَلَيْكُمْ وَرَسُوْلِيْ وَالْمُؤْمِنُوْنَ

شكر و تقدير

ربما أوزمني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني
برحمتك في عبادك الصالحين

أتقدم بجزيل شكري ومظيم امتناني إلى أستاذتي الفاضلة "الدكتورة" بومعروف نسيمه علي
المجمود الكبير الذي بذلته معي وعلى نطاقها القيمة طيلة إشرافها علي العمل فلما كل
التقدير والاحترام وأسأل الله لما دواما الصحة والعافية.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة علم النفس العمل و التنظيم وأعضاء لجنة المناقشة علي
تعبت عناء قراءتهم هذه المذكرة

وإلى كل من قدم يد المساعدة لإنجاز هذا العمل المتواضع

وإلى كل زملائي وزميلاتي دةمة ماستر 2 علم النفس العمل و التنظيم و تسبير الموارد
البشرية

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين
أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما عز وجل...: "وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل
ربي رحمهما كما ربياني صغيراً".

إلى من تاهت الكلمات والحروف في وصفها، ويعجز القلم عن كتابة أي شيء عنها، وفي
حلاتها كما كثرت من الدعوات، والتي كانت سندا في حياتي ونصرتني بعطفها إلى منبع
الحنان، وهي التي مشيت في عروق دمي، قلبي ينبض بها، إلى ست العبايب.

"أمي الغالية أدام الله عليهما صحتها ورعاها".

"إلى أبي الغالي رحمة الله عليه و أسكنه فسيح جنانه "

"و قل رب ارحمهما كما ربياني صغيراً "

إلى كل الأهل والأحباب.

إلى أطي رفقاء الدرب: " اخي محمد و بلال و رشيد " ..

و لا انسى بخصوص الذكر زوجة عمي الغالية

إلى كل الأصدقاء اللذين عرفتهم في حياتي .

إلى جميع الأساتذة الذين ساعدوني في مشواري الدراسي

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعم هذه الورقة

الفهرس

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان	الرقم
	شكر و تقدير	
	الاهداء	
	قائمة الجداول	
	قائمة الاشكال	
l-١	مقدمة	
	الجانب النظري	
	الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للدراسة	
6	اشكالية الدراسة :.....	1
9	فرضيات الدراسة:	2
10	مبررات اختيار الدراسة:	3
10	اهمية الدراسة :	4
10	اهداف الدراسة :	5
11	الدراسات السابقة و المشابهة:.....	6
11	الدراسات التي تناولت الانتماء التنظيمي:.....	1-6
17	الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية :.....	2-6
23	التعقيب على الدراسات السابقة:.....	3-6
24	تحديد المفاهيم :	7
	الفصل الثاني: الانتماء المهني	
28	تمهيد:	
29	مفهوم الانتماء المهني.....	1
30	أهمية الانتماء المهني.....	2
	مميزات الانتماء المهني.....	3
31	أبعاد الانتماء المهني.....	4

31الانتماء الاستمراري	1-4
32الإلتزام الوجداني	2-4
33الإلتزام المعياري	3-4
34العوامل المؤثرة في مستوى الإلتزام المهني	5
34العوامل الشخصية للفرد	1-5
35العوامل التنظيمية	2-5
36العوامل الادارية	3-5
36مظاهر عدم الإلتزام المهني	6
37أنماط الإلتزام المهني	7
38	الحاجات التي تعمل على زيادة الإلتزام المهني لدى الموظفين :	8
38 الإهتمام بتحسين المناخ التنظيمي :	1-8
39 المساعدة في اشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم: ...	2-8
39 زيادة اشراك العاملين في التنظيم :	3-8
40 العمل على ايجاد نظام مناسب من الحوافز :	4-8
40 وضوح الأهداف وتحديد الأدوار :	5-8
40 العمل على بناء ثقافة مؤسسية	6-8
40 النماذج المفسرة للإلتزام التنظيمي :	9
41 نموذج ستيرز	1-9
42 نموذج أنجل وبيري	2-9
43 قياس الإلتزام المهني :	10
43 مقياس بورتر وزملائه :	1-10
43 مقياس تورتن :	2-10
43 مقياس مارش وما نري	3-10
44 مقياس جوش وزملائه :	4-10
44 تأثير الإلتزام على معنوية العاملين :	11
45 خلاصة	
..... الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية :		

47	تمهيد	
48	مفهوم المواطنة:	1
49	نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :	2
49	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:	3
53	علاقة سلوك المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم.....	4
53	المناخ التنظيمي.....	1-4
54	الروح المعنوية	2-4
54	العدالة التنظيمية	3-4
55	الالتزام التنظيمي	4-4
55	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	5
57	خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.....	6
58	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية.....	7
61	محددات سلوك المواطنة التنظيمية.....	8
61	الرضى الوظيفي.....	1-8
62	العدالة التنظيمية.....	2-8
62	القيادة الادارية.....	3-8
62	عمر الموظف.....	4-8
62	الدوافع الذاتية.....	5-8
63	انماط سلوك المواطنة التنظيمية.....	9
36	سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل.....	1-9
64	سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد الأشخاص بعينهم.....	2-9
65	مداخل سلوك المواطنة التنظيمية.....	10
66	النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية.....	11
66	نظرية التبادل الاجتماعي.....	1-11
67	نظرية التعاون.....	2-11
69	أثار سلوك المواطنة التنظيمية.....	12
71	خلاصة.....	
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة		

74	تمهيد	
75	حدود الدراسة :	-1
75	الحدود المكانية:	-1-1
76	الحدود البشرية:	-2-1
76	الحدود الزمنية:	- 3-1
76	الدراسة الاستطلاعية :	-2
83	منهج الدراسة :	-3
83	مجتمع الدراسة :	-4
84	عينة الدراسة :	-5
85	مواصفات العينة :	1-5
89	اداة الدراسة :	-6
89	البناء :	1-6
91	الضبط (الخصائص السيكمترية للصدق والثبات).....	- 2-6
91	الصدق :	1-2-6
92	صدق المحكمين :	-1-1-2-6
96	الصدق الاحصائي :	2-1-2-6
104	الصدق البنائي :	- 3-1-2-6
105	- الصدق الذاتي:	4-1-2-6
105	الثبات : (الفا كرونباخ):	2-2-6
106	اختبار التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الاحصائي :	-7
109	الاسلوب الاحصائي المستخدم :	-8
111	خلاصة :	
الفصل الخامس : عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة		
113	تمهيد.....	
113	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الدراسة:.....	
114	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الاولى :	1
115	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية :	2
117	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :	3

121	عرض مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :.....	4
126	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الخامسة :.....	5
128	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية السادسة :.....	6
131	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية السابعة :.....	7
133	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثامنة :.....	8
135	عرض و مناقشة وتحليل نتائج الفرضية العامة :.....	9
113	النتائج العامة للدراسة :.....	/2
137 خاتمة عامة	
138 صعوبات الدراسة	
138 التوصيات	
140 قائمة المراجع	
148 الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم
23	يمثل اوجه التشابه و الاختلاف للدراسات السابقة مع الدراسة الحالية	01
36	يمثل العوامل المؤثرة في الانتماء المهني	02
59	يمثل ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	03
64	يمثل أنماط سلوكيات المواطنة التنظيمية	04
66	يمثل مداخل سلوك المواطنة التنظيمية	05
77	يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الجنس	06
78	يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب السن	07
79	يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية	08
81	يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال الاول	09
82	يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال الرابع	10
82	يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال الخامس	11
83	يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال السادس	12
84	يمثل مجتمع الدراسة	13
85	يمثل عينة الدراسة الاصلية	14
86	يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير "الجنس"	15
87	يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير "السن"	16
88	يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير "الحالة المدنية"	17
89	يمثل الاوزان او الدرجات لمقياس ليكرت الخماسي	18
90	يمثل مجال الاتجاه حسب مقياس ليكرت	19
91	يوضح ارقام البنود الاستبيان	20
92	يمثل قائمة الاساتذة المحكمين	21
93	يشمل بنود الاستبيان قبل وبعد التعديل	22

94	يوضح صدق المحكمين استبيان الانتماء	23
95	يوضح صدق المحكمين استبيان سلوك المواطنة التنظيمية	24
97	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الاول	25
98	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الثاني	26
99	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الثالث	27
100	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الرابع	28
100	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الخامس	29
101	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال السادس	30
102	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال السابع	31
103	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الثامن	32
104	يمثل معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان و الدرجة الكلية	33
105	يمثل الصدق الذاتي	34
106	يمثل معامل الفا كرونباخ	35
107	يمثل معادلة (SKWNESS) للالتواء	36
108	يمثل الاستقلالية	37
113	يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية.	38
114	يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء المستمر و سلوك المواطنة التنظيمية	39
115	يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء المعياري و سلوك المواطنة التنظيمية	40
117	يمثل مستوى الانتماء المهني لدى موظفي مؤسسة Pharma Invest	41
122	يمثل مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة Pharma Invest	42
126	يمثل نتيجة اختبار ليفن لتجانس التباين حسب الجنس	43
127	يمثل نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام الانتماء المهني حسب متغير الجنس	44
129	يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الخطأ المعياري لاستجابات العينة حول محور الانتماء المهني تبعا لمتغير الحالة المدنية	45

129	يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير الانتماء المهني حسب الحالة المدنية	46
131	يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الخطأ المعياري لاستجابات العينة حول محور الانتماء المهني تبعا لمتغير السن	47
132	يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير الانتماء المهني حسب السن	48
133	يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية	49

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم
26	يمثل نموذج الدراسة الحالية	01
31	يمثل ابعاد الانتماء المهني	02
41	يمثل نموذج ستيروز	03
75	يمثل موقع المؤسسة " Pharma Invest "	04
78	يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الجنس	05
79	يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب السن	06
81	يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية	07
84	يمثل معطيات و طريقة حساب حجم العينة حسب معادلة ريتشارد جيجر	08
86	يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الجنس	09
87	يمثل وصف متغير الدراسة بحسب السن	10
88	يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الحالة المدنية	11

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق	الملحق رقم
الاستبيان	1
صدق الاتساق الداخلي للمحور الاول	2
صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني	3
صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث	4
صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع	5
الصدق البنائي	6
الثبات : الفا كرونباخ	7
نتيجة الفرضيات الارتباطية	8
نتيجة الفرضية الجزئية السادسة	9
نتيجة الفرضية الجزئية السابعة	10
نتيجة الفرضية الجزئية الثامنة	11
متوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة	12
تمثيل تخطيطي لهيكل تنظيمي لشركة " Pharma Invest "	13
اهداف المؤسسة	14
اسئلة المقابلة الاستطلاعية	15
الالتواء	16
المتوسطات الحسابية و الخطأ المعياري للمتوسط و الانحرافات	17
معاملات الارتباط (فرضيات البحث)	18

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم الكثير من التطورات المتسارعة في ظل احتدام التنافس بين المنظمات المختلفة التي تعمل ضمن البيئة المتغيرة مما يجعل المنظمات الى التركيز على الاساليب الاكثر نفعاً في تحقيق اهدافها ، ومما لا شك فيه أن تحقيق الاهداف مرتبط بمستوى اداء الافراد ،حيث ان الأداء يرتبط و يتأثر بسلوكيات المختلفة التي ينتهجها العاملون و التي تتكون بفعل العديد من العوامل المختلفة ، كان لزاماً على المنظمات أن تبقى دائمة في دراسة سلوكيات العاملين و العمل على تقويمها و توجيهها بما يخدم المنظمة .

وإن من أهم السلوكيات التي بدأت تركز عليها المنظمات هي سلوك الانتماء المهني الذي يعد من المواضيع النفسية و الاجتماعية القديمة في المنشأ و الحديثة في الاهتمام ، حيث بدأ بدراسته علماء الاجتماع باعتباره موضوعاً يحدد الحاجة الى الانتماء الاجتماعي للإنسان في جماعات مختلفة من بني جنسه تربطه بهم علاقات اجتماعية مختلفة و بمرور الزمن و مع تطور المجتمعات اكتسب مفهوم الانتماء أهمية كبرى في مجال الفكر الاداري ، حيث يشير الانتماء المهني إلى ذلك الموقف الإنساني الإيجابي، المتحصل بفعل إخلاص العاملين لمنظماتهم واستمرارية نشاطهم الفاعل فيها، والارتباط الوثيق ومداومة البقاء الناجح من خلالها .

ويعد موضوع الانتماء المهني مفتاحاً أساسياً في تحديد انسجام العمال مع منظماتهم ، فإذا كان هناك انتماء نحو المنظمة سيكون هناك استعداد كاف لتكريس كل الجهود في إنجاز المهام و السعي وراء البقاء في المنظمة و الاستمرار للعمل بها، اما الانتماء المهني المنخفض ستنبعه اثاراً سلبية و مكلفة على المنظمة كالتسرب الوظيفي و الغياب المتكرر . لذا صار الانتماء المهني مطلباً أساسياً لتحقيق الفعالية في الاداء و الكفاءة الانتاجية و مؤشراً دالاً عن نجاح المنظمات، إذ لا بد على المديرين أن يحرصوا كل الحرص على كسب انتماء العمال و تدعيمه لضرورة الاستمرار و التطور، و يكون لدى الفرد الرغبة في اعطاء جزء من وقته و جهده من أجل الاسهام في نجاح المنظمة و استمرارها و الاستعداد لبذل مجهود أكبر و القيام بأعمال تطوعية و تحمل مسؤوليات إضافية و هذا ما يطلق عليه سلوك المواطنة التنظيمية .

هذا الاخير يعتبر من أهم السلوكيات التي بدأت تركز عليها المنظمات ، و هو سلوك اختياري خارج نطاق الدور الرسمي من اجل خدمة المنظمة و تحقيق اهدافها دون الحصول على حوافز مقابل ذلك، إذ أصبح هذا السلوك مطلب أساسي لهذه المنظمات التي تحتاج الى تكاتف جهود العاملين بها، و بذل المزيد من الجهد و العطاء في أنشطتهم و أعمالهم بما يتعدى واجباتهم و حدود عملهم الرسمي في مناخ يعمل دائماً على خلق روح المبادرة و الابتكار.

و للإطلاع أكثر على موضوع " دور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية" لمؤسسة اقتصادية نحاول تقديم دراستنا من خلال جانبين ، جانب نظري وجانب ميداني، حيث تضمنت دراستنا هذه خمسة فصول جاءت كالتالي:

الفصل الاول : تناولنا فيه الاطار المفاهيمي للدراسة من خلال تحديد اشكالية الدراسة ، الفرضيات ،اهمية الدراسة ، اهداف الدراسة تحديد مفاهيم الدراسة المتمثلة في الانتماء المهني ، سلوك المواطنة التنظيمية ، اسباب اختيار الموضوع ، الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : خصصنا فيه الحديث عن الجانب النظري للانتماء المهني من خلال مفهومه، أهميته . مميزاته ، أبعاده ، العوامل المؤثرة في مستوى الانتماء المهني ، مظاهر عدم الإنتماء ، أنماط الانتماء المهني ، الحاجات التي تعمل على زيادة الانتماء المهني لدى الموظفين، النماذج المفسرة للانتماء المهني ، قياس الانتماء المهني ، تأثير الانتماء على معنوية العاملين، خلاصة .

الفصل الثالث : تناولنا فيه الجانب النظري لسلوك المواطنة التنظيمية ، من خلال مفهومه ، اهميته ، خصائصه ، أبعاده ، محدداته ، أنماطه و مداخله ، و أهم النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية .

الفصل الرابع : تتمحور حول الاجراءات المنهجية للدراسة من خلال التطرق الى أدوات جمع بيانات ، مجتمع الدراسة ، عينة الدراسة ، المنهج المستخدم ،الاساليب الاحصائية المستخدمة .

الفصل الخامس : تتمحور حول تفرغ و عرض البيانات و تحليلها و تفسيرها و ذلك للوصول الى اجابات حول فرضيات الدراسة قصد الوصول الى نتائج و توصيات .

المجلد الثاني النظري

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للدراسة

- 1/ اشكالية الدراسة
- 2/ فرضيات البحث
- 3/ مبررات اختيار الدراسة
- 4/ اهمية الدراسة
- 5/ اهداف الدراسة
- 6/ الدراسات السابقة
- 7/ المصطلحات المفاهيمية

1) إشكالية الدراسة:

يشهد المحيط الخارجي للمؤسسات في الوقت الراهن تحولات و تغيرات سريعة و كثيرة في مختلف المجالات ،الاقتصادية ،الاجتماعية و التكنولوجية و التي لها الأثر المباشر على الاقتصاد العالمي و الاقتصاد الداخلي للدول و المؤسسات ، مما يتطلب متابعة هذه التغيرات و فهمها بصفة دائمة و مستمرة .

والمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ليست بمنى عن كل هذه التحولات و التغيرات فالمؤسسة الجزائرية أصبحت اليوم تواجه عدة تحديات مرتبطة بتطوير المورد البشري اضافة الى التطورات التكنولوجية ، ما يفرض على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ضرورة التكيف مع هذه التحولات و أن تفرض وجودها ، من خلال تطبيق تقنيات و اساليب و سلوكيات ادارية حديثة لتضمن من خلالها احتلال مركز قوي في السوق و السعي لإرضاء كافة المتعاملين في المؤسسة من عمال و مساهمين و حكومة.

ومن أهم توجهات التنظيمات الحديثة لمنظمات الاعمال الاهتمام بسلوك الانتماء المهني والذي يعد صفة جماعية كما أنه صفة فردية على حد سواء، وهو ظاهرة نفسية كغيره من الظواهر التي لا تخضع للملاحظة المباشرة والتي تتبع من داخل الفرد، ويمكن الإحساس به من خلال آثاره ونتائجه، وهو شرط للجماعة العاملة معاً في عمل واحد مشترك والتي يرتبط أفرادها فيما بينهم بمجموعة من الأغراض المحددة الواضحة بحيث يشعر الأفراد داخل هذه الجماعة بأهمية هذه الأغراض وانسجامها وتكاملها وتوافقها مع أغراضه الخاصة، بالإضافة إلى شعور أفراد الجماعة بالثقة والاطمئنان إلى هذه الأغراض، وفي جماعة الزملاء في العمل والمتعاونين على تحقيق هذه الأغراض، وقد أفادت معظم الدراسات التي أجريت في مجال الانتماء المهني أن أكثر الأفراد انتماء لمؤسساتهم هم الذين تقل نسب غيابهم ويكون رضاهم الوظيفي في ازدياد مستمر .كما وأن نسبة الاضطرابات في العمل تكون قليلة، وعلى هذا الأساس فإن القدرة على الانجاز والإبداع تكون نتيجة ضرورية وحتمية لما سبق، وهو ما تسعى إليه معظم الدول والمؤسسات من خلال توفير المناخ والجو التنظيمي والمهني المناسب.

وبعد الانتماء المهني عاملا رئيسيا في نجاح المؤسسات، من خلال تأكيد الكثير من الباحثين ان زيادة الانتاج في المصانع اليابانية مقارنة مع المصانع الامريكية تعود في المقام الاول الى وجود مستوى عال من الانتماء المهني عند العاملين اليابانيين، اضافة الى ان الانتماء المهني يركز على الانتماء الوجداني، الانتماء المستمر، و الانتماء المعياري. و حتى تستطيع المنظمة ضمان سلوك المواطنة التنظيمية يجب عليها أن تحقق مستوى من الانتماء المهني الذي سينعكس حتما على بروز سلوك تطوعي اختياري بطبيعته وليس جزءا من متطلبات الدور الرئيسي للأفراد من اجل القيام بواجباتهم و هذا هو سلوك المواطنة التنظيمية .

فسلوك المواطنة التنظيمية يعبر عن تصرف الفرد التطوعي و الاختياري ، والذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي ، او ضمن التعليمات و عقد العمل ، او تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة ، والهادف الى تحقيق اهداف المنظمة و زيادة فعاليتها و كفاءتها (chien ;2004)، وهو من المفاهيم الادارية التي انتجها الفكر الاداري المعاصر مؤخرا و استحوذ على اهتمام الباحثين خاصة في الغرب ، حيث انه يعزز بشكل او بأخر من الاداء و الفعالية التنظيمية بالمؤسسات المعاصرة و يمكنها من التكيف و البقاء لمدة اطول.

(معمرى،2014:46)

وان الاهتمام بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية و العوامل المؤثرة فيه و المتأثرة به ، ليس وليد فراغ بل هو ناتج عن اهمية هذا السلوك و تأثيره في العديد من الجوانب التي تؤدي في النهاية الى تحسين الاداء الفردي و المؤسسي ، وادارة الوقت بشكل فعال ، و تحسين العلاقات التنظيمية و تنمية الابداع و الابتكار و تعزيز بقاء المنظمة و قدرتها على المنافسة و حمايتها من الاخطار

(محارمة، 2008:195)

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، فكلما كان

الفرد راضيا عن عمله وفخورا بانتمائه إلى المؤسسة، كلما كان قادرا على التكيف مع كل التغيرات الحاصلة وبالتالي قادرا على تقديم الأفضل.

و عموما فإن المواطنة التنظيمية هي سلوك ايجابي يرفع من كفاءة و فعالية المنظمة لذا كان لابد من توفير بيئة و ظروف ملائمة لنموه و تعزيزه ،وذلك من خلال التركيز على محدداته المتمثلة في الايثار، الكرم، الالتزام العام، الروح الرياضية ، و وعي الضمير.

وانطلاقا من كل الافكار السابقة، تأتي دراستنا لتربط العلاقة بين الانتماء المهني وسلوك المواطنة التنظيمية و معرفة كل من مستويات كل منهما في المؤسسة الاقتصادية وذلك من خلال التساؤل الرئيسي :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء المهني" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ؟

و يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء العاطفي" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء المستمر" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء المعياري" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ؟

- ما مستوى "الانتماء المهني" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ؟

- ما مستوى "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ؟

- هل توجد فروق في مستوى "الانتماء المهني" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest وفقا لبعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الحالة المدنية) ؟

(2) فرضيات الدراسة:

2-1. الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء المهني" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest

2-2. الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء العاطفي" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء المستمر" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين "الانتماء المعياري" و "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest

- مستوى "الانتماء المهني" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع .

- مستوى "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى "الانتماء المهني" لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى "الانتماء المهني" لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة المدنية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى "الانتماء المهني" لدى أفراد العينة تبعا لمتغير السن.

(3) أسباب اختيار الموضوع:

- الأهمية البالغة التي يكتسيها الموضوع كاستراتيجية حديثة في مجال التنظيم.
- يعتبر موضوع الدراسة من المواضيع الحديثة.
- القيمة العلمية للموضوع بما يحققه من اهداف ووظائف للعلم من الناحية النظرية وأيضاً للمؤسسة من الناحية العلمية.
- محاولة تدرب أكثر على اجراء البحث العلمي بشقيه النظري والميداني والاستعمال الأفضل لأدوات وتقنيات البحث.
- حداثة و قلة الدراسات حول الموضوع .

(4) اهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- توضيح العلاقة بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية للمؤسسة .
- موضوع الانتماء المهني من المواضيع التي شغلت اهتمام الباحثين، والدور الفعال الذي لعبته في تحقيق نجاح المؤسسات.
- سوف تساهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على مدى تطلع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لدور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية .
- قلة الدراسات التي تطرقت إلى موضوع الانتماء المهني، وخاصة تلك التي تدرس علاقة ودور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.

(5) أهداف الدراسة:

- بناء على تحديد المشكلة موضوع الدراسة وكل من الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، فإن الغرض من هذه الدراسة هو محاولة تحقيق ما يلي:
- التعرف على طبيعة العلاقة بين "الانتماء المهني" و " سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest".

- التعرف على طبيعة العلاقة بين "الانتماء العاطفي" و "سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest".
- التعرف على طبيعة العلاقة بين "الانتماء المستمر" و "سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest".
- التعرف على طبيعة العلاقة بين "الانتماء المعياري" و "سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest".
- التعرف على مستوى "الانتماء المهني" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest .
- التعرف على مستوى "سلوك المواطنة التنظيمية" لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest .
- التعرف على دلالة الفروق في مستوى "الانتماء المهني" لدى أفراد العينة وفقا لبعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الحالة المدنية).

6) الدراسات السابقة و المشابهة:

6-1. الدراسات التي تناولت الانتماء التنظيمي:

6-1-1. الدراسات المحلية:

- دراسة هريو دزاير (2005) : " النمط القيادي و علاقته بالولاء التنظيمي لدى الموظفين ، دراسة موظفي المؤسسة الناقلة للطاقة الكهربائية لسونلغاز " ، مذكرة ماجستير شعبة علم النفس الاجتماعي في التنظيم و التسيير عنابة.
- وقد تمحورت اهداف الدراسة على مايلي:

- الكشف عن النمط القيادي و علاقته بالولاء التنظيمي لدى موظفي المؤسسة الناقلة للطاقة الكهربائية لسونلغاز وحدة عنابة ، و قد طرحا الباحثة مجموعة من التساؤلات تدور حول طبيعة النمط القيادي السائد لدى عينة البحث و علاقة ذلك بالولاء التنظيمي لموظفي المؤسسة تبعا للمتغيرات الشخصية (السن ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ، مدة الخدمة)

و قد اعتمدت الباحثة في ذلك على مجموعة من الفرضيات و للتحقق من هذا الاخير ،تم الاعتماد على استبيان ضم (48) سؤال ،مقسم على ثلاثة محاور ،تبعاً لمتغيرات الدراسة و طبق على عينة مكونة (75) موظف من الجنسين ،والتي تمس كل من الاطارات و المشرفين و المنفذين .

و توصلت هذه الدراسة الى النتيجة التالية :

- وجود علاقة ايجابية بين النمط الديموقراطي و الولاء التنظيمي
- وجود علاقة سلبية بين النمط الاوتوقراطي و الولاء التنظيمي
- اما فيما يخص الفروقات بين المتغيرات الشخصية و الولاء التنظيمي فقد أسفرت النتائج على عدم وجود اختلافات و فروقات ذات دلالة احصائية بين الموظفين ما عدا متغير الجنس ،حيث دلت النتائج على عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين متغير الجنس ،والولاء التنظيمي لموظفي عينة البحث .

دراسة محمد نجيب عناصري (2012) : " علاقة الولاء التنظيمي بالضغط المهني و مركز التحكم و الدعم الاجتماعي لدى اساتذة التعليم العالي بجامعة الجزائر " ،دراسة تطبيقية على اساتذة التعليم العالي ، اطرحه دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، الجزائر

إذ هدفت الى الاجابة عن التساؤلات التالية :

- ما مستوى ممارسة الولاء التنظيمي لأساتذة التعليم العالي ؟
- ما طبيعة العلاقة بين الضغط المهني لدى اساتذة العليم العالي وولائهم للجامعة ؟
- و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي و تطبيق اداة الدراسة على عينة قوامها (267) استاذا من جامعات وسط الجزائر ،إذ توصلت الدراسة الى النتائج التالية :
- ان مستوى الولاء التنظيمي لدى اساتذة التعليم العالي عالية .
- لا توجد علاقة بين الضغط المهني و الولاء التنظيمي .

دراسة فايزة رويم (2012): " فعالية الاتصال الاداري في المؤسسة العامة و علاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للموظفين. مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة واقع الاتصال الاداري و علاقته بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي لدى العمال في ضوء بعض المتغيرات بمؤسسات مهنية مختلفة من مدينة ورقلة حيث تسعى هذه الدراسة الى الاجابة عن التساؤلات التالية :

- هل هناك اتصال اداري فعال من وجهة نظر العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة ؟
- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة ؟
- ما هو مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاتصال الاداري و الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاتصال الاداري و الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة ؟
- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة باختلاف المتغيرات التالية : (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ، المستوى الوظيفي ، الاقدمية المهنية)
- هل يختلف مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة باختلاف المتغيرات الشخصية التالية : (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ، المستوى الوظيفي ، الاقدمية المهنية)

و قد تم في هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي الاستكشافي لمعرفة مستوى كل من الاتصال الاداري و مستوى الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للعمال، بالإضافة الى الكشف عن الفروق في المتغيرات الشخصية الاساسية للدراسة ،حسب المتغيرات الوسيطية المعتمدة

،و قد طبقت الدراسة على عينة قوامها (1072) من العمال بالاعتماد في جمع البيانات على استبيان مصمم لقياس الاتصال الاداري و استبيان مصمم لقياس الرضا الوظيفي و اختبار الولاء التنظيمي لبورتر و زملائه و بعد المعالجة الاحصائية للنتائج باستخدام الاساليب الاحصائية spss تم التوصل الى النتائج التالية :

- هناك اتصال اداري فعال من وجهة نظر العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة.
- هناك مستوى مرتفع في الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة .
- هناك مستوى مرتفع في الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة .
- هناك علاقة ارتباطية ايجابية دالة احصائيا بين الاتصال و الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة .

- تختلف فعالية الاتصال الاداري من وجهة نظر العمال باختلاف المتغيرات التالية: (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ، المستوى الوظيفي ، فيما لا تختلف باختلاف متغير الاقدمية)

- - تختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة باختلاف المتغيرات التالية: (الجنس ، الاقدمية) ، فيما لا يختلف باختلاف المتغيرات التالية (السن ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ،المستوى الوظيفي)

- يختلف مستوى الولاء التنظيمي لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة باختلاف المتغيرات التالية: (المستوى الوظيفي ، الاقدمية) ، فيما لا يختلف باختلاف المتغيرات التالية (الجنس ،السن، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية)

"دراسة شافية حفيظ (2012): " مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية ، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، ورقلة، الجزائر.

وقد تمحورت اهداف الدراسة على مايلي :

- استكشاف مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة ورقلة ، و علاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية (الجنس ، الاقدمية ، المؤهل العلمي)

حيث استخدمت الباحثة المنهج الاستكشافي و تمثلت عينة الدراسة في 270 من كلا الجنسين في مؤسسات تربية مختلفة بمدينة ورقلة ،ولتحقيق اهداف الدراسة تمت الاستعانة بمقياس بورتر و زملائه لقياس مستوى الولاء التنظيمي و جاءت هذه الدراسة لتكشف عن مستوى الولاء التنظيمي و ذلك من خلال طرح مجموعة من التساؤلات و هي :

- ما مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الابتدائية حسب الجنس ، الاقدمية ، المؤهل العلمي ؟

توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الابتدائية حسب الجنس ، الاقدمية ، المؤهل العلمي

دراسة عبد القادر محمدي (2016): دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق الانتماء التنظيمي، دراسة ميدانية في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي -وكالة الجلفة (انموذجا) ، اطروحة دكتوراه علم الاجتماع التنظيم و العمل بسكرة.

وقد تمحورت اهداف الدراسة على ما يلي:

- محاولة الكشف عن مدى تأثير الانتماء التنظيمي بالديمقراطية التنظيمية .

و من خلال استخدام منهج الوصفي توصلت هذه الدراسة إلى النتيجة التالية :

- أن الديمقراطية التنظيمية تؤثر إيجابا على الانتماء التنظيمي لدى موظفي صندوق الضمان الاجتماعي بوكالة الجلفة.

6-1-2. الدراسات العربية :

دراسة محمد طه سلامه (2003): مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية ، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية فلسطين.

وقد تمحورت اهداف الدراسة على ما يلي:

- التعرف إلى درجة الانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية.
- تحديد علاقة المتغيرات التالية): الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والرتبة العلمية، والخبرة الإدارية، والجامعة، والمركز الوظيفي (بالانتماء المهني والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية.
- تحديد العلاقة بين الانتماء المهني والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية.

و من خلال استخدام منهج الوصفي توصلت هذه الدراسة إلى النتيجة التالية :

- وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية أي كلما زاد الرضا ازداد الانتماء المهني.
- وجود انتماء مهني كبير لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية حيث بلغت النسبة المئوية للانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية (78.6 %) أي حصلت على درجة مرتفعة.
- أظهرت النتائج أن متغير الجنس لا يؤثر على درجة الرضا الوظيفي والانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، بينما المتغيرات الأخرى كان لها أثر على درجة الانتماء المهني والرضا الوظيفي.

دراسة الاحمدي (2004) : " الولاء التنظيمي و علاقته بالخصائص الشخصية و الرغبة في ترك المنظمة " ، دراسة ميدانية بمستشفيات وزارة الصحة ، اطروحة دكتوراه في علم النفس الرياض السعودية

هدفت هذه الدراسة الى معرفة علاقة الولاء التنظيمي بالخصائص الشخصية لدى الممرضين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض السعودية ، و كذلك مدى رغبتهم في ترك العمل و المنظمة .

تكون مجتمع الدراسة من الممرضين و الممرضات العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض و البالغ عددهم 5236 ممرض من جنسيات مختلفة و قد تم اختيار عينة من 500 ممرض و ممرضة ، حيث تم اختيارهم من تسع مستشفيات بالطريقة العشوائية . و قد انتهت الدراسة الى النتائج التالية :

- وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى العاملين في التمريض في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض .
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي تعزى الى الحالة الاجتماعية بينما تم ايجاد فروق في الولاء التنظيمي تعزى الى السن و الجنس .
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين متغير الدخل الشهري و الولاء التنظيمي .
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين الرغبة في ترك العمل و الولاء التنظيمي .

6-2. الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية :

6-2-1. الدراسات المحلية:

دراسة لعور عاشور ،(2014) : " التمكين النفسي و تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية، سكيكة " ، مذكرة ماجستير في علم النفس تخصص سلوك تنظيمي، سطيف.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على التمكين النفسي و تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية ولاية سكيكدة، حيث افترض الباحث وجود تأثير للتمكين النفسي ،حسب أبعاد التمكين النفسي الاربعة (اهمية العمل ، الاستقلالية ، الكفاءة و التأثير في العمل)

و للتأكد من هذه الفرضيات اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، مع استعمال مقياسي - التمكين النفسي - سلوك المواطنة التنظيمية - كأداة رئيسية لجمع البيانات ،حيث تمثلت عينة الدراسة في (80) فردا من افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لولاية سكيكدة .

و توصل الباحث من خلال دراسته الى النتائج التالية :

- مستوى التمكين النفسي لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة مرتفع.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية مرتفع .
- يوجد تأثير لبعده أهمية العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة.
- يوجد تأثير لبعده الاستقلالية في العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة .
- يوجد تأثير لبعده الكفاءة الجدارة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة .
- يوجد تأثير لبعده التأثير في العمل على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة .
- التمكين النفسي يؤثر على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لسكيكدة .
- ليس هناك فروق بين افراد الحماية المدنية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن و سنوات الخدمة .

دراسة حياة الذهبي (2014): العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بوحدة البحث في الطاقات المتجددة ، رسالة ماجستير في علم النفس ، بأدرار

وقد تمحورت اهداف الدراسة على ما يلي:

- معرفة مستوى العدالة التنظيمية للمؤسسة الجزائرية .
- معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية .
- معرفة أثر العدالة التنظيمية على أثر سلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية .

و من خلال استخدام منهج الوصفي توصلت هذه الدراسة إلى النتيجة التالية :

- ان انخفاض مستوى العدالة التوزيعية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي الى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من قبل عمالها.
- ان انخفاض مستوى العدالة الاجرائية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي الى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية .
- لا توجد علاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية.

دراسة حبة وديعة (2017): العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية وقد تمحورت اهداف الدراسة على ما يلي:

- تحديد المفاهيم الأساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية كمفهوم حديث النشأة التأصيل.
- التراث النظري المرتبط بها والاستفادة منه مجددا لبحث سبل تطبيقها على أرض الواقع تماشيا مع البيئات التنظيمية المختلفة.
- التعرف على محركات سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية انطلاقا من المؤسسة محل الدراسة.

- محاولة توسيع نطاق مداركنا كباحثين في مجال علم اجتماع تنمية الموارد البشرية والاطلاع على آخر التوجهات الحديثة في التعاطي مع الموارد البشرية.
- محاولة تفسير ارتباط خصوصية المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال المؤسسة محل الدراسة ببعض محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية دون أخرى.
- ومن خلال استخدام منهج الوصفي توصلت هذه الدراسة إلى النتيجة التالية :
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعكس تأثير مجموعة من العوامل هي الجنس ،طبيعة الوظيفة ،الخبرة المهنية ،المستوى العلمي في العدالة التنظيمية والثقافة التنظيمية ،والولاء التنظيمي والتي تنعكس وتحدث تغييرات على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية ، إلا أن متغير السن شكل فارقا وأعطى دلالة معنوية ارتبطت بعامل الولاء التنظيمي على وجه الخصوص والذي تركز في الفئة العمرية من 05 سنة فما فوق، حيث اعتبرت أكثر الفئات العمرية ولاء مقارنة بباقي الفئات العمرية الأخرى.
- ترتبط الثقافة التنظيمية ارتباطا وثيقا بسلوكيات المواطنة التنظيمية .
- يرتبط تعدد انواع الولاء التنظيمي بتعدد السلوكيات الممارسة في المؤسسة .
- تؤثر عدة عوامل في سلوكيات المواطنة التنظيمية حسب كل منظمة وحسب طبيعة المناخ العام لها .

6-2-2. الدراسات العربية:

دراسة الخميس عبد الله (2001): علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، دراسة تطبيقية على الموظفين المدنيين العاملين في الإدارة الهندسية والإسكان بقوات الدفاع الجوي. رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة نايف للعلوم الامنية الرياض، السعودية

وقد تمحورت اهداف الدراسة على ما يلي:

- الكشف عن العلاقة بين خصائص الوظيفة الجوهرية الخمس المتمثلة في استقلالية الوظيفة ،تنوع المهارات في الوظيفة ،هوية الوظيفة، الشعور بأهمية الوظيفة ،التغذية الراجعة في الوظيفة ،و سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين خاصة ان خصائص الوظيفة من المتغيرات التي لم تحضر بنصيب كاف من الدراسة .

و من خلال استخدام منهج الوصفي توصلت هذه الدراسة إلى النتيجة التالية :

- هناك علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين خصائص الوظيفة وسلوكيات المواطنة التنظيمية .

دراسة احمد بن سالم العامري (2002): سلوك المواطنة في مستشفيات وزارة الصحة ، ، دراسة استطلاعية لآراء المديرين، مذكرة ماجستير جامعة الملك عبد العزيز، جدة السعودية

وقد تمحورت اهداف الدراسة على ما يلي:

- التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية و توضح اهميته للمنظمات الصحية و عن مستواه في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية .

و من خلال استخدام منهج الوصفي توصلت هذه الدراسة إلى النتيجة التالية :

- وجود مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية.

- وجود علاقات بين عمر المدير و رؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في ادارته.

- اظهرت الدراسة ان بعد الكياسة حظي بدرجة موافقة أكثر من الابعاد الاخرى في حين حظي بعد الروح الرياضية بأقل درجة .

- كشفت الدراسة من وجهة نظر المديرين بان الاجانب يتمتعون بسلوك المواطنة التنظيمية أكثر من العرب الوافدين ،في حين لا يوجد اختلاف بين السعوديين و كل العرب و الاجانب فيما يتعلق ببعدها الرياضية .

دراسة رياض ابا زيد (2009): " التمكين النفسي و أثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي ، مجلة النجاح للابحاث، الاردن

وقد تمحورت اهداف الدراسة على مايلي:

- الكشف عن مستوى التمكين النفسي و اثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الاردن ،

و لتحقيق أهداف البحث تم تبني استبانة مطورة (معيارية) و تعديلها لتناسب غاية الدراسة ، بلغ عدد الاستبانات المستلمة لغاية التحليل 328 استبانة و بنسبة 63.8 % من مجتمع الدراسة .

و توصل الباحث من خلال دراسته الى النتائج التالية :

- وجود درجة عالية من مستوى التمكين النفسي و سلوك المواطنة لدى العاملين ، كما تبين وجود أثر للتمكين النفسي في سلوك المواطنة و لم تظهر النتائج اية فروقات في اتجاهات العاملين تعزى لمتغيرات الشخصية .

دراسة بندر(2012): " اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية و الادارية ، الاردن " ،

وقد تمحورت اهداف الدراسة على مايلي:

- تحليل اثر احساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الاردن ، و افترضت الدراسة وجود اثر ايجابي بين العدالة التنظيمية الممثلة بأبعادها التالية (العدالة التوزيعية - الاجرائية - التعاملية) على سلوك المواطنة التنظيمية و ابعادها التالية (الايثار - الروح الرياضية - السلوك الحضاري - وعي الضمير) حيث تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات و تحقيق اهدافها و فرضياتها .

و توصل الباحث من خلال دراسته الى النتائج التالية :

- احساس العاملين بالعدالة التنظيمية و بجميع ابعادها جاء فوق المتوسط بينما اظهرت النتائج ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية بجميع ابعادها لدى عينة الدراسة . كما بينت الدراسة

ان هناك اثر ايجابي لادراك الموظفين للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية و على جميع ابعادها كما بينت النتائج ان احساس العاملين بالعدالة الاجرائية له الدور الاكبر في التأثير على سلوك المواطنة التنظيمية مقارنة مع الابعاد الاخرى للعدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية و العدالة التعاملية) .

6-3- . التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا * دور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية * و البالغ عددها 14 دراسة ، علما انه لا توجد أي دراسة تناولت العلاقة بين المتغيرين في حدود علم الطالب، الأمر الذي جعله ينتقي جميع الدراسات التي خدمت الموضوع كل متغير على حدى وتم الاستفادة منها فعليا.

و قد تم عرضها وفق تدرج زمني من الأقدم إلى الأحدث، و كانت أحدث هذه الدراسات قد أجريت سنة 2017 وأقدمها سنة 2001، والتي تناولت دراسات متعلقة بالانتماء المهني و دراسات متعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية حيث قمنا بتلخيصها في جدول للتوضيح اكثر :

جدول رقم (01) يمثل اوجه التشابه و الاختلاف للدراسات السابقة مع الدراسة الحالية .

اوجه التشابه :	اوجه الاختلاف:
تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها فيمايلي :	تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية فيمايلي :
* في تناولها لموضوع الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية من الجانب النظري .	* عينة الدراسة : الدراسة الحالية تمثلت في صنف الاطارات
* استخدام نفس المنهج : المنهج الوصفي .	* من حيث زمن الاجراء : (من 2001- الى 2017) .
* من حيث بيئة الدراسة : بعض	* من حيث التساؤل الرئيسي للبحث .
	* من حيث مكان الاجراء : مجمل الدراسات السابقة طبقت على المؤسسات

<p>العمومية ،اما الدراسة الحالية طبقت على مؤسسة خاصة .</p> <p>* من حيث الهدف : لم تركز الدراسات السابقة على الربط بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية .</p>	<p>الدراسات محلية (حياة الذهبي ، عبد القادر محمدي، هريو دزاير ، محمد نجيب عناصري ، فايزة رويم ، شافية حفيظ ،لعور عاشور ،حبة وديعة)</p> <p>* اداة الدراسة : جميع الدراسات اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبيان ماعدا دراسة شافيه حفيظ و لعور عاشور اعتمدا على مقياس</p>
---	---

*و قد لوحظ أن هذه الدراسات تعددت أهدافها و نتائجها و مهما كانت هذه النتائج إلا أن موضوع الانتماء المهني بحاجة إلى مزيد من الدراسات و التحليل و الإلمام بمختلف الأسباب التي ترسخ ثقافة الانتماء المهني في المؤسسات . التي تؤدي بدورها الى تجنب دوران العمل وبالتالي الزيادة في فعالية و اداء الموظفين و تحقيق اهداف المؤسسة .

استقنا من الدراسات السابقة في اثناء الجانب النظري لكل من الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية و كذا من النتائج و التوصيات الهامة التي توصلت اليها ، وفي تحديد المنهج المستخدم للدراسة، و في اختيار الاستبيان كأداة مناسبة للدراسة الحالية و بناء الخلفية النظرية للإطار النظري.

(7) تحديد المفاهيم: المواطنة التنظيمية و الانتماء المهني

اعتمد الطالب في تحديد ابعاد الانتماء المهني على ما أورده (allen et mayer ;1991) . وهي " الانتماء العاطفي(الوجداني) ، الانتماء المستمر (الحسابي) ، الانتماء المعياري (الاخلاقي) "

اما ما يتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية فقد تم الاعتماد على ما اورده (العامري) وهي " الإيثار ، الكرم، الالتزام العام، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري"

الانتماء المهني:

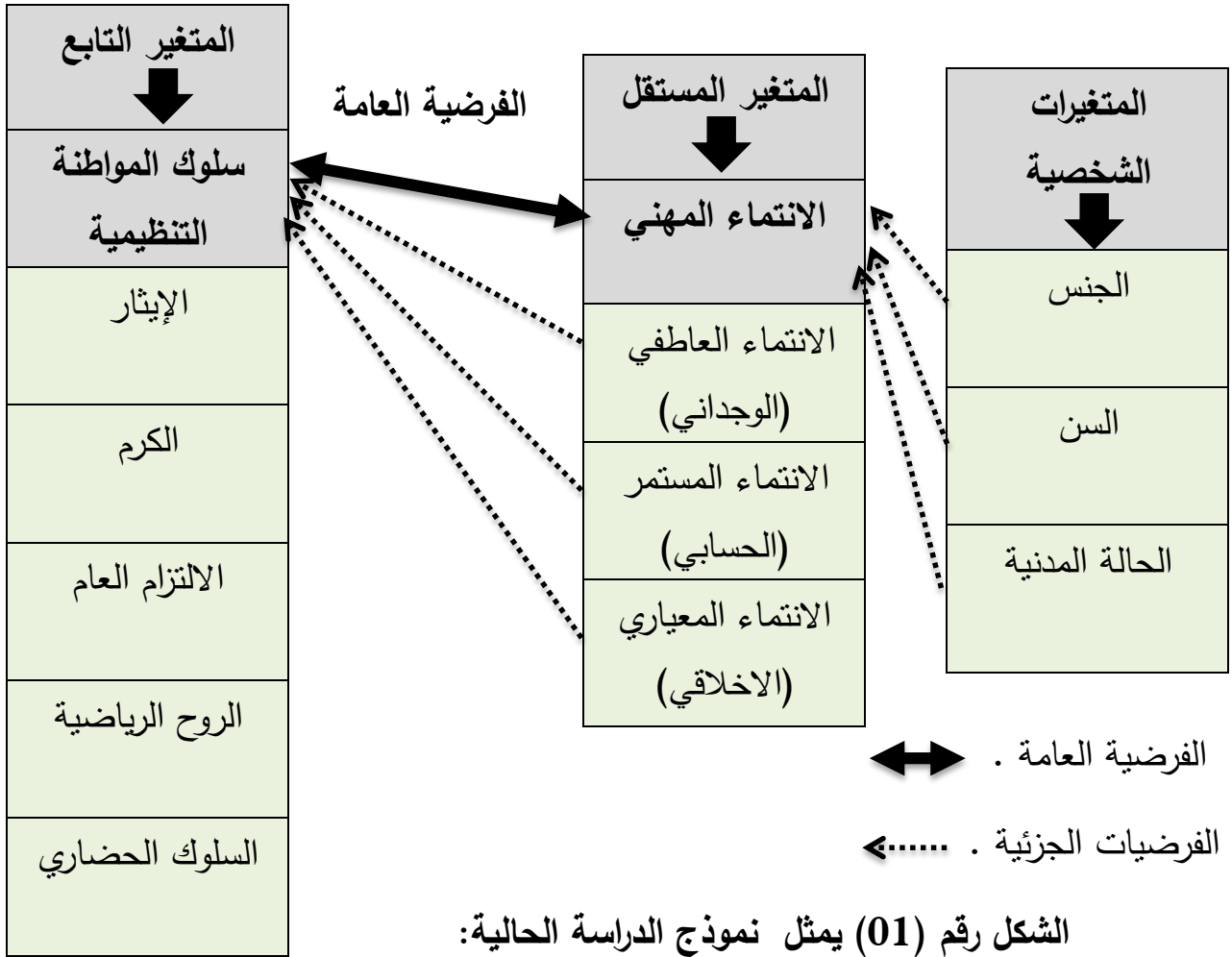
تعريف اجرائي:

هو مفهوم حديث يركز على الانتماء العاطفي الذي يعكس الرغبة في الانتماء الى المنظمة و التوحد مع هويتها ، كما يركز على الانتماء الاستمراري الذي يعكس الحاجة الى البقاء في المنظمة و الوعي بالتكاليف المرتبطة بترك هذه المنظمة، كما يركز أيضا على الانتماء المعياري الذي يعبر عن درجة احساس العامل من حيث التزامه بالنواحي الاخلاقية في المنظمة ، و ينبع هذا الاحساس من اقتناع العامل بقيم و معايير المنظمة التي يعمل فيها ، و مدى انسجامها مع قيمه و مبادئه.

سلوك المواطنة التنظيمية:

تعريف اجرائي:

- هي قدرة الفرد على تطبيق مجموعة من السلوكيات والميزات والذي سيعبر عنها من خلال:
- الايثار: ويقصد به ذلك السلوك الطوعي الذي يتخذ المساعدة في تأدية الوظائف داخل المنظمة دون الالتفات للحصول على مكافأة تحفيزية له جراء ذلك السلوك.
- الكرم: يشير إلى سلوك الفرد نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين بصفة رسمية او غير رسمية.
- الالتزام العام: مدى حرص الموظف على تعظيم استغلال وقت العمل، ومدى حرصه على الالتزام بقواعد وقوانين العمل.
- الروح الرياضية: مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنشأ في المنظمة بأسلوب بناء.
- السلوك الحضاري: يتضمن الأعمال التي تعكس روح الاهتمام والولاء للمنظمة ومصالحها.



المصدر : من اعداد الطالب .



الفصل الثاني: الانتماء المهني

تمهيد:

- 1- مفهوم الانتماء المهني
- 2- اهمية الانتماء المهني
- 3- مميزات الانتماء المهني
- 4- ابعاد الانتماء المهني
- 5- العوامل المؤثرة في الانتماء المهني
- 6- مظاهر عدم الانتماء المهني
- 7- انماط الانتماء المهني
- 8- الحاجات التي تعمل على زيادة الانتماء المهني
- 9- النماذج المفسرة للانتماء المهني
- 10- قياس الانتماء المهني
- 11- تأثير الانتماء المهني

خلاصة

تمهيد :

يعتبر الانتماء التنظيمي أحد المحاور الكبرى المهمة في عملية التنمية الادارية حيث يعد من الحاجات الانسانية الاساسية التي يسعى الانسان الى تحقيقها و يعد من القيم التنظيمية التي تحرص المنظمات على تحقيقها لما له من اثار ايجابية على الفرد و المنظمة مما يؤدي الى زيادة الاستقرار الوظيفي للعاملين و زيادة رضاهم الوظيفي و تحسين مستوى الانتاجية ، لأن الاهتمام بالموارد البشرية و رعايتهم و وضوح الحقوق و الواجبات و الاهتمام بالجوانب المعنوية لهم تؤدي الى ترسيخ الانتماء المهني لديهم ، و سيحاول الطالب في هذا الفصل بناء اطار نظري للانتماء المهني يدعم الدراسة من خلال التطرق لتعاريفه المختلفة و كل ما يتبعه من تأصيل نظري.

(1 مفهوم الانتماء المهني:

يدل مفهوم الانتماء في اللغة على الاندماج أو الرغبة أو الالتزام أو القبول أو الاستعداد والمحبة، ولقد كان لعلماء الاجتماع السابق في البحث في هذا المجال وذلك لنظرتهم إلى الإنسان بأنه كائن اجتماعي، يعيش مع الآخرين في مجتمع وتربطه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية تجاههم بالانتماء للمجتمع الذي يعيش فيه.

(عورتاني، 2003: 33)

من هنا ندرك أن الانتماء المهني هو جزء من الانتماء الاجتماعي العام الذي يتمثل في تنمية مشاعر الفرد نحو المجتمع الذي يعيش فيه، وبما يحويه من أفراد ومنظمات، وما يسود فيه من أفكار ومبادئ وقيم.

وقد عرف جريجرسون وستيوارت الانتماء المهني بأنه الرغبة في عدم ترك المنظمة بالرغم من وجود حوافز خارجية

(Stewart and Gregersen, 1992:45)

كما عرفه "كوري ورفاقه" (Curry et al :1986) بأنه مدى الالتفاف والتطابق من قبل العاملين مع التنظيم، وقالوا إن الفرد الذي يتمتع بمستوى عال من الانتماء والولاء تكون لديه نفس الصفات التي أوردها "بورتر" ورفاقه سنة 1974

كما وأظهر "لوثنانز" أن الانتماء المهني هو ذلك الموقف الإنساني الإيجابي، المتحصل بفعل إخلاص العاملين لمنظماتهم واستمرارية نشاطهم الفاعل فيها، والارتباط الوثيق ومداومة البقاء الناجح من خلالها.

(Stewart and Gregersen , 1992:48)

من هنا استنتج الطالب بأن الانتماء المهني هو عبارة عن الانسجام والإحساس الإيجابي المتكون عند الموظف إزاء منظمته الإدارية والالتزام بقيمها والإخلاص لأهدافها والارتباط معها، والحرص على عدم تركها والبقاء فيها من خلال بذل الجهد، والافتخار بمآثرها وخلق التوافق والتفاعل بين أهدافه وأهدافها.

(2) أهمية الانتماء المهني:

لخصت الدراسات و الابحاث الفوائد التي تجنيها المنظمة من الانتماء المهني و من اهميته مايلي :

- يعتبر احد المقومات الرئيسية و المؤثرة على خلق الابداع في المنظمة .
- الرغبة و الميل للبقاء في المنظمة مما يخفف الاثار التي تنتج على دوران العمل و التسرب الوظيفي .
- ان انخفاض الانتماء المهني لدى العاملين يحمل المنظمة مزيدا من التكاليف و يجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالاضطرابات و باللامبالاة في العمل و السرقة و التخريب، و الغيابات

(عاطف، 2009: 55)

ويشير ستيرز الى ان أكثر العاملين انتماء لمؤسساتهم هم الراضون عن عملهم ،و تقل نسبة غيابهم ،و لديهم روح معنوية عالية و نسبة انجاز و ابداع عالية

(ابوسمرة ،سلامة، 2013:06)

و نستنتج مما تم استعراضه ان الاهتمام بالانتماء المهني للعاملين في المؤسسة يعتبر من الاساسيات التي تساعد على تحقيق اهدافها .

(3) مميزات الانتماء المهني :

يعتبر "ماودي وسيرز" الانتماء المهني اتجاه يتعلق بحاجة يعبر من خلالها الإنسان عن نفسه لأنه جزء من منظمة معينة ملتزم بعضويتها وأهدافها وقيمها، وقد بينا أن الانتماء يتميز بوجود ثلاثة عوامل هي:

- ايمان قوي وقبول أهداف وقيم المؤسسة .
- رغبة في بذل جهد كبير لمصلحة المؤسسة .
- رغبة قوية للاحتفاظ بعضويته في المؤسسة

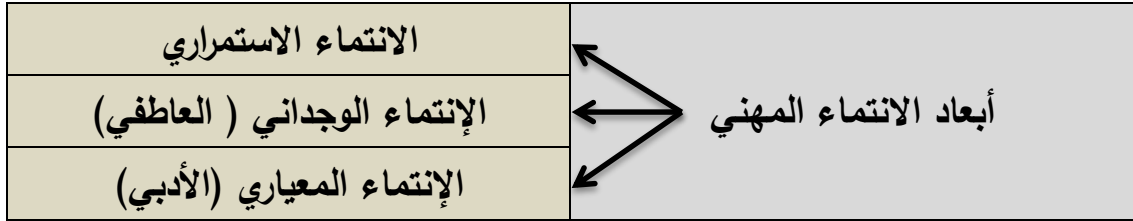
(ابو سمرة ،سلامة، 2013:08)

(4) أبعاد الانتماء المهني:

يقسم (allen et mayer ;1991)، الانتماء المهني الى ثلاثة أبعاد:

(احمد جودة ،2010:279)

و هي موضحة في الشكل التالي :



الشكل رقم (02) يمثل ابعاد الانتماء المهني :

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات السابقة

4-1. الانتماء الاستمراري:

يشير الانتماء الاستمراري الى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير.

(جيرالد،روبرت،2004:216)

كما عرف (moideenkutty et all :1998)، الانتماء الاستمراري على أنه يعكس الحاجة الى البقاء في المنظمة و الوعي بالتكاليف المرتبطة بترك هذه المنظمة.

(رفعت،2003:57)

و يتعلق الانتماء الاستمراري بتقييم الفرد للتكاليف المرتبطة بترك المنظمة ومنافع البقاء فيها. وهو الانتماء المترتب على تقدير الفرد للمزايا الوظيفية التي قد يفقدها عند تركه منظمته الحالية و انتقاله الى منظمة اخرى ، و ينطوي هذا الانتماء على بعدين فرعيين هما : التضحية الشخصية و نقص البدائل . أي أن الفرد يبقى في المنظمة لحاجته الى ذلك ، و يكون الجهد الذي يبذله محدودا ، و بالفرد الذي يضمن الاستمرار في المنظمة .

(عشوش،1996:845)

كما و يشير الانتماء الاستمراري الى وعي الفرد بتكاليف ترك المنظمة ، و التي تشمل بنودا عدة ،منها احتمال فقدان الراتب و الحوافز وفقدان بعض المزايا المتعلقة بطول فترة العمل في المنظمة .

و يعرف "عبد الحميد" الانتماء الاستمراري بأنه ما يدركه الفرد للتكاليف المترتبة عن تركه للمنظمة.

فالعاملون المرتبطون بمنظماتهم اعتمادا على الانتماء الاستمراري يبكون داخل المنظمة طالما هم في حاجة لذلك.

(الخليل، 2007:14)

4-2. الإنتماء الوجداني (العاطفي):

يشير الى قوة تطابق و التصاق الفرد مع منظمته و فيه يحافظ على بقائه في المنظمة لتوفر الرغبة و الاستعداد لديه .

كما يعتبر الانتماء العاطفي عن الارتباط الوجداني بالمنظمة و يتأثر بمدى ادراك العامل لخصائص عمله من استقلالية و تنوع في المهارات و علاقته بالمشرفين و كذلك درجة احساس العامل ببيئة المشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات .

(احمد جودة، 2008:281)

و عرف (moideenkutty et all :1998) ،الانتماء العاطفي بأنه يعكس الارتباط العاطفي بالمنظمة و الرغبة في الانتساب اليها و التوحد مع هويتها .

و يعبر الانتماء العاطفي عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة ، لأنه موافق على أهدافها و قيمها و يريد المشاركة في تحقيق تلك الاهداف .

كما ينظر عبد الحميد الى الانتماء العاطفي بأنه الارتباط العاطفي للعامل مع المنظمة ، و تطابقه معها ، و انغماسه فيها ، فالعاملون ذوو الانتماء العاطفي المرتفع يستمرون بالعمل في المنظمة لانهم يرغبون في ذلك و يحبونه .

(الخليل، 2007:14)

4-3. الإنتماء المعياري (الأدبي):

يشير الى احساس العاملين بالالتزام الادبي للبقاء في المنظمة اي أنهم يبقون لأنهم يشعرون أن هذا واجبهم .

(ايمن عشوش، 1996:56)

كما و يعبر الانتماء المعياري عن درجة احساس العامل من حيث التزامه بالنواحي الاخلاقية في المنظمة ، و ينبع هذا الاحساس من اقتناع العامل بقيم و معايير المنظمة التي يعمل فيها ، و مدى انسجامها مع قيمه و مبادئه.

(احمد جودة، 2010: 12)

كما و عرف (Hack et all :1992)، الانتماء المعياري بأنه احساس العاملين الادبي بالبقاء في المنظمة .

و هو ايضا مشاعر التعهد (الالتزام) بالاستمرار في العمل داخل المنظمة ، فالعاملون ذوي المستويات المرتفعة من الانتماء المعياري يبقون داخل المنظمة لأنهم يشعرون بأن من الواجب عليهم البقاء في المنظمة ، و لذلك يسميه البعض بالانتماء الادبي .

بالإضافة الى ما تقدم يتعلق الانتماء المعياري بالضغوط الداخلية لدى الفرد التي تقوده الى القيام بعمل يتوافق مع اهداف المنظمة و مصالحها.

(الفارس، 2011:77)

5) العوامل المؤثرة في مستوى الانتماء المهني :**5-1. العوامل الشخصية للفرد :**

يقصد بها الخصائص و الصفات الشخصية التي تميز فردا عن غيره ،وهذه المتغيرات قد يكون مصدرها الفرد او تكون مرتبطة بعمل الفرد في المنظمة ،و من هذه الصفات الفئات العمرية ،الجنس ،الحالة الاجتماعية ،وسنتدرك في هذا السياق المتغيرات التالية :

- **العمر:** العاملين لذوي الفئات الشابة أكثر انتماء لمنظماتهم ، الا ان الالتزام يكون مرتفعا بالنسبة للأفراد ذوي العمر المتقدم و سنوات الخبرة الاكثر .

(عاطف، 2009:283)

حيث توصلت دراسة قام بها المعيوف سنة 2002 و التي كانت بعنوان اثر المتغيرات الديموغرافية و التنظيمية على الولاء التنظيمي لدى موظفي قطاع العام السعودي و تحديد مدى وجود اختلافات احصائية في الولاء التنظيمي لدى المبحوثين تبعا لمتغيرات الشخصية و التنظيمية و من بين النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان مستوى الولاء يختلف جوهريا تبعا لاختلاف كل من المتغيرات الشخصية كالعمر ،المستوى التعليمي ، المهام الاشرافية . و ان مستوى الولاء التنظيمي يزداد مع العمر

(بن حفيظ، 2013:90)

- **الجنس :** ان دور الفرد و مساهمته في المنظمة و الموقع الوظيفي يختلف باختلاف جنسه ،ففي معظم الدراسات التي اجريت لقياس الانتماء المهني تبين انه يرتبط بعلاقة ايجابية مع جنس العاملين ، و أن الجنس العامل يحدد درجة ولائه لمنظمتة ،و أن العاملين الذكور أقل ولاء لمنظماتهم و أكثر تركا للعمل من العاملين الاناث

(عاطف، 2009:283)

- **الحالة الاجتماعية :** و يقصد بذلك إذا كان العامل متزوجا او عازبا و الحالة الاجتماعية لها قدرة في تحديد استقرار العاملين ،فإذا كان العامل متزوجا فانه تقع عليه مسؤوليات اسرية اجتماعية كبيرة ،و إن طبيعة العلاقات الاجتماعية و الاسرية اذا كانت ايجابية تؤدي الى

استقرار الفرد في عمله ،و بالتالي يزداد ولاؤه و انتمائه اتجاه منظمته ،و تزداد مع ذلك نيته في البقاء فيه و العكس صحيح.

(عاطف، 2009:284)

5-2. العوامل التنظيمية:

- الأجرور : المنظمات التي تمنح أجورا مناسبة هي أكثر المنظمات التي يتميز افرادها بمستوى عال من الانتماء المهني .

و تهتم هذه السياسة بتحديد القيمة و الاهمية بالنسبة لكل وظيفة ،و تحديد أجرها و تحديد درجات أجرية الوظائف ،كما تهتم هاته السياسات بادرة سليمة لنظام الاجور حتى يتم ضمان مقابل سليم القيم و الاهميات المختلفة للوظائف المختلفة .

- نمط القيادة : المنظمات التي تتميز بالتعامل الانساني و الادراك الواضح لمشاعر العاملين و الاهتمام بهم و معاملتهم بما يعزز مكانتهم الاجتماعية يتسم افرادها بمستوى عال من الانتماء التنظيمي .

و اشارت دراسة "عورتاني 2003" العلاقة بين الولاء و النمط القيادي لدى الاداريين في وزارة السلطة الفلسطينية ،كان هدفها معرفة طبيعة العلاقة بين الولاء المهني و النمط القيادي لدى الاداريين و كذلك من خلال التعرف على درجة الولاء المهني ،و كذلك التعرف على الانماط القيادية السائدة لدى الاداريين فكانت النتائج كالاتي :

- درجة الولاء المهني لدى الاداريين في وزارة السلطة الفلسطينية كانت مرتفعة جدا .

- وجود علاقة ايجابية بين النمط القيادي الديموقراطي و الولاء المهني

(ختام عبد الله ، 2005:73)

- المشاركة في اتخاذ القرارات : المنظمات التي تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات يتميز افرادها بمستوى عالي من الانتماء التنظيمي

وللمشاركة في عملية صنع القرارات اثرها في تنمية القيادات الادارية في المستويات الدنيا من التنظيم وتزيد من احساسهم بالمسؤولية وتفهمهم لأهداف التنظيم وتجعلهم اكثر استعداد لتقبل علاج المشكلات وتنفيذ القرارات التي اشتركوا في صنعها.

. كما تساعد المشاركة في اتخاذ القرارات على رفع الروح المعنوية لأفراد التنظيم وإشباع حاجة الإحترام وتأكيد الذات

(العزاوي، جواد، 2010:429)

3-5. العوامل الادارية :

الاحترام و التقدير : يدرك العاملون بأن الاحترام و التقدير هو معيار يؤثر على الانتماء التنظيمي لهذا يصعب الحصول على مستوى عالي من الانتماء المهني و الدافعية إذا لم يشعر العاملون بأنهم يعاملون بالاحترام و التقدير او لم يشعروا بانهم لم يقدروا من مشرفيهم.

(محمودي، 2004:49)

الجدول رقم (02) يمثل العوامل المؤثرة في الانتماء المهني

العوامل المؤثرة في مستوى الانتماء المهني		
العوامل الشخصية للفرد	العوامل التنظيمية	العوامل الادارية
العمر	الأجور	الاحترام و التقدير
الجنس	نمط القيادة	
الحالة الاجتماعية	المشاركة في اتخاذ القرارات	

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات السابقة .

6) مظاهر عدم الإنتماء المهني:

يرى الحرفة 1980 أن من مظاهر عدم الإنتماء في منظمات الأعمال المختلفة على العموم تتمثل في:

- ضعف الميل للعمل و الشعور باللامبالاة وعدم شعور الفرد بقيمة ذلك العمل وضعف الشعور بالاستقرار و الاطمئنان.
- ازدياد ظاهرة التغيب و التمارض وعدم إحترام مواعيد العمل وضعف علاقات الإحترام بين الرؤساء والمرؤوسين.

- تهاون القيادة الإدارية للمنظمة و إبتعادها عن العاملين وانخفاض الروح المعنوية بينهم (العزاوي، جواد، 2010:430).

إن هذه المظاهر من شأنها أن تؤثر على أداء العاملين و مما ينعكس على فاعلية صنع اتخاذ القرارات الإدارية و في تحقيق الأهداف التي تخص المنظمة.

(7) أنماط الانتماء المهني :

لقد وجد جورج، وآخرون سنة 1999 أن الانتماء المهني يشتمل على مشاعر العاملين واعتقاداتهم، حيال العمل بالمنظمة وبصورة شمولية ويتضمن نمطين شائعين هما :

- الانتماء المؤثر:

تعبيراً عن رضا العاملين في علاقاتهم مع بعضهم البعض، وعلاقاتهم التنظيمية والشعور العالي تجاه المنظمة وإيلائها ما هو مطلوب منهم من العمل والأداء

- الانتماء المتواصل:

تعبيراً عن إدراك العاملين بحقيقة الامتيازات والمنافع التي سيحصلون عليها جراء استمرارية انتمائهم وولائهم وبقائهم داخل المنظمة الإدارية، مقارنة بفقدانهم لمثل تلك الامتيازات والمنافع، في حال تركهم للمنظمة مثل الأقدمية، الأمن الوظيفي، الراتب التقاعدي، الخدمات الصحية .

وبهذا يتضح أن الانتماء المهني له خصائص مترابطة بوصفه حالة نفسية تصف العلاقات بين الموظف والمنظمة، وأنه يمتلك خاصية التأثير على إدارة الموظف، إزاء بقائه أو تركه للمنظمة، فضلاً عن كونه ذا أبعاد متعددة يجمعها الانتماء المؤثر والانتماء المتواصل.

(George & others, 1999 :14)

وعليه فإن الانتماء والولاء التنظيمي، يرسخ الشعور الإيجابي لدى الموظف الإداري تجاه منظمته، ويعكس مدى ارتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضواً فاعلاً فيها

(الكلبي، 1997 :45).

وبذلك يصبح الانتماء والولاء التنظيمي آخذاً لاتجاهين هما :

. **الاتجاه التبادلي** : كدلالة على العلاقات المتبادلة والإيجابية بين الأعضاء والمنظمة، في إطار القيم والأهداف والأداء الفاعل .

. **الاتجاه النفسي** : كدلالة على ارتباط أعضاء المنظمة بمنظمتهم في إطار من الاتجاهات والميل والانتماء، الذي يتعدى اعتبارات العوامل المادية .

(المعاني، 1996: 66)

8) الحاجات التي تعمل على زيادة الانتماء المهني لدى الموظفين :

لقد أشادت بعض الدراسات التي تناولت موضوع الانتماء المهني كدراسة عورتاني، 2003 والظاهر 1998 إلى عدد من الحاجات التي تساعد على زيادة الانتماء المهني لدى العاملين ومن بين هذه الحاجات.

8-1. الاهتمام بتحسين المناخ التنظيمي :

إن تعبير المناخ التنظيمي يشير إلى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو الاستقرار، يفهمها العاملون ويدركونها فتعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي على سلوكهم.

(القريوتي، 1989: 32)

فكما أن التنظيمات والعاملين على حد سواء يسعون إلى إيجاد مناخ تنظيمي جيد لكلا الطرفين، تبين أن التنظيمات ذات المناخ والبيئة المتسلطة والمحبطة لمعنويات العاملين والتي تتصف بعدم المسؤولية هي تنظيمات تعمل على تشجيع تسرب العاملين وتقلل من درجة الانتماء والولاء المهني لديهم، لذلك لا بد للتنظيمات من أن تعمل على إيجاد وخلق البيئة والمناخ التنظيمي الجيد، وتحقيق الأهداف والاهتمام بالإنسان في سبيل تنمية الانتماء التنظيمي لدى العاملين

(المعاني، 1990: 56)

8-2. المساعدة في اشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في التنظيم:

إن الفرد ومنذ التحاقه بعمله يرتبط بالتزام نفسي وآخر اقتصادي مع المنظمة التي يعمل فيها، فالفرد لا يطلب العائد المادي فقط، وإنما يريد أيضاً الأمن والمكانة والتقدير والاحترام من منظمته حتى يتحقق لها ما تريده من انتماء و إخلاص من قبل الأفراد، فإذا حققت المنظمة الناحية المادية لأفرادها دونما نظر إلى تحقيق الالتزام النفسي واهماله ضعف الانتماء المهني للعاملين، أخذوا يبحثون عن الفرص لتترك أعمالهم إلى منظمات أخرى تعمل على توازن في الشقين النفسي والمادي.

(Davis and Newstrom, 1985 :41)

من هنا نجد أنه من الطبيعي أن يسعى أي عامل للبحث عن الحاجات التي تلبى رغبته في المنظمة والعمل على تحقيقها، فنجد الفرد يسعى دائماً لإشباع حاجاته الفسيولوجية الأساسية وحاجته للأمن والطمأنينة في داخل التنظيم، كما ويسعى أيضاً لأن يكون مقدرًا ومحبوبًا، بالإضافة إلى سعيه للانتماء إلى جماعة لتحقيق ذاته من خلالها، لذلك فإن التنظيم الذي لا يولي هذه الحاجات أهمية ولا يعمل على إشباعها هو تنظيم فاشل، لأن النتيجة الحتمية هو ترك هذا التنظيم والبحث عن مكان آخر لتلبية رغبته وإشباع حاجاته.

(الطاهر، 1998 :88)

8-3. زيادة اشراك العاملين في التنظيم:

تعرف المشاركة على أنها "اشتراك عقلي وانفعالي للفرد داخل الجماعة من خلال موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية وأن يشترك في المسؤولية عنها" ولقد تبين أن اشراك العاملين في التنظيم يزيد من درجة الانتماء المهني لديهم، فيتحدث الفرد عن المنظمة بقوله "نحن" وفي حال واجهتهم مشكلة في العمل يشيرون إليها على أنها "مشكلتهم" وبالتالي يكونوا أكثر قدرة ورغبة على العمل الجماعي مما يعود على المنظمة بمزيد من الأداء الجيد

(Davis and Newstrom, 1985 :10)

8-4. العمل على ايجاد نظام مناسب من الحوافز:

قد أظهرت دراسة مارش ومناري المتعلقة بالانتماء المهني عند اليابانيين أن هذا الانتماء يزداد عندما يطبق التنظيم نظاما فعالا للحوافز

(المعاني، 1990: 13)

وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أن المنظمات الحكومية أي هي أقل المنظمات استخداماً للحوافز، مما يستدعي لفت نظر القائمين عليها لاعتماد نظام جيد للحوافز من أجل ضمان بناء وخلق الانتماء والولاء عند العاملين في المؤسسات الحكومية اليابانية.

8-5. وضوح الأهداف وتحديد الأدوار :

فكلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الانتماء المهني عند العاملين، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، وكذلك الحال بالنسبة لتحديد الأدوار. فعملية التحديد هذه تساعد وتعمل على خلق الانتماء عند العاملين نظراً لما يترتب عليها من استقرار وتجنب للصراع في حالة التحديد للأدوار، كما أنه على العكس تماماً من ذلك يمكن الغموض في الأدوار أن يجلب الصراع في المنظمة، ويدخلها في دوامة الخلافات وعدم الاستقرار.

(عورتاني، 2003: 41)**8-6. العمل على بناء ثقافة مؤسسية :**

وتعني هذه العبارة أنه يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها، ثم النظر إليها والتعامل معها على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي التنظيم، والتي يسعى المسؤول عنها إلى خلق وترسيخ مقاييس متميزة للأداء، عند أعضائها من خلال التدريب الكافي والمناسب وتوفير القدر اللازم من الاحترام بين أفراد هذه الأسرة الواحدة.

(Hikma and Silva, 1984 :13)**(9) النماذج المفسرة للانتماء التنظيمي :**

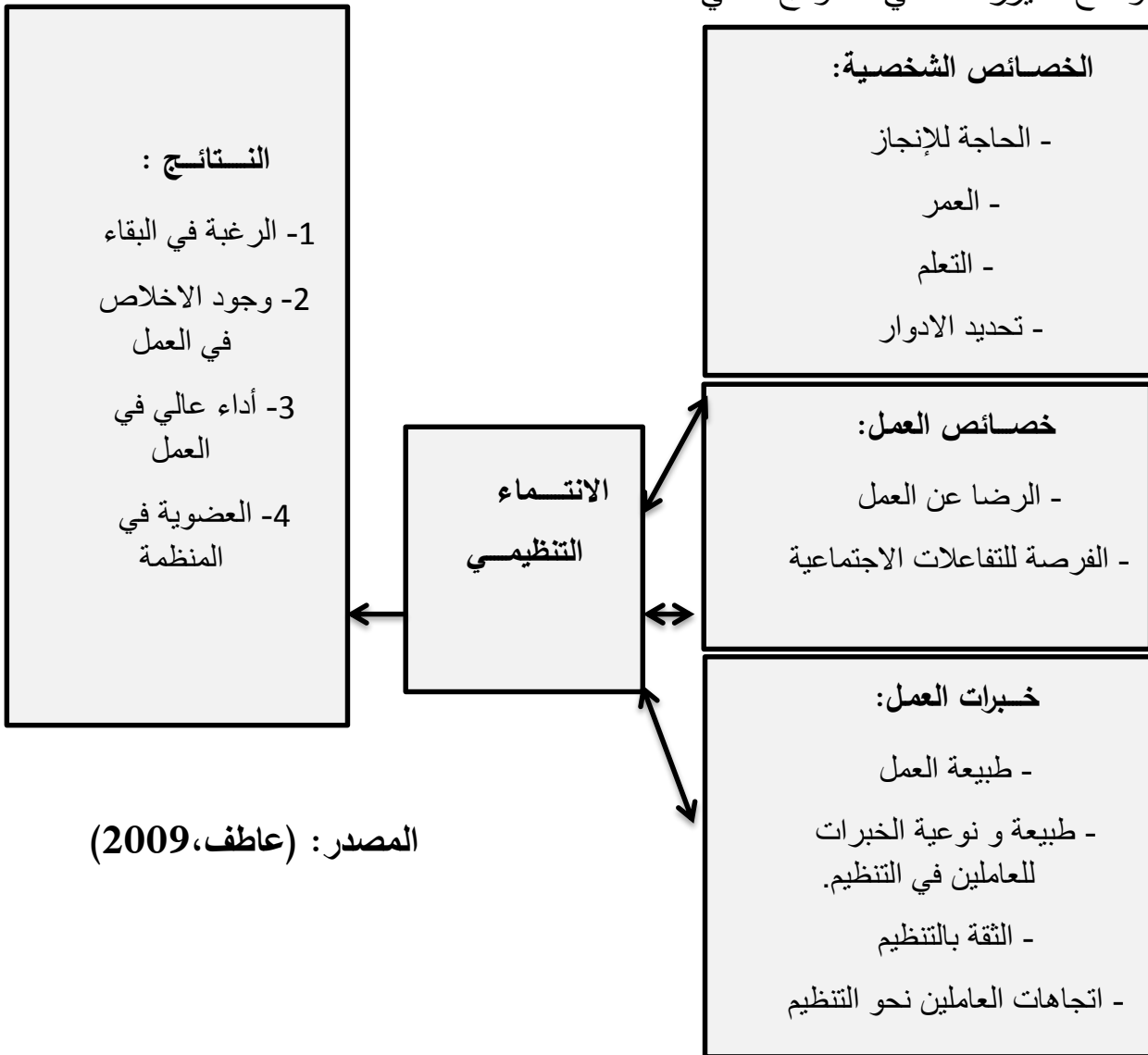
توجد العديد من الدراسات التي حاولت البحث في تفسير الانتماء المهني، سواء ما يتعلق بأسبابه، بنتائجه، أنواعه، إلا أنه لم يتم الاتفاق على نموذج موحد لتفسير الانتماء المهني، اخترنا ثلاثة نماذج أساسية و هي كالتالي :

9-1. نموذج ستيرز (steers ;1977) : حيث اوضح نموذج المدخلات و المخرجات للانتماء المهني موضحا مايلي :

- الخصائص الشخصية: هي الحاجة للإنجاز، التعليم، العمر، تحديد الدور .
- خصائص العمل: وهي الرضا عن العمل، الفرصة للتفاعلات الاجتماعية، التغذية الراجعة.
- خبرات العمل: و هي طبيعة ونوعية خبرات العمل لدى العاملين في التنظيم ،اتجاهات العاملين نحو التنظيم ،الثقة التنظيمية ،

(عاطف ،"2009 :69)

و قد وضح ستيرز ذلك في النموذج التالي :



المصدر: (عاطف، 2009)

الشكل رقم (03) يمثل نموذج ستيرز

نلاحظ من الشكل أعلاه الذي يوضح أن هناك ثلاثة خصائص اذا ما توفرت لدى الفرد تؤدي به الى الرغبة و الميل للبقاء في المنظمة ،و بالتالي تؤدي الى انخفاض نسبة دوران العمل و ميل العامل لتحقيق أهداف المؤسسة و ميله لبذل أكبر إنجاز في العمل .إذن بهذا يكون ستيبرز أعطى صورة و نظرة شاملة لموضوع الانتماء المهني من حيث المحددات و النتائج .

9-2 . نموذج أنجل وبيري (Angel and perry ,1983) :

حسب هيجان يعد هذا النموذج من النماذج التي تقوم على أساس البحث عن اسباب الانتماء المهني ،يمكن تصنيفها على نموذجين رئيسيين هما :

- نموذج الفرد كأساس للإنتماء التنظيمي :

يعتبر هذا النموذج أن جوهر الانتماء المهني يبني على أساس خصائص الفرد و تصرفاته ،باعتبارها مصدرا للسلوك المؤدي الى هذا الاتجاه ،و أن يكون هذا السلوك عاما ،واضحا و ثابتا و طوعيا ،و تبعا لهذا النموذج فإنه ينظر الى خصائص الفرد كالعمر و الجنس و التعليم و الخبرات ،باعتبارها محددات سلوك الفرد ،لذا فإن هذا النموذج يركز على ما يحمله الافراد من خصائص شخصية الى المنظمة ،الى جانب ما يمارسونه داخل المنظمة التي يتحدد على اساسها انتماء الافراد لمنظماتهم باعتبارها محددات سلوك الفرد

(بن علي الغامدي ،2011:43)

- نموذج مدرسة الثقافة التنظيمية :

تعد مدرسة الثقافة التنظيمية من أحدث المدارس في دراسة المنظمات ،وقد قدمت نموجا جديدا لدراسة و تفسير ظاهرة الانتماء المهني باعتبار أن ثقافة المنظمة التي تتمثل في القيم الموجودة بها و بالذات قيم المديرين ،و الجوانب الملموسة في المنظمة و المتعلقة ببناء المنظمة ماديا و تنظيميا ،المكون الاساسي للإنتماء المهني للأفراد ، كما ان الانتماء المهني يعد من وجهة نظر هذه المدرسة ،أسلوبا قويا لضبط الموظفين ،باعتبار ان من اكبر المشكلات التي تعاني منها ادارة المنظمات ،الاسلوب الذي يمكن به ضبط و توجيه الموظفين ، و الانتماء المهني يقدم اسلوبا ملائما للمديرين لحل هذه المشكلة ، و حسب

وجهة نظر هذه المدرسة فإن الانتماء المهني يتضمن توحد الشخص و قبوله لقيم و اهداف المنظمة التي يعمل بها ،كما لو كانت قيمه و اهدافه الشخصية ،و عليه فإن الانتماء المهني حسب هذا النموذج يكون نابعا من الاحساس الذاتي للفرد الذي يرتبط ببعض المظاهر التنظيمية ، بل يحد من هذه المظاهر المتمثلة في التسرب الوظيفي ،الغياب و العمل خارج وقت الدوام ،وعدم لجوء الموظفين الى استغلال فرص الاجازات لتترك المنظمة

(نفس المرجع السابق:44)

10) قياس الانتماء المهني:

يمكن قياس الانتماء التنظيمي في مساعدة المؤسسة على الاختلالات وحتى الأخطاء المرتكبة من طرف العاملين، لأن هذا القياس يقدم لنا مؤشرات دالة على مستوى الأداء الوظيفي ومعرفة المشاعر والأحاسيس والاحتياجات وقياسها لمعرفة ما يتمتع به الأفراد من ولاء للمنظمة، وكذا معرفة المشكلات التي تواجه الأفراد والتنظيم ومن ثم العمل على إيجاد الحلول لها.

(حاروش،2011:242).

10-1. مقياس بورتر وزملائه:

حسب العنصري 2008 ولقد أطلق عليه استبيان الولاء التنظيمي ويتكون المقياس من 15 فقرة تستهدف قياس درجة انتماء الأفراد بالمنظمة، وأستعان بمقياس سباعي لتحديد درجة الاستجابة.

(بن حفيظ،2013: 95).

10-2. مقياس تورتن:

وقد احتوى المقياس على 8 فقرات سداسية الاستجابة لقياس الانتماء التنظيمي كما تضمن المقياس 7 فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة تقيس الانتماء التنظيمي.

10-3. مقياس مارش وما نري:

يحث قدم الباحثان مقياسا للانتماء مدى الحياة ويتكون من 4 فقرات وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الانتماء مدى الحياة.

(بن حفيظ،2013: 95)

10-4. مقياس جوش وزملائه:

وهو محاولة لقياس الانتماء التنظيمي من خلال 6 فقرات.

(بن حفيظ، 2013: 95).

11) تأثير الانتماء على معنوية العاملين :

يقصد بالمعنوية الحالة النفسية والذهنية والعصبية لأفراد المجموعة والتي تحكم سلوكهم وتصرفاتهم وتؤثر فيها وتؤكد رغبتهم في التعاون، وبمعنى آخر فإن المعنوية مصطلح عام يشير إلى محصلة المشاعر والاتجاهات والعواطف التي تحكم تصرفات الأفراد، فكما أن الصحة العامة تشير إلى الحالة الجسمانية للفرد، فإن المعنوية تشير إلى الحالة النفسية والذهنية والعصبية العامة له

(هاشم، 1979: 45)

أما الحالة المعنوية للعاملين في المؤسسة فيمكن الوقوف عليها من واقع الرغبة والاستعداد الذي يظهرونه تجاه عملهم وتجاه رؤسائهم وزملائهم وتجاه أهداف المنظمة بصفة عامة، والروح المعنوية عنصر غير ملموس لا ينكشف بطريق مباشر وإنما من خلال ظواهر تعكسها، فالروح المعنوية الجيدة تعكسها ظواهر معينة مثل حماسة العاملين واهتمامهم الزائد بعملهم، وإظهارهم لروح المبادرة والابتكار، وامتنالهم الطوعي للتعليمات واللوائح، والرغبة الاختيارية في التعاون مع الآخرين، وربط أهدافهم الشخصية مع أهداف المشروع، والانتماء للمشروع وقيادته والإشادة به في المجتمع الخارجي، والشعور بالفخر للانتماء للمشروع، وبهذا من البديهي أن ينعكس ذلك كله على الأفراد وعلى انتمائهم، فمن هنا ونتيجة لذلك يأتي اهتمام المنظمات بالأفراد العاملين لديها من أجل خلق الانتماء والولاء عندهم. فازدياد الانتماء ينشر الاستقرار داخل المنظمة، كما أن ضعفه يعمل على خلق المشاكل العديدة، مثل الاضطرابات والاضطرابات والسرقات والتخريب، ويجعل من اللامبالاة شعارا لدى الأفراد في عملهم

(Steers , 1977 :47)

خلاصة:

على ضوء ما ورد سالفًا يمكن أن نستخلص أن موضوع الانتماء التنظيمي يعد مفتاحًا أساسيًا ومهما في تحديد مدى انسجام وارتباط العمال بمؤسساتهم، حيث حضي باهتمام الباحثين والدليل على ذلك تعددت التعاريف والمداخل النظرية لدراسة هذا الموضوع.

إذ يساعد على الاستقرار النفسي والمهني للعامل ويزيد من ثقته، ويرفع من روحه المعنوية ويعطيه دافع وحماس أكبر للعمل، مما يؤدي إلى الإبداع والابتكار والتميز في الأداء.



الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

- 1- مفهوم المواطنة
- 2- نشأة سلوك المواطنة التنظيمية
- 3- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- 4- علاقة سلوك المواطنة ببعض المفاهيم
- 5- اهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- 6- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
- 7- ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- 8- محددات سلوك المواطنة التنظيمية
- 9- انماط سلوك المواطنة التنظيمية
- 10- مداخل سلوك المواطنة التنظيمية
- 11- النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
- 12- اثار سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة

تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المعاصرة التي استحوذت على اهتمام 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 رسمياً بنظام الحوافز وتقييم الأداء بالمنظمات.

وقد أصبح سلوك المواطنة التنظيمية بمثابة استراتيجية أنجح للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة والعاملين فيها عامة، والمؤسسة الاقتصادية 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 ومدخل دراستها، وأبعادها، وخصائصها، وأنماطها ونتائجها، وعلاقتها ببعض المفاهيم.

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 والداستير الحديثة والتي تؤكد على الحرية والمساواة بين الأفراد أمام القانون بغض النظر عن الجنس أو الدين أو العرق أو الطبقة.

ويعرف "فتحي هلال وآخرون" المواطنة بأنها الشعور بالانتماء والولاء للوطن والقيادة السياسية التي هي مصدر لإشباع الحاجات الأساسية وحماية الذات من الأخطار المصيرية.

(عبد الرؤوف عامر، 2011: 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: 10)

وعرفها "ناصر" بأنها "تمثل الانتماء 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 الالتزام بمعطيات هذه المواطنة.

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: 49).

(2) نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

تعود جذور مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية إلى كتابات العالم "تشيستر 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 استعداد الأشخاص للمساهمة في الجهود المبذولة في النظام التعاوني أمر لا غنى عنه.

(طحطوح، 2016:33)

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

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

وانطلاقاً 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 منظم 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.

(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 استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين، مما أصبح يعتمد عليها كثيراً للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء، ويمثل الموظف نقطة ارتكاز

هذا المفهوم باعتباره أهم الموارد التنظيمية ومن دونه لا وجود لأي أساس تنظيمي فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع.

(العامري، 2003: 12).

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 :35)

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، الحراحشة، 2011: 17)

ويعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "عمل أو سلوك اجتماعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبرغبة منه وإرادة، ولا يبغى منه أي مردود مادي، ويقوم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو دينية".

(الهطالي، 2010: 29)

ولم يلقى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، اتفاق بين الباحثين والمهتمين، لا حول اسمه، ولا حول تعريفه، فبالنسبة لاسمه فقد أطلق عليه في أدبيات الإدارة تسميات مختلفة، ومن هذه التسميات سلوك الدور الإضافي، **Extra Role Behavior** وسلوك الموالاة والدعم أو التأييد الاجتماعي، **Porosocial Behavior** وسلوك المواطنة وسلوك التلقائية المؤسسية **Institution Spontaneit**.

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا القول إن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في جل السلوكيات الاختيارية الإضافية الصادرة عن الفرد من تلقاء نفسه خارج نطاق النظام الرسمي المحدد، والتي تعود بالفائدة على المؤسسة مما تسهم في ارتقائها وتحقيق أهدافها وفعاليتها.

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 انتشر 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 الاجتماعي الذي بدأ في عصر النبوة في صورة "نظام الموقف" الذي انتهجه المسلمون لتحسين أحوال مجتمعهم استجابة لقول الله تعالى الذي قرن فعل الخير بالركوع والسجود « يا أيها الذين آمنوا اركعوا واسجدوا واعبدوا ربكم وافعلوا الخير لعلكم تفلحون »

(الحج: الآية 77)

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 تندرج تحت المواطنة التنظيمية نذكر منها:

- واجبات المنظمة (صاحب العمل) تجاه العاملين:

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

- توفير المناخ الملائم للعاملين ليحققوا عبادة الله في الأرض وينفذوا أحكامه التي نزلت في محكم كتابه وسنة نبيه

فالموظف في محل عمله والعمل في منظمته هو مسلم يرعى الله ويتقيه في كل خطوة من خطوات يومه وصاحب العمل راع ومسئول عن رعيته

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

- اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب، وقد دعا إليه الإسلام ونادى بأن العمل أمانة اختيار الموظف للوظيفة أمانة.

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 التزامات فان للعامل والموظف واجبات والتزامات أيضا تجاه منظمته نذكر منها:

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.

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 وافشاء أسرار العمل وخصوصا للمنافسين لمنظمته، وهو ما يعتبره قانون العمل في عصرنا الحاضر من مبررات الاستغناء والفصل عن العمل

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، 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 الانتماء والولاء لدى العاملين

والمسؤولين بالمنظمات من خلال ربط سلوكياتنا بالعقيدة الإسلامية والتذكر دائما أن الدين المعاملة، وكذلك الاقتداء والسير على خطى الأنبياء والصحابية).

(القحطاني، 2014: 18)

4) 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 نشوئه والسبل لتميمته 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:

4-1. 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 اتجاهات 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 الاجتماعي 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.

(ص شلابي، 2016: 67).

4-2. الروح المعنوية:

يقصد بالروح المعنوية المزاج السائد أو الروح السائدة بين الأفراد الذين يكونون جماعة، والتي تتميز بالثقة في الجماعة، وبتقّة الفرد في دوره في الجماعة، وروح الجماعة المعنوية هي محصلة روح الأفراد المعنوية وتزادف تماسك الجماعة وتوجد عدة مظاهر تدل على ارتفاع الروح المعنوية للجماعة، كقلة المشاحنات بين أعضائها والتي قد تؤدي إلى صراعات خطيرة وضارة مما قد يؤدي إلى تفكك الجماعة وتبدها، وكذلك من مظاهر ارتفاعها شدة تماسك أعضاء الجماعة ببعضها وفخرهم بالانتماء لتلك الجماعة ودفاع أعضاء الجماعة وحرصهم على بقائها وتدعيمها بما يكفل لها الاستمرار 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: 279)

4-3. العدالة التنظيمية:

يقصد بالعدالة التنظيمية النشاط المستخدم في توزيع الموارد والمكافآت من خلال استخدام إجراءات موحدة ودقيقة ونزيهة، بجانب معاملة العاملين باحترام، 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 ووظائفها، 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 انعكاس 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، 2000: 48).

4-4. الالتزام التنظيمي:

يعرف الالتزام التنظيمي بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها، وأن الالتزام التنظيمي يمثل اعتقاداً 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 الاستمرار في عضوية هذه المنظمة، هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف وقيم التنظيم والقوة للعمل وبذل الجهد والوقت من أجل تحقيق هذه الأهداف، وأيضاً الارتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالمنظمة والبقاء فيها ويمكن النظر إليه على أنه:

- الاعتقاد القوي في قيم التنظيم وأهدافه ومدى تقبلها.

- الاستعداد والميل لبذل جهد وافر للتنظيم.

- الرغبة الجامحة للبقاء عضواً في التنظيم.

(العور، 2014:70).

5) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

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

إذ أشار "Freund" إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في العديد من المجالات كالتفاعلية التنظيمية وتقييم الأداء، والالتزام 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" إلى أهمية المواطنة التنظيمية بالنسبة للأفراد من خلال:

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

- يعزز دافعية الإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة.
- يوفر الفرصة للأفراد لاختبار قدراتهم وقابليتهم الإدارية من خلال مساهمتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.
- في حين أشار "Labedo" إلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمة من خلال:
 - انخفاض معدلات دوران العمل والغياب مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار التنظيمي.
 - ازدياد مستويات الكفاءة والفاعلية التنظيمية.
 - تعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي بين الأفراد وتخفيض الصراعات السلبية في المنظمة.

(إسماعيل وآخرون، 2012: 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 الالتزام 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، 2015:223)

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 يفقده العمل الروتيني، ويخلق الإحساس بالانتماء للمؤسسات، ويتيح الفرصة لممارسة الديمقراطية من حيث اختيار نوع الأداء والوقت الذي يرغب المشاركة فيه.

(الرقاد، أبو دية، 2012:745).

6) خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

تتنوع خصائص سلوك المواطنة التنظيمية بين التطوعية وعدم الارتباط بنظام المكافآت الرسمية، وفقا (لزاید هوارى، 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 الانخراط في هذا السلوك برغم كونه سلوك تطوعي.

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

- أنه سلوك اختياري، 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، 2002: 44)

7) ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تعد دراسة (باتمان واورجان) 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 اجراء التحليل اتضح ان هناك علاقة ارتباطية بين تلك البنود، وبذلك أطلقت تسمية سلوك المواطنة التنظيمية على هذا السلوك.

وبعد ذلك اختزل " سميث واخرون «البنود السابقة الى ستة عشر بندا لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، واطهر التحليل ان هناك بعدين لسلوك المواطنة التنظيمية هما ' بعد الايثار ' ويعبر عن سلوكيات التعاون ومساعدة العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم، وبعد ' الطاعة ' ويشير الى (يقظة الضمير) ويتمثل في العمل لصالح المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل على بقاءها وبعد ذلك اقترح "اورجان" ثلاثة ابعاد اخرى لهذا السلوك وهي الكرم، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري.

أما من خلال الدراسات السابقة التي استعرضها الخبيلي، 2003 وجد أن هناك اختلاف 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 (الالتزام) والإيثار.
- دراسات ترى أن له ثلاثة أبعاد (النموذج الثلاثي) هي سلوك المساعدة، والروح الرياضية والسلوك الحضاري.
- واستخدمت دراسات أربع ابعاد (النموذج الرباعي) هي الايثار، والانجاز وفقا لما يمليه الضمير والروح الرياضية، والسلوك الحضاري.
- واستخدمت دراسات أخرى خمسة أبعاد (النموذج الخماسي) وهي الايثار، الالتزام العام، والكرم، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري.
- في حين حصرت دراسات اخرى ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في سبعة ابعاد (النموذج السباعي) وهي سلوك المساعدة، والروح الرياضية، والولاء للمنظمة، والطاعة للمنظمة، والمبادرة الشخصية، والسلوك الحضاري، والتنمية الذاتية.

(في الزهراني، 2007:26)

والجدول التالي يوضح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب وجهة نظر مختلف الباحثين:

الجدول رقم (03) يمثل ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية .

أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	
<p>النموذج الثلاثي</p> <ul style="list-style-type: none"> - سلوك المساعدة - الروح الرياضية - السلوك الحضاري 	<p>النموذج الثنائي</p> <ul style="list-style-type: none"> - بعد الإيثار - بعد الطاعة
<p>النموذج الخماسي</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإيثار - الالتزام العام - الكرم - الروح الرياضية - السلوك الحضاري 	<p>النموذج الرباعي</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإيثار - الإنجاز وفقا ما يمليه الضمير - الروح الرياضية - السلوك الحضاري
<p>النموذج السباعي</p> <ul style="list-style-type: none"> - سلوك المساعدة - الروح الرياضية - الولاء للمنظمة - الطاعة للمنظمة - المبادرة الشخصية - السلوك الحضاري - التنمية الذاتية 	

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات السابقة

وفي بحثنا هذا سوف نعتد على استبيان سلوك المواطنة التنظيمية القائم على خمسة أبعاد هي: الإيثار، الكرم، الالتزام 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 الاجرائية بالمقابل هناك شبه اتفاق بين الباحثين مؤخرا على ان هذه الأبعاد الخمسة هي المكونات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.

(لعور، 2014:73)

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

7-1. الإيثار:

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

(العزام، 2013:110)

7-2. الكرم (الكياسة):

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

(ابا زيد، 2009، ص500)

7-3. الالتزام العام (وعي الضمير):

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

(زايد، 2006: 222)

7-4. الروح الرياضية:

ويعنى بها رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوى أو تذمر، كما تعكس مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنشأ في المنظمة بأسلوب بناء، بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية وتحملها، وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر الاستعداد لدى العمال لاحتمال مضايقات الافراد البسيطة والمؤقتة وواجبات العمل دون تظلمات أو شكوى أو طعون أو احتجاج، وبالتالي حفظ الطاقات التنظيمية لإنجاز المهمة وتخفيف أحمال المديرين.

(الدهبي، 2014: 109)

7-5. السلوك الحضاري:

ويتضمن الأعمال التي تعكس روح الاهتمام 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: 27)

8) محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد عكف الكثير من الباحثين والدارسين الأكاديميين في مجال الفكر الإداري والسلوك التنظيمي على دراسة سلوك المواطنة التنظيمية، بقصد إيجاد تفسير علمي لهذا السلوك فهو سلوك تطوعي يرتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة مع مجموعة من المحددات الشخصية والوظيفية والتنظيمية، ويمكن تلخيص بعض المحددات لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي:

8-1. الرضى الوظيفي:

يعد مفهوم الرضا من أهم المفاهيم الإدارية التي تم بحثها مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية، ويقصد به اجمالاً الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تغيير الفرد لعمله سواء ما يتغير من المزايا التي يحصل عليها او نمط الاشراف والقيادة أو زملاء العمل، واسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على انها علاقة معنوية ايجابية توضح ان الرضا الوظيفي من المحددات الاساسية لسلوك المواطنة التنظيمية

(العامري، 2003: 73)

8-2. العدالة التنظيمية:

يتكون مفهوم المواطنة التنظيمية من ثلاثة ابعاد: العدالة التوزيعية، العدالة الاجرائية، عدالة التعاملات، و يعني مفهوم العدالة عموما مدى احساس و شعور الموظف بالعدالة التنظيمية، و كشفت العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية و هذا ناتج على احساس الموظف بالمساواة الذي يشعرونهم بالمسؤولية اتجاه منظماتهم و بالتالي انخرط في الكثير من الاعمال التطوعية.

(الخميس، 2001:24)

8-3. القيادة الادارية:

تعد القيادة أحد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء سياسة تنظيمية مبنية على دعائم ثقافية تسمح بتجسيد سلوكيات ادارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية، ومما لا شك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الاداريين ينعكس على ممارسات المرؤوسين الذين يستلهمون الارشاد ومن رؤسائهم.

(العامري، 2003:77)

8-4. عمر الموظف:

توضح العديد من البحوث في المجال السلوكي أن لعمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة فقد اتضح ان الموظفين صغار السن تقريبا يظهرون سلوك تطوعي اكثر من كبار السن ،فعمر الموظف يحدد نظرتهم للعمل و عليه فإننا نجد ان الموظفين كبار السن هم بحاجة اقل للإنجاز و تحقيق الذات و الانتماء الاجتماعي و بناء العلاقات الانسانية ،الأمر الذي يؤثر على اتجاهاتهم نحو انفسهم و نحو العمل و نحو زملائهم و من هذا المنطلق يمكننا القول ان العوامل الشخصية المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية تختلف باختلاف اعمار الموظفين

(العامري، 2003:79)

8-5. الدوافع الذاتية:

و يقصد بها حاجات الفرد الداخلية للإنجاز و تحقيق الذات ،و التي تعمل على تحريك القوى العاملة و العمليات النفسية المحددة للسلوك الانساني عموما ،فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية حيث تقوم عملية

الحفز هنا على اساس العمل نفسه ، و ترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بانخراط في الاعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسميا في منظمته ، و يمكن القول ان الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من غيره الى الممارسات التطوعية و ذلك لأنها تسهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الانجاز و تحقيق الذات.

(العامري ، 2003:83)

9) انماط سلوك المواطنة التنظيمية:

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

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

وهي تلك السلوكيات التي تسهم في خدمة المنظمة بشكل عام بحسب (Organ&Konovsky,1989)، و من انماطها :

9-1-1. النمط المتعلق بخدمة الزبائن والمتعاملين:

كالسعي في خدمة المراجعين وانجاز معاملاتهم ومرافقتهم لقضاء حاجاتهم، والإصغاء والاهتمام بالعملاء والزبائن وارشادهم وحسن استقبالهم والترحيب بهم.

9-1-2. النمط المتعلق بالتنظيم الإداري:

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

9-1-3. النمط المتعلق بالقيام بأعمال إضافية:

ويتمثل هذا النمط بإقبال الموظف على القيام بأعمال إضافية من أجل النهوض بالمنظمة كحماية المنظمة من الأخطار والحضور الاختياري للاجتماعات، والتأخر بعد العمل بأوقات إضافية، والمشاركة في الأنشطة الغير رسمية والاجتماعية التي تعزز مكانة المنظمة وعدم اختلاق واثارة المشاكل مع الزملاء في العمل واضاعة الجهد داخل المنظمة.

9-1-4. 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 افراد آخرين، وهي موجهة اتجاه أشخاص وليس منظمة ككل ومن أمثلتها بحسب "حواس"، 2003 كل من:

9-2-1. النمط المتعلق بشؤون العمل:

ويشمل هذا النمط تقديم المساعدة للزملاء في الأمور المتعلقة بشؤون العمل اختياريا 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.

9-2-2. 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، والاعتذار في حالة الخطأ بحق أحد الزملاء.

(أبو سمعان، 2015:39)

والجدول التالي يوضح أهم أنماط سلوكيات المواطنة التنظيمية:

جدول رقم (04) يمثل أنماط سلوكيات المواطنة التنظيمية

سلوكيات المواطنة التنظيمية	
سلوكيات تفيد المنظمة ككل	سلوكيات تفيد اشخاص بعينهم
خدمة الزبائن والمتعاملين	تقديم المساعدة للزملاء
اقتراحات تسهم في البناء التنظيمي	حل الخلافات والمشاكل
القيام بأعمال إضافية (التطوع)	توجيه الزملاء الجدد
الدفاع عن المنظمة	تقليص الاعباء عن الزملاء في أمور العمل

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات السابقة.

(10) مداخل سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين:

10-1. المدخل الأول:

يفترض هذا المدخل أن هناك انفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسميا، وطبقا لهذا المدخل ينظر إلى سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوك ذاتي لا يتم مكافأته من قبل نظام المكافأة الرسمية، 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 الافراد الوظائف المنظمات.

10-2. المدخل الثاني:

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

وطبقا 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: 20-21)

والجدول التالي يوضح هذين المدخلين:

جدول رقم (05) يمثل مداخل سلوك المواطنة التنظيمية.

مداخل سلوك المواطنة التنظيمية	
↓	↓
المدخل الثاني	المدخل الاول
سلوكيات المواطنة التنظيمية هي:	سلوكيات المواطنة التنظيمية هي:
↓	↓
* السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور	* سلوكيات ذاتية
* السلوكيات التي تفوق سلوكيات الدور	* لا يتم مكافأته رسميا
* السلوكيات السياسية	* يزيد من الاداء الفعال للمنظمة

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات السابقة

(11) النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية:

11-1. نظرية التبادل الاجتماعي:

تعد نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات الأكثر استخداما 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 لأخر 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 احتمالا بالرد بالمثل ومبادلة المنظمة عندما يدركون نزاهة عملة صنع القرار و تلقي الدعم من قبل القادة. وقد صرح "أورجان Organe " بأن التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية وهناك أدلة ميدانية تثبت أن هذا السلوك أكثر انتشارا 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 ستتم مكافأته على المدى الطويل، وبالتالي 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: 113-114).

11-2. 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 .

(معمرى، ،2014:103)

ومنه فإن هذه النظرية تقوم على فاعلية التعاون بين أعضائه كما يتوقف استمراره على السبل الكفيلة بتحقيق أهدافه وبذلك 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 وذلك ليحصلوا على خدمة المثلى في المنظمة.

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

-الهدف المشترك : فهدف الفرد أو العامل المشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة
-الاتصال :يكون بين العمال أو بين العمال و المرؤوسين فيما بينهم.

- السلطة و قبولها

- 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: 39-40).

12) أثار سلوك المواطنة التنظيمية:**12-1. 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 انطباق الرؤساء وزملاء العمل حول ذلك الموظف، هذا الانطباق يلعب دوراً مهماً في الحوافز التي يمكن أن يحققها هذا الموظف الممارس لسلوك المواطنة كالارتب والترقية، وعلى الرغم من أن التغيير التنظيمي ينظر إليه معظم العاملين على أنه مصدر للضغط في الحياة التنظيمية، نظراً لارتباطه 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.

12-2. 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 ارتفعت الروح المعنوية وازدادت الجهود المبذولة لتحسين بيئة العمل بالمنظمة، وزاد مستوى التعاون والتنسيق.

- التأثير الإيجابي المتوقع لعنصر الاهتمام 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 الاجتماعات والتنسيق بين الأنشطة والجهود المبذولة مما يجعلها تساهم إيجابيا في أداء جماعة العمل.

12-3. على مستوى المنظمة:

بالنسبة للمنظمة فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزز الأداء التنظيمي من خلال:

- توفير مرونة العمل في إطار المواقف والأزمات، لأن المنظمة التي تلتزم 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.
- الاستخدام 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 الاتكالية 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: 155-157).

خلاصة:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك اختياري 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 استحوذت على اهتمام 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.

الجانب المنهجي والتطبيقي



الفصل الرابع : الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

- 1- حدود الدراسة
- 2- الدراسة الاستطلاعية
- 3- منهج الدراسة
- 4- مجتمع الدراسة
- 5- عينة الدراسة
- 6- اداة الدراسة
- 7- اختبار التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الاحصائي
- 8- الاسلوب الاحصائي المستخدم

خلاصة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الدراسة الاستطلاعية و منهج الدراسة و يبين مجتمع الدراسة و عينتها ،كما يوضح كيفية بناء ادوات الدراسة لجمع البيانات اللازمة ،و اجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق و ثبات ادوات الدراسة ،و الكيفية التي طبقت بها الدراسة الميدانية ،و اساليب المعالجة الاحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

1) حدود الدراسة :

1-1. الحدود المكانية:

طبقت هذه الدراسة بمجمع الصيدالة الخاصة لمجمع " Pharma Invest " سطيف

تعريف شركة : Pharma Invest

في 15 جانفي 2001 ظهرت شركة Pharma Invest ، هي اول مجمع لصيدالة الخاصة في الجزائر ، بعد تداولات حوارات بناءة قررت إنشاء شركة ذات أسهم و ذات طابع جهوي.

" Pharma Invest " وضعت الهيكل القانوني الداخلي بعد الإجراءات الداخلية للإدارة طالت لمدة 05 أشهر ، وفي 23 جوان 2002 ، كانت البداية الحقيقية لتوزيع الأدوية الصيدلانية في الجزائر.

البداية كانت مع أفضل صدى عند الصيدالة الخاصة في الجزائر الذين ارتأو إلى توسيع هذه المبادرة إلى جميع أنحاء الوطن التي انشأت من طرف 39 مؤسس .

شركة " Pharma Invest " تقوم بتوزيع الادوية من أجل إعطاء منتجات ذات الجودة الأعلى في السوق على جميع ولايات الوطن (48 ولاية) ، بدأت شركة Pharma Invest ب 10 عمال و الآن تحتوي على 580 عامل ، هي شركة ذات أسهم تحتوي على 350 مساهم .



الشكل رقم (04) يمثل موقع المؤسسة " Pharma Invest "

المصدر : من اعداد الطالب

- الهيكل التنظيمي : انظر الملحق رقم (12)

- اهداف المؤسسة : انظر الملحق رقم (13)

1-2. الحدود البشرية:

وتتمثل في جميع اطارات " Pharma Invest " و تشمل هذه الفئة كل من (المدير -
نوابه - رؤساء الاقسام - رؤساء المصالح)

1-3 . الحدود الزمنية:

- اجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية (2020/2019)

(2) الدراسة الاستطلاعية :

2-1. اهداف الدراسة الاستطلاعية :

قام الطالب بدراسة استطلاعية قبل الشروع في دراستها الاساسية و ذلك لتحقيق الاهداف
المالية :

- التعرف على مؤسسة - Pharma Invest -

- التعرف على مكان و نوعية الافراد الذين ستطبق عليهم الادوات ،وهذا لتفادي الصعوبات
المحتملة التي يمكن ان تواجه الطالب اثناء قيامها بالدراسة الاساسية .

- قياس مدى صدق و ثبات الادوات المطبقة في الدراسة .

2-2. منهج الدراسة الاستطلاعية :

لتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث يعتبر من انسب المناهج و اكثرها استخداما في دراسة الظواهر الانسانية و الاجتماعية ، لغرض معرفة العلاقة بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية.

2-3. مكان و زمان اجراء الدراسة الاستطلاعية :

اجريت هذه الدراسة في مؤسسة " Pharma Invest " لتوزيع المواد الصيدلانية الممتدة ما بين 15-20 اوت 2020 .

2-4. عينة الدراسة الاستطلاعية :

لغرض البحث تم اختيار مجموعة افراد لتمثيل المجتمع الاصلي و المتكون من بعض اطارات المؤسسة على مختلف مصالحها (مصلحة الموارد البشرية - مصلحة المالية - مصلحة علاقات العمل - مصلحة التوزيع - مصلحة التنظيم)
اختيرت عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة مقصودة قوامها 10 اطارات.

2-5. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية :

الجنس :

جدول رقم (06) يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	7	70%
انثى	3	30%
المجموع	10	100%

- من خلال الجدول اعلاه و الذي يبين وصف عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس نلاحظ أن العينة تتكون من 70 % ذكور و 30 % اناث و بذلك عينة الدراسة

الاستطلاعية تمثل المجتمع الدراسي حسب الجنس تمثيلا غير متساو ، و هو ما توضحه بصفة تفصيلية الدائرة النسبية في الشكل التالي :



الشكل رقم (05) يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الجنس

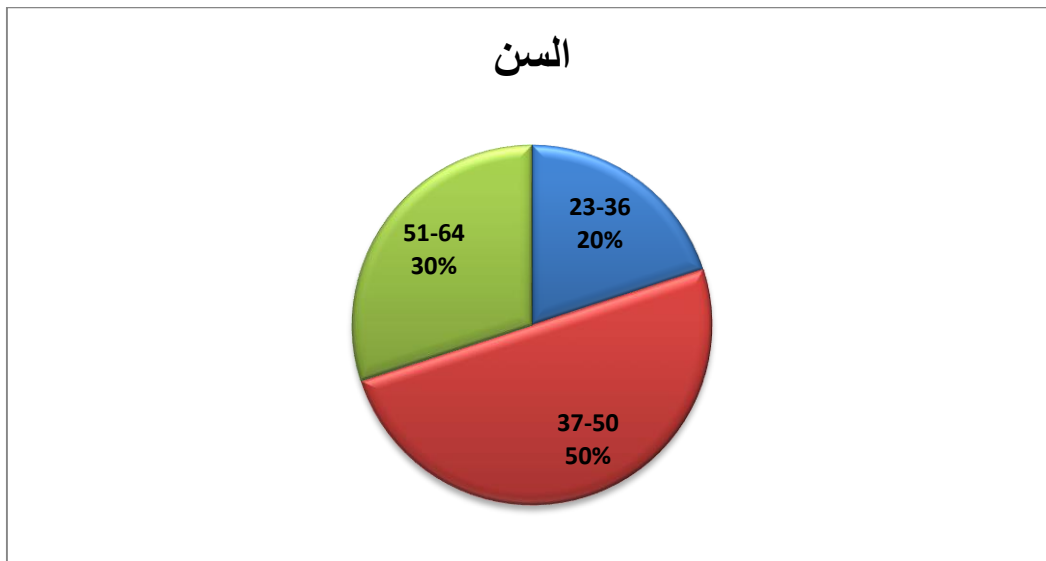
السن:

جدول رقم (07) يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب السن

النسبة	العدد	السن
20%	2	من 23 سنة الى 36 سنة
50%	5	من 37 سنة الى 50 سنة
30%	3	من 51 سنة الى 64
100%	10	المجموع

- من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان عينة الدراسة الاستطلاعية بالنسبة لخاصية السن تراوح سنها ما بين 23- 64 سنة ، حيث كانت الفئة التي تبلغ من 37-50 سنة هي الفئة الاكثر تمثيلا بنسبة بلغت 50 % ، تليها مباشرة فئة 51-64 سنة بنسبة 30 % ، ثم الفئة الاخيرة 23-36 بنسبة 20 % من عينة الدراسة الاستطلاعية ، و هو ما يعني ان العينة التي تمثل 50 % 37- 50 أي ان العينة تمثل فئة الكهول .

و هو ما توضحه بصفة تفصيلية الدائرة النسبية في الشكل التالي :



الشكل رقم (06) يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب السن

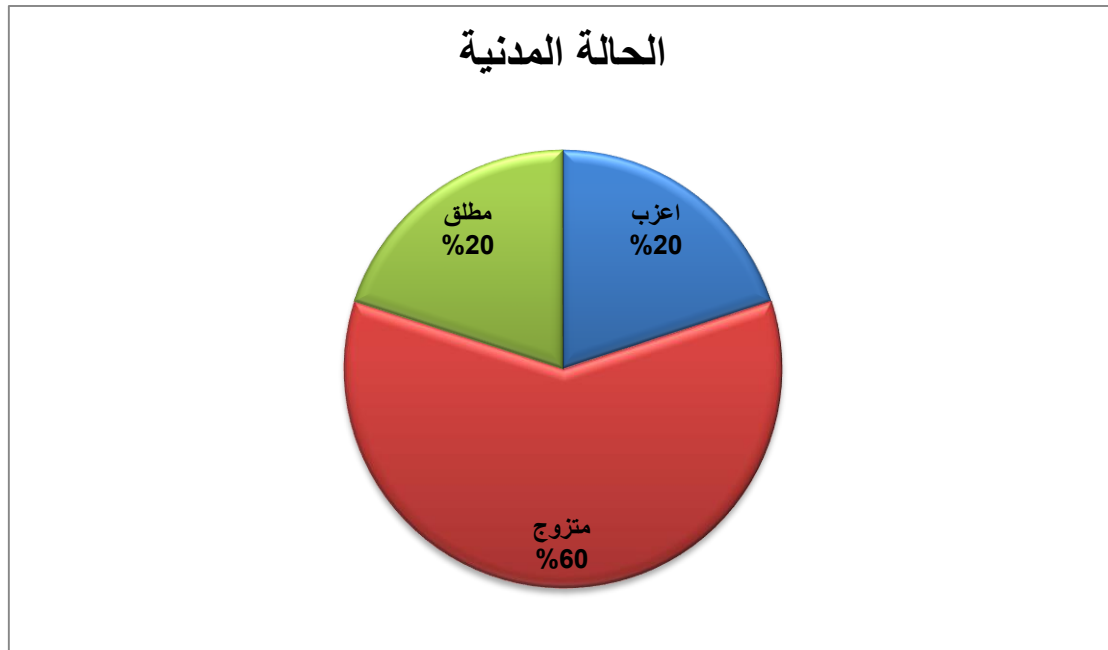
الحالة المدنية :

جدول رقم (08) يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية

النسبة	العدد	الحالة المدنية
20%	2	اعزب
60%	6	متزوج
20%	2	مطلق
100%	10	المجموع

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن هناك تفاوت في عينة الدراسة المكونة من 10 اطارات وفقا للحالة المدنية حيث سجل أن غالبية أفراد العينة الاستطلاعية متزوجين، وقدرت نسبتهم (60%)، تليها فئة المطلقين بنسبة (20%)، وكذا فئة العزاب ب(20%) ايضا.

و هو ما توضحه بصفة تفصيلية الدائرة النسبية في الشكل التالي :



الشكل رقم (07) يمثل خصائص العينة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية

2-6. ادوات الدراسة الاستطلاعية :

2-6-1. المقابلة :

اعتمد عليها الطالب في هذه الدراسة من أجل الالمام لبعض المعطيات و اجريت مع عشرة من الاطارات عبر موقع التواصل الاجتماعي ZOOM و استغرقت المدة الزمنية 10 دقائق ، استخدمت المقابلة و قد تمحور دليها حول الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاطارات.(انظر الملحق رقم)

و كان اختيار المقابلة لعدة اسباب ابرزها :

- الاطلاع المباشر على المجتمع الاصيل للدراسة .
- رصد مدى تواجد موضوع الدراسة لدى مجتمع الدراسة .
- تحديد ابعاد الدراسة و تقصي المشكلة .

2-7. نتائج الدراسة الاستطلاعية و التعليق عليها :

نتائج المقابلة:

السؤال الاول: هل يؤثر الانتماء المهني على سلوك المواطنة التنظيمية ؟

جدول رقم (09) يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال الاول

السؤال	العدد	- النسبة
نعم	10	%100
لا	0	/
المجموع	10	%100

- من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة الاستطلاعية نلاحظ ان جميع اطارات عينة الدراسة الاستطلاعية يرون أن الانتماء المهني يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية حيث يمكننا القول ان الانتماء المهني يعتبر احد العوامل الدافعة لتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية و هذا ما وقفنا عليه اثناء تواجدها في المؤسسة .

السؤال الثاني : من وجهة نظرك ماهي مؤشرات وجود انتماء مهني ؟

من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها، نلاحظ ان تأثير الانتماء المهني على اطارات المؤسسة يظهر جليا من خلال العديد من المؤشرات التي سنحاول الالمام بها ، والتي يرى 80 % من اطارات الدراسة الاستطلاعية انها جوانب للتأثير وهي :

- الثقة القوية و المتبادلة مع افراد العمل وما دفعهم الى هذه الثقة هو الانتماء للعمل والشعور الذي يوحدهم ، كذلك الثبات و الاستمرار بالعمل حتى اخر المشوار دون توقف ، كما نجد ان التنافس بين الافراد في البذل و العطاء حيث يسعى كل فرد لتحقيق قدر عال من العطاء . كذلك قيام العامل بمهامه المطلوبة في وقتها و في المدة الزمنية المحددة دون وجود المدير او النقابة .

السؤال الثالث : من المسؤول على نشر الانتماء المهني في المؤسسة ؟

من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها، نلاحظ ان المسؤول على نشر الانتماء المهني في المؤسسة هي ادارة الموارد البشرية بدرجة اولى و الاطارات بدرجة ثانية .

السؤال الرابع: هل تتبنى مؤسستكم ابعاد الانتماء المهني المتمثلة في الانتماء الاستمراري / المعياري / العاطفي ؟

جدول رقم (10) يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال الرابع

السؤال	العدد	النسبة
نعم	9	%90
لا	1	%10
المجموع	10	%100

- من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة الاستطلاعية والمشار إليها في الجدول نلاحظ ان غالبية الاطارات يرون أن المؤسسة تعتمد على ابعاد الانتماء المهني السالفة الذكر ، وعليه امكنا القول فعلا بتحقق ابعاد الانتماء المهني التي نحن بصدد دراستها .

السؤال الخامس : هل تشعر بانتماء لمهنتك ؟

جدول رقم (11) يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال الخامس

السؤال	العدد	النسبة
نعم	5	%50
لا	5	%50
المجموع	10	%100

- من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية حول السؤال الرابع الخاص بالمقابلة التي اجريناها على عينة الدراسة الاستطلاعية نلاحظ ان 50 % من عينة الدراسة الاستطلاعية هم منتمون الى عملهم ، في حين 50 % الاخرون غير منتمون الى عملهم و هو ما يؤكد ان هناك اختلاف في درجات الانتماء المهني لدى الاطارات و يرجع ذلك لعدة اسباب تتعلق بالإطارات انفسهم او بطبيعة عملهم و هو ما نريد معرفته من خلال الدراسة و التي نحن بصدد اجرائها .

السؤال السادس: هل تتبنى مؤسستكم ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة في الإيثار / الكرم/ الالتزام العام/ الروح الرياضية/السلوك الحضاري ؟

جدول رقم (12) يمثل استجابات العينة الاستطلاعية للسؤال السادس

السؤال	العدد	النسبة
نعم	8	%80
لا	2	%20
المجموع	10	%100

- من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة الاستطلاعية والمشار إليها في الجدول نلاحظ ان غالبية الاطارات يرون أن المؤسسة تعتمد على ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية السالفة الذكر ، وعليه امكنا القول فعلا بتحقق ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي نحن بصدد دراستها .

(3) منهج الدراسة الاساسية:

وفقا لطبيعة الدراسة الحالية ،واشكالية الدراسة و فرضياتها استخدمنا المنهج الوصفي و يعتمد اساسا على دراسة الواقع و الظاهرة كما يوجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا ، من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها و التعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار و حجم الظاهرة .

(4) مجتمع الدراسة :

وهم جميع الافراد او الاشخاص الذين يشكلون موضوع البحث ،وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث ان يعمم عليها نتائج الدراسة .

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الاطارات لفرع مؤسسة " Pharma Invest " — سطيف - والبالغ عددهم [80].

جدول رقم (13) يمثل مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة
80

المصدر : من اعداد الطالب

(5) عينة الدراسة :

وهي مجموعة جزئية من مجتمع البحث ،وممثلة لعناصر المجتمع ، بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله و عمل استدلالات حول معالم المجتمع.
- حيث تم اشتقاق حجم العينة بطريقة العشوائية البسيطة من خلال تطبيق معادلة " ريتشارد جيجر "

-و تم تحديد حجم العينة المطلوب للدراسة عند مستوى الدلالة [0.05] باعتماد الطريقة الاحصائية وباستخدام برمجية " EXCEL " ، عن طريق معادلة ريتشارد جيجر ، لحساب حجم العينة من المجتمع المعلوم والتي تمت كالتالي :

ادخل حجم المجتمع N في الخلية المقابلة	
80	
66.35	إذا _____ = حجم العينة
0,05	1,96 39,2 1536,64 0,014286
$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$	
N	حجم المجتمع
z	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96
d	نسبة الخطأ

معادلة ريتشارد جيجر



الشكل رقم (08) يمثل معطيات و طريقة حساب حجم العينة حسب معادلة ريتشارد جيجر

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج EXCEL

جدول رقم (14) يمثل عينة الدراسة الاصلية

المجتمع	نسبة المجتمع	عدد أفراد العينة	نسبة العينة
80	%100	66	%82.5

المصدر : من اعداد الطالب

5-1. مواصفات العينة :

تضمنت خصائص عينة الدراسة كل من متغيرات: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية معتمدة في ذلك على تطبيق قانون احصائي سيساعد في تقسيم الفئات وإيجاد طولها وعددها.

تحديد عدد وطول الفئات بالنسبة للسن :

تحديد عدد الفئات بالنسبة للسن :

يتم تحديد عدد الفئات الذي يرمز له بالحرف m وفق المعادلة التالية:

$$m = 1 + 1.13 \log N$$

(عبد الناصر رويسات، 2006)

$$m = 1 + 1.13 \log (66) \text{ ومنه: } m = 3.05$$

$$m = 3.05 \text{ ومنه: } m = 3$$

$$m = 3$$

عدد فئات " السن " هو: 3 فئات

تحديد طول الفئات بالنسبة للسِّن :

يتم تحديد طول الفئات الذي يرمز له بالحرف **a** من خلال المعادلة:

$$a = \frac{x - x_1}{m}$$

$$a = \frac{64 - 23}{3}$$

ومنه $a=13.66$

$$a = 14$$

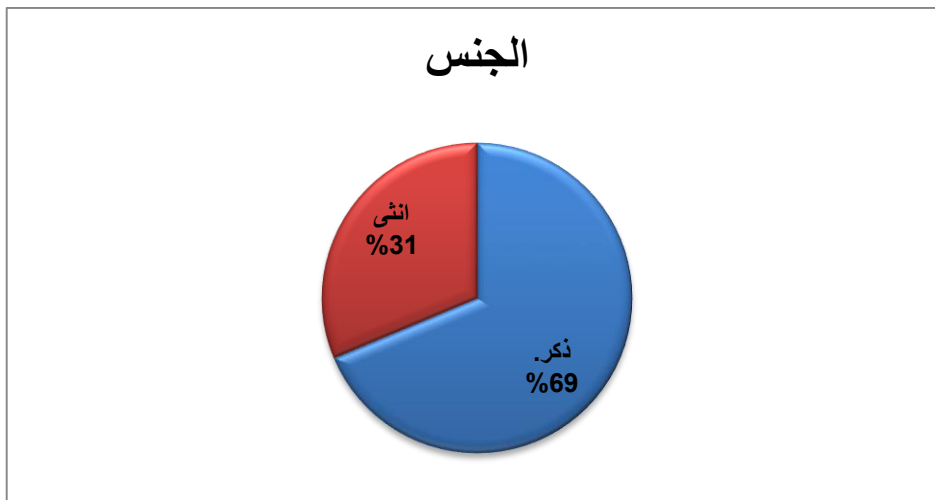
طول الفئات هو: 14

ويتم توزيع عينة الدراسة وفقا لهذه الخصائص:

خصائص افراد العينة وفق متغير الجنس:

جدول رقم (15) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس

الجنس	ذكر	انثى	المجموع Σ
%68.2	45		
%31.8		21	
%100	66		



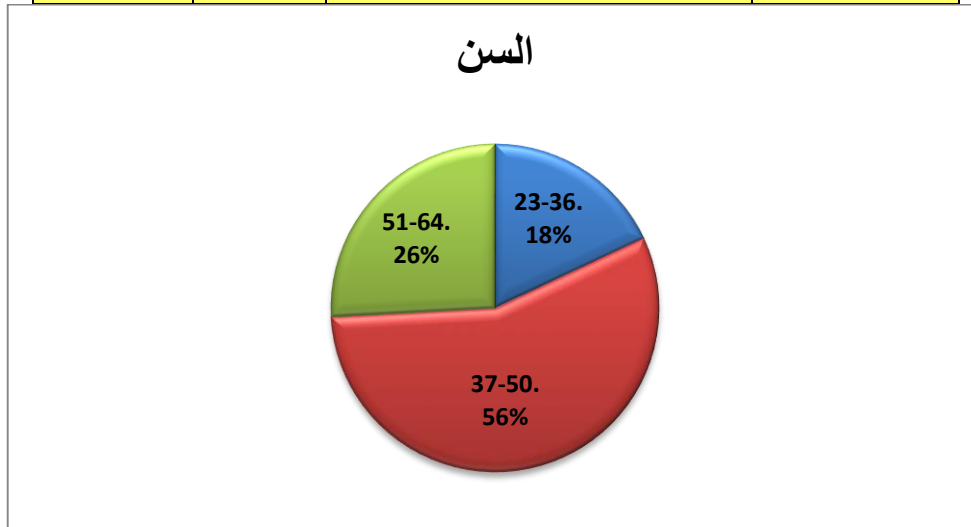
الشكل رقم (09) يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الجنس

- يوضح الشكل أعلاه ان معظم الافراد المجيبين ذكور بنسبة [68.2%] ، بينما تمثل الاناث ما نسبته [31.8%]، وهذه النسبة لا تعني تواجد ضعيف للمرأة مقارنة بالذكور بالمؤسسة محل الدراسة ، وربما يرجع ذلك لطبيعة المهنة في حد ذاتها التي لها خصوصياتها .

خصائص افراد العينة وفق متغير السن :

جدول رقم (16) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
السن	من 23 سنة الى 36 سنة	12	18.2%
	من 37 سنة الى 50 سنة	37	56%
	من 51 سنة الى 64	17	25.8%
المجموع Σ		66	100%



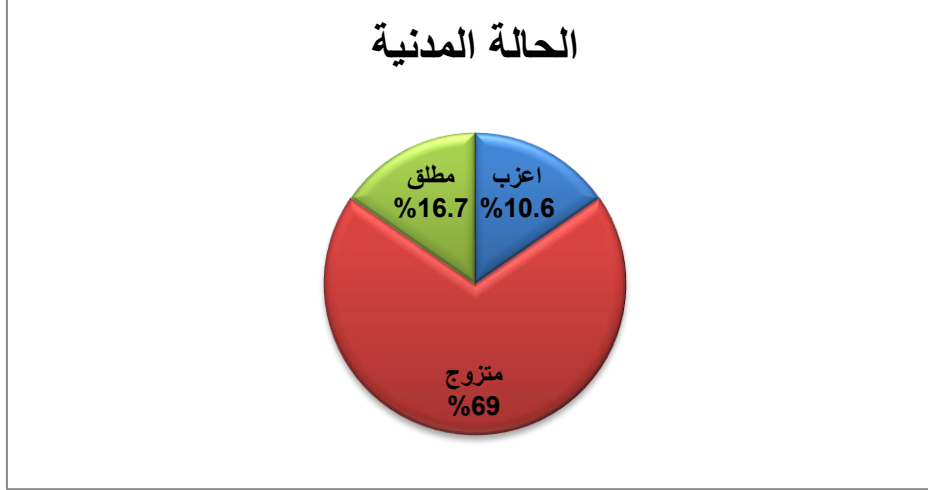
الشكل رقم (10) يمثل وصف متغير الدراسة بحسب السن

- من خلال الشكل اعلاه والمبين لخصائص عينة الدراسة ، نلاحظ أن 18.2% من العينة تراوحت أعمارهم بين [23 - 36 سنة]، في حين أن الذين تراوحت اعمارهم ما بين [37 - 50 سنة] بلغت نسبتهم 56% ،اما الذين تجاوز سنهم 51 سنة لم يتعدى 25.8% ، ومنه نستنتج أن أغلبية العمال في هذه المؤسسة كهول بنسبة 56% ، وربما يرجع ذلك

أن المؤسسة تعتمد اكثر على الكهول لتأدية الوظيفة بصفتهم قادرين على التسيير الافضل باعتبارهم ذوي خبرة اكبر من الشباب.
خصائص افراد العينة وفق متغير الحالة المدنية:

جدول رقم (17) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة المدنية

10.6%	07	اعزب	الحالة المدنية
72.7%	48	متزوج	
16.7%	11	مطلق	
100%	66		المجموع Σ



الشكل رقم (11) يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الحالة المدنية

- يتضح من خلال الشكل اعلاه أن هناك تفاوت في عينة الدراسة المكونة من 66 عامل وفقا للحالة المدنية حيث سجل أن غالبية أفراد العينة متزوجين، وقدرت نسبتهم (72.7%)، تليها فئة المطلقين بنسبة (16.7%)، وكذا تليها فئة العزاب ب(10.6%).

6) اداة الدراسة :

6-1. البناء :

استخدمنا استبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ،وقد تم اعداد الاستبيان على النحو التالي :

- اعداد استبيان أولي من اجل استخدامه في جمع البيانات و المعلومات
- عرض استبيان على المشرفة من اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات .
- تعديل استبيان بشكل اولي .

- اختيار مقياس الاداة :

تم قياس موضوع الدراسة باستخدام مقياس " ليكرت " ،الخماسي وذلك من أجل معرفة معرفة مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بين هذه المحاور ،وكون هذا المقياس يتميز بالسهولة في التصميم و التطبيق و ارتفاع درجة ثباته و صدقه حيث يعبر الافراد المجيبون على مدى موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان وفق خمس درجات و قد عبر عنها كمايلي :

جدول رقم(18) يمثل الاوزان او الدرجات لمقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق تماما	موافق	محايد	غ موافق	غ موافق على الاطلاق
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على المعلومات السابقة .

وانطلاقا من الجدول و حسب الاوزان (الدرجات) الموضحة فيه ،واحتساب الحدود الدنيا و العليا لمقياس ليكرت الخماسي نقوم بحساب المدى ($5 - 1 = 4$) ، ثم نقوم بقسمته على عدد المستويات كمايلي: ($4/3 = 1.33$) ،وأخيرا نقوم بإضافة النتيجة الى العدد الاصغر 01 لتصبح القيمة 2.33 ،وهكذا حتى يتم الوصول الى العدد الاكبر في الاوزان وهو 05 وهي موضحة في الجدول :

جدول رقم (19) يمثل درجة الاوزان حسب مقياس ليكرت

الدرجة	المجال
ضعيف	من [1 - 2.33]
متوسط	من [2.34 - 3.67]
قوي	من [3.68 - 5]

المصدر : من اعداد الطالب

- توزيع الاستبيان على جميع افراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة بعد حساب صدق المحكمين .

- التوصل الى الشكل النهائي للأداة : (الشكل النهائي):

1- المقدمة

تم من خلالها ابراز الغرض من اجراء بحثنا هذا ، والاطار الخاص به و ذلك لتشجيع افراد المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة على الاجابة بدون خوف باعتباره موجها لغرض البحث العلمي فقط .

2- الجزء الاول :

يتعلق بالبيانات الشخصية (الديموغرافية) لأفراد المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة من حيث (الجنس ، السن ، الحالة العائلية).

3- الجزء الثاني :

تم تقسيم الاستبيان على محورين :

المحور الاول : الانتماء المهني

المحور الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (20) يوضح ارقام البنود الاستبيان

المحاور	الابعاد	البند	موافق تماما	موافق	محايد	غ موافق	غ موافق على الاطلاق
الانتماء المهني	الانتماء العاطفي	6-1					
	الانتماء المستمر	11 -7					
	الانتماء المعياري	17 -12					
سلوك المواطنة التنظيمية	الإيثار	23 -18					
	وعي الضمير	29 -24					
	الروح الرياضية	35 -30					
	الكرم	40 -36					
	السلوك الحضاري	46 -41					

المصدر : من اعداد الطالب .

2-6 . الخصائص السيكومترية للصدق و الثبات

1-2-6 . الصدق :

الصدق من حساب الصدق التأكد من كون بنود الاستبيان تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من ذلك من خلال حساب :

1-1-2-6 . صدق المحكمين :

للتأكد من صدق الاستبيان اتبعنا طريقة صدق المحتوى كونه من أكثر أنواع الصدق شيوعا واستخداما، حيث قمنا في هذه المرحلة بعرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الاساتذة في ميدان علم النفس، والبالغ عددهم (05)، وأسماؤهم كالتالي:

جدول رقم (21) يمثل قائمة الاساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	اللقب العلمي	المكان الوظيفي
الاساتذة الجامعيين (اساتذة التخصص : علم النفس)			
01	لوكيا الهاشمي	استاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة -2-
02	العايب رابح	استاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة -2-
03	زرفة بولقواس	استاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة
04	عبد السلام سعد	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة زيان عاشور الجلفة
05	تلالي نبيلة	أستاذة محاضر قسم ب	جامعة تمنراست

المصدر : من اعداد الطالب

- حيث طلب منهم إبداء رأيهم في مدى وضوح الصياغة اللغوية، ومدى ملائمة بدائل الإجابة للبنود، وتقديم البديل في حالة عدم الموافقة إن أمكن ذلك، وبعد استرجاع استمارات التحكيم تم الاخذ باقتراحاتهم والتي من خلالها أجمع جل المحكمين على بنود الأداة، مع

اقتراح بعض التعديلات والتصحيحات في الصياغة اللغوية لبعض البنود، والمتمثلة في البنود التالية: (2-3-7-10-18-26-29)

وفي ضوء آراء واقتراحات المحكمين وكذا مناقشتها مع المشرفة، قام الطالب بتعديلها كما هو موضح في الجدول وصياغة الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق رقم ()

الجدول رقم (22): يشمل بنود الاستبيان قبل وبعد التعديل

عبارات البنود بعد التعديل	عبارات البنود قبل التعديل
اشعر بالاعتزاز حينما أتحدث عن مؤسستي مع الآخرين	2- اشعر بالاعتزاز و الافتخار حينما أتحدث عن مؤسستي مع الآخرين
مشاكل هذه المؤسسة تمثل جزء من مشاكلي الشخصية	03- اشعر و بجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي الشخصية.
اشعر بالخوف من ترك عملي لصعوبة الحصول على عمل اخر	7- اشعر بالخوف و الارتباك من ترك عملي لصعوبة الحصول على عمل اخر
بقائي في الوقت الحاضر في هذه المؤسسة مسألة ضرورية جدا	10- بقائي في الوقت الحاضر في هذه المؤسسة مسألة حتمية
اهتم بمساعدة الموظفين الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل.	18- اهتم بمساعدة الموظفين الجدد على سرعة التأقلم
أهتم بإعلام الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.	26- أهتم بإعلام الإدارة عندما لا أتمكن من الحضور.
أستمر في العمل إلى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة.	29-أستمر في العمل إلى ما بعد الدوام عند الحاجة.

- و للتأكد من مدى قياس كل عبارة للميدان المراد قياسه تم استخدام معادلة لوش التالية:

<p>ن 1 _ ن 2 ÷ ع</p> <p>ن 1 = عدد المحكمين اللذين يقولون البند يقيس</p> <p>ن 2 = عدد المحكمين اللذين يقولون لا يقيس</p> <p>ع = عدد المحكمين الاجمالي</p>
--

وبعد منح الاستبيان الى الاساتذة المحكمين لتقدير مدى تمثيل كل عبارة ، تبين ان نسبة صدق المحتوى يتوزع كما هو مبين في الجدول التالي:

استبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

جدول رقم (23) يوضح صدق المحكمين .

رقم البند	نعم يقيس	لا يقيس	صدق البند	رقم البند	نعم يقيس	لا يقيس	صدق البند
1	5	0	1	18	5	0	1
2	4	1	0.6	19	5	0	1
3	5	0	1	20	5	0	1
4	5	0	1	21	5	0	1
5	4	1	0.6	22	4	1	0.6
6	5	0	1	23	5	0	1
7	5	0	1	24	5	0	1
8	5	0	1	25	4	1	0.6
9	4	1	0.6	26	4	1	0.6
10	4	1	0.6	27	4	1	0.6
11	5	0	1	28	5	0	1
12	5	0	1	29	5	0	1
13	5	0	1	15	4	1	0.6

1	0	5	16	1	0	5	14
25.4	المجموع			1	0	5	17

بما أن: معامل صدق المحتوى = $\frac{\text{مجموع صدق كل بند}}{\text{عدد البنود}}$

$$[0.87] = \frac{25.4}{29}$$

فإنه يساوي

استبيان الانتماء المهني:

جدول رقم (24) يوضح صدق المحكمين

رقم البند	نعم يقيس	لا يقيس	صدق البند
30	5	0	1
31	5	0	1
32	5	0	1
33	5	0	1
34	5	0	1
35	4	1	0.6
36	4	1	0.6
37	5	0	1
38	4	1	0.6
39	5	0	1
40	5	0	1
41	5	0	1
42	5	0	1
43	4	1	0.6
44	5	0	1

0.6	1	4	45
0.6	1	4	46
14.6	المجموع		

$$\text{بما أن: معامل صدق المحتوى} = \frac{\text{مجموع صدق كل بند}}{\text{عدد البنود}} \text{ فإنه يساوي } \frac{14.6}{16} = [0.91]$$

وعلى اعتبار أن هذه القيمة أكبر من 0.60 أمكننا القول ان صدق المحتوى صادق فيما أعد لقياسه .

6-2-1-2. الصدق الاحصائي :

* تم التوزيع على عينة استطلاعية حجمها 30 اطارا لاختبار الصدق و الثبات للاستبيان ،حيث تم جمع هذه الاستبيانات و اخضاعها للتحليل الاحصائي و لم يتم ادخال هذه الاستبيانات ضمن التحليل النهائي للاستبيانات التي تم توزيعها على عينة الدراسة الاساسية .و كانت النتائج على الشكل التالي :

- الصدق التكويني (باستعمال الاتساق الداخلي)

يشير صدق الاتساق الداخلي الى مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي اليه هذه الفقرة ،وقد تم حسابه من خلال معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات مجالات المقياس التقديري و الدرجة الكلية للمجال نفسه .

وقد تمت دراسة الاتساق الداخلي لبنود المقياس من خلال ايجاد قيمة الارتباط لكل بند من بنوده مع الدرجة الكلية للمجال الذي يتضمنه باستخدام معامل ارتباط بيرسون و قد دلت النتائج على معاملات الارتباط لكل البنود في المحاور الاربعة مرتفعة و دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 كما تبين الجداول اللاحقة .

الانتماء العاطفي (الوجداني):

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الاول " الانتماء العاطفي " و الدرجة الكلية للمجال، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة $a= 0.01$ و بذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه .

جدول رقم (25) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الاول

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
01	لدي الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المؤسسة التي اعمل بها.	0.561**	دال	0.001
02	اشعر بالاعتزاز حينما أتحدث عن مؤسستي مع الاخرين	0.650**	دال	0.000
03	اشعر و بجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكل الشخصية.	0.561**	دال	0.001
04	يصعب علي الالتحاق بمؤسسة جديدة، و الانتماء اليها كما هو الحال مع هذه المؤسسة	0.526**	دال	0.003
05	اشعر بأني جزء من عائلة هذه المؤسسة	0.526**	دال	0.003
06	اشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي اعمل بها	0.555**	دال	0.001

**الارتباط دال احصائياً عند مستوى الدلالة $a= 0.01$

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21

الانتماء المستمر (الحسابي)

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المحور الثاني " الانتماء المستمر " و الدرجة الكلية له ، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة $a= 0.01$ و بذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه .

جدول رقم (26) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الثاني

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
07	اشعر بالخوف من ترك عملي لصعوبة الحصول على عمل اخر	0.587**	دال	0.001
08	ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في هذه المؤسسة.	0.709**	دال	0.000
09	أشعر أن لدي خيارات محدودة، فأنا لا أفكر في ترك العمل في هذه المؤسسة.	0.826**	دال	0.000
10	بقائي في الوقت الحاضر في هذه المؤسسة مسألة ضرورية جدا	0.799**	دال	0.000
11	تقدم لي المؤسسة مزايا لا تتوفر في مؤسسات اخرى مقابلة لها	0.831**	دال	0.000

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

الانتماء المعياري (الاخلاقي)

" يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المحور الثالث الانتماء المعياري " و الدرجة الكلية له ،والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وبذلك يعتبر المحور صادق في قياس ما وضع لقياسه .

جدول رقم (27) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الثالث

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
12	تستحق هذه المؤسسة ولائي و اخلاصي لها	0.550**	دال	0.002
13	اشعر من واجبي اخلاقيا بالبقاء في العمل بهذه المؤسسة	0.465**	دال	0.010
14	ادين بالكثير لهذه المؤسسة	0.621**	دال	0.000
15	التزامي كبير جدا اتجاه زملائي في المؤسسة	0.521**	دال	0.003
16	سأشعر بالذنب اذا غادرت المؤسسة	0.632**	دال	0.000
17	الانتقال الى مؤسسة اخرى عمل غير اخلاقي	0.550**	دال	0.002

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

الإيثار:

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المحور الرابع "الإيثار" و الدرجة الكلية له ،والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وبذلك يعتبر المحور صادق في قياس ما وضع لقياسه .

جدول رقم (28) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الرابع

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
18	اهتم بمساعدة الموظفين الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل.	0.755**	دال	0.000
19	أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيّبوا عن العمل.	0.411*	دال	0.024
20	أستقطع الوقت اللازم بمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر.	0.755**	دال	0.000

21	أبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة.	0.698**	دال	0.000
22	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.	0.733**	دال	0.000
23	أشجع زملائي نحو إنجاز مهامهم بفاعلية	0.745**	دال	0.000

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

وعى الضمير:

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المحور الرابع " وعى الضمير " و الدرجة الكلية له ،والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وبذلك يعتبر المحور صادق في قياس ما وضع لقياسه .

جدول رقم (29) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الخامس

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
24	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية.	0.519**	دال	0.003
25	أتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر	0.710**	دال	0.000
26	أهتم بإعلام الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.	0.632**	دال	0.000
27	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.	0.403*	دال	0.027
28	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وإن لم يكن أحد يراقب.	0.696**	دال	0.000
29	أستمر في العمل إلى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة.	0.805**	دال	0.000

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

الروح الرياضية:

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المحور الرابع " الروح الرياضية " و الدرجة الكلية له ،والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وبذلك يعتبر المحور صادق في قياس ما وضع لقياسه .

جدول رقم (30) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال السادس

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
30	أقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي.	0.735**	دال	0.000
31	أتجاهل المشكلات التافهة و البسيطة	0.839**	دال	0.000
32	ارحب بالنقد البناء في العمل	0.603**	دال	0.000
33	أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير.	0.741**	دال	0.000
34	أميل إلى كثرة التفكير في ما أعتقد أنه في صالح المؤسسة.	0.527**	دال	0.003
35	أتدرب على التحمل و ضبط النفس	0.798**	دال	0.000

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

القياسة (الكرم):

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المحور الرابع " الكرم " و الدرجة الكلية له ،والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وبذلك يعتبر المحور صادق في قياس ما وضع لقياسه .

جدول رقم (31) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال السابع

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
36	أحرص على عدم التدخل في خصوصياتي زملائي الموظفين.	0.833**	دال	0.000
37	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي.	0.743**	دال	0.000
38	أخبر من حولي بما أنوي عمله تفاديا لبعض المشاكل.	0.669**	دال	0.000
39	أخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة مسبقا لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل.	0.812**	دال	0.000
40	أحرص على أن أكون مجاملا للآخرين في العمل.	0.866**	دال	0.000

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

السلوك الحضاري:

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المحور الرابع " السلوك الحضاري " و الدرجة الكلية له ،والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وبذلك يعتبر المحور صادق في قياس ما وضع لقياسه .

جدول رقم (32) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الثامن

الرقم	البند	معامل بيرسون (r)	النتيجة	المعنوية
41	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعدها المؤسسة.	0.807**	دال	0.000
42	أتحدث دائما عن المؤسسة إيجابيا أما الآخرين من خارج القطاع	0.748**	دال	0.000
43	أهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.	0.734**	دال	0.000
44	أحرص على التأكد من أن الأنوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة العمل.	0.781**	دال	0.000
45	أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطور طرق العمل بالمؤسسة	0.816**	دال	0.000
46	أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون.	0.751**	دال	0.000

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

3-1-2-6 . الصدق التكويني البنائي :

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الاداة الذي يقيس مدى تحقق الاهداف المراد الوصول اليها باستخدام تلك الاداة ،ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات المقياس بالدرجة الكلية لفقراته .

والجدول التالي يبين ان جميع معاملات الارتباط في جميع محاور المقياس دالة احصائيا عند مستوى الدلالة $a= 0.01$ وبذلك فإن محاور المقياس صادقة في قياس ما وضعت لقياسه .

جدول رقم (33) يمثل معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبيان و الدرجة الكلية .

الترتيب	النتيجة	المعنوية Sig	معامل (R)	المحور		
الانتماء المهني						
07	دال	0.004	0.515**	الانتماء العاطفي	مجالات الاستبيان	
04	دال	0.000	0.682**	الانتماء المستمر		
03	دال	0.180	0.571**	الانتماء المعياري		
سلوك المواطنة التنظيمية						
02	دال	0.000	0.611**	الإيثار		
05	دال	0.000	0.796**	الكرم		
06	دال	0.000	0.715**	الالتزام العام		
08	دال	0.000	0.857**	الروح الرياضية		
01	دال	0.000	0.720**	السلوك الحضاري		

** الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- بينت نتائج الجدول السابق ارتفاع قيم معاملات الارتباط للمحاور الثمانية بالدرجة الكلية للاستبيان ،وهي كلها دالة احصائيا عند مستوى الدلالة $a=0.01$ و يؤكد ذلك على ارتفاع نسبة الاتساق الداخلي لأداة الدراسة و يعزز درجة الوثوق في استخدامها للغرض المحدد منها ،وقد اشارت الى ان أعلى معاملات الارتباط كانت تلك المتعلقة بمحوري " السلوك الحضاري " و " الايثار " ويؤشر ذلك على أهميتهما ضمن المحاور المذكورة.

4-1-2-6 . الصدق الذاتي

والذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل \sqrt{a} حيث α معامل ثبات كرونباخ ،وقد بلغ معامل الصدق بهذه الطريقة (0.94) و هي قيمة مرتفعة تسمح بالوثوق في النتائج و الاستئناس بها في الوصول الى تعميمات .

الجدول رقم (34) يمثل الصدق الذاتي

الصدق الذاتي		
الانتماء	معامل الثبات كرونباخ = 0.90	جذر معامل الثبات = 0.94
سلوك المواطنة	معامل الثبات كرونباخ = 0.90	جذر معامل الثبات = 0.94

المصدر : من اعداد الطالب.

2-2-6 . الثبات : (الفا كرونباخ)

يشير ثبات الاداة الى قدرتها على اعطاء نفس النتيجة فيما لو تم اعادة توزيعها اكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط و بعبارة أخرى فثبات الاداة يعني الاستقرار في النتائج و عدم تغييرها بشكل لافت فيما لو أعيد توزيعها على أفراد العينة مرات متتالية خلال فترات زمنية متتابعة .

وقد تم التحقق من ثبات اداة الدراسة بطريقة " الفا كرونباخ " و كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (35) يمثل معامل الفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	القيمة	الاستبيان
17	0.90	الانتماء
29	0.90	سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل ألفا كرونباخ للاستبيان يساوي [0.90]
- تجدر الإشارة الى ان معامل الثبات الفا كرونباخ ، تتراوح بين [0 - 1] ، وكلما اقتربت من الواحد ، دل على وجود ثبات عال ، و كلما اقتربت من الصفر دل على عدم وجود الثبات ، وان الحد الادنى المتفق عليه لمعامل الفا كرونباخ هو (0.6) .
- ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي اعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة و ثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الاصلية .

(7) اختبار التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الاحصائي :

- لغرض التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم اختبار كل من :
 - *الالتواء / *الاستقلالية/ * مستوى القياس / * حجم العينة / * طريقة الاختيار /
 - الالتواء : (SKWNESS) طريقة بيرسون في قياس الالتواء .
- تأخذ هذه العلاقة الاعتبار بين الوسط و الوسيط و المنوال ، حيث كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (36) يمثل معادلة (SKWNESS) لالتواء

Erreur std	Statistique	المحور	الرقم
0.295	-1.58	الانتماء العاطفي	01
0.295	-0.43	الانتماء المستمر	02
0.295	- 0.94	الانتماء المعياري	03
0.295	- 0.48	الإيثار	04
0.295	- 0.65	الكرم	05
0.295	- 1.13	الالتزام العام	06
0.295	- 1.11	الروح الرياضية	07
0.295	- 0.35	السلوك الحضاري	08
0.295	- 0.54	الاستبيان ككل	Σ

المصدر : من اعداد الطالب

- في هذه الحالة بما ان معادلة الالتواء محصورة من المجال [3 ، - 3] ، نستنتج ان التوزيع قريب من التماثل و ليس شديد الالتواء .

• الاستقلالية: (قانون التجانس) :

جدول رقم (37) يمثل الاستقلالية

الرقم	المحور	معامل الاختلاف النسبي
01	الانتماء العاطفي	13.22
02	الانتماء المستمر	13.71
03	الانتماء المعياري	13.50
04	الإيثار	21.19
05	الكرم	11.61
06	الالتزام العام	14.14
07	الروح الرياضية	13.87
08	السلوك الحضاري	10.94
Σ	الاستبيان ككل	10.09

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21

- من الملاحظ من الجدول ان كل معاملات الاختلاف النسبية اقل من 30 % ، مما يعني ان العينة متجانسة في العامل الدخيل .

- **حجم العينة** : يشترط ان يكون كبير اكثر من 30 و قد تحقق ذلك . حجم العينة لدينا 66 فردا .
- **اختيار العينة** : العشوائية في الاختيار .
- **مستوى القياس** : ان نوعية البيانات المستخدمة هي بيانات كمية فترية (Interval data)

(8) الاسلوب الاحصائي المستخدم :

- تم تفرغ و تحليل نتائج تطبيق الاستبيان باستخدام برنامج المعالجة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss v.21

حيث قامت الطالب باستخدام الادوات الاحصائية التالية :

1- اختبار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان

2- معادلة لوش : للتأكد من مدى قياس كل عبارة للميدان المراد قياسه

3- معامل ارتباط بيرسون: يُستخدم معامل الارتباط لاستكشاف مدى وجود علاقة بين متغيرين أم لا، وهو أداة إحصائية يمكن أن تحدد قوة واتجاه العلاقة بينهما. وتتراوح قيمة الارتباط بين القيمة 1 + والقيمة 1 - وكلا القيمتين تظهران علاقة قوية، موجبة وسالبة على التوالي، تتأرجح بينهما القيم القوية والضعيفة، بينما القيمة 0 فتُظهر عدم وجود علاقة بين المتغيرين. و يُستخدم الارتباط أيضا لمعرفة قوة الترابط بين فقرات الاستبيان لإظهار صدق فقراته اي صدق الاتساق الداخلي.

ولقد استخدم تحليل الارتباط في الدراسة الحالية لمعرفة ما اذا كان هناك علاقة موجبة او سالبة بين المتغير المستقل و التابع.

4- النسب المئوية و التكرارات لمعرفة أعداد و نسب الافراد بالمؤسسة محل الدراسة حسب عدة خصائص ،ونسب كل فقرة من فقرات الاستبيان لإعطاء صورة أوضح لوصف البيانات.

5- المتوسط الحسابي الذي يعتبر من اهم مقاييس النزعة المركزية ،فمن خلاله سنتمكن من معرفة اتجاهات افراد المؤسسة محل الدراسة نحو كل فقرة ،كما سنعتمد عليه في عملية ترتيب الفقرات حسب اهميتها من وجهة نظر المجيبين للاستبيان

6- الانحراف المعياري والتي تستخدم بشكل اساسي لأغراض معرفة تكرار ووصف بيانات متغير ما. قصد معرفة مدى تشتت اتجاهات افراد المؤسسة محل الدراسة عن متوسطها الحسابي ، فكلما اقتربت من الصفر فهذا يعني تركيز الاجابات و عدم تشتتها ، كما يفيد في عملية ترتيب الفقرات لصالح الاقل تشتتاً في حالة تساوي المتوسط الحسابي لها .

- 7- الخطأ المعياري للمتوسط هو طريقة قياس او تقدير الانحراف المعياري لتوزيع العينة المصحوب بطريقة التقدير .
- 8- المدى يعرف بأنه الفرق بين أكبر قيمة و اصغر قيمة. و مدى الفئة لاستخراج مجال الاتجاه (قوي - متوسط - ام ضعيف)
- 9- معادلة "سكينوس" للالتواء : (SKWNESS) : معامل الالتواء الأول لبيرسون يحدد نوع التوزيع (متماثل ، ملتو ناحية اليسار،ملتو ناحية اليمين) ويعتمد في حسابه علي الوسط الحسابي ، المنوال والانحراف المعياري .
- 10- الاستقلالية : (قانون التجانس) يقاس التجانس بمعامل الاختلاف النسبي فاذا كانت العينة اقل من 30 % فان العينة متجانسة في العامل الدخيل كما تعني الاستقلالية ان القيم المدخلة في المعادلات الاحصاء قيم غير متأثرة بعوامل اخرى ، تم حساب الاستقلالية للتأكد من شروط استخدام الاختبار البارامترى.
- 11- معادلة ريتشارد جيجر لحساب حجم عينة الدراسة .
- 12- اختبار ليفن لتجانس التباين : هو اختبار يستخدم قبل اختبارات قياس الفروق بين المتوسطات ، حيث أنه يقوم بالتأكد من تجانس تباينات المجموعات المدروسة ، لأن عدم تجانس التباينات يمكن ان يؤدي الى اهمال التأثيرات الحاصلة بين هذه المجموعات ،ففي حالة وجود تجانس للتباينات ، فإن الباحث يستطيع استعمال الطرق البارامترية في القياس و ان لم يتوفر شرط التجانس فإنه ينتقل الى الاساليب الغير البارامترية كاختبار مان ويثني - و غيرها .
- 13- اختبار - ت - لعينتين مستقلتين : يعد هذا الاختبار من الاساليب الاحصائية البارامترية التي تهدف الى معرفة وجود اختلافات بين متوسطي عينتين مستقلتين عن بعضهما البعض ،ويشترط هذا الاختبار أن تكون مفردات العينتين قد تم سحبها من قبل عشوائيا ، و سيستخدم في هذه الدراسة لحساب دلالة الفروق بين متوسطات استجابات الافراد حسب متغيري الجنس.
- 14- تحليل التباين انوفا : يستخدم هذا الاختبار في تحديد وجود تباين بين عدة مجموعات فيما بينها و كذلك داخل هذه المجموعات بحد ذاتها .وسيتم استخدامه لحساب دلالة الفروق بين متوسطات استجابات الافراد حسب متغير المستوى التعليمي و سنوات التدريس.

خلاصة:

من خلال تناولنا لهذا الفصل الخاص بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الذي حاولنا فيه ابراز الخطوات الاجرائية للدراسة ،حيث تطرقنا الى منهج الدراسة مجتمع الدراسة و عينة الدراسة مرورا بالخصائص السيكومترية للأداة (الصدق و الثبات) ،والتي من خلالها توصلنا الى حساب الصدق و الثبات بحيث تم التأكد من أن الاداة صادقة و ثابتة و بالتالي يمكننا استخدامها في الدراسة النهائية و هذا ما يتم التعرض له في الفصل الموالي .



الفصل الخامس: عرض و مناقشة و تحليل نتائج الدراسة

- 1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:
- 2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:
- 3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:
- 4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:
- 5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:
- 6- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة:
- 7- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية السابعة:
- 8- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثامنة:
- 9- عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية العامة

1) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

1-1 . عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة **pharma invest**، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، تبين من خلاله ان النتائج تتوزع كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (38) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية.

الرقم	الانتماء العاطفي	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	sig/المعنوية	القرار
01	سلوك المواطنة التنظيمية	**0.515	0.01	0.000	دال

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- يتبين من خلال الجدول السابق ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت 0.515 وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه نستنتج ان هناك علاقة موجبة بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية، أي انه كلما زاد مستوى الانتماء العاطفي زاد معه كذلك سلوك المواطنة التنظيمية.

1-2. مناقشة و تحليل نتائج فرضية الجزئية الاولى

من خلال النتائج المتوصل اليها نجد انه : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة **Pharma Invest**، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة **Pharma Invest** ."

و يعزو الطالب ذلك الى ان شخصية اطارات المؤسسة تتأثر بالمواقف التي تقابلهم في العمل و تؤثر في الحالة النفسية لديهم ، كما ان الاطارات يحسون بالمشاكل الواقعة في المؤسسة و كأنها مشاكلهم ، و اتساق اهداف الاطارات مع اهداف المؤسسة أي اقتران الفرد بالمؤسسة واندماجه فيها و رغبته القوية في البقاء بها ، كما يشعر الاطارات بفائدتهم و أهميتهم في المؤسسة و ينجر عن هذا الشعور بالثقة بالآخرين مما يؤدي الى سلوك مواطنة تنظيمية .

2) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

2-1. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المستمر و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة **pharma invest** " ، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون و تبين من خلاله ان النتائج تتوزع كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (39) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء المستمر و سلوك المواطنة التنظيمية.

الرقم	الانتماء المستمر	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المعنوية /sig	القرار
02	سلوك المواطنة التنظيمية	0.578**	0.01	0.000	دال

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- يتبين من خلال الجدول السابق ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت 0.578 وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه نستنتج ان هناك علاقة موجبة بين الانتماء المستمر وسلوك المواطنة التنظيمية، أي انه كلما زاد الانتماء المستمر زاد معه كذلك سلوك المواطنة التنظيمية.

2-2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

من خلال النتائج المتوصل اليها نجد انه : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المستمر و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المستمر و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ."

و يفسر الطالب ذلك لطبيعة تدني الضغط المهني الذي يعيشه الاطارات وكذا لتوفر انظمة تحفيزية مشجعة تجعل الاطارات يتجاوزون الضغوط النفسية و التنظيمية المتزايدة في الوسط المهني ،حيث ان سلوك الاطارات مرتبط بصفة غير مباشرة بالجانب المادي ،والذي ينص على تحقيق المنافع أي انه مبني على المصالح التي يحققها الاطارات من عملهم داخل المؤسسة و يركزون على الاستثمار الذي يمكن فقده اذا تركوا المؤسسة بسبب انه لا يوجد بديل افضل .

3) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

3-1. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

لغرض اختبار مدى صحة الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المعياري و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة pharma invest " ، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون و تبين من خلاله ان النتائج تتوزع كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (40) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء المعياري و سلوك المواطنة التنظيمية.

الرقم	الانتماء المعياري	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	المعنوية sig/	القرار
03	سلوك المواطنة التنظيمية	0.618**	0.01	0.000	دال

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- تبين من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت 0.618 وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه نستنتج ان هناك علاقة موجبة بين الانتماء المعياري وسلوك المواطنة التنظيمية، أي انه كلما زاد الانتماء المعياري زاد معه كذلك سلوك المواطنة التنظيمية.

3-2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

- من خلال النتائج المتوصل اليها نجد انه : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المعياري و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest "، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المعياري و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest "

- ويعزو الطالب ذلك الى أهمية العمل بالنسبة للإطارات و تكون مؤثرة على انتمائهم و حبهم للعمل و بزيادة الانتماء المعياري و مدى أهمية العمل بالنسبة لهم فكلما ارتفع الانتماء المعياري لدى الاطارات ارتفع ايضا سلوك المواطنة التنظيمية لديهم ،بسبب العلاقة الطردية بينهم حيث أن الاطارات يؤمنون بقيمة بقاء الشخص على انتماء و ولاء للمؤسسة من خلال التفاعل بالإيجاب مع كل المتغيرات التي تحدث فيها و هذا ما يعطي صورة ايجابية للاخرين عن المؤسسة ،حيث ان الاطارات يشعرون بمسؤولية الانتماء للمؤسسة نتيجة اهتمامهم بالجوانب الايجابية و الامتيازات المقدمة لهم اكثر من اهتمامهم بالجوانب السلبية التي لا تتسجم مع رغباتهم ،اي انهم يقومون بسلوك طوعي ليسهم في انجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملائهم و المحافظة على انظمة و قواعد بيئة العمل و المشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلا عن تحمل ظروف العمل دون ابداء اي شكوى او تذمر من العمل .

4) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

4-1. عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

- لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " مستوى الانتماء المهني لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع "، تم حساب المتوسط الحسابي ، و الانحراف المعياري ،الخطأ المعياري للمتوسط لكل بند وذلك بهدف التعرف على مدى اهتمام المستجيبين للمحور ، و تم ترتيبهم تنازليا وفقا لقيمة المتوسط الحسابي مع الاخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة لمعرفة مجال الاتجاه و الجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (41) يمثل مستوى الانتماء المهني لدى موظفي مؤسسة Pharma Invest

الانتماء المهني	المتوسط	الانحراف	المستوى	الخطأ المعياري للمتوسط	الترتيب	غ م على الاطلاق		غ موافق		محايد		موافق		موافق تماما	
						ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن
01	4.42	0.745	مرتفع	0.092	03	01	1.5	01	1.5	01	1.5	29	43.9	51.5	34
02	4.39	0.802	مرتفع	0.099	04	01	1.5	01	1.5	04	6.1	25	37.9	53	35
03	4.20	0.808	مرتفع	0.099	12	01	1.5	02	03	04	6.1	35	53	36.4	24
04	4.45	0.768	مرتفع	0.095	02	01	1.5	/	/	05	7.6	22	33.3	58.6	38
05	2.87	1.381	متوسط	0.170	16	15	22.7	10	15.2	11	16.7	22	33.3	12.1	08
06	3.98	0.969	مرتفع	0.119	14	03	4.5	02	03	07	10.6	35	53	28.8	19
عاطفي	4.05	0.91	مرتفع	0.57											
07	3.82	0.875	مرتفع	0.108	15	01	1.5	01	4.5	17	25.8	31	47	21.02	14
08	4.35	0.712	مرتفع	0.088	06	/	/	01	1.5	06	9.1	28	42.4	47	31
09	4.33	0.709	مرتفع	0.087	07	01	1.5	06	9.1	29	43.9	30	44	/	/
10	4.35	0.754	مرتفع	0.093	05	/	/	/	/	11	16.7	21	31.8	51.5	34
11	4.30	0.744	مرتفع	0.092	08	/	/	/	/	11	16.7	24	36.4	47	31
مستمر	4.23	0.75	مرتفع	0.09											
12	4.24	0.805	مرتفع	0.099	09	01	1.5	/	/	09	13.6	28	42.4	42.4	28
13	4.53	0.749	مرتفع	0.092	01	01	1.5	01	1.5	01	1.5	22	33.3	60.1	41
14	4.20	0.728	مرتفع	0.090	11	/	/	03	4.5	03	4.5	38	58.6	33.3	22
15	2.86	1.413	متوسط	0.174	17	15	22.7	13	19.7	16	24.2	10	15.2	18.2	12
16	4.15	0.965	مرتفع	0.119	13	03	4.5	01	1.5	05	7.6	31	47	39.4	26
17	4.23	0.873	مرتفع	0.108	10	02	03	01	1.5	04	6.1	32	48.5	40.9	27
معياري	4.03	0.92		0.11											
Σ	69.67	14.792		1.824		46	69.4	46	68	144	217.3	463	701	600.32	424
Σ	04.09	0.870	مرتفع	0.107			5.33		5.23		12.84		41.23	36.32	

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

4-2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

- من خلال النسب المذكورة أعلاه في الجدول نرى أن غالبية العمال كانت لهم استجابة موافق بنسبة 41.23 % و موافق تماما بنسبة 36.32% محايد بنسبة 12.84% و غير موافق على الاطلاق بنسبة 05.33% وغير موافق بنسبة 05.23% فنستنتج أن غالبية العمال كانت لهم استجابة موافق في أن اطارات المؤسسة لديهم انتماء مهني و هذا راجع إلى درجة وعي الفرد و المنظمة بأهمية الانتماء المهني لما له من اثر ايجابي على أهداف الفرد و المنظمة معا .

- كما نجد ان قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات المحور تتجه نحو مجالي الاتجاه القوي و المتوسط .

- حيث نجد ضمن مستوى الاتجاه المرتفع لإطارات مؤسسة محل الدراسة لمحور "الانتماء المهني" رقم 13 التي مفادها " اشعر من واجبي اخلاقيا بالبقاء في العمل بهذه المؤسسة " ، تليها العبارة رقم 04 التي مفادها " يصعب علي الالتحاق بمؤسسة جديدة ، و الانتماء اليها كما هو الحال مع هذه المؤسسة " ، تليها العبارة رقم (01) التي مفادها لدي الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المؤسسة التي اعمل بها. " ، تليها العبارة رقم 02 التي مفادها " اشعر بالاعتزاز حينما أتحدث عن مؤسستي مع الاخرين " ، تليها العبارة رقم (10) التي مفادها " بقائي في الوقت الحاضر في هذه المؤسسة مسألة ضرورية جدا " ، تليها العبارة رقم (08) التي مفادها " ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في هذه المؤسسة. " ، تليها العبارة رقم (09) التي مفادها " أشعر أن لدي خيارات محدودة، فأنا لا أفكر في ترك العمل في هذه المؤسسة. " ، تليها العبارة رقم (11) التي مفادها " تقدم لي المؤسسة مزايا لا تتوفر في مؤسسات اخرى مقابلة لها " تليها العبارة رقم (12) التي مفادها " تستحق هذه المؤسسة ولائي و اخلاصي لها " تليها العبارة رقم (17) التي مفادها " الانتقال الى مؤسسة اخرى عمل غير اخلاقي " تليها العبارة رقم (14) التي مفادها " ادين بالكثير لهذه المؤسسة " تليها العبارة رقم (03) التي مفادها " اشعر و بجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكل الشخصية. " تليها العبارة رقم (16) التي مفادها " سأشعر بالذنب اذا غادرت المؤسسة " ، تليها العبارة رقم (06) التي مفادها " اشعر بارتباط عاطفي اتجاه

المؤسسة التي اعمل بها" ، تليها العبارة رقم (07) التي مفادها " اشعر بالخوف من ترك عملي لصعوبة الحصول على عمل اخر" ، تليها العبارة رقم (15) التي مفادها " التزامي كبير جدا اتجاه زملائي في المؤسسة" .

وضمن مستوى الاتجاه المتوسط العبارة رقم (05) التي مفادها " اشعر بأني جزء من عائلة هذه المؤسسة " تليها العبارة رقم (15) التي مفادها " التزامي كبير جدا اتجاه زملائي في المؤسسة"

بمتوسطات حسابية قيمتها على الترتيب (4.53-4.45 -4.42-4.39 -4.35-4.35-4.33-4.24-4.23-4.20-4.20-4.15-3.98-3.82-2.87-2.86)

و بالاطلاع على متوسطات ابعاد الانتماء المهني الثلاثة نجد ان بعد الانتماء المستمر حل في المرتبة الاولى من ناحية الارتفاع ليشكل مستوى مرتفع مقارنة ببقية الابعاد و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.23 و انحراف معياري قدر ب 0.75 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى الانتماء المستمر مرتفع ، يليه بعد الانتماء العاطفي و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.05 و انحراف معياري قدر ب 0.91 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى الانتماء العاطفي مرتفع، يليه بعد الانتماء المعياري و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.03 و انحراف معياري قدر ب 0.92 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى الانتماء المعياري مرتفع .

• اما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام ، فكانت قيمته = 4.09 بانحراف معياري يساوي 0.870 ، وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] . مما يعني مستوى الانتماء المهني لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest "مرتفع" من خلال النتائج المتوصل اليها لمحور " الانتماء المهني" و من خلال المتوسط الحسابي العام للمحور المقدر [4.09] والذي ينتمي الى مجال المستوى المرتفع [5 - 3.68] و عليه يمكن القول ان الفرضية الجزئية الرابعة **محقة** القائلة : مستوى الانتماء المهني لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع.

و بناء على هذه النتائج فيمكن القول ان افتراض مستوى مرتفع للانتماء المهني لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest سطيف هو افتراض مقبول ، و يعزو الطالب هذه النتيجة الى الانجازات التي يحققها العاملين في ظل المنافسة بالإضافة الى توظيف التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل لتوفير الجهد و الوقت للعامل ، و مشاركة المعلومات بين جميع اطراف التنظيم من خلال عملية الاتصال الافقية المعتمدة من طرف المؤسسة و فتح باب الحوار حتى يتسنى من خلالها فهم اتخاذ القرار من قبل اطارات المؤسسة ، و تكييف التكوينات و التدريبات المستمرة لسد احتياجات العمال ، و ذلك في ظل مواكبة التغيرات ، و ايضا التعزيزات المهنية و توزيعها بشكل عادل بما يتناسب مع ما يقدمه العامل من جهد و فكر و الذي يؤدي الى زيادة الرضا الوظيفي و زيادة الدافعية و الحماس لديهم ، هذه العوامل ترفع من مستوى الانتماء المهني لدى اطارات المؤسسة .

كما يرى الطالب ان من الممكن ان يكون هناك عوامل اخرى تلعب دورا بارزا هاما في تعزيز الانتماء المهني للمؤسسة محل الدراسة ، ومنها العامل الاقتصادي حيث يوفر لهم العمل داخل هذه المؤسسات مستوى مقبول و مرتفع نسبيا من الدخل ، فهذا من العوامل الهامة في سبيل الحصول على مثل هذا الانتماء ،ويمكن اعتبار المركز الاجتماعي و ما يوفره له من احترام في المجتمع من العوامل التي تحقق ذلك الانتماء .

كما اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة " محمد نجيب عناصري 2012 " التي توصلت الى أن مستويات الولاء التنظيمي لدى اساتذة التعليم العالي عالية ، كما اتفقت ايضا مع دراسة "فايزة رويم 2012 " اذ توصلت الى أن مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى العمال المهنيين بمدينة ورقلة كما اتفقت ايضا مع نتيجة دراسة " انتصار محمد طه سلامه (2003) " و التي خلصت الى ان وجود انتماء مهني كبير لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية حيث بلغت النسبة المئوية للانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية [78.6 %] أي حصلت على درجة مرتفعة. كما اختلفت مع نتيجة دراسة " شافية حفيظ 2012 " التي خلصت الى وجود مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى معلمي المدارس الابتدائية بورقلة .

5) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

5-1 . عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

- لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع "، تم حساب المتوسط الحسابي ، و الانحراف المعياري ، الخطأ المعياري للمتوسط لكل بند وذلك بهدف التعرف على مدى اهتمام المستجيبين للمحور ، و تم ترتيبهم تنازليا وفقا لقيمة المتوسط الحسابي مع الاخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة لمعرفة مجال الاتجاه و الجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (42) يمثل مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة Pharma Invest

الامتياز المهني	المتوسط	الانحراف	المجال	الخطأ المعياري للمتوسط	الترتيب	غ موافق		غ موافق على الاطلاق		محايد		موافق		موافق تماما	
						ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن
18	3.50	1.304	مرتفع	0.160	27	07	10.6	09	13.6	11	16.7	22	33.3	25.8	17
19	4.03	0.784	مرتفع	0.096	21	/	/	03	4.5	10	15.2	35	53	27.3	18
20	3.30	1.347	متوسط	0.166	29	12	18.2	05	7.6	11	16.7	27	40.9	16.7	11
21	4.12	1.060	مرتفع	0.130	16	04	6.1	01	1.5	06	9.1	27	40.9	42.4	28
22	3.91	1.119	مرتفع	0.138	26	05	7.6	01	1.5	11	16.7	27	40.9	33.33	22
23	3.41	1.358	متوسط	0.167	28	10	15.2	05	7.6	16	24.2	18	27.3	25.8	17
ايتار	3.71	1.16		0.14											
24	4.06	1.149	مرتفع	0.141	20	05	7.6	01	1.5	08	12.1	23	34.8	43.9	29
25	4.24	0.766	مرتفع	0.094	11	01	1.5	/	/	07	10.6	32	48.5	39.4	26
26	3.98	0.886	مرتفع	0.109	23	03	03	/	/	14	21.2	31	47	28.8	19
27	4.12	0.595	مرتفع	0.073	17	/	/	/	/	08	12.1	42	63.6	24.2	16
28	4.17	0.692	مرتفع	0.085	15	/		01	1.5	08	12.1	36	54.5	31.8	21
29	4.30	0.764	مرتفع	0.094	06	01	1.5	/	/	06	9.1	30	45.5	43.9	29
وعي	4.14	0.80		0.009											
30	4.18	0.742	مرتفع	0.091	14	01	1.5	01	1.5	04	6.1	39	59.1	31.8	21
31	4.27	0.795	مرتفع	0.098	09	/	/	03	4.5	05	7.5	29	43.9	43.9	29
32	4.24	0.824	مرتفع	0.101	12	01	1.5	01	1.5	07	10.6	29	43.9	42.4	28
33	3.97	0.784	مرتفع	0.096	24	01	1.5	/	/	15	22.7	34	51.5	24.2	16

14	21.2	35	53	15	22.7	01	1.5	01	1.5	25	0.098	مرتفع	0.799	3.91	34
19	28.8	36	54.5	10	15.2	01	1.5	/	/	18	0.087	مرتفع	0.704	4.11	35
											0.095		0.77	4.11	روح
22	33.3	35	53	08	12.1	01	1.5	/	/	13	0.086	مرتفع	0.700	4.18	36
17	25.8	38	57.6	10	15.2	01	1.5	/	/	19	0.084	مرتفع	0.686	4.08	37
22	33.3	28	42.4	13	19.7	01	1.5	02	03	22	0.115	مرتفع	0.936	4.02	38
39	59.1	24	36.4	03	4.5	/	/	/	/	01	0.072	مرتفع	0.587	4.55	39
28	42.4	32	48.5	04	6.1	01	1.5	01	1.5	07	0.096	مرتفع	0.780	4.29	40
											0.009		0.61	4.22	الكرم
30	45.5	29	43.9	07	10.6	/	/	/	/	05	0.082	مرتفع	0.668	4.35	41
28	42.4	29	43.9	08	12.1	/	/	01	1.5	10	0.097	مرتفع	0.791	4.26	42
30	45.5	32	48.5	04	6.1	/	/	/	/	04	0.074	مرتفع	0.605	4.39	43
36	54.5	22	33.3	05	7.6	03	4.5	/	/	08	0.101	مرتفع	0.811	4.28	44
39	59.1	23	34.8	04	6.1	/	/	/	/	02	0.075	مرتفع	0.613	4.53	45
30	45.5	34	51.5	01	1.5	01	1.5	/	/	03	0.075	مرتفع	0.607	4.41	46
											0.084		0.68	4.37	س ح
701	1062.03	878	1329.9	239	330.5	41	61.8	55	83.3		2.79		24.25	119.16	∑
	37.92		47.49		11.80		2.20		2.97		0.09	مرتفع	0.86	4.25	∑

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

5-2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة :

- من خلال النسب المذكورة أعلاه في الجدول نرى أن غالبية العمال كانت لهم استجابة موافق بنسبة 47.49 % و موافق تماما بنسبة 37.92% محايد بنسبة 11.80% و غير موافق على الاطلاق بنسبة 2.97% وغير موافق بنسبة 2.20% فنستنتج أن غالبية العمال كانت لهم استجابة موافق في أن اطرار المؤسسة لديهم انتماء مهني و هذا راجع إلى درجة وعي الفرد و المنظمة بأهمية الانتماء المهني لما له من اثر ايجابي على أهداف الفرد و المنظمة معا .

- كما نجد ان قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات المحور تتجه نحو مستوى الاتجاه القوي و المتوسط .

- حيث نجد ضمن مستوى الاتجاه المرتفع لإطرار مؤسسة محل الدراسة لمحور "سلوك المواطنة التنظيمية" رقم 39 التي مفادها " أخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة مسبقا لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل. " ، تليها العبارة رقم 45 التي مفادها " أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطور طرق العمل بالمؤسسة " ، تليها العبارة رقم (46) التي مفادها " أدافع

عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون." ، تليها العبارة رقم 43 التي مفادها " أهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص." ، تليها العبارة رقم (41) التي مفادها " أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المؤسسة." ، تليها العبارة رقم (29) التي مفادها " أستمر في العمل إلى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة." ، تليها العبارة رقم (40) التي مفادها " أحرص على أن أكون مجاملا للآخرين في العمل." ، تليها العبارة رقم (44) التي مفادها " أحرص على التأكد من أن الأنوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة العمل." تليها العبارة رقم (31) التي مفادها " أتجاهل المشكلات التافهة و البسيطة " تليها العبارة رقم (42) التي مفادها " أتحدث دائما عن المؤسسة إيجابيا أما الآخرين من خارج القطاع " تليها العبارة رقم (25) التي مفادها " أتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر " تليها العبارة رقم (32) التي مفادها " ارحب بالنقد البناء في العمل " تليها العبارة رقم (36) التي مفادها " أحرص على عدم التدخل في خصوصياتي زملائي الموظفين." ، تليها العبارة رقم (30) التي مفادها " أتقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي." ، تليها العبارة رقم (28) التي مفادها " أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وإن لم يكن أحد يراقب." ، تليها العبارة رقم (21) التي مفادها " أبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة." ، تليها العبارة رقم (27) التي مفادها " أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل" ، تليها العبارة رقم (35) التي مفادها " أتدرب على التحمل و ضبط النفس" ، تليها العبارة رقم (37) التي مفادها " أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي." ، تليها العبارة رقم (24) التي مفادها " أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية" ، تليها العبارة رقم (19) التي مفادها " أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيبوا عن العمل" ، تليها العبارة رقم (38) التي مفادها " أخبر من حولي بما أنوي عمله تقاديا لبعض المشاكل" ، تليها العبارة رقم (26) التي مفادها " أهتم بإعلام الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور." ، تليها العبارة رقم (33) التي مفادها " أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تذمر." ، تليها العبارة رقم (34) التي مفادها " أميل إلى كثرة التفكير في ما أعتقد أنه في صالح المؤسسة." ، تليها العبارة رقم (22) التي مفادها " أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل." ، تليها العبارة رقم (18) التي مفادها " اهتم بمساعدة الموظفين الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل." تليها العبارة رقم

(23) التي مفادها " أشجع زملائي نحو إنجاز مهامهم بفاعلية " ، تليها العبارة رقم (20) التي مفادها " أستقطع الوقت اللازم بمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر " وضمن مستوى الاتجاه المتوسط العبارة رقم (23) التي مفادها " " أشجع زملائي نحو إنجاز مهامهم بفاعلية " تليها العبارة رقم (20) التي مفادها " أستقطع الوقت اللازم بمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر "

بمتوسطات حسابية قيمتها على الترتيب (4.30-4.35-4.39-4.41-4.53-4.55 -4.12-4.12-4.17-4.18-4.18-4.24-4.24-4.26-4.27-4.28-4.29 -3.41-3.50-3.91-3.91-3.97-3.98-4.02-4.03-4.06-4.08-4.11 (3.30

و بالاطلاع على متوسطات ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الخمس نجد ان بعد "السلوك الحضاري" حل في المرتبة الاولى من ناحية الارتفاع ليشكل مستوى مرتفع مقارنة ببقية الابعاد و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.37 و انحراف معياري قدر ب 0.68 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى السلوك الحضاري مرتفع ، يليه بعد الكرم و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.22 و انحراف معياري قدر ب 0.61 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى الكرم مرتفع، يليه بعد وعي الضمير و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.14 و انحراف معياري قدر ب 0.80 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى وعي الضمير مرتفع . يليه بعد الروح الرياضية و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 4.11 و انحراف معياري قدر ب 0.77 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى الروح الرياضية مرتفع . يليه بعد الايثار و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3.71 و انحراف معياري قدر ب 1.16 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] ، مما يعني مستوى الايثار مرتفع.

- اما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام ، فكانت قيمته = 4.25 بانحراف معياري يساوي 0.86 ، وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [5 - 3.68] . مما يعني مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest "مرتفع "

من خلال النتائج المتوصل اليها لمحور " سلوك المواطنة التنظيمية" و من خلال المتوسط الحسابي العام للمحور المقدر [4.25] والذي ينتمي الى مجال المستوى المرتفع [3.68 - 5]

و عليه يمكن القول ان الفرضية الجزئية الخامسة **محقة** و القائلة : مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع.

وعليه يمكن ان نستنتج ان مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest بولاية سطيف كان مرتفع بصورة عامة ، وذلك في متغير سلوك المواطنة التنظيمية و أبعاده (السلوك الحضاري - الكرم - وعي الضمير - الروح الرياضية - الايثار) ، و يعزو الطالب هذه النتيجة الى ان اطارات المؤسسة الاقتصادية Pharma Invest لديهم مشاركة بناءة و مسؤولية عالية في ادارتهم و الحفاظ على سمعتها و يدركون ان السلوك الحضاري هو احد مظاهر وعي المؤسسات و تقدمها، و يظل مؤشرا من المؤشرات التي تحكم على الاطارات في المؤسسة بالتحضر من خلال السلوكيات الصادرة منهم ، والتي تمثل مدى وعيهم وثقافتهم ، كما ان المؤسسة مهتمة بإشاعة سلوكيات المساعدة الوظيفية بين العاملين و القيام بأعمال و أنشطة بما يزيد عن التوقعات و حدود العمل الرسمي ، بالإضافة الى الاهتمام الواضح بأن تكون التصرفات و السلوكيات بين العاملين ذات طابع حضاري و مدني ، كما انهم يمتلكون وعي الضمير و الحفاظ على الممتلكات العامة للمؤسسة و الانصياع للقوانين العامة التي تحكم نظام العمل ، و يفسر الطالب ارتفاع سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية Pharma Invest " " ، بسبب الاعراف الاجتماعية و الثقافية و الدينية بشكل عام والذي يشكل قيم المؤسسة، هذا من جانب و من جانب اخر لا يمكن اغفال العوامل التنظيمية و السلوكية التي قد تكون سببا مباشرا في تشكيل سلوكيات المواطنة التنظيمية كالعادلة التنظيمية و الرضا الوظيفي و الدعم القيادي و التمكين الاداري و غيرها .

و اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة كل من **لعور عاشور 2014** ، اذ توصلت ان مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية كان مرتفع ، و اتفقت ايضا مع دراسة **رياض ابا زيد 2009** ، إذ توصلت أيضا ان مستوى سلوك المواطنة

التنظيمية كان مرتفعا لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن ، و وافقت أيضا دراسة بندر 2012 التي كانت نتائجها تصب في ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمس لدى الموظفين في مراكز الوزارات الحكومية الاردنية . كما اختلف مع نتيجة دراسة احمد بن سالم العامري 2002 اذ توصلت الى وجود مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية .

6) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

6-1. عرض الفرضية الجزئية السادسة:

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس "، تم حساب اختبارات test .

جدول رقم (43) يمثل نتيجة اختبار ليفن لتجانس التباين حسب الجنس

القرار	الدلالة	القيمة الاحتمالية sig	قيمة " ف "	اختبار ليفن لتجانس التباين
غير دالة	0.05	0.473	0.520	

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- من خلال الجدول نلاحظ قيمة " ف " المساوية 0.520 و كذلك القيمة الاحتمالية و المساوية 0.473 ، والتي تعتبر غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 وبهذا يتم قبول الفرض الصفري القائل بعدم وجود اختلاف في تباين المجموعتين ، ومنه امكانية استكمال اجراء اختبار "ت" .

جدول رقم (44) يمثل نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام الانتماء المهني حسب متغير الجنس.

القرار	الدلالة	القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	الجنس
غير دالة	0.05	0.838	64	0.205	7.456	69.67	45	ذكر
					5.962	70.05	21	انثى

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

6-2. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة :

يشير الجدول اعلاه المتعلق بنتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام للانتماء المهني تبعا لمتغير الجنس الى غياب الدلالة الاحصائية ، و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين الذكور و الاناث في مستوى الانتماء المهني ، و عليه نرى ان الجنس على مستوى مؤسسة Pharma Invest لولاية سطيف عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى الانتماء المهني .

فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية **0.838** اكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب **0.05** ،لهذا يتم رفض الفرض البديل .

من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس " ، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس " .

و يرجع الطالب عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الانتماء المهني تعزى لمتغير الجنس بسبب ان هذا المتغير لم يعد مطروحا بنفس الحدة التي ساد بها في الحقب الماضية ، فخروج المرأة للعمل و حصولها على فرص التعليم النوعي و تقلدها مناصب ريادية و تكافؤ الفرص بينها و بين الرجل كل ذلك ازال المقارنات السلبية و التصورات الخاطئة التي عمرت

لوقت طويل في المجال المهني ، كما يعزو الطالب عدم وجود فروق الى سياسة المنظمة في التعامل بين الجنسين ، فعدم وجود ازدواجية التعامل بين المنظمة و الجنسين يؤدي الى تلقي نفس المعاملة لكليهما فلا تتأثر بذلك مستويات الانتماء لديهما ، فالمراكز القيادية و التسييرية و اتخاذ القرارات لم يعد حكرا على الذكور فقط ، فالإناث في المنظمات اصبحن بدرجة تأثير الذكور في المشاركة بإعطاء قرارات حاسمة و مصيرية بالنسبة للمنظمة .

و قد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة " هريو دزاير 2005" إذ اسفرت النتائج على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين الموظفين في متغير الجنس ، و اتفقت كذلك دراسة رويم فايذة 2012 " التي توصلت الى نتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس ، و اتفقت ايضا مع دراسة " شافية حفيظ 2012 " التي توصلت الى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الجنس ، و اتفقت كذلك مع دراسة الاحمدي 2004 ، اذ توصلت لعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس . و اتفقت كذلك مع دراسة انتصار طه محمد سلامة 2003 حيث اظهرت النتائج ان متغير الجنس لا يؤثر على درجة الرضا الوظيفي و الانتماء المهني لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية .

(7) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية السابعة:

1-7 . عرض نتائج الفرضية الجزئية السابعة:

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة المدنية" ، تم اللجوء الى اختبار تحليل التباين الاحادي one-way -anova و الجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (45) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الخطأ المعياري لاستجابات العينة حول محور الانتماء المهني تبعا لمتغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
اعزب	07	66.29	2.984	1.128
متزوج	48	69.88	7.448	1.075
مطلق	11	71.64	6.120	1.845
المجموع	66	69.79	6.971	0.858

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- يتضح من خلال الجدول اعلاه وجود اختلافات في المتوسطات الحسابية بين جميع فئات الحالة المدنية ، وللتأكد من مدى معنوية هذه الفروق تم تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي و قد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي :

جدول رقم (46) يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير الانتماء المهني حسب الحالة المدنية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	الدلالة	القرار
الانتماء المهني	بين المجموعات	123.80	02	61.903	1.285	0.284	0.05	غير دالة
	داخل المجموعات	3035.22	63	48.178				
	المجموع	3159.030	65					

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

7-2. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السابعة :

- يشير الجدول اعلاه المتعلق بنتائج اختبار "تحليل التباين الاحادي " لدلالة الفروق في المستوى العام للانتماء المهني تبعا لمتغير الحالة المدنية الى غياب الدلالة الاحصائية ، و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين متوسط المجموعات في مستوى الانتماء المهني ، فقد جاءت القيمة الاحتمالية **sig** المساوية **0.284** اكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب **0.05** ، لهذا يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري.

- من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة المدنية " ، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة المدنية " .

بعد التأكد من عدم وجود فروق جوهرية في مستويات الانتماء المهني لدى افراد عينة المتزوجين و المطلقين و العزاب ، يمكننا القول بأن متغير الحالة العائلية يعتبر غير مؤثر في مستويات الانتماء المهني لدى عينة الدراسة ، و هذا بالرغم من التفاوت في المسؤوليات العائلية لهذه الفئات ، فالأفراد المتزوجون من المفروض انهم اكثر انتماءا لأن لديهم احتياجات اقتصادية يجب ان يوفرها لأسرهم و مسؤولياتهم أكبر من العزاب ، لهذا يفسر الطالب عدم وجود اختلاف لهذه الفئات كون ان فئة العزاب لديهم مشاريع اسرية مستقبلية فهم إما مقبلين على الزواج ، لهذا فهم يملكون ذلك الدافع القوي الذي يدفعهم الى بذل مجهودات كبيرة لكي يبقى ضمن دائرة الخدمة في المؤسسة ، وكذلك الى فئة المطلقين لديهم مشاريع لتحسين و بناء حياة جديدة و تغيير مسار حياتهم و هذا لن يتم الا عبر الانتماء للمؤسسة التي يعملون بها .

و قد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة " هريو دزاير 2005 " ، حيث توصلت النتيجة الى عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية للولاء التنظيمي لموظفي عينة البحث تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية . كما اتفقت مع نتيجة دراسة فايزة رويم 2012 حيث اسفرت النتائج على انه لا يختلف مستوى الولاء المهني لدى العمال بالمؤسسات المهنية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

8) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثامنة:

1-8 . عرض نتائج الفرضية الجزئية الثامنة:

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير السن " ، تم اللجوء الى اختبار تحليل التباين الاحادي one-way -anova و الجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (47) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الخطأ المعياري لاستجابات العينة حول محور الانتماء المهني تبعا لمتغير السن

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	السن
1.649	5.712	69.92	12	36-23
1.262	7.674	69.78	37	50-37
1.581	6.517	69.71	17	65-51
0.858	6.971	69.79	66	المجموع

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- يتضح من خلال الجدول اعلاه وجود تقارب في المتوسطات الحسابية بين جميع الفئات العمرية ، وللتأكد من مدى معنوية هذه الفروق تم تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي و قد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي :

جدول رقم (48) يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير الانتماء المهني حسب السن

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	الدلالة	القرار
الانتماء المهني	بين المجموعات	0.314	02	0.157	0.003	0.997	0.05	غير دالة
	داخل المجموعات	3158.716	63	50.138				
	المجموع	3159.030	65					

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

8-2. مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثامنة :

يشير الجدول اعلاه المتعلق بنتائج اختبار "تحليل التباين الاحادي " لدلالة الفروق في المستوى العام للانتماء المهني تبعا لمتغير السن الى غياب الدلالة الاحصائية ، و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين متوسط المجموعات في مستوى الانتماء المهني ، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.997 اكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05 ، لهذا يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري.

- من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير السن " ، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانتماء المهني لدى أفراد العينة تبعا لمتغير السن " .

و يرجع الطالب عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الانتماء المهني تعزى لمتغير السن ، ان هذا الاخير ليس عامل محدد للانتماء المهني في حد ذاته و إنما يرتبط بجملة من العوامل الاخرى التي يمر بها اطارات المؤسسة محل الدراسة كنوع الوظيفة و المؤسسة التي يشتغل بها و الظروف و الامكانيات المتاحة بالإضافة الى خصائصه الشخصية و مساره المهني .

و قد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة هريو دزراير 2005 ، حيث اسفرت النتيجة على عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لموظفي المؤسسة الناقلة للطاقة الكهربائية للسولنغاز تعزى لمتغير السن . كما اتفقت مع نتيجة دراسة فايزة رويم 2012 حيث اسفرت النتائج بعدم وجود اختلاف للولاء التنظيمي يعزى لمتغير السن ، و اختلفت مع نتيجة دراسة الاحمدي 2004 حيث اسفرت النتيجة عن وجود فروق دالة احصائيا في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير السن .

9) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

9-1 . عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

بعدما قمنا بالتحقق من الفرضيات الجزئية وتوصلنا الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، سنؤكد من مدى صحة الفرضية العامة التي مفادها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest -سطيف-، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية. والنتائج المتوصل اليها موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (49) يمثل معامل ارتباط بيرسون بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية.

القرار	المعنوية /sig	مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	المتغيرات	
دال	0.000	0.01	0.769**	سلوك المواطنة التنظيمية	الانتماء المهني

المصدر : من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية تساوي 0.769 وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وهذا ما

يدل على أن الانتماء المهني يسهم بشكل كبير في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية التي من خلالها تتمكن المنظمة من الازدهار والتطور والبقاء على قيد الحياة.

9-2. مناقشة نتائج الفرضية العامة :

- من خلال النتائج المتوصل اليها نجد انه : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest ، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest " .

- تتضح من خلال النتائج ان موافقة اطارات المؤسسة بوجود علاقة بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية ، وهذا يعني ان اطارات المؤسسة الذين يقولون ان هناك درجة قوية للانتماء المهني السائد في المؤسسة الاقتصادية Pharma Invest يوافقون على ان هناك ايضا سلوك مواطنة تنظيمية عال و ان كلما كانت درجة الانتماء المهني كبيرة يصاحبه درجة عالية من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية .

و مرد ذلك يعود الى أهمية قيمة الانتماء المهني في بناء شخصية اطارات Pharma Invest ، إذ احتلت ابعاد الانتماء المهني الترتيب التالي : (الانتماء المستمر - الانتماء العاطفي - الانتماء المعياري) و يلاحظ ان الانتماء المعياري حل في الرتبة الاخيرة مقارنة مع بعد الانتماء المستمر و الانتماء العاطفي ، مما يعني أن إطارات المؤسسة محل الدراسة لديهم مستوى انتماء معياري دون اهمال فكرة عدم الالتزام في العمل داخل المؤسسة ، فالعاملون ذوي المستويات المرتفعة من الانتماء المعياري يبقون داخل المؤسسة لأنهم يشعرون بأن من الواجب عليهم البقاء في المنظمة .

- كما يعزو الطالب ذلك الى توفر مستوى ملائم من ابعاد الانتماء المهني (الانتماء العاطفي - الانتماء المعياري - الانتماء الاستمراري) ، فتوفر هذه العوامل ادى الى شعور اطارات المؤسسة بالراحة و الاستقرار ، و الذي ادى الى تعلقهم بعملهم و ارتفاع مستوى الاندماج و الانتماء ، وبالتالي جعل الاطارات يمتازون بسلوك مواطنة تنظيمية و قيامهم بأدوار اضافية لمصلحة العمل.

النتائج العامة للدراسة:

- ✓ هناك علاقة موجبة بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ - هناك علاقة موجبة بين الانتماء المستمر و سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ - هناك علاقة موجبة بين الانتماء المعياري و سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ - مستوى الانتماء المهني لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع.
- ✓ - مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة Pharma Invest مرتفع.
- ✓ - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الانتماء المهني لدى افراد العينة تبعا لمتغير الجنس.
- ✓ - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الانتماء المهني لدى افراد العينة تبعا لمتغير الحالة المدنية.
- ✓ - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الانتماء المهني لدى افراد العينة تبعا لمتغير السن.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest .



التحفة

يعتبر الانتماء المهني من أهم الموضوعات التي يساهم في تحقيق سلوك مواطنة تنظيمية للمؤسسة الاقتصادية، حيث يعتبر موضوع الانتماء المهني مفتاحاً أساسياً ومهماً في تحديد مدى انسجام وارتباط العمال بمؤسساتهم، حيث حضي باهتمام الباحثين والدليل على ذلك تعددت التعاريف والمداخل النظرية لدراسة هذا الموضوع.

إذ يساعد على الاستقرار النفسي والمهني للعامل ويزيد من ثقته، ويرفع من روحه المعنوية ويعطيه دافع وحماس أكبر للعمل، مما يؤدي إلى الإبداع والابتكار والتميز في الأداء.

وانطلاقاً من دراستنا لمحاور الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية و الجانب الميداني في مؤسسة Pharma Invest - سطيف - ثبت ان الانتماء المهني يساهم في تحقيق سلوك مواطنة تنظيمية ، من خلال الانتماء الاستمراري، الانتماء الوجداني، الانتماء المعياري ، و الذي لهم التأثير البالغ في زيادة ولاء العاملين للقائد ،فاهتمام المنظمة بأبعاد الانتماء المهني المذكورة انفا تعد السلاح او الميزة التي تتصدى بها المؤسسة للحد من دوران العمل و التسرب الوظيفي و السلوكيات السلبية لذا يتوجب على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تبني هذا التوجه الفعال لضمان الأداء الفعال.

صعوبات و توصيات الدراسة

صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا صعوبات و مشاكل كثيرة في اعداد هذه الدراسة ،ومن جملة الصعوبات التي واجهتنا في هذا المجال :

- صعوبة الموضوع بحد ذاته باعتباره يرتبط بسلوك الافراد مما يجعله صعب التجسيد.
- قلة و صعوبة الحصول على المعلومات الخاصة بالدراسة النظرية و التطبيقية .
- قلة الدراسات المتعلقة بموضوع الانتماء المهني ككتب او مراجع .
- عدم فهم بعض الاداريين لمحتوى الاستبيان كون اغليبتهم متكونين باللغة الفرنسية وخارجي الجامعات الاجنبية ، مما استوجب ترجمة بعض البنود للمستوجبين .
- صعوبة التواصل مع الاساتذة من اجل تحكيم الاستبيان .

توصيات الدراسة:

بناء على ما تقدم من نتائج، تم اقتراح التوصيات التالية:

تعزيز الانتماء المهني بمؤسسة Pharma Invest -سظيف- نظرا لدوره الكبير في خلق سلوك مواطنة تنظيمية

العمل على ترسيخ ثقافة الانتماء المهني لدى كل الفئات السوسيو مهنية.

ضرورة تحقيق الانتماء المهني باعتباره العنصر الحاسم في تحقيق سلوك مواطنة تنظيمية.

ضرورة المحافظة على المستوى العالي من الانتماء المهني لدى العاملين في مؤسسة

Pharma Invest

إعداد المزيد من الأبحاث تتناول موضوع الانتماء المهني.

إجراء ملتقيات و ندوات علمية تقوم بتفسير هذا الموضوع لفهم ماهيته و الوصول لسبل تعزيزه في الميدان .

يتطلب البحث عن ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية اهتماما كبيرا ببيئة العمل و توفير الجو المناسب لذلك.



قائمة المراجع

القرآن الكريم:

القران الكريم ،المائدة اية 02

الحج ،الآية 77

الكتب:

- 1) جودة محفوظ احمد (2010) ، ادارة الموارد البشرية ، دار الوائل للنشر و التوزيع ،عمان .
- 2) حاروش ،ن (2011) ،ادارة الموارد البشرية ،ط1 ،الجزائر ، دار الامة للطباعة و الترجمة و التوزيع .
- 3) زايد عادل محمد (2006) ،العدالة التنظيمية لادارة الموارد البشرية ،المنظمة العربية للتنمية الادارية ،القاهرة ،مصر .
- 4) عاطف ، (2009) هندرة المنظمات (ط1) ،دار الياية للنشر و التوزيع ،عمان
- 5) عبد الحافظ سعيد (2007) ،المواطنة حقوق و واجبات ،القاهرة ،مركز معتز للدراسات الحقوقية و الدستورية .
- 6) عبد الرؤوف عامر (2011) ،المواطنة و التربية الوطنية ،اتجاهات عالمية و عربية ،ط1 ،مصر .
- 7) العزاوي جواد (2010) الوظائف الاستراتيجية في ادارة الموارد البشرية ، دط ، دار اليازوري
- 8) قريوتي (1989) السلوك التنظيمي ،دراسة السلوك الانساني الفردي و الجماعي في المنظمات الادارية ،عمان ،الاردن
- 9) قريوتي (1989) مبادئ الادارة ،النظريات و العمليات و الوظائف ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،دار وائل للطباعة و النشر ،عمان ،الاردن
- 10) كردي احمد السيد (2002) ادارة السلوك التنظيمي ،دار وائل للنشر ،ط2،القاهرة.
- 11) هاشم ،عيسى (1979) القيادة و علاقتها بالرضا الوظيفي (ط1) الاردن ، دار اليازوري للنشر و التوزيع .

- (12) هاشم زكي (1979) ،الاتجاهات الحديثة في ادارة الافراد و العلاقات الانسانية ، ذات السلاسل للطباعة و النشر ،القاهرة ،مصر .
- (13) ولديب (2012) سيدي محمد ،الدولة و اشكالية المواطنة ،قراءة في مفهوم المواطنة العربية ،ط1،الاردن ،دار كنوز المعرفة العلمية .
- (14) المعاني ايمن (1996) ،الولاء التنظيمي ،سلوك منضبط و انجاز مبدع ط 3، مركز احمد ياسين ،عمان الاردن .

الدوريات (المجلات):

- (15) ابا زيد (2009) ،اثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث ،مجلد 24 ،العدد 02 ،الاردن .
- (16) أحمد بن سالم العامري (2000) ،السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية في الاجهزة السعودية للعلوم الإدارية ،المجلد (10) العدد (01)
- (17) اسماعيل و اخرون (2012) ،اثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة تحليلية لاراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في معهد الادارة (الرصافة)،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،العدد30 .
- (18) أيمن عشوش (1996) ، الانتماء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي و الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة ،دراسة مقارنة ،المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة ،كلية التجارة ،جامعة عين الشمس ، العدد 01 .
- (19) البشابشة الحراشنة (2011) ،اثر ابعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الاردن ،المجلة الاردنية في ادارة الاعمال ،المجلد 07 العدد 04 .
- (20) العامري احمد بن سالم (2003) ،محددات و اثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز ،الاقتصاد و الادارة المجلد (17).

- (21) العزام (2013) ، الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية في محافظة الاردن ،دراسات العلوم الادارية ،جامعة اليرموك ،المجلة 42 ،العدد الاول .
- (22) بندر كريم أبو تايه (2012)، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن ،مجلة الجامعة الإسلامي للدراسات الاقتصادية والادارية ، المجلد 20 ، العدد 02
- (23) جودة محفوظ احمد (2010) ، تطبيق نظام قياس الاداء المتوازن و اثره في الالتزام المؤسسي للعاملين في شركة الالمنيوم الاردنية ، دراسة ميدانية ،المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد 11 ،العدد 08 .
- (24) رقاد ،ابودية عزيزة ،(2012) ،الذكاء العاطفي لدى القادة الاكاديميين في الجامعات الاردنية الرسمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء الهيئة التدريسية ،مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية النفسية ،المجلة 20 العدد 02.
- (25) طاهر (1998) : القيادة الفردية و القيادة الجماعية ،دراسة مقارنة بين نمطي قيادة الذكور و الاناث ،جامعة السودان للعلوم التكنولوجية ،مجلد العدد 12.
- (26) فارس سليمان (2011) ، اثر التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ،مجلد 27 العدد الاول.
- (27) فرج عبد القادر طه (1983) ،علم النفس الصناعي و التنظيمي ،ط4 ،الاردن ، دار المعارف في مؤسسة الضمان الاجتماعية الأردن ، مجلة جامعة النجاح ، العلوم الإنسانية ، مجلد 24 (02)
- (28) كلابي سعد بن عبد الله (1997) ،العلاقة بين خصائص الوظيفة و نتائج العمل ،فحص جزئي لنموذج هاكمون ،الرياض ،مجلة الادارة العامة .ط1
- (29) معمري (2014) ،سلوك المواطنة التنظيمية كاداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة ،مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ،العدد 14 .
- (30) مناصرية ، بن ختو (2015) سلوك المواطنة التنظيمية و اهميته في تحسين اداء العاملين ،مجلة اداء المؤسسات الجزائرية ،العدد 08 ، الجزائر .

الرسائل الجامعية:

- (31) ابو سمعان محمد ناصر (2015) ،محددات العدالة التنظيمية و علاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطين .
- (32) الاحمدي (2004) : " الولاء التنظيمي و علاقته بالخصائص الشخصية و الرغبة في ترك المنظمة " ، دراسة ميدانية بمستشفيات وزارة الصحة بمدينة اطروحة دكتوراه في علم النفس الرياض السعودية
- (33) بن حفيظ ، شافية (2013)،علاقة النمط القيادي حسب نظرية " هيرسي وبلانشارد "بالولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة ، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، ورقلة الجزائر.
- (34) بن علي الغامدي (2011) ، القيادة التحويلية و علاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين لقيادة الحرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة ،رسالة ماجستير في العلوم الادارية منشورة .
- (35) حسني علاء الدين نوح ،(2013) ،اثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات و سلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب ،رسالة ماجستير منشورة ،جامعة الشرق الاوسط الاردن .
- (36) حواس اميرة ،محمد رفعت (2003) ،اثر الالتزام التنظيمي و الثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية ،رسالة ماجستير منشورة ،جامعة القاهرة مصر .
- (37) حياة الذهبي (2013)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير منشورة ، في علم النفس ، جامعة ادرار ، الجزائر.

- (38) حبة وديعة (2017)، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، الوادي ، الجزائر
- (39) ختام عبد الله ، (2005) ، السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الاساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس ،رسالة ماجستير منشورة في الادارة تربوية لكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح نابلس ،فلسطين .
- (40) خميس عبد الله (2001) ،علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين رسالة ماجستير منشورة ، في علم النفس، جامعة نايف للعلوم الامنية الرياض، السعودية.
- (41) درة عمر محمد (2008) ،العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة ،رسالة ماجستير منشورة ،دار رضوان للنشر و التوزيع ،عمان الاردن .
- (42) رفعت محمد (2003) ، اثر الالتزام التنظيمي و الثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكات المواطنة بالتطبيق على البنوك التجارية ،رسالة ماجستير منشورة ،جامعة القاهرة ،كلية التجارة القاهرة مصر .
- (43) زهراني محمد عبد الله (2007) ،سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بجدة من وجهة مديري و معلمي تلك المدارس ،رسالة ماجستير منشورة ،جامعة ام القرى ،المملكة العربية السعودية .
- (44) شلابي وليد (2016) ، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية المسيلة ،رسالة ماجستير منشورة ،جامعة محمد خيضر سطيف ،الجزائر .
- (45) طحطوح عالية، ابراهيم محمد(2016)،تأثير انماط القيادة الادارية على سلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز - رسالة ماجستير منشورة ،جامعة الملك عبد العزيز بجدة ،السعودية .

- 46) عمرون بلال (2016) ،واقع ممارسة اساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية ،دراسة ميدانية لبعض الثانويات مدينة المسيلة ،مذكرة ماستر ،جامعة المسيلة ،الجزائر .
- 47) عبد القادر محمدي (2016): دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق الانتماء التنظيمي ، دراسة ميدانية في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي -وكالة الجلفة (انموذجا) اطروحة دكتوراه علم الاجتماع التنظيم و العمل بسكرة
- 48) عورتاني ، مؤمون عبد القادر (2003) ،العلاقة بين الولاء المهني و نمط القيادي لدى الاداريين في وزارات السلطة الوطنية ،رسالة ماجستير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ،نابلس ،فلسطين .
- 49) فايذة رويم (2013) ، فاعلية الاتصال الاداري في المؤسسات العامة وعلاقته بالرضا الوظيفي، و الولاء التنظيمي للموظفين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر
- 50) قحطاني عبد السلام بن شايح ،(2014) ،سلوك المواطنة التنظيمية و علاقتها بالابداع الاداري ،دراسة مقارنة نحو نموذج مقترح ،اطروحة الدكتوراه منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض ،السعودية .
- 51) لعور عاشور (2014) التمكين النفسي و تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية ،رسالة ماجستير غير منشورة ، في علم النفس تخصص سلوك تنظيمي، جامعة فرحات عباس 02 ، سطيف
- 52) محمد نجيب عناصري (2012) ، علاقة الولاء التنظيمي بالضغط المهني و مراكز التحكم والدور الاجتماعي لدى أساتذة التعليم العالي بجامعة الجزائر ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، في علم النفس العمل و التنظيم الجزائر جامعة الجزائر 02 .
- 53) محمودي ،هـ (2004) ، تأثير العوامل النفسية و الاجتماعية (الرضا المهني و القيم الشخصية و الالتزام التنظيمي) على فعالية اداء المسيرين في منظمة العمل الجزائرية ،رسالة ماجستير منشورة ،علم النفس العام ،جامعة وهران .
- 54) هريو دزاير (2005) ،النمط القيادي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى الموظفين دراسة ميدانية بالمؤسسة الناقلة للكهرباء سونلغاز عنابة، مذكرة ماجستير منشورة شعبة علم النفس

الاجتماعي في التنظيم و التسيير ،كلية الآداب والعلوم الاجتماعية ، قسم علم النفس ،
جامعة باجي مختار ،عناية
55) هطالي صالح بن مطر (2010) ،العمل التطوعي خطوات عملية النهوض بالأمة
،الاصدار الاول .والولاء التنظيمي للموظفين ، اطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة ورقلة ،
الجزائر .

56) محمد طه سلامه (2003): مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما
لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. مذكرة ماجستير في الادارة التربوية
فلسطين .

المواقع الالكترونية:

57) ابو سمرة ، سلامة (2013) ، الانتماء التنظيمي و مواصلة تعزيزه لدى العاملين في
جامعة الاستقلال ، تم الاطلاع عليها بتاريخ 20 مارس 2019 على الموقع // http
www.vesearchgate.net

58) بن حافظ ، ش (2013) ،علاقة نمط القيادة حسب نظرية ' هيرسي و تشارد بالولاء
التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة (الجزائر) تم استرجاعها
بتاريخ 20 مارس 2019 على الموقع www.bu.univ-ouargla-dz

المراجع باللغة الاجنبية:

59) arif portono (2017) ,job satisfaction orgranizational commitment and org
citizen chip ,behavior in state owned banking universal journal of managment (5-
1)

60) david and newstrom,(1985),human behavior at work ;organizational
behavior,7th ed mc grow –hill book,company ,newyork.

61) gregersen ,h,and stewart (1992),antecedents to commitement to a parent
company and a foreign operation ,academy of management journal 35(01) 65-
90.

62) hickman craig and silva micheal,(1984),creating excellence american
library ,new york.

63) steers (1977) ,R ,M,Antecedent and out comes of organizational
commitement to organization administrative sciences quarterly ,22/143-150.



قوله تعالى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

الملحق رقم ()

جامعة محمد خيضر بسكرة

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص ماستر 02 علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

تحكيم الاستبيان

الأستاذ(ة):

في إطار القيام بدراسة حول: " دور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة **pharma invest** " و بحكم انك الشخص المناسب و القادر على تزويدنا بالمعلومات المناسبة في هذا الموضوع ، نرجو منك إبداء ملاحظاتك على جميع عبارات هذا المقياس من حيث مدى ملائمتها لقياس ما وضعت لأجله ، مع اقتراح البديل للعبارة التي لا تقيس أو أي تعديل تقترحه ...

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

و شكرا على حسن تعاملك

الطالب : حمزة بوزيزة

السنة الجامعية 2019 - 2020

الجزء الأول: البيانات الشخصية

انثى

ذكر

الجنس:

السن :

الحالة المدنية :

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الاول: الانتماء المهني				
ملاحظة	المقياس			البند
	يعدل	لا يقيس	يقيس	
الانتماء العاطفي (الوجداني)				
				01- لدي الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المؤسسة التي اعمل بها.
				02- اشعر بالاعتزاز والافتخار حينما أتحدث عن مؤسستي مع الاخرين
				03- اشعر و بجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي الشخصية.
				04- يصعب علي الالتحاق بمؤسسة جديدة ، و الانتماء اليها كما هو الحال مع هذه المؤسسة
				05- اشعر بأني جزء من عائلة هذه المؤسسة
				06- اشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي اعمل بها
الانتماء المستمر (الحسابي)				
				07- اشعر بالخوف و الارتباك من ترك عملي لصعوبة الحصول على عمل اخر
				08- ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في هذه المؤسسة.
				09- أشعر أن لدي خيارات محدودة، فأنا لا أفكر في ترك العمل في هذه المؤسسة.
				10- بقائي في الوقت الحاضر في هذه المؤسسة مسألة حتمية
				11- تقدم لي المؤسسة مزايا لا تتوفر في مؤسسات اخرى مقابلة لها
الانتماء المعياري (الاخلاقي)				
				12- تستحق هذه المؤسسة ولائي و اخلاصي لها
				13- اشعر من واجبي اخلاقيا بالبقاء في العمل بهذه المؤسسة
				14- ادين بالكثير لهذه المؤسسة
				15- التزامي كبير جدا اتجاه زملائي في المؤسسة
				16- سأشعر بالذنب اذا غادرت المؤسسة
				17- الانتقال الى مؤسسة اخرى عمل غير اخلاقي

المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية				
المقياس			البند	
التعديل المقترح	يعدل	لا يقيس	يقيس	
الإيثار				
				18- اهتم بمساعدة الموظفين الجدد على سرعة التأقلم .
				19- أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيبوا عن العمل.
				20- أستقطع الوقت اللازم بمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر.
				21- أبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة.
				22- أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.
				23- أشجع زملائي نحو إنجاز مهامهم بفاعلية
وعي الضمير(الالتزام العام)				
				24- أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية.
				25- أتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر
				26- أهتم بإعلام الإدارة عندما لا أتمكن من الحضور.
				27- أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.
				28- أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وإن لم يكن أحد يراقب.
				29- أستمر في العمل إلى ما بعد الدوام عند الحاجة.
الروح الرياضية				
				30- أتقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي.
				31- أتجاهل المشكلات النافهة و البسيطة

				32- ارحب بالنقد البناء في العمل
				33- أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير.
				34- أميل إلى كثرة التفكير في ما أعتقد أنه في صالح المؤسسة.
				35- أتدرب على التحمل و ضبط النفس
الكياسة (الكرم)				
				36- أحرص على عدم التدخل في خصوصياتي زملائي الموظفين.
				37- أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي.
				38- أخبر من حولي بما أنوي عمله تفاديا لبعض المشاكل.
				39- آخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة مسبقا لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل.
				40- أحرص على أن أكون مجاملا للآخرين في العمل.
السلوك الحضاري				
				41- أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المؤسسة.
				42- أتحدث دائما عن المؤسسة إيجابيا أمام الآخرين من خارج القطاع
				43- أهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.
				44- أحرص على التأكد من أن الأنوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة العمل.
				45- أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطوير طرق العمل بالمؤسسة
				46- أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون.

شكرا على حسن تعاونكم

اسئلة المقابلة الاستطلاعية

لملاحق رقم ()

- هل يؤثر الانتماء المهني على سلوك المواطنة التنظيمية؟ 1

.....

2- من وجهة نظرك ماهي مؤشرات وجود انتماء مهني ؟

.....

3- من المسؤول على نشر الانتماء المهني في المؤسسة ؟

.....

4- هل تركز مؤسساتكم على ابعاد الانتماء المهني ؟

.....

5- هل تشعر بانتماء لمهنتك ؟

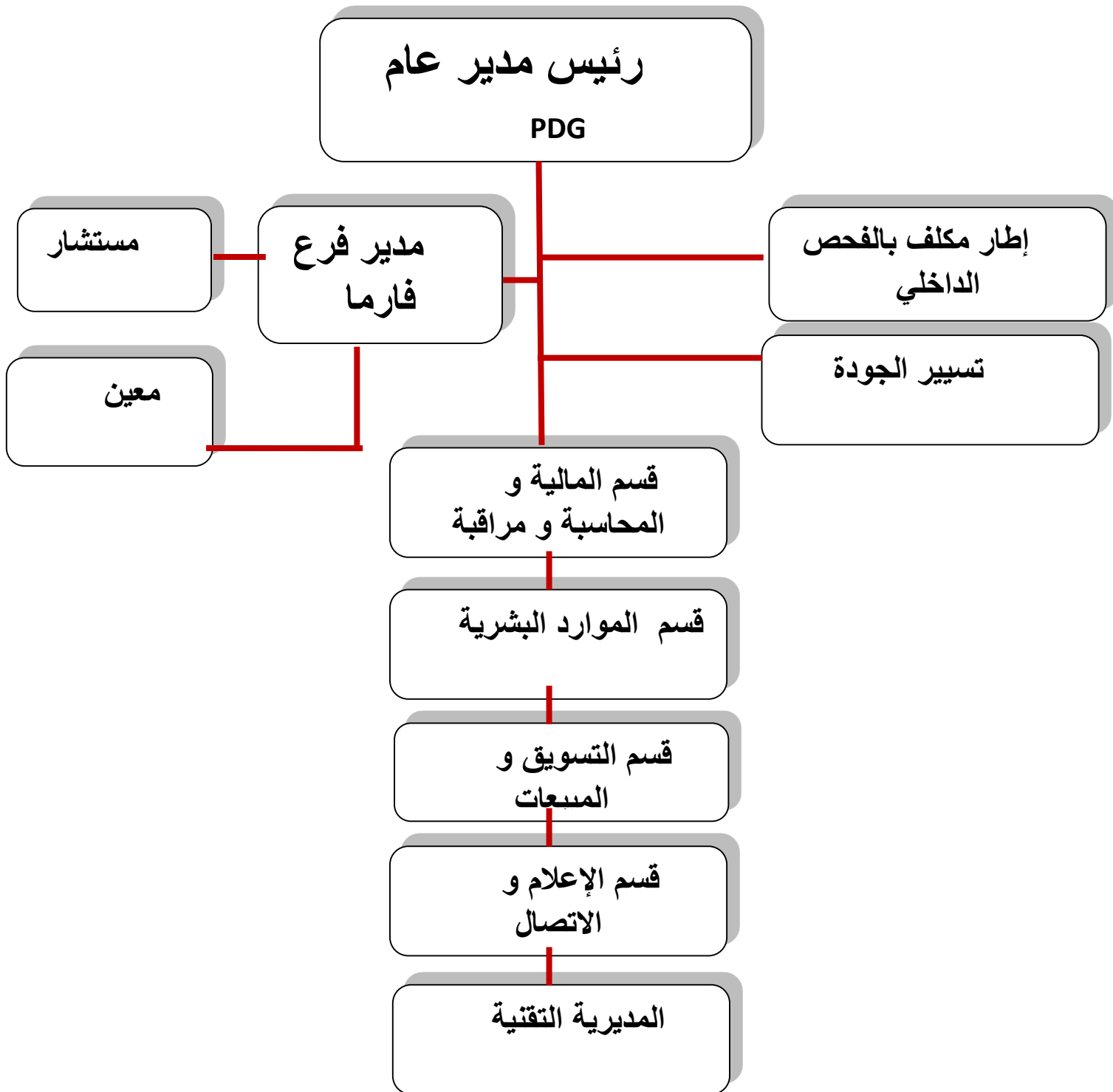
.....

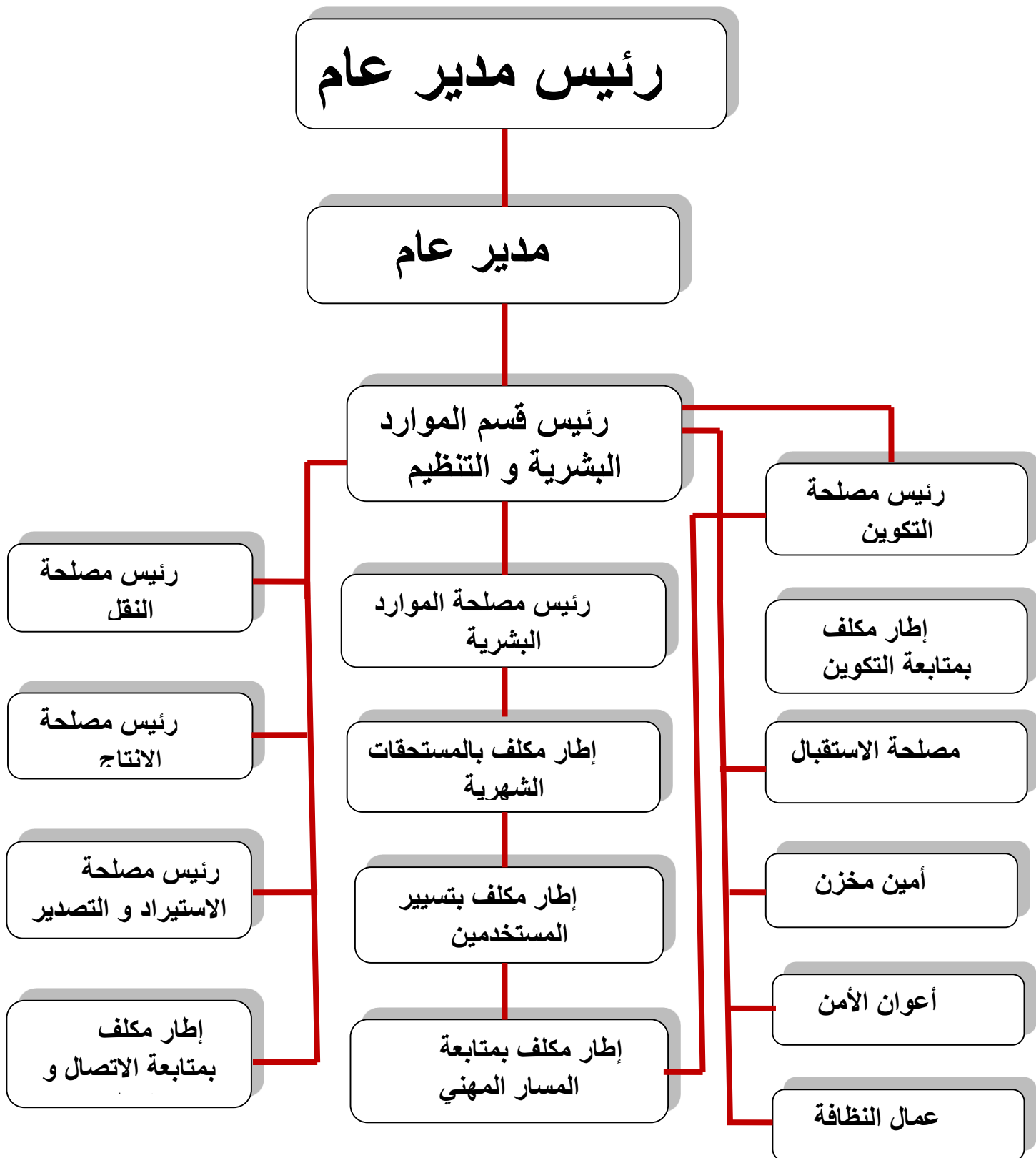
6- هل تتبنى مؤسساتكم ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية المتمثلة في الإيثار / الكرم/ الالتزام

العام/ الروح الرياضية/السلوك الحضاري ؟

.....

الملحق رقم () تمثيل تخطيطي لهيكل تنظيمي لشركة Pharma Invest (Organigramme) :





شعار المؤسسة : "معا نعمل ، معا نواصل ، معا ننجح "

الملحق رقم (13) يمثل اهداف المؤسسة .

أهداف المؤسسة :

الأهداف الاقتصادية:

- تعظيم الربح
- البحث عن النمو
- المرودية
- تحقيق نتائج صافية و رأس مال صافي

الأهداف الاجتماعية :

- توفير المواد الصيدلانية و تغطية الطلب المحلي
- توفير العمل الدائم
- المشاركة المالية

الأهداف الاستراتيجية :

- الإرضاء الكلي و الدائم للزبون و هذا بوضع سياسة تسيير للنوعية و الجودة تدريجيا .
- توزيع قائمة المنتجات حيث وضعت سياسة بحث و تطوير جديدة للأدوية الجنسية على عدة أشكال لأجيال جديدة بتكنولوجيا متطورة
- تطوير الشراكة من خلال مشاريع مع مخابر ذات سمعة عالمية سواء كانت شركات عن طريق عقود شراكة أو عن طريق اتفاقية التصنيع
- الحفاظ و الرفع من حصص السوق الوطنية لضمان استمرارية المجمع الذي يضمن له الدخول إلى الأسواق الخارجية و البحث الدائم عن النمو و الاقتصادي والمالي.
- الأخذ بعين الاعتبار انشغالات الصحة العمومية الوطنية

الهدف الرئيسي:

- الحفاظ على صحة المواطن و هذا لن يتم إلا بمراقبة الدواء

الملحق رقم ()
الصدق التكويني (الاتساق الداخلي)
البعد الاول : الانتماء العاطفي

Corrélations

		البند 1	البند 2	البند 3	البند 4	البند 5	البند 6	العاطفي الانتماء
البند 1	Corrélation de Pearson	1	,371*	,176	,133	,341	,154	,561**
	Sig. (bilatérale)		,044	,351	,482	,065	,415	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند 2	Corrélation de Pearson	,371*	1	,285	,244	,080	,341	,650**
	Sig. (bilatérale)	,044		,127	,194	,675	,065	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند 3	Corrélation de Pearson	,126	,285	1	,342	,034	,176	,561**
	Sig. (bilatérale)	,508	,127		,065	,860	,351	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند 4	Corrélation de Pearson	,133	,244	,342	1	,255	-,141	,526**
	Sig. (bilatérale)	,482	,194	,065		,175	,457	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند 5	Corrélation de Pearson	-,524**	,080	,034	,255	1	,023	,526**
	Sig. (bilatérale)	,003	,675	,860	,175		,904	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند 6	Corrélation de Pearson	,154	,341	,176	-,141	,023	1	,555**
	Sig. (bilatérale)	,415	,065	,351	,457	,904		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
العاطفي الانتماء	Corrélation de Pearson	,162	,650**	,561**	,526**	,526**	,555**	1
	Sig. (bilatérale)	,392	,000	,001	,003	,003	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

البعد الثاني : الانتماء المستمر

Corrélations

		البند 7	البند 8	البند 9	البند 10	البند 11	المستمر الانتماء
البند 7	Corrélation de Pearson	1	,201	,287	,260	,354	,587**
	Sig. (bilatérale)		,286	,124	,165	,055	,001
	N	30	30	30	30	30	30
البند 8	Corrélation de Pearson	,201	1	,595**	,392*	,516**	,709**
	Sig. (bilatérale)	,286		,001	,032	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30
البند 9	Corrélation de Pearson	,287	,595**	1	,656**	,593**	,826**
	Sig. (bilatérale)	,124	,001		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
البند 10	Corrélation de Pearson	,260	,392*	,656**	1	,696**	,799**
	Sig. (bilatérale)	,165	,032	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
البند 11	Corrélation de Pearson	,354	,516**	,593**	,696**	1	,831**
	Sig. (bilatérale)	,055	,003	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
المستمر الانتماء	Corrélation de Pearson	,587**	,709**	,826**	,799**	,831**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

البعد الثالث : الانتماء المعياري

		Corrélations						المعياري الانتماء
		البند12	البند13	البند14	البند15	البند16	البند17	
البند12	Corrélation de Pearson	1	,252	,122	,024	,349	,373 [*]	,550 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,180	,520	,901	,059	,042	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند13	Corrélation de Pearson	,252	1	,103	-,052	,140	,277	,465 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,180		,587	,785	,460	,139	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند14	Corrélation de Pearson	,122	,103	1	,166	,645 ^{**}	,161	,621 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,520	,587		,382	,000	,395	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند15	Corrélation de Pearson	,024	-,052	,166	1	-,061	,073	,521 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,901	,785	,382		,750	,703	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند16	Corrélation de Pearson	,349	,140	,645 ^{**}	-,061	1	,271	,632 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,059	,460	,000	,750		,147	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند17	Corrélation de Pearson	,373 [*]	,277	,161	,073	,271	1	,550 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,042	,139	,395	,703	,147		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
المعياري الانتماء	Corrélation de Pearson	,550 ^{**}	,465 ^{**}	,621 ^{**}	,521 ^{**}	,632 ^{**}	,550 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,002	,010	,000	,003	,000	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

البعد الرابع : الايثار

corrélations

		البند18	البند19	البند20	البند21	البند22	البند23	الايثار
البند18	Corrélation de Pearson	1	,434 [*]	,028	,931 ^{**}	,200	,677 ^{**}	,755 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,016	,882	,000	,289	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند19	Corrélation de Pearson	,005	1	-,009	,434 [*]	,420 [*]	,060	,411 [*]
	Sig. (bilatérale)	,977		,962	,016	,021	,752	,024
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند20	Corrélation de Pearson	,028	-,009	1	,396 [*]	,407 [*]	,677 ^{**}	,755 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,882	,962		,031	,026	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند21	Corrélation de Pearson	-,190	,434 [*]	,396 [*]	1	,931 ^{**}	,200	,698 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,314	,016	,031		,000	,289	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند22	Corrélation de Pearson	-,154	,420 [*]	,407 [*]	,931 ^{**}	1	,272	,733 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,418	,021	,026	,000		,145	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند23	Corrélation de Pearson	,255	,060	,677 ^{**}	,200	,272	1	,745 ^{**}
	Sig. (bilatérale)	,173	,752	,000	,289	,145		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الايثار	Corrélation de Pearson	,288	,411 [*]	,755 ^{**}	,698 ^{**}	,733 ^{**}	,745 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,123	,024	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

البعد الخامس : وعي الضمير

Corrélations		البند24	البند25	البند26	البند27	البند28	البند29	الضمير وعي
البند24	Corrélation de Pearson	1	,132	,091	-,040	,082	,168	,519**
	Sig. (bilatérale)		,486	,633	,835	,666	,375	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند25	Corrélation de Pearson	,132	1	,520**	-,017	,510**	,683**	,710**
	Sig. (bilatérale)	,486		,003	,929	,004	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند26	Corrélation de Pearson	,091	,520**	1	,334	,202	,430*	,632**
	Sig. (bilatérale)	,633	,003		,071	,285	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند27	Corrélation de Pearson	-,040	-,017	,334	1	,273	,221	,403*
	Sig. (bilatérale)	,835	,929	,071		,144	,241	,027
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند28	Corrélation de Pearson	,082	,510**	,202	,273	1	,695**	,696**
	Sig. (bilatérale)	,666	,004	,285	,144		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند29	Corrélation de Pearson	,168	,683**	,430*	,221	,695**	1	,805**
	Sig. (bilatérale)	,375	,000	,018	,241	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الضمير وعي	Corrélation de Pearson	,519**	,710**	,632**	,403*	,696**	,805**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000	,027	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

البعد السادس : الروح الرياضية

Corrélations		البند30	البند31	البند32	البند33	البند34	البند35	الرياضية الروح
البند30	Corrélation de Pearson	1	,599**	,312	,487**	,160	,515**	,735**
	Sig. (bilatérale)		,000	,094	,006	,399	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند31	Corrélation de Pearson	,599**	1	,453*	,461*	,322	,612**	,839**
	Sig. (bilatérale)	,000		,012	,010	,083	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند32	Corrélation de Pearson	,312	,453*	1	,334	,149	,336	,603**
	Sig. (bilatérale)	,094	,012		,072	,433	,069	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند33	Corrélation de Pearson	,487**	,461*	,334	1	,411*	,549**	,741**
	Sig. (bilatérale)	,006	,010	,072		,024	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند34	Corrélation de Pearson	,160	,322	,149	,411*	1	,336	,527**
	Sig. (bilatérale)	,399	,083	,433	,024		,069	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند35	Corrélation de Pearson	,515**	,612**	,336	,549**	,336	1	,798**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,069	,002	,069		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الرياضية الروح	Corrélation de Pearson	,735**	,839**	,603**	,741**	,527**	,798**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,003	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

البعد السابع : الكياسة / الكرم

Corrélations

		البند36	البند37	البند38	البند39	البند40	الكياسة
البند36	Corrélation de Pearson	1	,536**	,469**	,594**	,618**	,833**
	Sig. (bilatérale)		,002	,009	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
البند37	Corrélation de Pearson	,536**	1	,245	,611**	,589**	,743**
	Sig. (bilatérale)	,002		,191	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
البند38	Corrélation de Pearson	,469**	,245	1	,343	,469**	,669**
	Sig. (bilatérale)	,009	,191		,064	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30
البند39	Corrélation de Pearson	,594**	,611**	,343	1	,747**	,812**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,064		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
البند40	Corrélation de Pearson	,618**	,589**	,469**	,747**	1	,866**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,009	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
الكياسة	Corrélation de Pearson	,833**	,743**	,669**	,812**	,866**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

البعد الثامن : السلوك الحضاري :

Corrélations

		البند41	البند42	البند43	البند44	البند45	البند46	الحضاري السلوك
البند41	Corrélation de Pearson	1	,537**	,566**	,557**	,555**	,541**	,807**
	Sig. (bilatérale)		,002	,001	,001	,001	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند42	Corrélation de Pearson	,537**	1	,574**	,415*	,547**	,349	,748**
	Sig. (bilatérale)	,002		,001	,022	,002	,059	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند43	Corrélation de Pearson	,566**	,574**	1	,449*	,410*	,486**	,734**
	Sig. (bilatérale)	,001	,001		,013	,024	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند44	Corrélation de Pearson	,557**	,415*	,449*	1	,684**	,548**	,781**
	Sig. (bilatérale)	,001	,022	,013		,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند45	Corrélation de Pearson	,555**	,547**	,410*	,684**	1	,548**	,816**
	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,024	,000		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
البند46	Corrélation de Pearson	,541**	,349	,486**	,548**	,548**	1	,751**
	Sig. (bilatérale)	,002	,059	,006	,002	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
الحضاري السلوك	Corrélation de Pearson	,807**	,748**	,734**	,781**	,816**	,751**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

صدق التكويني البنائي :

Corrélations

		الانتماء العاطفي	الانتماء المستمر	الانتماء المعياري	الايثار	وعى الضمير	الروح الرياضية	القياسة	السلوك الحضاري	الاستبيان ككل
العاطفي الانتماء	Corrélation de Pearson	1	,062	,386*	,419*	,461*	,025	,405*	,167	,515**
	Sig. (bilatérale)		,744	,035	,021	,010	,894	,026	,379	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
المستمر الانتماء	Corrélation de Pearson	,062	1	,270	,275	,399*	,659**	,507**	,525**	,682**
	Sig. (bilatérale)	,744		,150	,142	,029	,000	,004	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
المعياري الانتماء	Corrélation de Pearson	,386*	,270	1	,347	,352	,239	,408*	,180	,571**
	Sig. (bilatérale)	,035	,150		,061	,056	,203	,025	,341	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الايثار	Corrélation de Pearson	,419*	,275	,347	1	,359	,200	,440*	,119	,611**
	Sig. (bilatérale)	,021	,142	,061		,051	,289	,015	,532	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الضمير وعي	Corrélation de Pearson	,461*	,399*	,352	,359	1	,593**	,605**	,640**	,796**
	Sig. (bilatérale)	,010	,029	,056	,051		,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الرياضية الروح	Corrélation de Pearson	,025	,659**	,239	,200	,593**	1	,585**	,596**	,715**
	Sig. (bilatérale)	,894	,000	,203	,289	,001		,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
القياسة	Corrélation de Pearson	,405*	,507**	,408*	,440*	,605**	,585**	1	,759**	,857**
	Sig. (bilatérale)	,026	,004	,025	,015	,000	,001		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الحضاري السلوك	Corrélation de Pearson	,167	,525**	,180	,119	,640**	,596**	,759**	1	,720**
	Sig. (bilatérale)	,379	,003	,341	,532	,000	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ككل الاستبيان	Corrélation de Pearson	,515**	,682**	,571**	,611**	,796**	,715**	,857**	,720**	1
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

الثبات : الفا كرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

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

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

Récapitulatif de traitement des observations

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

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	17

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	29

الفرضيات الارتباطية

الفرضية الجزئية الاولى

Corrélations

		العاطفي الانتماء	المواطنة سلوك
العاطفي الانتماء	Corrélacion de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	66	66
المواطنة سلوك	Corrélacion de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	66	66

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

الفرضية الجزئية الثانية

Corrélations

		المستمر الانتماء	المواطنة سلوك
المستمر الانتماء	Corrélacion de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	66	66
المواطنة سلوك	Corrélacion de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	66	66

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

الفرضية الجزئية الثالثة

Corrélations

		المعياري الانتماء	المواطنة سلوك
المعياري الانتماء	Corrélacion de Pearson	1	,618**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	66	66
المواطنة سلوك	Corrélacion de Pearson	,618**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	66	66

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

الفرضية العامة

Corrélations

		المهني الانتماء	المواطنة سلوك
المهني الانتماء	Corrélacion de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	66	66
المواطنة سلوك	Corrélacion de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	66	66

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

الفرضية الجزئية السادسة

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المهني الانتماء	ذكر	45	69,67	7,456	1,111
	انثى	21	70,05	5,962	1,301

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	,520	,473	-,205	64	,838	-,381	1,856	-4,089	3,327
Hypothèse de variances inégales			-,223	48,180	,825	-,381	1,711	-3,821	3,059

الفرضية الجزئية السابعة :

Descriptives

المهني الانتماء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
اعزب	7	66,29	2,984	1,128	63,53	69,05	61	70
منزوح	48	69,88	7,448	1,075	67,71	72,04	40	83
مطلق	11	71,64	6,120	1,845	67,52	75,75	60	82
Total	66	69,79	6,971	,858	68,07	71,50	40	83

ANOVA à 1 facteur

المهني الانتماء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Significatio n
Inter-groupes	123,806	2	61,903	1,285	,284
Intra-groupes	3035,224	63	48,178		
Total	3159,030	65			

الفرضية الجزئية الثامنة :

Descriptives

المهني الانتماء

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
36 الى سنة 23 من	12	69,92	5,712	1,649	66,29	73,55	60	82
50 الى سنة 37 من	37	69,78	7,674	1,262	67,23	72,34	40	82
65 الى سنة 51 من	17	69,71	6,517	1,581	66,36	73,06	59	83
Total	66	69,79	6,971	,858	68,07	71,50	40	83

ANOVA à 1 facteur

المهني الانتماء

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,314	2	,157	,003	,997
Intra-groupes	3158,716	63	50,138		
Total	3159,030	65			

الالتواء :

Statistiques

	الانتماء العاطفي	الانتماء المستمر	الانتماء المعياري	الايثار	وعي الضمير	الروح الرياضية	الكمياسة	السلوك الحضاري
N Valide	66	66	66	66	66	66	66	66
Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0
Asymétrie	-1,588	-,433	-,941	-,483	-,652	-1,131	-1,110	-,356
Erreur std. d'asymétrie	,295	,295	,295	,295	,295	,295	,295	,295

الملحق رقم () المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور الاول

Statistiques

	البند 1	البند 2	البند 3	البند 4	البند 5	البند 6
N Valide	66	66	66	66	66	66
Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,42	4,39	4,20	4,45	2,97	3,98
Ecart-type	,745	,802	,808	,768	1,381	,969

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور الثاني:

		Statistiques				
		البند 7	البند 8	البند 9	البند 10	البند 11
N	Valide	66	66	66	66	66
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		3,82	4,35	4,33	4,35	4,30
Ecart-type		,875	,712	,709	,754	,744

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور الثالث :

		Statistiques					
		البند 12	البند 13	البند 14	البند 15	البند 16	البند 17
N	Valide	66	66	66	66	66	66
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,24	4,53	4,20	2,86	4,15	4,23
Ecart-type		,805	,749	,728	1,413	,965	,873

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور الرابع :

		Statistiques					
		البند 18	البند 19	البند 20	البند 21	البند 22	البند 23
N	Valide	66	66	66	66	66	66
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,50	4,03	3,30	4,12	3,91	3,41
Ecart-type		1,304	,784	1,347	1,060	1,119	1,358

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور الخامس :

		Statistiques					
		البند 24	البند 25	البند 26	البند 27	البند 28	البند 29
N	Valide	66	66	66	66	66	66
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,06	4,24	3,98	4,12	4,17	4,30
Ecart-type		1,149	,766	,886	,595	,692	,764

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور السادس :

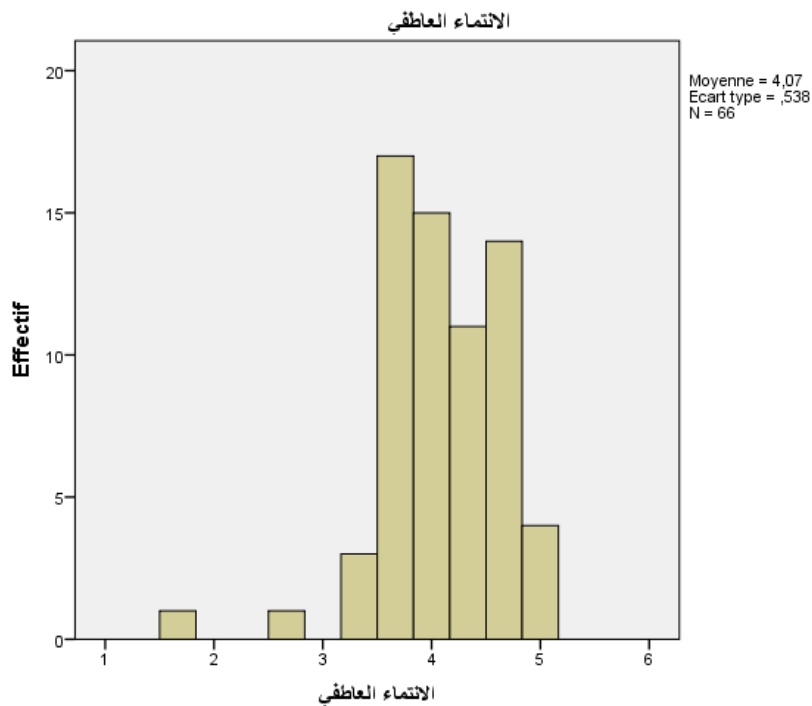
		Statistiques					
		البند 30	البند 31	البند 32	البند 33	البند 34	البند 35
N	Valide	66	66	66	66	66	66
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,18	4,27	4,24	3,97	3,91	4,11
Ecart-type		,742	,795	,824	,784	,799	,704

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور السابع :

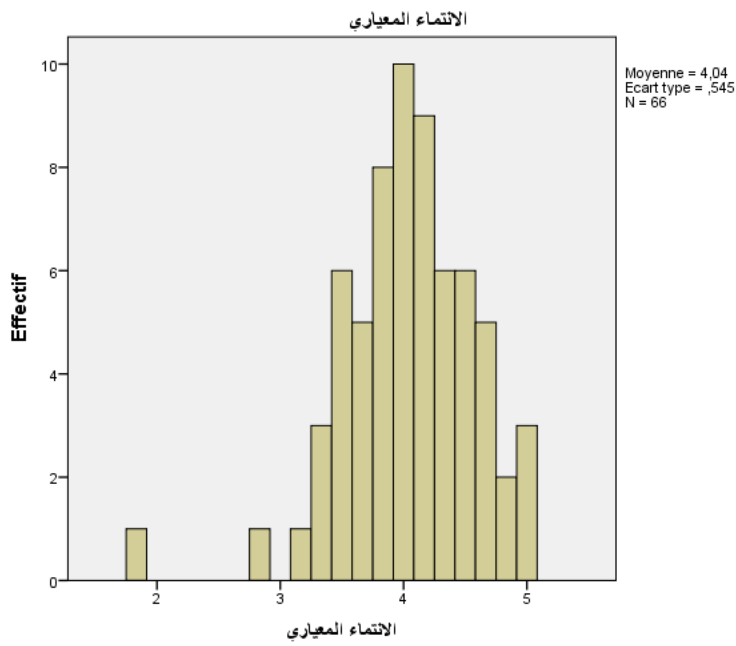
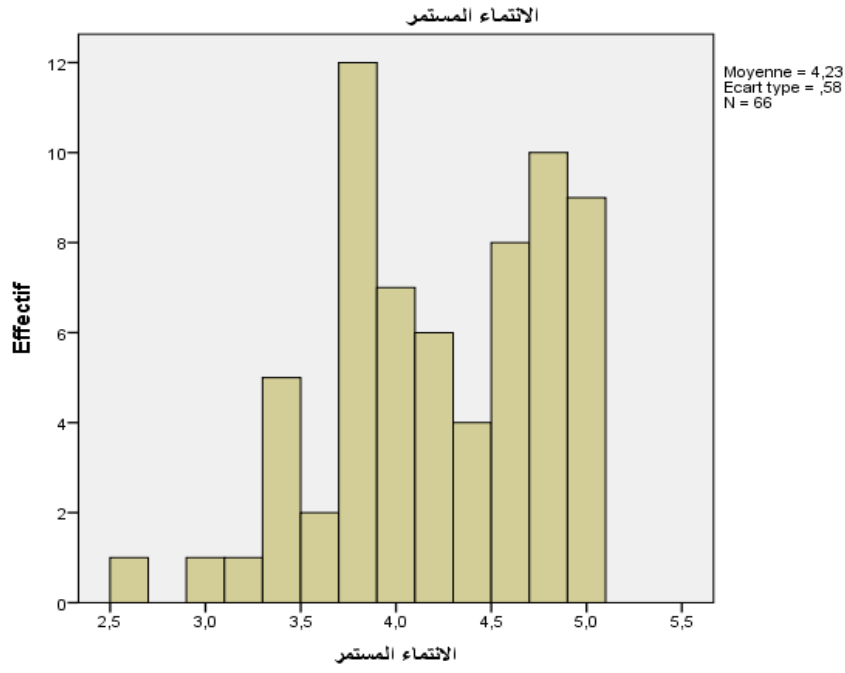
		البند36	البند37	البند38	البند39	البند40
N	Valide	66	66	66	66	66
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		4,18	4,08	4,02	4,55	4,29
Ecart-type		,700	,686	,936	,587	,780

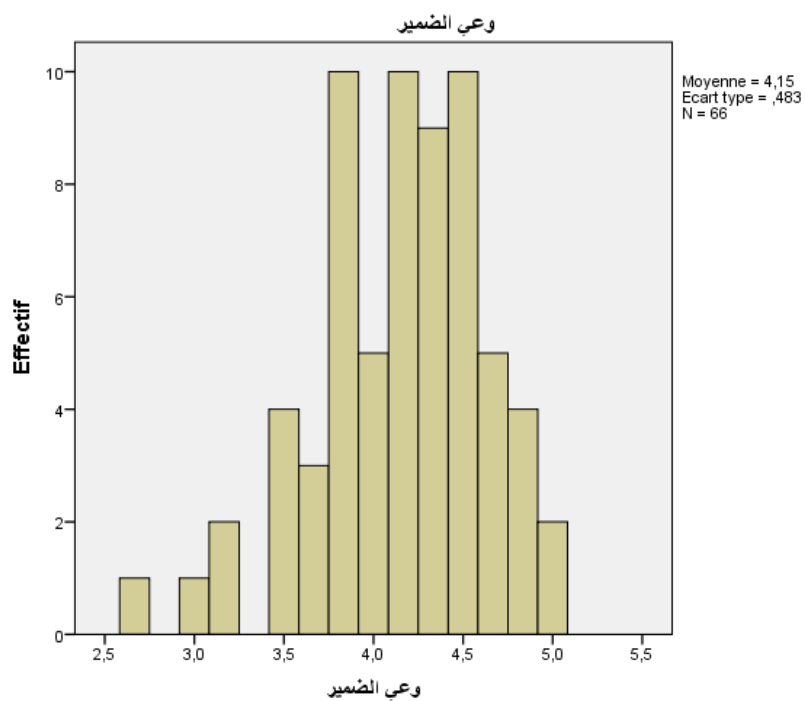
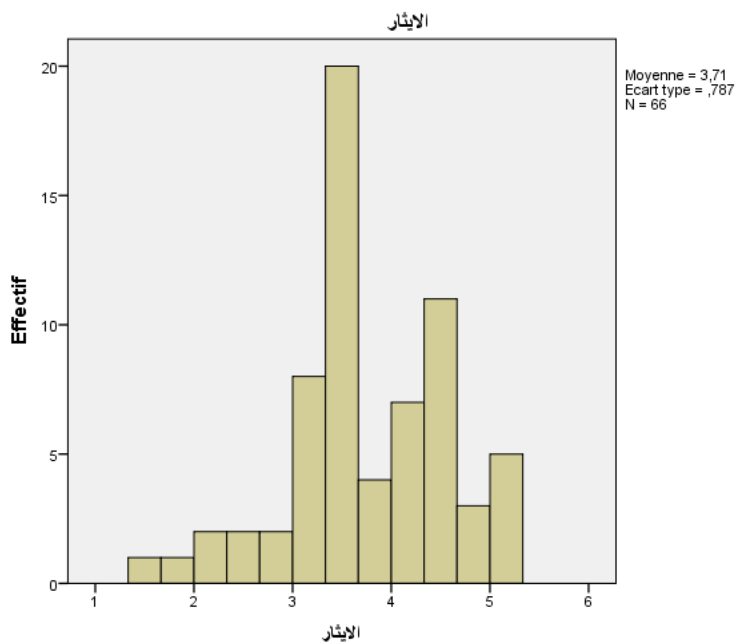
المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبنود المحور الثامن :

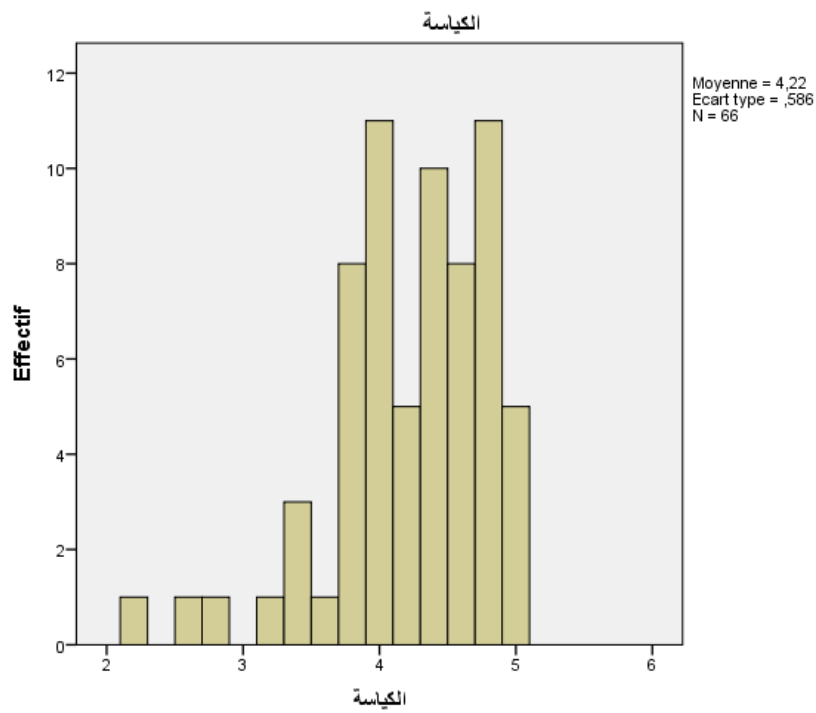
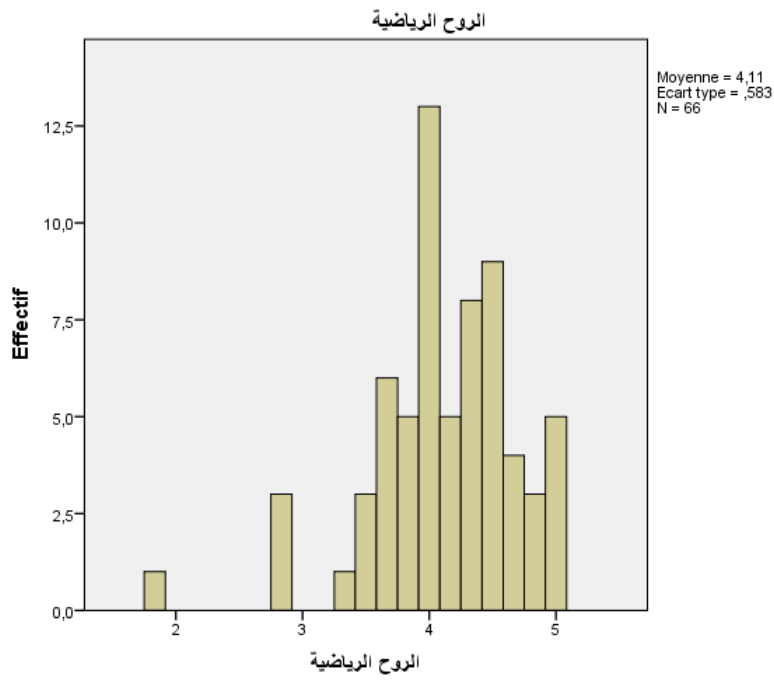
		البند41	البند42	البند43	البند44	البند45	البند46
N	Valide	66	66	66	66	66	66
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,35	4,26	4,39	4,38	4,53	4,41
Ecart-type		,668	,791	,605	,818	,613	,607

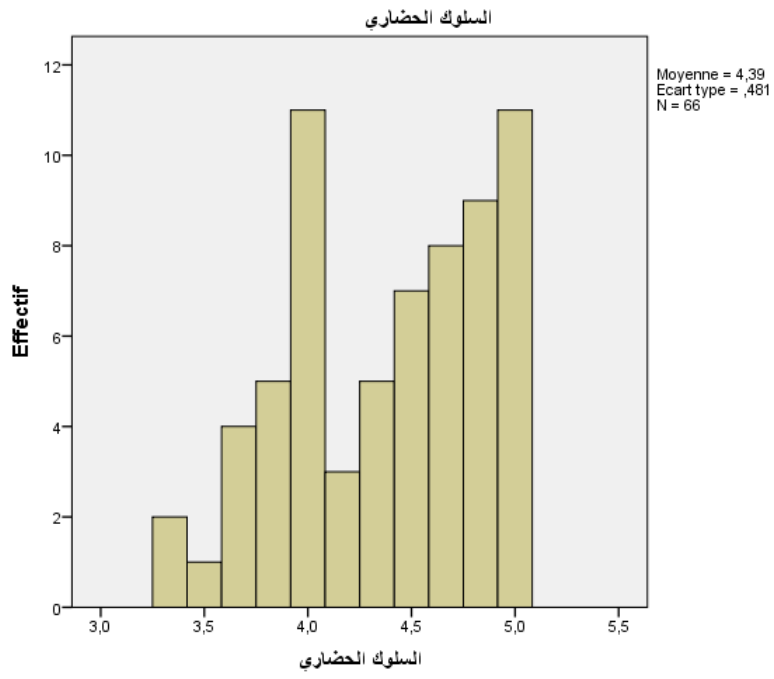


الملحق رقم () يمثل
متوسطات الحسابية لأبعاد
الدراسة









الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص ماستر 02 علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

الاستبيان

في ظل إنجاز مذكرة ماستر في علم النفس تنظيم و عمل المعنونة ب: " دور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية " سوف نضع بين يديك أخي العامل(ة) هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من العبارات التي تتطلب منك الإجابة عنها و ذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب و كن على يقين أخي/أختي العامل(ة) أن هذه المعلومات لا تستخدم إلا لغرض البحوث العلمية.

و شكرا على حسن الاستقبال و حسن التعامل

السنة الجامعية 2020-2019

المحور الأول : الانتماء المهني					
المقياس					الهدف
على الاطلاق	في موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
الانتماء العاطفي (الوجداني)					
					30- لدي الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المؤسسة التي اعلم بها.
					31- اشعر بالاعتزاز حينما أتحدث عن مؤسستي مع الاخرين
					32- اشعر و بجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة جزء من مشاكلي الشخصية.
					33- يصعب علي الالتحاق بمؤسسة جديدة ،و الانتماء اليها كما هو الحال مع هذه المؤسسة
					34- اشعر بأنني جزء من عائلة هذه المؤسسة
					35- اشعر بارتباط عاطفي اتجاه المؤسسة التي اعلم بها
الانتماء المستمر (الحسابي)					
					36- اشعر بالخوف من ترك عملي لصعوبة الحصول على عمل اخر
					37- ستتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في هذه المؤسسة.
					38- أشعر أن لدي خيارات محدودة، فأنا لا أفكر في ترك العمل في هذه المؤسسة.
					39- بقاءني في الوقت الحاضر في هذه المؤسسة مسألة ضرورية جدا
					40- تقدم لي المؤسسة مزايا لا تتوفر في مؤسسات اخرى مقابلة لها
الانتماء المعياري (الاخلاقي)					
					41- تستحق هذه المؤسسة ولائي و اخلاصي لها
					42- اشعر من واجبي اخلاقيا بالبقاء في العمل بهذه المؤسسة
					43- ادين بالكثير لهذه المؤسسة
					44- التزامي كبير جدا اتجاه زملائي في المؤسسة
					45- سأشعر بالذنب اذا غادرت المؤسسة
					46- الانتقال الى مؤسسة اخرى عمل غير اخلاقي
المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية					

المقياس					الهدف
على الاطلاق	في موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
الإيثار					
					1- اهتم بمساعدة الموظفين الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل.
					2- أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيّبوا عن العمل.
					3- أستقطع الوقت اللازم بمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر.
					4- أبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة.
					5- أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.
					6- أشجع زملائي نحو إنجاز مهامهم بفاعلية
وعى الضمير(الالتزام العام)					
					7- أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية.
					8- أتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر
					9- أهتم بإعلام الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.
					10- أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.
					11-أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وإن لم يكن أحد يراقب.
					12- أستمر في العمل إلى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة.
الروح الرياضية					
					13- أتقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي.
					14- أتجاهل المشكلات النافهة و البسيطة

					15- ارحب بالنقد البناء في العمل
					16- أتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تدمير.
					17- أميل إلى كثرة التفكير في ما أعتقد أنه في صالح المؤسسة.
					18- أتدرب على التحمل و ضبط النفس
الكماسة (الكرم)					
					19- أحرص على عدم التدخل في خصوصياتي زملائي الموظفين.
					20- أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي.
					21- أخبر من حولي بما أنوي عمله تفاديا لبعض المشاكل.
					22- آخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة مسبقا لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل.
					23- أحرص على أن أكون مجاملا للآخرين في العمل.
السلوك الحضاري					
					24- أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المؤسسة.
					25- أتحدث دائما عن المؤسسة إيجابيا أما الآخرين من خارج القطاع
					26- أهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.
					27- أحرص على التأكد من أن الأنوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة العمل.
					28- أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطور طرق العمل بالمؤسسة
					29- أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون.

عنوان المذكرة: " دور الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest سطيف"

- جاءت اشكالية هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على مدى مساهمة الانتماء المهني في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية و من اجل معالجة هذه الاشكالية و التحكم فيها ميدانيا تم اختيار المؤسسة الاقتصادية " Pharma Invest " ، مكانا لإجراء الدراسة الميدانية، و لإختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على تصميم الاستبيان لجمع المعلومات و توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 66 اطارا .

وباتباع خطوات المنهج الوصفي تم جمع المعلومات المتحصل عليها و تبويبها و معالجتها احصائيا بالاعتماد على النسب المئوية ، المتوسط الحسابي ، الانحراف ، الخطأ المعياري ، معامل ارتباط بيرسون ، اختبارات ، تحليل التباين ، لاختبار فرضيات الدراسة ، و لقد تم التوصل الى النتائج التالية :

- هناك علاقة موجبة بين الانتماء العاطفي و سلوك المواطنة التنظيمية
- هناك علاقة موجبة بين الانتماء المستمر و سلوك المواطنة التنظيمية
- هناك علاقة موجبة بين الانتماء المعياري و سلوك المواطنة التنظيمية
- مستوى الانتماء المهني لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest مرتفع.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الانتماء المهني لدى افراد العينة تبعا لمتغير الجنس

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الانتماء المهني لدى افراد العينة تبعا لمتغير الحالة المدنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الانتماء المهني لدى افراد العينة تبعا لمتغير السن

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانتماء المهني و سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات مؤسسة Pharma Invest

و بناءا على النتائج المتحصل عليها تم وضع مجموعة من التوصيات الهادفة لتحقيق سلوك المواطنة التنظيمية

الكلمات المفتاحية : الانتماء المهني- سلوك المواطنة التنظيمية.

Résumé de l'étude :

« le rôle de l'appartenance professionnelle dans la réalisation du comportement de civisme organisationnel chez les cadres de société pharma invest »

La problématique de cette étude est une tentative à vouloir connaître l'entendue de la contribution de l'appartenance professionnelle dans la réalisation du comportement de civisme organisationnel et la maîtriser sur le terrain la société pharma invest a été choisie comme espace d'étude et d'enquête sur terrain et en vue d'expérimenter les hypothèses opérationnelles nous avons entrepris d'élaborer un questionnaire pour le recueil des données et d'information à destination d'un échantillon composé de 66 cadres .

En adoptant la démarche méthodologique descriptive, nous avons récolté les données qui ont été traitées statistiquement en nous appuyant sur les taux , les médianes ,l'écarte type ,la variable de liaison de Pearson pour évaluer les hypothèse opérationnelles .

De ce fait , nous avons abouti aux résultat suivants :

- l'existence d'une relation positive entre l'appartenance affective et le comportement civique organisationnel.
- l'existence d'une relation positive entre l'appartenance durable et le comportement civique organisationnel.
- l'existence d'une relation positive entre l'appartenance normative et le comportement civique organisationnel.
- le niveau d'appartenance professionnel chez les employés de pharma invest est élevé.
- le niveau du comportement organisationnel chez les employés de pharma invest est élevé.
- il n'existe pas de différence à consonance statistique sur le plan état – civil
- il n'existe pas de différence à consonance statistique sur le plan du genre.
- il n'existe pas de différence à consonance statistique sur le plan appartenance professionnelle sur le plan différence d'âge .
- il existe une relation corrélative à consonance statistique entre l'appartenance professionnelle et le comportement civique organisationnel chez les cadres de pharma invest .

Et compte tenu des résultat obtenus nous avons mis en place une série de recommandation destinées à la réalisation du comportement civique organisationnel

Les mots clés : appartenance professionnelle ,comportement de civisme organisationnel