

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ميدان العلوم الاجتماعية  
شعبة: قسم علم النفس وعلوم  
التربية والارطفونيا  
تخصص: علم نفس تنظيم وعمل



كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية  
والارطفونيا  
رقم: 2024/.....

العنوان:

## سلوك المواطنة وعلاقتها بدافعية الإنجاز

دراسة ميدانية بمستشفى العقيد لطفي 240 سرير بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس تنظيم وعمل

إشراف الاستاذ :

د. بن بوقرين عبد الباقي

إعداد الطالبتين:

- عبيرات فتيحة

- بهيظيلة فاطنة

### لجنة المناقشة

الصفة	الدرجة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ تعليم عالي	الصافي محمد
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر	بن بوقرين عبد الباقي
مناقشا	أستاذة محاضرة	حسان نجاة

السنة الجامعية: 2023-2024

## شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى إله وصحبه أجمعين.

نشكر الله على نعمة التي لا تقدر ولا تحصى ومنها توفيقه عز وجل في إتمام هذا العمل.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى الأستاذ المشرف " بوقرين عبد الباقي "

لأشرفه على هذه المذكرة

على دعمه وعلى توجيهاته القيمة والتي كانت لنا سندا وعونا منذ بداية العمل في هذه

المذكرة والتي لا تكفي كل كلمات الشكر ولتقدير التي نصفها والى الأساتذة الأفاضل

لمناقشتهم لهذه المذكرة.

الى كل استاذة كيلة العلوم الاجتماعية

الى كل عمال المكتبة الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية

شكرا لكم



# الإهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن التي أكن لها كل الحب

والتقدير والدتي الكريمة حفظها الله

إلى المرحوم والدي طيبه الله ثراه

إلى من هو عونني وزادني وكان سلوى لي في هذه الحياة

"سفيان"

إلى أخي وأولاده

إلى إخوتي رحمهم الله

إلى رفيقاتي التي جمعتني بهم الأقدار كل بإسمها

إلى كل طالب علم

فاطمة

## الهداء

الحمد لله شكراً وحباً وامتناناً . ماكنت لأفعل هذا لولا فضل الله فالحمد لله دائماً وأبداً الى  
ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي الطموح والمثابرة سندي وعكازي ، ونبع الحنان الذي لا  
ينبض الا به مهجتي وسعادتي والدي العزيز " قورين الحاج يحيى "

اطال الله في عمره

اهدي ثمرة جهدي هذا إلى من يعجز لساني عن ذكر خصالها وطيبة قلبها وزينة جوهرها الي  
من لاحقتني بدعائها وبكت في صلاتها في كل مشواري وتعبت في أيامها إلى الكلمة  
الصغيرة ذات المعاني الكبيرة إليك /أمي الغالية

الى من كانوا السند

الى من قاموا بتشجيعي دائماً الى الوصول ومن دعمني بلا حدود وإعطائي بلا مقابل الى  
إخوتي واخواتي كل باسمه

والى جواهر حياتي ونور عيني اولادي " فارس . منال . رانيا . إبراهيم "

الى رفيق دربي وسندي في الحياة زوجي الغالي " مخدومي بركان "

الى كل صديقتي في مشواري الدراسي

إلى من لم تسعهم مذكرتي ويسعهم قلبي ، إلى كل أساتذتي الذين درسوني  
طوال مشواري الدراسي والى كل من علمني حرفاً.

## فتيحة



# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

الرقم	المحتوى
	شكر والعرفان
	اهداءات
	فهرس المحتويات
	ملخص
01	مقدمة
الفصل الأول: الاشكالية واعتباراتها	
04	1-إشكالية الدراسة
05	2-فرضيات الدراسة
06	3-نموذج الدراسة
06	4-أهداف الدراسة
06	5-أهمية الدراسة
06	6-أسباب اختيار الموضوع
07	7-صعوبات الدراسة
07	8-تحديد المصطلحات
07	09-الدراسات السابقة
13	10-التعقيب على الدراسات
الفصل الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية	
16	تمهيد
16	1. نشأة سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره
17	2. تعريف سلوك المواطنة التنظيمية
17	3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
18	4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

## فهرس المحتويات

19	5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
20	6. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
24	7. الأسس النظرية لدراسة سلوك المواطنة التنظيمية
26	8. العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية
28	9. معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية
31	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث: دافعية الانجاز</b>
33	تمهيد
33	1. تعريف الدافعية
34	2. خصائص الدافعية
35	3. دافعية الإنجاز
37	4. أنواع الدافعية للإنجاز ومظاهرها
39	5. مكونات دافعية الإنجاز
39	6. وظائف دافعية الإنجاز
39	7. مؤشرات الدافعية للإنجاز
40	8. النظريات دافعية الإنجاز
44	9. خصائص الافراد ذو الإنجاز العالي:
45	10. قياس دافعية الانجاز
59	خلاصة الفصل:
	<b>الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية</b>
51	تمهيد
51	1.. منهج الدراسة
51	2. مجتمع وعينة الدراسة
52	3. حدود الدراسة

## فهرس المحتويات

52	4. أدوات الدراسة
56	5. الاساليب الاحصائية
<b>الفصل الخامس: تحليل نتائج الدراسة</b>	
58	1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
59	2- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
61	3- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
62	4- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
67	خاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
..	الملاحق



# مقدمة



يشهد العصر الحديث تغيرات عديدة في حياة المجتمعات على كل الأصعدة، الأمر الذي يفرض على أفراد المجتمع التأقلم مع متطلبات ذلك التغير، كما أنها تختلف درجة التأقلم من مجتمع إلى آخر ومن فرد إلى فرد حسب المستوى الاجتماعي والثقافي والمكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، وتعد المؤسسات عينة من المجتمع فهي بمثابة المرآة العاكسة لما يحدث فيه.

وقد تأثر عمل المؤسسات بالتطور التكنولوجي مما أدى الى تغير سلوك العمال وتصرفاتهم وهذا الاخير قد ينعكس سلبا على أداء هذه المؤسسة وعلى سلوكياتهم التنظيمية، كما أنه يمكن لهذه السلوكيات التنظيمية أن يكون لها دور في التأثير على مستوى دافعية الانجاز للعمال إما بالانخفاض أو الارتفاع حيث تمثل دافعية الانجاز أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الانسانية والتي اهتم بدراستها الباحثون في ميدان علم النفس الاجتماعي وكذلك المهتمون بتحصيل النتائج التسيير الإداري عند أصحاب التسيير والاقتصاد.

علما أن الادارة ترتبط بمختلف تعاريفها المختلفة بالسلوك الانساني ارتباطا وثيقا، وهذا ما هو متواجد في ادارة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية على وجه عام والمؤسسات الاستشفائية بولاية الاغواط على وجه خاص، فغاية هاته المؤسسات هو السعي الى تحقيق التميز في الاداء من خلال العنصر البشري الذي يعتبر جزء لا يتجزأ من عمل أي مؤسسة، ان العنصر البشري داخل المستشفى يقوم بجهود تعاونية بمعنى سلوك الذي يظهره الأفراد اتجاه بعضهم البعض، وهو الشيء الذي لا يمكن الاستغناء عليه ولا يتم تجاهله في التنظيم الاداري الخاص بالمشفى ولكي يتم القيام بسلوك المواطنة مقبل العامل بطريقة تفوق حدود واجباته الوظيفية المحددة له فلا بد من توفر دافعية الانجاز لدى العنصر البشري داخل المؤسسة لأن لهذه الدافعية دور كبير في تحسين مستوى أداء الفرد ونتاجيته نحو تحقيق أهدافه واشباع حاجياته، ذلك من خلال القيام بأعمالهم داخل المؤسسة على أكمل وجه .

كما هو الحال في بيئة عمل المؤسسات الغير ربحية، فإن مستشفيات ولاية الاغواط أصبح عليها الانفتاح على عالم ادارة المؤسسات، مما اوجب عليها توفير جو عمل تسوده الدافعية لتشجيعهم على ممارسة تلك السلوكيات التي تعتبر فطرية ومكتسبة.

للإلمام بموضوع الدراسة تقسم البحث الى خمسة فصول تناولنا في الفصل الأول الاشكالية واعتباراتها، الدراسات السابقة وذات العلاقة التي تناولت موضوع العلاقة بين دافعية الانجاز وسلوك المواطنة التنظيمية محاولين الاستفادة من هذه الدراسات من حيث المنهج واداة وعينة الدراسة.

اما الفصل الثاني فخصص لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية وتناولنا فيه اهم المفاهيم والنظريات التي تفسرها باختلاف الفرضيات والمدارس.

وفي الفصل الثالث فتطرقنا لدافعية الانجاز - كمتغير تابع- حددنا فيه أهم المفاهيم والنظريات المرتبطة بهذا المتغير بشكل عام في المجال الاداري بشكل خاص، كما أوردنا من خلال هذا الفصل أهم العوامل المؤثرة في دافعية الانجاز والنظريات المفسرة لها، واطهار العلاقة بين دافعية الانجاز وسلوك المواطنة.

والفصل الرابع كان للإجراءات المنهجية للدراسة تطرقنا فيه للمنهج المستخدم وادوات وعينة الدراسة والادوات الاحصائية المستخدمة في معالجة مختلف المعطيات الميدانية .

وأخيرا الفصل الخامس الذي خصص لعرض وتحليل ومناقشة نتائج واستخلاص أهم الاستنتاجات وصياغة المقترحات.

## الفصل الأول: الاشكالية واعتباراتها

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- نموذج الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- أسباب اختيار الموضوع

7- صعوبات الدراسة

8- تحديد المصطلحات

09- الدراسات السابقة

10- التعقيب على الدراسات

1- إشكالية الدراسة:

بسبب التغير السريع والمستمر والتطور التكنولوجي وذكاء الاصطناعي، أصبح واجبا على المؤسسات أن تعتمد على أساليب جديدة لتنمية وتطوير العنصر البشري، ولكي ينجح تسير المؤسسة لأبد من توفر مستوى معين من الدافعية التي تدفع وتنشط الموظف نحو اكتساب معارف وخبرات بصفة جيدة وفعالة.

وهذا ما يسمى بدافعية الإنجاز كما هو معلوم عنها أنها لا تظهر بشكل مباشر، ولا كنها تبرز في سلوك الفرد، إذ أنها تمثل البعد الانفعالي الذي هو مكمل للقدرة والتي تمثل البعد المعرفي للشخصية فالإنجاز أو الأداء الإنساني يتحدد بمستوى الدافعية والقدرة وتفاعلهما معا، أي أن الأداء = الدافعية × القدرة. (ابراهيم و طلعت ، 1979).

فمتطلبات العمل التي يقوم بها الموظف داخل المؤسسة، والظروف المحيطة ببيئة العمل والمحفزات التي تقدمها المؤسسة للموظف تمثل مصدر رئيسي لدافعية الإنجاز، ونظرا لأهمية العنصر البشري تقوم المؤسسات الاستشفائية بتوظيف مهارات العنصر البشري بكفاءة وفعالية، لتوجيه سلوكه وتحقيق أحسن النتائج عن طريق الاستثمار الأمثل لطاقت العامل بما يتناسب مع أهداف المؤسسة الاستشفائية.

برغم أن درجة الدافعية تختلف من موظف الا موظف آخر كل على حسب شخصيته، إلا أن هناك عناصر ترفع من مستوى الدافعية فقد حاول الباحثين في علم النفس حصر المصادر التي تدفع الموظف للإنجاز وأثرها على سير المؤسسة الاستشفائية برفعها بواسطة سلوكيات مرغوبة تحقق الاندماج بين الموظف والمؤسسة الاستشفائية المتمثلة في سلوك المواطن الذي هو عبارة عن سلوك وممارسات أولئك العاملين الذين يسهمون في فاعلية المؤسسة، وتحريك نشاطاتها عبر التعاون الانساني. (السحيمات ، 2007، صفحة

ويقابل السلوك الذي يقوم به العامل بموجب رضاه ودون مقابل مادي، كما لا يندرج سلوك المواطنة التنظيمية تحت الوصف الوظيفي.

ومن هذا المنطلق وبغية الكشف عن مدى تأثير دافعية الإنجاز على سلوك المواطنة لدى عمال مستشفيات ولاية الأغواط إرتأينا التطرق الى هذا الموضوع بالذات، ومما سبق ذكره نطرح التساؤلات التالية :

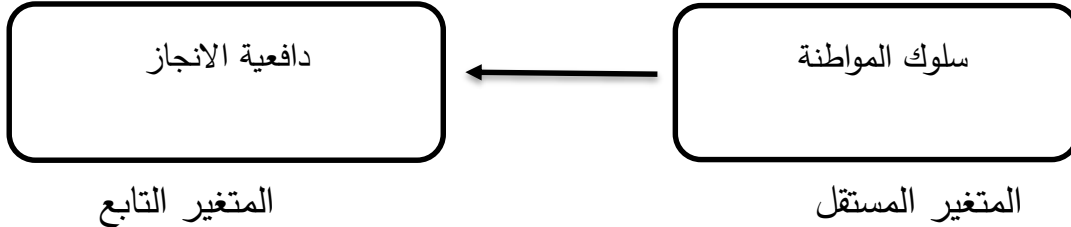
1. ما مستوى سلوك المواطنة لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط؟
2. ما مستوى دافعية الإنجاز لدى عمال مستشفيات ولاية الأغواط؟
3. هل توجد فروق في مستوى دافعية الإنجاز تعزي متغير الأقدمية؟
4. هل توجد فروق بين عمال مستشفيات ولاية الأغواط في دافعية الإنجاز تعزي للجنس
5. هل توجد علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة ودافعية الإنجاز لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط؟

### 2-فرضيات الدراسة:

- للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية يمكن صياغة الفرضيات التالية:
1. يوجد مستوى مرتفع في سلوك المواطنة لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط.
  2. يوجد مستوى مرتفع في دافعية الانجاز لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط.
  3. توجد فروق في مستوى درجات دافعية الانجاز تعزي لمتغير الجنس
  4. توجد فروق في دافعية الانجاز لدى عينة الدراسة تعزي لمتغير الجنس
  5. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين سلوك المواطنة ودافعية الانجاز لدى افراد العينة.

### 3- نموذج الدراسة:

تتضمن دراستنا متغيرين رئيسيين، وهما المتغير المستقل والمتغير التابع:



### 4- أهداف الدراسة:

إن الهدف من دراستنا لا يخرج في كونه محاولة لتحقيق الأهداف التالية:

- الاحاطة بالمفاهيم المتعلقة بسلوك المواطنة؛
- تسليط الضوء على أهمية دافعية الانجاز؛
- دراسة العلاقة بين دافعية الإنجاز وسلوك المواطنة؛
- الكشف عن مستوى دافعية الإنجاز لدى عمال مستشفيات ولاية الأغواط من خلال الأبعاد المعتمدة في مقياس الدراسة؛

### 5- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية دافعية الإنجاز وأهمية سلوك المواطنة، وحاجة المؤسسة الاستشفائية لسلوك المواطنة، حيث تسعى هذه الدراسة الى معرفة أهمية الدافعية بالنسبة للموظف وما مدى اندفاعه للحوافز، وأين تكمن العلاقة بين سلوك المواطنة ودافعية الإنجاز الناحيتين النظرية والتطبيقية.

### 5- أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الذاتية في اختيار مثل هذه المواضيع؛
- تسليط الضوء على سلوك المواطنة وأثرها على دافعية الإنجاز؛
- إثراء المعرفة الذاتية؛
- أهمية الموضوع بالنسبة للتخصص؛

- إظهار أهمية الموضوع من خلال دراسة حالة من جانبها النظري إلى الواقع؛

### 7- صعوبات الدراسة:

- ضيق الإطار الزمني الكافي لإنجاز مذكرة تدرس هذا المجال الواسع؛
- عدم تعاون عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط عند توزيع الاستبيان بحجة مختلفة (عدم وجود الوقت....)؛

- قلة المراجع الخاصة بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية؛

### 7- تحديد المصطلحات:

- **التعريف الاجرائي لدافعية الإنجاز:** هي قيام موظفي المؤسسة العمومية لصحة مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط بجميع أعمال المسندة إليهم وبذل أعلى مجهود لتحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية ضمن بعدين، البعد الداخلي والبعد الخارجي، حيث بعد الدافع الخارجي يحتوي على جودة العمل وإتقانه من أجل تجديد وتنويع المعلومات وحصول على الخبرة المهنية، أما بعد الدافع الخارجي يحتوي على بيئة العمل وما توفره من مميزات، والدوافع التي تحقق الأهداف المسطرة؛
- **التعريف الاجرائي سلوك المواطنة:** هي مصلح يطلق على سلوك الموظف الذي يعمل داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية بولاية الاغواط، ولا يكون ضمن قائمة المهام العمل الذي يسطره قانون المؤسسة الاستشفائية ولا يكون هذا العمل مقابل مادي ولا مقابل ترقوي؛

### 9- الدراسات السابقة:

- بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات التي تناولت المواضيع الشبيهة بهذا الموضوع، تبين أن أغلب بل جل الدراسات السابقة درست هذا الموضوع بشكل منفصل دون الوصل بين أجزاءه، فأغلبها تطرق لموضوع دافعية الإنجاز والبعض الآخر لسلوك المواطنة ونذكر من بينها:

الدراسات المتعلقة بدافعية الإنجاز:

دراسة: محمد بوفاتح " الضغوط النفسية وعلاقتها بدافعية الإنجاز ومستوى الطموح

لدى الأساتذة الجامعيين -دراسة ميدانية بجامعة عمار ثليجي الأغواط -" سنة 2013:

جاءت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية ودافعية الإنجاز ومستوى الطموح لدى الأساتذة الجامعيين، ثم معرفة الفروق بين الأساتذة في كل من الضغوط النفسية ودافعية الإنجاز حسب المتغيرات الديموغرافية، بحيث أجريت الدراسة بجامعة عمار ثليجي بالأغواط على عينة قوامها 117 أستاذا جامعيا.

توصل الباحث الى النتائج التالية:

- يتمتع الأساتذة الجامعيون بمستوى يتراوح بين المتوسط والمرتفع في دافعية الإنجاز؛
  - لا توجد فروق بين الأساتذة الجامعيين في الضغوط النفسية ودافعية الإنجاز ومستوى الطموح تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة)؛ (محمد، 2012-2013)
- دراسة: عفاف وسطاني ومحمد أو بلقاسم حسيني جاجة: " دافعية الإنجاز لدى

فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي للمدير في ضوء مشروع المؤسسة " سنة 2012 تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين النمط القيادي السائد لمديري المؤسسة التعليمية ودافعية الإنجاز للأساتذة في ضوء تطبيق نظام التسيير المستحدث "العمل بالمشروع " وقد توصلت نتائج البحث عن تواجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي ودافعية الإنجاز لدى الأساتذة من جهة؛ (عفاف و محمد أو بلقاسم، 2012).

دراسة: مباركة بن طرية: " الدافعية للإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل

بالعقود محددة المدة -دراسة استكشافية بالمؤسسات الاستشفائية بمدينة ورقلة- تقرت-

"، سنة 2015

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن "مستوى دافعية الإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة بالمؤسسات الاستشفائية بمدينة ورقلة - تقرت في ظل

المتغيرات الديمغرافية وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية 120 عامل وعاملة بالعقود خلال الموسم الجامعي 2015/2014 وتم معالجتها بـ spss وتم الوصول الى النتائج التالية :

- وجود مستوى مرتفع من دافعية الإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة بالمؤسسات الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة وسليمان عميرات تقرت.

- لا تختلف دافعية الإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة باختلاف الجنس.

- لا تختلف دافعية الإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة باختلاف الحالة الاجتماعية.

- لا تختلف دافعية الإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة باختلاف المستوى الاجتماعي. (مباركة ، 2015)

### • دراسة: ماكيلاند وموري (Murray & Mccland) ، سنة 1983:

حيث انطلقت هذه الدراسة من الدافعية الإنجاز وهو المتغير التابع لدراستنا فقط حظي بالعديد من الأبحاث والدراسات، وأهمها دراسة "ماكيلاند" والتي انطلقت من دراسات أولى سنة 1983 والذي اعتبر الدافعية الإنجاز من أهم الدوافع، حيث قام موري بدراسة قصد معرفة أسباب شدة دافعية الإنجاز بإعطاء مجموعة من الأفراد. تعليمات مختلفة قبل أن يشرعوا في كتابة قصصهم الخاصة بتفهم الموضوع وهو اختيار يعرف باسم التخيل، خلال هذه الدراسة أخطرت مجموعة من الناس أن الذين يكون أدائهم جيد على اختبار التخيل يمكن أن يكونوا مديرين أو رجال أعمال ناجحين

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أنواع معينة من التخيلات والأفكار في قصص تفهم الموضوع ومن ثم أصبحت هذه الأفكار والتخيلات الفارقة هي التعريف الإجرائي حسب

موري لدافعية الإنجاز. (غزال، 2008، الصفحات 14-15)

الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة:

• دراسة : حسينة طالب : " دور سلوك المواطنة التنظيمية في تفعيل إدارة المعرفة -دراسة

حالة -"2021

تهدف الدراسة الى التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ببعديه (سلوك المواطنة إتجاه الفرد، وسلوك المواطنة التنظيمية اتجاه المنظمة)، في تفعيل إدارة المعرفة ( تشارك المعرفة) في ثلاث شركات وطنية ( نפטال، سونطراك، سونلغاز)، بلغت عينة الدراسة 243 موظفا تم استعمال التحليل الاحصائي المرتكز على النمذجة بالمعادلات البنائية والمربعات الصغرى الجزئية، تم التوصل الى النتائج التالية :

- يوجد إثر إيجابي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة تجاه الأفراد على مشاركة أو تقاسم المعرفة؛

- يوجد إثر إيجابي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة تجاه المنظمة على تقاسم المعرفة وعلى استعمال أو تطبيق المعرفة؛

- تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية ضمن استراتيجيات المؤسسات إضافة إلى توفير المناخ الملائم من أجل نشر وتبادل المعارف واستعمالها. (حسينة ، دور سلوك المواطنة التنظيمية في تفعيل ادارة المعرفة -دراسة حالة ، 2021)

• دراسة: عيساوي وردية وقايدي ثلجة: "أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة

التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات (دراسة حالة عينة من أساتذة كلية العلوم

الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة):2021

يهدف هذا البحث إلى تحديد مدى الأثر الموجود بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية في من وجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة، تم اختيار عينة عشوائية من ذلك المجتمع قدر ب 30 أستاذ وزعت عليهم الاستبانات، توصل الى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الضغوط المتعلقة بالوظيفة على سلوك المواطنة التنظيمية في الكلية عند مستوى دلالة إحصائية؛
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الضغوط المتعلقة ببيئة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في الكلية عند مستوى دلالة إحصائية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الضغوط المتعلقة بالفرد على سلوك المواطنة التنظيمية في الكلية عند مستوى دلالة إحصائية؛ (عيسوي وريدي و قايدي ثلجة، 2020-2021)
- دراسة: شلابي وليد: " دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة) :سنة 2016

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، بلغ حجم العينة (218) مفردة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد عالقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؛
- مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؛
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة؛ (شلابي ، 2015-2016)

- دراسة: صالح بن محمد الربيعة: " الشفافية الإدارية والمواطنة التنظيمية في الجامعات السعودية -رؤية تطويرية-"، سنة 2015:

حيث تجلت مشكلة الدراسة في التعرف على درجة ممارسة الشفافية الإدارية والمواطنة التنظيمية وطبيعة العلاقة بينهما وإعداد رؤية مقترحة لتطوير ممارستها في الجامعات الحكومية السعودية وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على ممارسة أبعاد الشفافية الإدارية في الجامعات السعودية، ووجود علاقة موجبة بين أبعاد ممارسة الشفافية الإدارية وأبعاد المواطنة التنظيمية وتبين أنه كلما تحسنت ممارسة القيادات الجامعية الشفافية الإدارية، زادت ممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوكيات المواطنة التنظيمية. (صالح بن محمد ، 2015)

• دراسة: مهند العطوي وضرغام الخاقاني: " دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في تقبل

التغيري التنظيمي لدى موظفي معمل الإسمنت - الكوفة الجديدة -» : سنة 2017

هدفت الدراسة الى التعرف عن الدور الذي يقوم به سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق التغيري التنظيمي في الشركة العامة للإسمنت، وتحليل نوع العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والتغيري التنظيمي ومعرفة نوع هذه العلاقة، قد تم توزيع استبانة على عينة قدرها 97 وتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة النتائج التالية:

- أن هناك علاقة تأثري ذات دلالة إحصائية موجبة بين السلوك المواطنة التنظيمية والتغيري التنظيمي في معمل الإسمنت الكوفة الجديد؛

- أن من أهم الأسباب التي ساهمت في ظهور التغيري التنظيمي في المنظمة هو وجود وتقبل سلوك المواطنة التنظيمية من قبل الموظفين في المنظمة؛

- التغيري التنظيمي في المنظمة ناتج عن وجود الإيثار في المنظمة من قبل الموظفين وكذلك الروح الرياضية ووجود الكرم لدى الموظفين وايضا السلوك الحضاري؛ (العطوي و

الخاقاني، 2017)

10- التعقيب على الدراسات:

من أجل التعقيب على الدراسات السابقة قسمنا هذا العنصر الى قسمين كما قسمنا الدراسات السابقة الى دراسات سابقة خاصة بدافعية الإنجاز والقسم الثاني خاص بسلوك المواطنة التنظيمية:

### القسم الأول: التعقيب على الدراسات الخاصة بدافعية الإنجاز

من خلال استعراض الدراسات السابقة فقد تم الاستفادة منها في الدراسة الحالية كونها تناولت جانبا هاما في هذه الدراسة ألا وهو دافعية الإنجاز لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط، حيث ساهمت الدراسات السابقة في الحصول على مجموعة من المراجع والتي سهلت علينا العمل النظري من خلال تحديد أهداف الدراسة وضع فروض البحث والتأكيد من صحتها، كما ساعدتنا في ضبط المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وكذلك بناء إشكاليته، أما فيما يخص نقاط الاختلاف فكل من الدراسات السابقة والدراسات الحالية أجريت في فترة زمنية ومكانية مختلفة، وكذلك اختلفت من حيث الهدف الذي انطلقت منه الدراسة والتي سعت إلى تحقيقها فمثل دراستنا كان الهدف منها معرفة العلاقة بين سلوك المواطنة ودافعية الإنجاز لدى عمال مستشفيات ولاية الأغواط، أما الدراسات السابقة مثل " دراسة مباركة بن طرية " 2015، فهدفت إلى التعرف على دافعية الإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة، وكذلك فقد اختلفت الدراسات السابقة فيما بينها من حيث المتغيرات الدراسة، فدراسة " محمد بوفاتح " 2013 دراسة أكثر من متغيرين وهما علاقة الضغوط النفسية وعلاقتها بدافعية الاجاز ومستوى الطموح لدى الأساتذة الجامعيين وكذلك من حيث الأداة التي استعملتها كل دراسة فكل اتبعت أداة إضافة إلى المنهج المتبع لكل دراسة، واختلافها مع الدراسة الحالية في العينة المختارة والنتائج التي توصلت إليها كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

### القسم الثاني: التعقيب على الدراسات الخاصة بسلوك المواطنة

جراء طرحنا للدراسات السابقة التي دعمت متغيرنا سلوك المواطنة من خلال الامام به ووضع الفروض الخاصة به والتأكد من صحتها، كما ساعدتنا في التحكم في مياس سلوك المواطنة التنظيمية، الا أنها كما هو معروف عن الدراسات السابقة فهي تختلف من حيث المدة، فعلى سبيل المثال وليس الحصر دراسة شلابي وليد، 2016 فقد كان أساسها ابراس الدور الولاء التنظيمي فب تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة، في حين دراسة حسينة طالب، 2021 قد تكلمت عن سلوك المواطنة من اتجاه الفرد واتجاه المنظمة ودوره في تفعيل الادارة.

وكذلك من حيث الأداة التي استعملتها كل دراسة فكل اتبعت أداة إضافة إلى المنهج المتبع لكل دراسة، واختلافها مع الدراسة الحالية في العينة المختارة والنتائج التي توصلت إليها كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية

### مدى الاستفادة من الدراسات السابقة:

من منطلق الدراسات السابقة التي تم عرضها حيث قسمت الى قسمين دراسات تناولت دافعية الانجاز والدراسات التي تناولت سلوك المواطنة، وذلك ترجع لقلّة او عدم وجود الدراسات التي تناولت المتغيرين معا وصعوبة العثور عليها عن وجدت، فقد استفادت منها الباحثين من الاطلاع على هذه الدراسات فيما يتعلق بالجانب الادبيات والميداني فيما يلي:

- اجتياح موضوع البحث؛
- وضع فروض البحث؛
- التعرف على المقاييس المستخدمة في الدراسات مما يسهل اختيار المقاييس اللازمة للبحث؛
- تفسير النتائج؛

## الفصل الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد:

1. نشأة سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره
2. تعريف سلوك المواطنة التنظيمية
3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
6. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
7. الأسس النظرية لدراسة سلوك المواطنة التنظيمية
8. العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية
9. معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة الفصل

### تمهيد

نظرا للتحديات العديدة التي تواجهها المؤسسات في الفترة الأخيرة وهذا يعد شيء ضروري للتطوير التنظيمي لتحقيق الكفاءة والفعالية في المؤسسة، لهذا من الأفضل توظيف المرد البشري لخدمتها ليس من خلال الأدوار الرسمية فقط بل يجب أن يتخطى الدور الرسمي للعاملين وأعمالهم اليومية وتقديم أكثر مما هو مطلوب وهذا يؤثر بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية.

### 1. نشأة سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره

قدم "برنارد" سنة 1938 مفهوم الرغبة في التعاون الذي يعد بداية الاهتمام بالسلوكيات التطوعية الاختيارية، في العمل التنظيمي. بحيث ربط هذا المفهوم مع المفهوم مهم آخر هو التنظيم غير الرسمي معارضا بذلك الفكر السائد في ذلك الوقت، والذي يفترض أن الموظفين ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية وأن التنظيم الرسمي هو القادر على القيام بالوظيفة. كما أكد أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص. مضيفا كذلك، أن الأفراد لابد أن يقوموا بإظهار الرغبة في الإسهام بجهودهم بهذا السلوك التعاوني وهذه الرغبة هي التي جرت العادة على تسميتها بالولاء. إن الولاء من هذا المنطلق، يشكل سلوكيات ليست بضرورة متعلقة بالمواقف أو المناصب الوظيفية، موضحا أن هناك اختلافات فردية في الميول، لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية التلقائية. (مغبير الخبيلي، 2003، صفحة 102)

ثم جاء بعد ذلك (Katz) سنة 1964 الذي أشار بأن المنظمات، التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط، هي منظمات ضعيفة، وغير قابلة على الصمود في الأجل الطويلة، فغالبا ما تحتاج المنظمات إلى قيام بمهما تتجاوز دورهم الرسمي ونظرا لأن الفعالية التنظيمية، تتطلب توافر ثلاثة عوامل رئيسية هي:

- التركيز على ترغيب وتحفيز الأفراد للالتحاق بالمنظمة والاستمرار فيها؛

- ضرورة قيام الأفراد بأداء المتطلبات الأدوار الأساسية في العمل بشكل صحيح؛
  - تشجيع ومساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع نطاق الواجبات؛
- (Arun Kumar, 2009, p. 11)

### 2. تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

يعرفه كل من (Smith & al, 1983) على أنه: " سلوك شخصي إضافي يساعد أعضاء المؤسسة الآخرين لأداء وظائفهم ويتضمن دعم ووعي الضمير لخدمة المؤسسة، ومساعدة زملاء العمل وهو دور غير متضمن في عقد التوظيف" لا يتطلبها التوصيف الرسمي لتنظيم، وبالتالي لا يتطلب عليه مكافأة أو عقاب، ومع هذا فهو ضروري لأي منظمة لتحقيق النجاح التنظيمي، والارتقاء بمستوى الأداء الإجمالي، ومحافظة على التوازن الداخلي لتنظيم ؛ في إطار المواقف الطارئة والأزمات.

عرفها (Organ & Konovsky, 1989) في دراسته بأن سلوك المواطنة التنظيمية يعكس بوادر بناء وتعاونية غير إلزامية في سلوك الدور الذي يؤديه العامل دون انتظار مكافأة من الأنظمة الرسمية . (سعود و سالم ، 2008 ، الصفحات 35-38)

عرفها " Niehoff " و " Moorman " بأنه " سلوك الدور الإضافي، فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون الإكراه، كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية داخل المنظمة " (سلامة و أخرون، 2015 ، صفحة 20)

عرفتها " ماجدة عطية " بأن سلوك المواطنة من يراها أن سلوك المواطنة التنظيمية هي السلوك غير الاعتباري، ولا تعتبر من متطلبات العمل الرسمية ولكنها تؤدي إلى زيادة فاعلية المؤسسة. " (ماجدة، 2003 ، صفحة 36)

### 3. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة التنظيمية خصائص كثيرة منها:

- قد حدد "Organ" ثلاث خصائص لسلوك المواطنة التنظيمية هي:

أ. أنه أداء اختياري أو اجتهادي، بمعنى أنه ليس جانبا مطلوباً بصورة محددة ورسمية للوظيفة؛

ب. أنه أداء لا يتم مكافأته بمعنى أنه لا يندرج بصورة رسمية أو مباشرة ضمن نظام المكافآت التنظيمية؛

ت. هي سلوك أن السلوك المواطنة التنظيمية في مجموعها تؤدي لتحقيق فعالية تنظيمية ويذكر؛ (Arun Kumar, 2009, p. 108)

- وهناك خصائص أخرى تتمثل فيما يلي:

أ. سلوك تطوعي يتبع من الأدوار الإضافية التي يقوم بها الفرد؛

ب. سلوك لا يلتزم به الفرد من الناحية التنظيمية والفنية؛

ت. لا ينتظر الفرد مكافأة مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها؛ (عادل محمد ، 2000 ، صفحة 576)

#### 4. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تصدر أهمية سلوك المواطنة التنظيمية للمؤسسات والعمال، وتتجلى أهمية أيضا في تحسين عمل المؤسسة في النقاط التالية:

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

- نظرا لندرة الموارد في المؤسسات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تتبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها؛

- كما تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من النتائج والآثار الإيجابية الكثيرة التي يمكن أن يحققها للمؤسسة وذلك كمايلي:

أ. يؤدي إلى تحسين الإنتاجية ويعتبر مصدر مجاني لها؛

ب. يؤدي إلى تحسين قدرات ومهارات العاملين والمديرين على حد سواء؛

- ت. يؤدي إلى الالتزام وحل المشاكل؛  
ث. تحسين مستوى كفاءة المؤسسة وفعاليتها؛  
ج. تقليل مستوى التسرب الوظيفي؛  
ح. رفع الروح المعنوية للعاملين؛  
خ. أن هذه السلوكيات تحقق لممارستها أفضلية وميزة تنافسية؛ (رشيد و فريد، 2015،  
صفحة 223)

خلاصة القول أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي تطوعي ينبع من الإدارة الحرة للفرد ويؤدي الى نتائج إيجابية على ثلاث مستويات وهي الفردي، الجماعي، التنظيمي.

### 5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

منذ نشأة سلوك المواطنة التنظيمية لم يتفق الباحثون على الأبعاد المتحدثة عن سلوك المواطنة التنظيمية ، فحسب كل من (Podsakoff&al2000)، يتواجد حوالي ثلاثين بعد لسلوك المواطنة التنظيمية وهي أبعاد متداخلة ومتشابهة مع بعضها البعض، إلا أنه أخذ سبعة أبعاد رئيسية لسلوك المواطنة التنظيمية وهي :

- **سلوك المساعدة:** يتعلق هذا البعد بقيام العاملين بالمساعدة التطوعية للأخرين في العمل أو القيام بإجراء الترتيبات التي تساعد على منع حدوث مشاكل أثناء العمل، وقد يتضمن هذا السلوك تطوع بعض الأفراد لتقديم المساعدة للأخرين بغرض تحسين أداء المجموعة.

- **الروح الرياضية:** تعبر عن سلوك الفرد الهادف بالصبر على الأشياء غير المناسبة والمشكلات والتي تعصف بيئة العمل، دون شعور بالغبن فضلا عن إظهار المواقف الإيجابية والتحرك باتجاهها بدلا من إظهار الملل أو التتمر.

- **الولاء التنظيمي:** ويعبر هذا البعد عن الإخلاص والوفاء للمنظمة والدفاع عن مصالحها ضد التهديدات والمصالح الضيقة للأفراد، والمساهمة في بناء سمعة جيدة للمنظمة والتعاون مع الآخرين لخدمة مصالح المنظمة.
- **السلوك الحضاري:** يتمثل هذا البعد في رغبة الفرد في المشاركة الفعلية في الأمور المتعلقة بالمنظمة، مثل حضور الاجتماعات والمناقشات الخاصة بسياسة المنظمة والاطلاع على القضايا المتعلقة بالمنظمة.
- **المبادرة الفردية:** ويعبر هذا البعد على تحفيز الآخرين على تقديم أفكارهم وأراءهم التي تخدم المنظمة، وتشجيعهم كذلك على تقديم الطرق الفاعلة والجديدة لإنجاز العمل المناط بهم، كما يتضمن هذا البعد إجراء الاتصالات مع زملاء العمل حول المقترحات لتحسين العمل الجماعي.
- **تطوير الذات:** عبارة عن سلوك تطوعي يمارسه الفرد لتحسين قدراته ومستواه المهاري والمعرفي، والاستفادة من الدورات التدريبية وتعلم مهارات جديدة، تزيد من الإسهامات التي يقدمها الفرد إلى المنظمة.
- **الطاعة التنظيمية:** هو تقبل الفرد للهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي، للعمل والسياسات الموظفين داخل المنظمة، ويعبر هذا البعد على قبول الفرد للإجراءات والقواعد والتعليمات التنظيمية، ويحرص على تنفيذها حتى ولو يكن هناك شخص أو جهة معينة تراقبه. (يوسف، 2012، صفحة 14)

### 6. أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

تتمثل أنماط سلوك المواطنة التنظيمية في العناصر التالية:

- نمط زملاء العمل في الحصاص المتعلقة بالوظائف:

إن أحد عناصر المواطنة التنظيمية هو الإيثار الذي يشمل حسب ( Smit Organ & Near, 1983) الإجراءات الاجتماعية اتجاه العمال الآخرين في المؤسسة، مثل مساعدة الزملاء المتغييبين، أو الذين لديهم عبء في العمل .

- مساعدة المستهلكين في المسائل الشخصية التي لا علاقة لها بالخدمات أو المنتجات التنظيمية:

هذا النمط من سلوك المواطنة التنظيمية يتيح للعمال الذين يتعاملون مع الزبائن فرصة لتقديم خدمات شخصية مثل: إعطاء التوجيهات أو إجراء تغيير للمنتجات، هذا السلوك الطوعي يمكن أن يكون وظيفة تنظيمية أو اختلال وظيفي ويتوقف معرفة ذلك اعتمادا على ما إذا كانت هذه الأنشطة تتداخل مع الأدوار الرسمية، فالسلوك الإيجابي يتعلق بالتوجيهات أكثر عمومية مرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية لفائدة المؤسسة. ( Dozier & Miceli, 1985, pp. 829-830)

- التزام بالقيم التنظيمية والسياسات واللوائح:

يشمل هذا النمط من سلوك المواطنة التنظيمية أعمالا مثل: التصرف وفقا لقيم المؤسسة وأهدافها، الالتزام بالسياسات والإجراءات الرئيسية، إتباع القواعد والأنظمة المتعلقة بالمسائل اليومية مثل: ساعات العمل، استخدام المنتظم للموارد، وهذه السلوكيات تعكس التعاون والقبول العام للمؤسسة في المسائل التي تعود عليه بالنفع. ( Jennifer j & Robert , p. 209)

- اقتراح التحسينات الإجرائية أو الإدارية أو التنظيمية:

أن يحاول العامل تغيير جوانب المؤسسة أو طريقة عملها لكي تصبح ناجحة هو سلوك طوعي موجه نحو المؤسسة، فاقترح العاملين تغييرات لتحسين تصميم الوظائف أو إجراءات الإنتاج أو الإستراتيجيات التنظيمية مثلا، فهو سلوك طوعي إيجابي وإن كان يبدو

غير متجانس مع بعد الامتثال العام، إلا أنه يبقى ضمن سلوك المواطنة التنظيمية كون العامل يطمح من وراء ذلك لمساعدة المؤسسة لتسهيل تحقيق أهدافها بدون تكلفة أو مقاومة لتغيير. (بوحنية ، 2003، صفحة 73)

### - الاعتراض على التوجيهات أو إجراءات أو سياسات غير سليمة:

بعض العاملين قد يرون أنه هناك حاجة ماسة للغير، على سبيل المثال، أن تكون هناك إجراءات أو سلبيات معينة غير أخلاقية أو غير قانونية في المؤسسة تعود عليها بعواقب وخيمة على المدى الطويل، قد يلجأ العامل إلى فرد آخر أو مصلحة أخرى تكون في وضع يسمح لها باتخاذ القرارات التصحيحية، إذ تم ذلك بقصد مساعدة المؤسسة بصدق بدون نية التشهير بها أو تدميرها يعتبر هذا السلوك طوعي إيجابي، فالكشف عن المخالفات في المؤسسة يمكن أن يكون وظيفة لزيادة الفعالية التنظيمية وإن كان على المدى الطويل .

### - بذل المزيد من الجهد في العمل:

إن الجانب الثاني من الالتزام التنظيمي هو الرغبة في بذل جهود كبيرة نيابة عن المؤسسة، يشمل سلوك المواطنة التنظيمية أيضا في جانب من الامتثال العام، الضمير والجهد في العمل، المثابرة في أداء وظيفة واحدة تشمل مهام عديدة، ينطوي السلوك الطوعي على تنفيذ الأفعال التي تقلل من نفقات المؤسسة.

### - التطوع لمهام إضافية:

غالبا ما يتم تنفيذ أعمال التطوع من أجل مهام إضافية بقصد مساعدة المؤسسة وهي تشمل التطوع من أجل القيام بأنشطة مثل: مهام اللجنة، المشاريع المتصلة بالعمل، اتخاذ القرارات لتصحيح الظروف الخاطئة،

### - البقاء مع المؤسسة بالرغم من المصاعب المؤقتة:

فالولاء التنظيمي هو شكل آخر من أشكال سلوك المواطنة التنظيمية الإيجابي، فهو ينطوي على البقاء حتى خلال فترات ظهور مؤقت لوضع غير مريح.

- تمثيل المؤسسة بشكل إيجابي أمام الغرباء:

وهو وجه آخر للتعبير عن الولاء من خلال الدفاع والتحدث جيدا عن المؤسسة أمام الغير، هذا السلوك من شأنه أن يعزز سمعة المؤسسة في نظر العالم الخارجي.

- مساعدة زملاء العمل في المسائل الشخصية:

قد يكون سلوك المواطنة التنظيمية أيضا هنا موجها نحو العمال الآخرين في المؤسسة بقصد مساعدتهم في أمور شخصية مثل: المشاكل العائلية أو الاضطرابات العاطفية أو تجنب الإساءة عند ارتكاب الأخطاء، وهذا السلوك هو سلوك تطوعي في المقام الأول ويمكن أن يكون وظيفيا أو مختلطا من الناحية التنظيمية اعتمادا على ما إذا كانت المصالح مؤقتة لهذا الهدف التي يتم المساعدة من أجله أو متفقة مع الأهداف التنظيمية الكبرى.

- إظهار التساهل في قرارات العاملين:

يشمل هذا النوع من السلوك الطوعي اتجاه العاملين في المؤسسة اتخاذ القرارات المتعلقة بالعامل: مثل التوظيف، تقييم الأداء، التعويض، في هذه الحالة يأخذ سلوك المواطنة التنظيمية شكل التساهل في القرارات لأن مصالح المؤسسة عادة ما يتم تقديمها عندما يتم اتخاذ مثل هذه القرارات بدقة ونزاهة، كون سلوك المواطنة التنظيمية يكون غير فعال بالنسبة لفعالية التنظيمية.

- تقديم الخدمات أو المنتجات بطرق متسقة تنظيميا:

تقوم العديد من المؤسسات عند تقديم منتجاتها أو خدماتها، كمتاجر التجزئة، البنوك، المستشفيات وغيرها بالتعامل مع زبائنها وجها لوجه، فالعمال الذين يقومون بالتعامل مباشرة مع المستهلكين هم في وضع يسمح لهم بالتعامل بصورة اجتماعية هذا الأمر قد يرجع على المؤسسة بالسلب أو الإيجاب

أحد أنواع سلوك المواطنة التنظيمية الإيجابية ينطوي على تقديم الخدمات أو المنتجات بطرق متسقة تنظيمياً، كأن يعتقد العامل فعلاً أن منتجات أو خدمات المؤسسة تساعد المستهلك فعلاً.

### - تقديم الخدمات أو المنتجات للمستهلكين بطرق غير متسقة تنظيمياً:

هذا النوع من سلوك المواطنة التنظيمية، يقوم على أن العمال يقدمون السلع أو الخدمات بطريقة تضر سبيل المثال، أن يقدم العمال أسعاراً أقل مما هو مصرح به أو أن يبيع العمال المنتج مع المؤسسة، فعلى إبراز سلبياته، وفي المقابل أن يقدم العمال خدمة عن طريق تجاهل القواعد والإجراءات التنظيمية الهامة. وبالتالي هذا السلوك يؤدي إلى الاختلال الوظيفي في المؤسسة.

### 7. الأسس النظرية لدراسة سلوك المواطنة التنظيمية

المدخل التي قدمت تفسيراً عملياً لسلوك المواطنة التنظيمية، هما مدخل نظرية التبادل الاجتماعي ومدخل نظرية التعاون.

#### مدخل التبادل الاجتماعي:

التعريف الأساسي لنظرية التبادل الاجتماعي الارتباط الخارجي هو أن يتخذ الناس قرارات عن طريق قياس تكاليف ومكافآت العلاقة أو الفعل بوعي أو غير وعي، والسعي في النهاية إلى تعظيم مكافآتهم. تركز هذه النظرية على العلاقات وجهاً لوجه ولا تهدف إلى قياس السلوك أو التغيير على المستوى المجتمعي، وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي، يزن الشخص تكلفة التفاعل الاجتماعي مخرجات سلبية مقابل مكافأة هذا التفاعل الاجتماعي (عوائد إيجابية). يمكن أن تكون هذه التكاليف والمكافآت المادية، مثل المال أو الوقت أو الخدمة. يمكن أن تكون أيضاً غير ملموسة، مثل الجهد والقبول الاجتماعي والحب والافتخار أو الشعور بالعار والاحترام والفرصة والسلطة.

طور نظرية التبادل الاجتماعي Homans و Michael Blau Peter و Skinner.

صاغت نظرية التبادل الاجتماعي عدة افتراضات أهمها:

- تتضمن السلوكيات الاجتماعية تبادلات اجتماعية ذات قيمة معينة؛
  - يتم تحفيز الأفراد للاحتفاظ ببعض القيمة (المكافأة) عندما يتعين عليهم التخلي عن شيء ما (التكلفة)؛
  - يتابع الأفراد التبادلات الاجتماعية حيث يتلقون مكافآت أكثر من تكاليفهم؛
  - يمكن أن تكون المكافآت والتكاليف سلعا مادية أو غير مادية؛
  - يتوقع الناس أن يكافؤوا بالمثل عندما يحتملون نفس التكاليف؛
  - سينتهي الأفراد العلاقات عندما تعتقدون أن التكاليف ستكون أكبر من المكافآت؛
  - عند قياس المكافأة مقابل التكلفة، يقارن الأشخاص بتوقعاتهم أو تجاربهم السابقة أو بدائلهم؛
- أ. مدخل التعاون

فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي، على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة، أو العلاقات بين الأفراد فإن نظرة التعاون، تشير إلى أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وتقدم الإطار العام لدراسة كيفية توجيه الأفراد في الجماعات، كمواطنين تنظمين وتفترض هذه النظرية أن التعاون، يصبح ممكنا في حال أدرك أفراد أنهم يكافحون جميعا، من أجل تحقيق أهداف مشتركة، أي أن نجاح كل فرد منهم يعني مساعدة الآخرين على النجاح أيضا كما أسهمت نظرية التعاون، في تمكين الباحثين من دراسة سلوك المواطنة التنظيمية، والكشف عن محدداته وأثاره.

إضافة الى ذلك تعتبر نظرية التعاون، بمثابة الحجر الأساسي الذي اعتمد عليه الباحثين (Kats & Organ) لتحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك من خلال ما أشار إليه برنارد في كتاباته التي تتضمن نظريته، بأن رغبة واستعداد الأفراد للجهد التعاوني هو أمر حيوي وضروري، ولا يمكن الاستغناء عنه وأن أداء أي منظمة يعتمد التعاوني من قبل العمال.

إن سلوك المواطنة التنظيمية حسب نظرية التعاون، يتجلى في مظاهر التعاون بين الأفراد داخل المنظمة.

### 8. العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية

أظهرت دراسة (Sofia & al,2015) على وجود عوامل معززة لسلوك المواطنة التنظيمية تتمثل في مفهوم الذات، سياسات الموارد البشرية، علاقات الالتزام بين الفريق، السمات الشخصية، العامل الموقفية المدركة.

#### أ. مفهوم الذات:

يظهر مفهوم الذات جوانب من الذات التي تختلف عن الآخرين وتحفزه في اتجاه الأغراض الفردية ويعكس مفهوم الذات، التفكير الذاتي والتقييم الذاتي والعاطفة والسلوك التي ينطويها العامل لنفسه.

فسلوك المواطنة التنظيمية يشير الى السلوكيات الذاتية التي يقوم بها عمال المؤسسة، لأن هذه السلوكيات هي التي تعزز الإنتاجية الفردية وتحسن بشكل فعال الإنتاجية العامة للمؤسسة. (عبدو الدود و آخرون، 2015، صفحة 19)

#### ب. سياسات الموارد البشرية:

تشير الأدبيات إلى أن جميع الأنشطة التي تشكل إدارة الموارد البشرية، من التوظيف والاختيار، التحفيز والمكافأة والتقييم والتنمية والتدريب، تساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية على سبيل المثال : العمال الذين يعملون نتيجة عملية "توظيف عادلة" فهم أكثر عرضه للالتزام بواجبتهم ومنح الثقة لرؤسائهم وبالتالي سهولة التكيف وبناء التصور الإيجابي عن المؤسسة.

كما أن ممارسات الموارد البشرية تعمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية المختلفة من أجل تحقيق كفاءة وفعالية العمال من خلال تعزيز الأداء التنظيمي المهم لتحقيق الميزة التنافسية. (chris, 2011, p. 47)

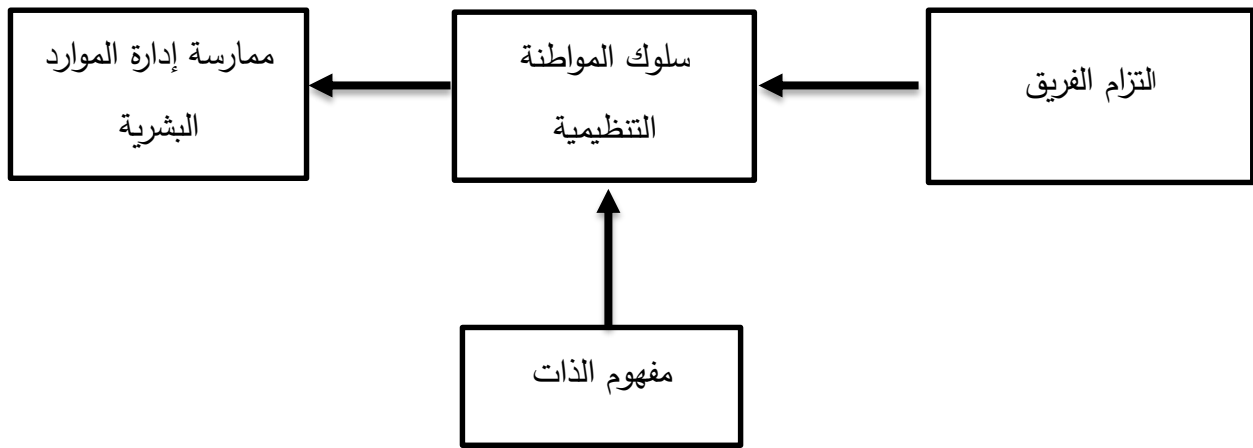
ت. التزام الفريق:

بالرجوع الى الدراسات السابقة نجد أن التزام أعضاء الفريق من العوامل التي تساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، كون أعضاء الفريق أكثر عرضة لتطوير علاقات شخصية قوية من العمال خارج الفريق، مما يؤدي إلى انخراط عمال الفريق في المزيد من الأنشطة الطوعية.

حيث كان الظهور الأول لسلوك المواطنة التنظيمية في إطار فرق العمل، فضلاً على اعتماد المؤسسات الحالية الهيكل المهني على الأسلوب الفرقي في العمل لحل الأزمات ومواجهة المشكلات وتحقيق النجاح في بلوغ الأهداف. (بشرى هاشم و أسيل جمدي، 2001، صفحة 112)

نلخص العوامل المعززة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية



Source : Sofia Kadar.K& al, op.cit,p374

9. معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية

- عدم اشتراك العمال في القرارات التي تهم المؤسسة، فضلاً عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة؛

- عجز ثقافة المؤسسة وقيم المؤسسة في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغوط الشديدة تؤثر على كفاءة العاملين وعلى سلوكياتهم الإضافية مما ينعكس سلبا على تميز أدائهم؛
- عدم اتاحة الفرصة للعمال للتعبير عن آراءهم واتجاههم ووظائفهم، مما يقف عائقا أمام العاملين للقيام بسلوكيات غير محسوبة؛
- افتقار معظم المؤسسات إلى تحقيق العدالة التنظيمية، التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا لسلوك المواطنة التنظيمية؛
- فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب، وعدم الرضا وقلة الدافعية في العمل؛
- العوامل الاجتماعية والاقتصادية، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي؛
- إن إحساس العامل بمكانته داخل المؤسسة وبأهمية في العمل تمثل أو خطوة نحو الاستثمار في هذا المورد بشري جاهز للإستثمار خاصة فيما يتعلق برغبة المؤسسة في غرس أسس سلوك المواطنة التنظيمية فيه ولا يتحقق هذا المسعى إذا اقامت المؤسسة بتجاهل هذا المكانة سواء معنويا أو إداريا؛
- إن ظروف العم تمثل البيئة التي يعيشها العالم يوميا ويتعامل معها خلال مساره الوظيفي وخصوصية هذه الظروف، حدا فاصلا بين ممارسة الوظائف والأدوار الإضافية، فعجز ثقافة المؤسسة وقيمها عن التخفيف من ضغوط العمل، يقلل من فرص ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لأن الضغط الشديد يؤثر على كفاءة العاملين وعلى السلوك الإضافي الإيجابي مما ينعكس سلبيا على تميز أدائهم.
- تمثل الثقة المتبادلة بين العمال والمؤسسة الأساس لبناء مستقبل حقيقي يهدف لتحقيق أهداف العامل والمؤسسة على حد سواء وهي معادلة يصعب تحقيقها في ظل تنامي المؤسسات وتطور احتياجات العمال. (بشرى هاشم و أسيل جمدي، 2001، صفحة 112)

- إن ارتباط الانتماء الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية من شأنه أن يدعم سلوك المواطنة التنظيمية خاصة الانتماء العاطفي الذي يعكس الارتباط العاطفي للعامل واحتوائه وتوافقه مع المؤسسة التي يعمل بها إضافة الى الإنتماء المعياري الذي يعكس تمسك العامل بالبقاء في المؤسسة ما ينتج جملة القيم التي يعتقدونها العامل لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية إلى أن النوع الثالث من الإنتماء الإستمراري الذي يعكس ميل الفرد للاستمرار في المؤسسة بسبب شعوره بالخسائر التي سوف يتحملها إذا ترك المؤسسة أو سبب عدم توافر بدائل وظيفية مناسبة . (هناك خالد و عزيزة ، 2012 ، الصفحات 746-747)

وهناك معوقات أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة الى المعوقات السابقة، وهذه المعوقات تستدعي اهتمام المؤسسة:

- تقويم مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى العمال لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية؛
- سعي القيادات الإدارية لحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات العاملين الإضافية مثل: معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة؛
- السعي الى تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين مع عدم التركيز على العلاقات الرسمية؛
- أن يتسم القادة بالوعي في إتاحة الفرصة للعمال الجدد للانخراط اجتماعيا بالمؤسسة، مما يحفز العاملين للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمؤسسة النجاح وفاعلية الأداء؛
- التركيز على حاجات العمال وتشجيعهم على إبداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز بالمؤسسة؛
- مشاركة العمال في اتخاذ القرارات التي تهم حاجاتهم واحتياجاتهم في المؤسسة؛
- التركيز على اشباع حاجاتهم الارتقائية عن طريق الإثراء الوظيفي والبعد عن الرسمية والمركزية ويساعد على إيجاد جيل يتسم بسلوك المواطنة التنظيمية؛

- إثارة المناخ الإيجابي يثير وعي العمال ويشعرهم بالقضايا المهمة مما يبيث روح المبادرة لديهم والتعاون بينهم؛
- السعي إلى بناء علاقات مفتوحة غير رسمية بين العمال والاهتمام بحالتهم النفسية والاجتماعية والعمل على اشباع حاجاتهم وعدم التركيز على العلاقات الرسمية فقط؛ (رشيد و فريد، 2015، صفحة 224)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق اليه نجد أنه كان تركيز المشرفين المباشرين ومسيري الموارد البشرية على متابعة وتحسين معدلات أداء العاملين من سرعة وتكلفة وجودة الأداء دون التركيز العنصرين الآخرين لسلوك الأداء واحتمالات تطور الأداء مستقبلا، مما يقدم قراءة سطحية لأداء العامل وفي بعض الأحيان قراءة خاطئة، حيث نبهت العديد من الدراسات لعدم إغفال أهمية سلوك الأداء الذي يعتبر دائما أهم من معدل الأداء، حيث تعددت الدراسات والأبحاث التي تناولت سلوك العامل داخل المؤسسة وتأثيره على أداءه من جهة وعلى تحقيق المؤسسة لأهدافها من جهة أخرى، باعتباره العامل الأهم في موارد المؤسسة وأكثرها تأثيرا في تحقيق القيمة المضافة حيث نال اهتماما من قبل الباحثين .

فقد حاولنا الإحاطة بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ابراز مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من ثم الخصائص التي تميز سلوك المواطنة وأهميته بالنسبة لكل من المؤسسة والعمال، وذكرنا أيضا أبعاد وأنماط سلوك المواطنة، وكما هو متعارف عليه في جميع العلوم أن كل مدخل نظريات تفسره وهذا ما هو منطبق على مقياس سلوك المواطنة منهيها الدراسة بذكر معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية.

تمهيد

1. تعريف الدافعية
2. خصائص الدافعية
3. دافعية الإنجاز
4. أنواع الدافعية للإنجاز ومظاهرها
5. مكونات دافعية الإنجاز
6. وظائف دافعية الإنجاز
7. مؤشرات الدافعية للإنجاز
8. النظريات دافعية الإنجاز
9. خصائص الافراد ذو الإنجاز العالي:
10. قياس دافعية الانجاز

تمهيد:

منذ مطلع القرن العشرين بدأ علماء النفس بدراسة موضوع الدوافع الإنسانية، فاعتمدوا على جميع مناهج للبحث عن موضوع دافعية الإنجاز بصفة خاصة في مجال السلوك التنظيمي أهمية كبيرة.

حيث تحافظ هذه القوة على الذاتية على مسار السلوك واستمراريته وفي هذا الصدد يعد الدافع للإنجاز هو السعي الحقيقي نحو عمل الأشياء الصعبة بأقصى سرعة والرغبة الملحة في النجاح من أجل بلوغ معايير الامتياز.

### 1. تعريف الدافعية:

لغة: كلمة مشتقة من الفعل الثلاثي: دفع أي حرك الشيء من مكانه إلى مكان آخر في اتجاه معين. (بن يونس، 2007، صفحة 14)

اصطلاحاً: هناك العديد من المفاهيم المرتبطة بمفهوم الدافعية منها:

**التعريف الأول:** عرف ما سلو الدافعية بأنها "خاصية ثابتة ومستمرة ومتغيرة ومركبة وعامة تمارس تأثيراً في كل أحوال الكائن الحي".

**التعريف الثاني:** لقد عرفها تعريف ماكيلاند وآخرون "الدافع هو إعادة التكامل وتجدد النشاط الناتج عن التغيير في الموقف الوجدان (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، صفحة 69)

**التعريف الثالث:** لقد تطرق عالم النفس وليم ماك دوغال الدوافع والتي سمها ب الغرائز فعرّفها بأنها "قوى موروثية لاعقلانية تجبر السلوك على إتجاه معين، وهي تشكل بصورة جوهرية كل شيء يفعلها الناس ويشعرون به أو يفكرون فيه. (بوفاتح، 2013، صفحة 148)

**التعريف الرابع :** عرفها موراي (morry) هي رغبة الفرد وميله نحو تذليل العقبات لأداء شيء صعب بأقل قدر من الوقت مستخدماً ما لديه من قدوة ومثابة واستقلالية .

**التعريف الخامس:** هي " كل ما يحث الفرد على القيام بنشاط سلوكي معين، وتوجيه هذا النشاط نحو وجهة معينة، وبعض هذه الدوافع ينشأ عن حاجات الجسم وبعضها ناتج من تعامل الفرد مع المجتمع" (ابو جادو، 2006، صفحة 324)

وعليه نستنتج بأن الدافعية هي: " كل متغير يؤدي الى تجدد النشاط أو تغير سلوك من حال الى حال افضل بسبب حدوث حدث أو بسبب الوصول الى هدف معين، وهذا يجعل الفرد يتغير بشكل مباشر."

وقد قسم العلماء الدوافع حسب المنشأ الى مجموعتين وهي :

دوافع فيسيولوجية المنشأ أو بسمى آخر دوافع أولية : وهي دوافع فطرية وتشمل الحاجة الى الطعام والشراب وحفظ النوع؛

دوافع سيكولوجية المنشأ أو بسمى آخر دوافع ثانوية: وهي دوافع يكتسبها الفرد خلال تفاعله مع البيئة التي يعيش فيها طبيعية أو اجتماعية؛  
و تنقسم هذه الاخيرة الى نوعين متميزين هما:

- دوافع الداخلية الفردية: وتمثل أهم الأسس الدافعة للنشاط الذاتي التلقائي للفرد وتقف خلف إنجازاته الاكاديمية او المهنية العامة؛

- الدوافع الخارجية الاجتماعية: وهي دوافع مركبة تعبر عن نفسها في مختلف المواقف الانسانية وهي خارجية لكونها تخضع لبواعث وحوافز تنشأ خارج الفرد، كما انها اجتماعية لأنها متعلمة ومكتسبة من المجتمع، ومن اهم هذه الدوافع دافع الانتماء دافع القوة، دافع السيطرة؛ (بوفاتح، 2013، صفحة 159)

## 2. خصائص الدافعية:

تمتاز الدافعية بمجموعة من الخصائص نلخصها فيما يلي:

- الدافع قد يكون حالة جسمية كالجوع أو العطش أو حالة نفسية كالرغبة في التفوق أو الشعور بالواجب؛

- قد يكون حالة مؤقتة كالجوع أو الغضب أو حالة دائمة ثابتة نسبيا كحب الاستطلاع والدافع الاجتماعي؛

- قد يكون الدافع فطريا موروثا كالجوع أو مكتسبا كالشعور بالواجب؛

- الدافع قوة محرّكة موجهة في آن واحد فهو يثير السلوك إلى غاية أو هدف يرضيه ول الدافع عن بلوغ هدفه ظل الفرد في حالة من التوتر؛

- القابلية لتغيير مسار الهدف فالفرد الذي يستمر في بذل الجهد من أجل تحقيق هدف معين قد يسلك مسار آخر إذا ما شعر أن المسار الذي يسلكه لا يوصله إلى الهدف؛ (بلبول، 2009، صفحة 100)

### 3. دافعية الإنجاز

لقد تعددت تعريف دافعية الانجاز ولقد ألما بأهم التعاريف المختلفة ونذكر أبرزها :  
عرفت دافعية الإنجاز في معجم "الكلمات في علم النفس " بأنها نجاح الفرد في إنجاز المهمة التي التي يؤديها والسعي نحو تحقيق الأهداف والوصول الى معيار الامتياز" (Robert , 1984, p. 03)

قد عرف العالم " ماكلياند " دافعية الإنجاز بأنها " تكوين افتراضي يعني الشعور أو الوجدان المرتبط بالأداء حيث المنافسة لبلوغ معايير الامتياز " (ابو ناهية و موسى، 1987، الصفحات 186-187)

ولقد عرف الباحث "مواري" الدافع الانجاز بأنه "الرغبة أو الميل إلى عمل الأشياء على نحو جيد بقدر الإمكان، ويتمثل الدافع للإنجاز في الحرص على تحقيق الأشياء التي يراها الآخرون صعبة، والسيطرة على البيئة الفيزيائية والاجتماعية، والتحكم في الأفكار وحسن تناولها وتنظيمها، والقيام بعمل الأشياء الصعبة على حنو جيد وسريع بقدر الإمكان، وبطريقة استقلالية والتغلب على العقبات وبلوغ معايير الامتياز والتفوق على الذات ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم وتخطيهم (الخويلي، 2002، صفحة 207)

كما عرف جولد سون الدافعية للإنجاز بأنها " تشير الى حاجة لدى الفرد للتغلب على العقبات والنضال من أجل مواجهة التحديات الصعبة، وهي أيضا الميل ابي وضع مستويات مرتفعة في الأداء والسعي نحو تحقيقها والعمل بمواظبة شديدة ومثابرة مستمرة " (ابو علام، 2006، صفحة 269)

ومن التعاريف التي شملت دافعية الانجاز التي الذي ورد في موسوعة علم النفس بحيث صدرت تحت مفهوم: " رغبة الفرد وميله لإنجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى وأعلى ناحية ممكنة حتى يجوز رضى رؤسائه ومخدوميه، ففتح أمامه سبل زيادة الدخل ويسهل أمامه سبل الترقية والتقدم نحو ما يوجد لدى بعض تاعاملين والموظفين " (فرج ، 2003، صفحة 352)

**تعرف ايضا دافعية الانجاز بأنها دافع مركب توجه سلوك الفرد كي يكون ناجحا في الانشطة التي تعتبر معايير النجاح او الفشل فيها واضحة ومحددة.**  
او هي المحصلة النهائية للعلاقة بين دوافع النجاح ودوافع تجنب الفشل والتفاعل بها (محمد بني يونس، 2004، صفحة 350).

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول إن دافعية الإنجاز بأنها:  
تم تحديدها عن طريق الدرجة التي يحصل عليها الموظف في المقياس الخاص بدافعية الإنجاز المطبق عليهم والمتكون من مجموعة من عبارات تعكس الخصائص السلوكية للموظف أثناء القيام بمهامهم وهي: الطموح، المثابرة، مستوى الأداء، إدراك أهمية الزمن، التنافس.

وهي سلوك يؤدي العامل الى الانجاز مهام أكثر من اجل النجاح وتجنب الفشل.  
وعليه يمكننا القول بأن التعاريف الواردة سلفا تكلمت عن دافعية الانجاز في نحصر اساسيات التعاريف في النقاط التالية:

- ان الدافع للإنجاز دافع بشري معقد أو مركب يتسم بالطموح والمتعة في المنافسة والاستقلال؛

- أن الدافع للإنجاز يتسم بالسعي الجاد نحو عمل الأشياء الصعبة بأقصى سرعة وبقدر الإمكان؛

- أن الدافع للإنجاز يرتبط بأهداف متجددة تتعلق بنمط الحضارة التي يعيش فيها الفرد؛

- أن الدافع للإنجاز يكتسب في مرحلة مبكرة من عمر الإنسان؛ (بامون و خزناجي، 2014-2015، الصفحات 32-33)

#### 4. أنواع الدافعية للإنجاز ومظاهرها:

##### 1.4. أنواع الدافعية للإنجاز:

يُميز (شارلز سميث) بين نوعين أساسيين من الدافعية للإنجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين وهما:

- دافعية الإنجاز الذاتية: وهي التي تتضمن تطبيق المعايير الشخصية الداخلة في الموقف.

- دافعية الإنجاز الاجتماعية: هي التي تتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية في الموقف.

كما يمكن أن يعمل كل منهما في نفس الموقف، ولكن قوتها تختلف وفقا لأيهما السائد في الموقف فإذا كانت دافعية الإنجاز الذاتية هي المسيطرة في الموقف، فإن كلا منهما يمكن أن يكون فعالا في الموقف. (عثمان ، 2009-2010)

##### 2.4. مظاهرها :

تتعرض مظاهر دافعية الانجاز حسب الباحث موراي MURRAY في النقاط التالية:

- سعي الفرد ال القيام بالأعمال الصعبة؛

- تناول الأفكار وتنظيمها بسرعة وبطريقة إستقلالية بقدر الإمكان؛

- تخطي الفرد لما يقابله من عقبات ؛
  - الوصول إلى مستوى مرتفع في اي مجال من مجالات الحياة؛
  - تفوق الفرد عاى ذاته؛
  - منافسة الآخرين والتفوق عليهم؛
  - إزدياد تقدير الفرد لذاته؛
- في حين الباحث هرمانز يختلف عن الباحث موراي في مظاهر دافعية الانجاز ويقول بأنها تتمثل فيمايلي :

- مستوى الطموح؛
- السلوك المرتبط بقبول المخاطر؛
- الحراك الاجتماعي ؛
- المثابرة؛
- إدراك الزمن ؛
- سلوك الإنجاز؛
- التوجه بالمستقبل؛ (منصور ، 2006-2007، صفحة 85)

#### 5. مكونات دافعية الإنجاز:

- حدد أوزبل ( Osble ) مكونات دافعية للإنجاز في ثلاث مراحل وهي:
- **الحافز المعرفي:** ويعبر عنه بسعي الفرد لإشباع حاجته من الفهم وحل المشكلات والخبرة لأنها تعنيه على تحسين الأداء بكفاءة عالية.
  - **تكريس الذات:** بمعنى رغبة الفرد في الوصول إلى الشهرة والمكانة والمركز الاجتماعي عن طريق أدائه المميز والملتزم بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها.
  - **دافع الانتماء:** ويتمثل في سعي الفرد للحصول على الاعتراف والتقدير باستخدام نجاحه الأكاديمي ومختلف الأداء، ويأتي دور الوالدين كمصدر أول لإشباع

حاجات دافع الانتماء، ثم دور الأطراف المختلفة التي يتعامل الفرد ويعتمد عليها في تكوين شخصية ومن بينهم المؤسسات التعليمية المختلفة . (منصور ، 2006-2007، صفحة 81)

#### 6. وظائف دافعية الإنجاز:

يوجد عدة وظائف لدافعية الإنجاز، نوجزها فيما يلي :

- **الوظيفة التنشيطية أو التحريك:** فالدوافع تقوم بتنشيط السلوكات الفسيولوجية والسيكولوجية، فهي تطلق الطاقة المنشطة للسلوك واللازمة للأداء الفعال.
- **الوظيفة الانتقائية:** تقوم بعملية انتقاء السلوك، فعند الاستجابة نوجه سلوكنا لمثير معين مع تجاهل المثيرات الأخرى.
- **الوظيفة التوجيهية:** فهي توجه سلوك الانسان نحو وجهة معينة دون أخرى ونحو تحقيق الأهداف المنشودة، فدوافع الفرد أن يستجيب لمواقف معينة أخرى ولا يستجيب لمواقف أخرى، كما أن الدوافع تملى على الفرد طريقة التصرف في مواقف معينة، وهي بذلك توجه السلوك تجاه هدف خاص، وعندما نوجه كل جهودنا تجاه انجاز هدف معين فلا يكون لدينا شعور بالنجاح فحسب ولكننا نحس بإشباع كبير .
- **الوظيفة التفسيرية:** وهي الوظيفة الأساسية للدافعية فمن خلالها يتم تفسير السلوكات بمختلف أنواعها والصادرة عن الكائن الحي، ويطلق على هذه الوظيفة " وظيفة العزو".
- **وظيفة التشخيص والعلاج:** إن معرفة الدوافع الأولية والثانوية يمكن ان تساعد القائمين على تربية الناشئة في تفسير سلوكات المتعلمين، وزيادة فهمنا لهم وبالتالي مساعدتهم بدلا من اتخاذ عقوبات ضدهم. (بوفاتح، 2013، صفحة 196)

#### 7. مؤشرات الدافعية للإنجاز:

لدافعية الإنجاز جملة من المؤشرات، وهي على النحو التالي:

- **المعارف:** وهي التي يملكها الفرد في مجال معين؛

- المهارات: وهي تناسب إثبات خبرة ما عن طريق السلوك؛
- السلوكيات: وتشمل إدراكات الذات التي تميل إلى اتجاهات قيم، صورة الذات؛
- السمات: وتعني صفات الشخصية التي تؤدي إلى تصرف الفرد بشكل ما أو بآخر مثلا المبادأة، المواظبة، المثابرة، القابلية للتكيف؛
- الدوافع: وهي عبارة عن قوى داخلية متكررة، تولد سلوكيات معينة في العمل؛
- الحاجة الى الإنجاز: وتشمل على عنصرين كما ذكرها " شارما وروبنس " التغذية المرتدة، المخاطرة المحسوبة؛
- الحاجة الى القوة: ابعادها كما ذكر " شارما وروبنس " في:
- التأثير أي ميل الإنسان إلى التأثير النفسي، في حياة ومواقف إلى الآخرين واتجاههم نحوه.
- التنافسية: أي ميل الإنسان إلى منافسة غيره، الحصول على مكانة أكثر تميزا وأكثر فاعلية.
- الحاجة إلى التواد: وهي كما يفصلها "شارما" تحتوي بعدين هما:
- القبول والصدقة؛
- التعاون: أي الميل إلى التعاون والمشاركة، والتمركز حول أهداف الجماعة؛ (التقي، 2020، صفحة 197)

#### 8- النظريات دافعية الإنجاز:

##### نظرية أتكسون:

صاغ أتكسون نظريته في نطاق مفهومي (التوقع- القيمة)، وأكد على دور الصراع بين الحاجة والانجاز او الميل لإحراز النجاح والخوف من الفشل، او الميل اتجني الفشل متأثرا بنموذج "ميلر" في الصراع، ويرى أن الحاجة للانجاز ( السلوك الانجازي الناجح) يبتعها الشعور بالفخر أو الاقدام، في حين أن الفشل (الخوف من الفشل) يتبعه الشعور بالخيبة.

و قد اتسمت اتسمت نظرية " أتكوس" في دافعية الانجاز بعدد من الملامح بحيث كانت أكثر توجها نحو الدراسات المخبرية، وأكثر تركيز على المعالجة التجريبية للمتغيرات، والتي تختلف عن المتغيرات الاجتماعية المواكبة لمواقف الحياة، كما أنه أسس نظريته في ضوء معطيات كل من النظرية الشخصية، وعلم النفس التجريبي بمعنى دافع الانجاز يؤثر ويتأثر بهذه المتغيرات، ولا ينكر دور الحافز الخارجي في نجاح الفرد أو فشله في سلوكه الموجه نحو الانجاز وبالتالي يعطي أهمية للمتغيرات البيئية وما بها من بواعث خارجية، ويذكر منها المال، والتعاون من قبل الآخرين ومدى تأثر دافعية الانجاز بها، وخبرات الطفولة في علاقتها بمستوى دافعية الانجاز فهي تحدد احتمالات النجاح أو الفشل في سلوك الفرد المختلفة التي نمر بها. (بوفاتح، 2013، الصفحات 212-213)

#### أ. نظرية تولمان:

أوضح "تولمان " في نظريته حول الدافعية الانجاز في ضوء منحنى التوقع أن السلوك يتحدد من المثيرات الداخلية أو البيئة كما أشار الى أن الميل للأداء فعل معين هو محصلة تفاعل بين ثالث أنواع من المثيرات وتتمثل فيما يلي:

- التغير الدافعي ويكمن في الحاجة أو الرغبة في تحقيق هدف معين؛
- متغير التوقع ويتمثل في الاعتقاد بان فعل ما في موقف معني سوف يؤدي إلى موضوع الهدف؛
- متغير الباعث أو القيمة الهدف بالنسبة للفرد، فالمكافأة البيت يتلقاها الفرد في المؤسسة مثالا لها قيمة كبيرة في زيادة الأداء؛
- ويرى تولمان بصفة عامة أنه كلما كانت التوقعات المرتبطة بتنمية الإنجاز ضئيلة ومحدودة تتناقض والسلوك الموجه نحو الإنجاز والتنبؤ بالسلوك الموجه نحو الإنجاز عن الحاجة لمعرفة كل من :
- دافعية الشخص أو حاجته للإنجاز؛

▪ توقعه بقدرته على الإنجاز في موقف معين؛

### ب. نظرية التوقع:

صاحب هذه النظرية "فيكتور فروم" و يستند جوهر هذه النظرية إلى الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بان ذل العمل ستتبعه نتائج معينة كما يعتمد على رغبة الفرد في تلك النتائج أي أن الدافعية تتابع الرغبة الإنسان في شيء وتقديره لاحتمال أن سلوكا ما سيحقق له ما يريده.

### ت. نظرية وينر:

يتخذ وينر في نظريته عن تفسري السبب لدافعية الإنجاز منحى جديدا ومختلفا في تفسريه لدافعية الإنجاز عن المنحنى الذي اعتمد عليه "أتكسون" في نظريته للدافعية الإنجاز وقد كان تناول وينر قائما على أسس معرفية تقوم على فكرة رئيسية تتعلق بكيفية تفسري الأفراد لأسباب نجاحهم وفشلهم وأن هذه التفسيرات تؤثر في مواقف الإنجاز اللاحقة حيث تختلف هذه التأثيرات باختلاف تفسيرات الأفراد للنجاح والفشل في حياتهم وتقوم نظرية "وينر" للتفسر السببي لدافعية الإنجاز على الآتي:

▪ يعزوا الأفراد أسباب نجاحهم وفشلهم إلى واحد من العوامل التالية: القدرة، الجهد، الصعوبة، المهمة، الحظ أو الصدفة؛

▪ لا تعتمد دافعية الأفراد في أدائهم للمهام المماثلة لخيرات النجاح أو الفشل لديهم فقط، وإنما إلى جانب ذلك التغيرات السببية التي يعزون إليها نجاحهم أو فشلهم؛

▪ تتميز التفسيرات السببية لدافعية الإنجاز بثلاثة أبعاد هي: بعد الثبات، بعد الأسباب الداخلية والخارجية، بعد القابلية للضبط أو التحكم؛ (بن طرية، 2015، الصفحات 23-24)

### ث. نظرية العزو:

تعد نظرية العزو من النظريات المهمة في مجال دراسة الدافعية الانسانية بوجه عام، والدافعية للانجاز بوجه خاص، وتهتم نظرية العزو بكيفية إدراك الشخص أسباب سلوكه

وسلوك الآخرين وذلك لأن الأفراد لا يعززون السببية للفاعل فقط، ولطن أيضا للبيئة، فالمعزيات السببية هي التي تحدد مشاعرنا واتجاهاتنا وسلوكنا نحو أنفسنا والآخرين و مضمون هذه النظرية أن الأشخاص الذين تتوفر لديهم درجة عالية من الدافع لبلوغ النجاح بالمقارنة بالدافع لتحاشي الفشل، يعززون النجاح الى عوامل داخلية ويشعرون بالفخر فيما يحققونه من غنجازات ،هذا في حين ان الأشخاص الذين يرتفع لديهم الدافع لتحاشي الفشل عن الدافع لبلوغ النجاح، يعززون النجاح لأسباب خارجية ولا يوجد لديهم هذا الشعور بالفخر الشخصي . (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، الصفحات 152-163)

### ج. نظرية ماك كليان:

سعى " ماك كليان " لإستعمال الجهود التي بذلها " موراى " فقد واصل البحوث الإمبريقية مستعينا بإختبار تفهم الموضوع بهدف تطوير نظرية الدافعية، ولعل من المعالم المميزة لجهود مجموعة " ماك كليان " هو أنها ركزت في تنظيرها وفي تأصيل تصوراتها النظرية بالبحوث الإمبريقية على متغير دافعي واحد، وهو "دافع الإنجاز" بدلا من الحاجة للإنجاز والذي يشمل ثلاث دوافع كما يلي :

- دافع النفوذ: ويقصد به ميل الأشخاص إلى ممارسة اللاقابة القوية والسعي للحصول على فرص كسب المنصب أي المواقع القيادية؛
- دافع الإنتماء: ويمثل ميل الأفراد إلى تحقيق علاقات صداقة من الآخرين وتحسسهم من رفض الجماعة لهم.
- دافع الإنجاز: ومفاده أن الأشخاص يتوقون للنجاح ويخافون من الفشل، يبحثون عن فرص مشكلات التحدي والتفوق وهؤلاء في رأي ( ماك كليان ) يتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات لتحمل المسؤولية الشخصية في حل المشكلات وإتخاذ القرارات ووضع الأهداف؛ (خويلد، 2004-2005، الصفحات 28-29)

لقد تطرقنا الى النظريات التي تفسر دافعية الإنجاز وقد ظهر لنا تواجد اختلاف جوهريه وهي بحيث أن كل رائد نظرية يفسر دافعية الإنجاز من زاوية نظره فـ " أتكسون " فسر النظرية بالتوقع والقيمة في الانجاز على أساس أن النجاح يتبعه شعور بالفخر أما الفشل يتبعه الشعور بالخيبة في حين أن التوقع يظهر في احتمالية او امكانية حدوث النجاح، أما الباحث " تولمان " فسر دافعية الإنجاز في ضوء منحى التوقع وأن السلوك يتحدد جراء المثيرات الداخلية وأن الميل لأداء فعل ما هو محصلة ثلاثة متغيرات، فيما يفسر " فروم " دافعية الإنجاز بأنها الميل للعمل بطريقة معينة يستند على قوة التوقع، والنظرية الأخيرة نظرية " وينر " فوجهة نظره لدافعية الإنجاز تقوم على أسس معرفية أي كيفية تفسير الأفراد لأسباب نجاحهم وفشلهم .

### 9-- خصائص الافراد ذو الإنجاز العالي:

- يملكون النزعة للقيام بمجازفات محسوبة ومنضبطة، لذلك يضعون لأنفسهم أهدافا تتطوي على التحدي والمجازفات، وهم يفعلون ذلك كحالة طبيعية ومستمرة إذ أنهم لا يشعرون باللذة والإنجاز إذا كانت المهام أو الأهداف التي ينفذونها سهلة ومضمونة النتائج.
- الميل إلى الوضعيات والمواقف التي يتمكنون فيها من تحمل المسؤولية الشخصية في تحليل المشاكل وإيجاد الحلول لها.
- يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الإنجاز بما يؤديه من عمل في حد ذاته أكثر من الاهتمام بأي عائد مادي يعود عليه من انجاز هذا العمل، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياسا لدرجة امتيازه في أدائه عمله.
- يهتم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الإنجاز بما يؤديه من عمل في حد ذاته أكثر من الاهتمام بأي عائد مادي يعود من إنجاز هذا العمل، وهو دون شك يرغب في الحصول على قدر كبير من المال لكونه مقياسا لدرجة امتيازه في أدائه عمله.

- يتميز الأفراد مرتفعي الإنجاز بالثقة العالية بالنفس حيث يميلون للشك في آراء الأفراد الأكثر خبرة منهم ويلتزمون بأرائهم حتى ولو كانوا لا يملكون معرفة معمقة بالموضوع الذي يريدون إتخاذ القرار فيه .

- يفضلون المهن المتغيرة والتي تحدث فيها تحديات مستمرة وينفرون من المهن الروتينية، يتخذون قرارات ذات درجة معقولة من الخطر المرتبط بها . (عثمان ، 2009-2010، صفحة 79)

### 10. قياس دافعية الانجاز:

مثل قياس دافع الإنجاز تحدياً في الثلاثينيات حيث قام عالم النفس "هنري موراي" بجامعة " هارفارد" بطريقة لقياس دافع الإنجاز، حيث افترض أن الحاجات الاجتماعية قد تنعكس تفكير الأفراد، حيث لا يكونون مضطرين إلى التفكير في شيء على وجه الخصوص، وقد استخدم صور اختبار تفهم الموضوع.

قسم مقياس الدافعية الى قسمين وهي كالاتي:

#### 1.10. مقياس الاسقاطية:

#### 1.1.10 مقياس الإنجاز ( لمكلياند وزملاؤه 1953) : تقدير الصور والتخيلات :

أعد (ماكلياند) اختبار لقياس الدافعية للإنجاز، مكون من أربعة صور تو توليد بعضها من اختبار تفهم الموضوع (T,A,T) الذي أعده موراي 1938.

كما صمم (ماكلياند) البعض الآخر خصيصاً لقياس الدافع للإنجاز.

ويتم عرض كل صورة في أثناء الاختبار على شاشة سنيمائية لمدة عشرين ثانية أمام الفحص، ثم يطلب الباحث منهم بعد ذلك كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة من الصور الأربعة والأسئلة هي:

✚ ماذا حدث ؟ ومن هم الأشخاص؟

✚ ما الذي أدى الى هذا الموقف، بمعنى ماذا حدث في الماضي؟

✚ ما محور التفكير؟ وما المطلوب أداءه؟ ومن الذي يقوم بهذا الأداء؟

✚ ماذا سيحدث؟ وما لذي يجب عمله؟

بعد ذلك يجيب على هاته الأسئلة، في مدة لا تزيد عن أربع دقائق ويستغرق الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربعة، عشرون دقيقة.

ويرتبط الاختبار أصلا بالتخيل الابتكاري من خلال تحليل نواتج تخيلات المفحوصين لنوع معين من المحتوى.

### 2.1.10 مقياس الاستبصار لفرنش 1958:

قامت (فرنش) بوضع مقياس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه (ماكلياند) لتقدير صور وتخييلات الإنجاز، حيث وضعت جملا مفيدة تصف أنماطا متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية إسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية، الذي يشتما عليه البند أو العبارة.

### 3.1.10 مقياس التعبير عن طريق الرسم (T,G,E,A) ل: (أرونسون):

صمم هذا المقياس لقياس دافعية الإنجاز عند الأطفال لأنه وجد أن اختبار (ماكلياند) وزملاؤه وكذا اختبار (فرنش) للاستبصار صعبة بالنسبة للأطفال الصغار، وقد تضمن نظام التقديري الذي وضعه (أرونسون) لتصحيح اختبار الرسم فئات او خصائص معينة كالحظوظ والحيز والأشكال وذلك لتمييز بين المفحوصين ذوي الدرجات المختلفة لدافع الإنجاز .

بالرغم من تطبيق هذه المقاييس على عدد من العينات الا أنه تعرض لعدة انتقادات من بينها:

✚ اعتبارها الكثير من الباحثين أنها ليست مقاييس حقيقية بل انها تعني انفعالات المفحوصين بصدق مشكوك فيه.

✚ لا تحتوي على معيار موجود للتصحيح بل تختلف من شخص لآخر .

يرى بعض الباحثين ان هذه المقاييس لا تقيس فقط الدوافع، بل تتعداها الى جوانب من شخصية الفرد .

ويرى " فرنون" ان اختبار تفهم الموضوع لا تستطيع ان نقيس بها الدوافع الا عند الفرد المتعلم تعليما جيدا ليتمكن من ان يكتب قصة ويعبر عما يراه. (رشاد علي ، 1994 ، الصفحات 22-25)

### 2.10. المقاييس الموضوعية:

حاول الباحثون تصميم مقاييس أكثر موضوعية لقياس دافع الإنجاز متجنبين الأخطاء التي احتوتها المقاييس الاسقاطية، من بينها مايلي :

#### 1.2.10 اختبار الدافع للإنجاز ( هرمانس 1970 ) :

حاول " هرمانس" بناء اختبار الدافع بعيدا عن نظرية " اتكنسون" وذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بهذا التكوين، وقد انتقلت منها الأكثر شيوعا على أساس ما أكدته البحوث السابقة وهي :

مستوى الطموح

السلوك المرتبط بقبول المخاطرة

الثابرة

توتر العمل

ادراك الزمن

التوجه نحو المستقبل

اختيار الرفيق

سلوك الإنجاز

و يتكون هذا الاختبار من 29 عبارة متعددة الاختيارات

### 2.2.10 مقياس التوجه نحو الإنجاز لزايزينك ويليون 1957:

ضم اختبار يتضمن سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريبي المثالي، ويتكون المقياس من 30 بندا يجب عنها ب: نعم، غير متأكد، لا .

### 3.2.10 مقياس ( راي -نن ) للواقع للانجاز 1960.

وضع " لن " هذا المقياس في 1960 وطوره " راي " في السبعينات ويتكون من 14 سؤالاً يجب عنها ب: نعم، غير متأكد، لا . و للتحكم في وجهة الايجاب تم عكس مفتاح تقدير الدرجات ( التصحيح ) في نصف عدد العبارات والدرجة القصوى هي 42 وللمقياس ثبات يزيد 70. ( مجدي أحمد ، 2003 ، الصفحات 187-188 )

### 8. علاقة الدافعية بالسلوك:

توجد علاقة قوية بين الدافع والسلوك، لأن الدافع هو صفة توجد لدى الفرد فعندما يتقدم الفرد بسلوك معين بغية الوصول الى الهدف المسطر له ، فإنه يحو التوتر وينهي السلوك وعليه نقول أن الدافع هو المحفز او الحالة التي تدفع الفرد لينتهج سلوك معين .

و عندما نتأمل سلوك طالب ينافس بخر على المركز الاول في الفصل نجد هذا السلوك يتميز بمايلي:

- وجود دافع: وهو الرغبة بالنجاح والتفوق؛

- وجود مثير خارجي : وهو سلوك الطالب المنافس؛

- استجابة سلوكية: وهي الاجتهاد المدرسي؛

- عرض او الهدف: يمثل في الحصول على مركز قيادي في الحاضر، وتحسين المستقبل الاجتماعي عن طريق غشباع الدافع، غن هذه العناصر الاربعة تميز كل سلوك، ونجد الدوافع واحدة منها، ومتداخلا معها مهما يذكر حقيقة العلاقة القائمة بين الدوافع والسلوك؛

(داودي ، 1986 ، صفحة 59)

### خلاصة الفصل:

من خلال ادبيات التي عرضناها حول دافعية الانجاز نجد ان دافعية الانجاز هي النقطة الفاصلة بين النجاح والفشل التي تساهم في جعل الفرد يختار بين النجاح والفشل ودافعية الانجاز هي اهم الدوافع التي تجعل العامل يحقق الامتياز.

ففي هذا الفصل تكلمنا عن مفهوم الدافعية ثم دافعية الإنجاز، وتناول أيضا مكونات دافعية وعرضنا أهم النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز ثم خصائص الافراد ذو الإنجاز العالي، وأخيرا تم ذكر أساليب قياس دافعية الإنجاز وبعدها ابراز العلق بين سلوك والدافعية

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع

### اجراءات الدراسة الميدانية

#### تمهيد

- 1.. منهج الدراسة
2. مجتمع وعينة الدراسة
3. حدود الدراسة
4. أدوات الدراسة
5. الاساليب الاحصائية

**تمهيد:**

إن أي دراسة علمية، بغض النظر عن نوعها، تتطلب اتباع إجراءات منهجية صارمة لضمان الحصول على نتائج موثوقة ومصداقية عالية. حيث يعتبر المنهج الواضح والتصميم المُحكّم والعينة المتجانسة وأدوات البحث الملائمة للمتغيرات المدروسة من العناصر الأساسية التي تساعد الباحث على الوصول إلى استنتاجات ذات قيمة علمية. لذلك، تم في هذه الدراسة إتباع الخطوات المنهجية الدقيقة والإجراءات المنظمة والمتسلسلة بعناية، بهدف إنجاز العمل البحثي بأعلى معايير الجودة الممكنة وتقديم نتائج تتسم بالموضوعية والدقة العلمية المطلوبة.

**1- منهج الدراسة:**

إن عملية اختيار المنهج المتبع يخضع لطبيعة المشكلة محل الدراسة فهي التي تفرض على الباحث ذلك، وبما أن موضوع بحثنا يهدف إلى الكشف عن مستوى سلوك المواطنة وعلاقتها بدافعية الإنجاز - دراسة ميدانية بمستشفى العقيد لطفي 240 سرير بالأغواط. واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي " يتعلق ببحث ما هو كائن، ولا يحكم على الواقع حكماً قيمياً كونه جيداً أو رديئاً .

فالمنهج الوصفي يهتم بالتعرف على معالم الظاهرة أو المشكلة وتحديد أسباب وجودها على صورتها القائمة بالفعل، ويشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها، والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها. (أحمد اللحج، مصطفى أبو بكر، 2002، ص 52)

**2. مجتمع وعينة الدراسة****1-2 مجتمع الدراسة:**

مجتمع الدراسة هو "جميع مفردات أو وحدات الظاهرة التي يدرسها الباحث" (العساف، 2006، ص 111).

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع عمال مستشفى العقيد لطفي بالأغواط

## 2-2 عينة الدراسة

تتكون عينة دراستنا من مجموعة من عمال مستشفى العقيد لطفي بالأغواط والبالغ عددهم 80 عاملا بمستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط ومن مختلف الجنسين. خصائص عينة الدراسة

الجدول(01): يوضح خصائص العينة حسب مؤشر نوع الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	35	43.75%
أنثى	45	56.25%
المجموع	80	100%

من خلال الجدول المبين اعلاه الذي يتناول مؤشر الجنس نجد أن نسبة أفراد العينة من الاناث اكثر من نسبة أفراد العينة من الذكور حيث تقدر الأولى بنسبة 56.25% ، وتمثل الثانية نسبة 43.75% من إجمالي أفراد العينة

### 3. حدود الدراسة:

3-1: الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة على مستوى مستشفيات ولاية الاغواط

3-2: الحدود الزمانية: تم اجراء الدراسة بموسم 2023-2024

3-3: الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة من عمال مستشفيات ولاية الاغواط

المقدر عددهم 80 عاملا.

### 4. أدوات الدراسة:

قصد الوصول إلى حلول اشكالية البحث المطروحة وللتحقق من صحة فرضيات البحث، اعتمدنا في الدراسة على مقياس سلوك المواطنة ومقياس دافعية الإنجاز

### 1.4: مقياس اسلك المواطنة

#### 1.1.4: وصف المقياس:

تم استخدام مقياس (عصام ريم، 2011) سلوك المواطنة لقياس مستوى سلوك المواطنة لدى عمال مستشفيات ولاية الاغواط حيث تضمن المقياس 23 عبارة يجيب المبحوث على كل عبارة باختيار إحدى الخيارات الخمسة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

#### 2.1.4: الخصائص السيكومترية لمقياس سلوك المواطنة

##### أ- حساب الصدق لمقياس سلوك المواطنة

لصدق التمييزي عن طريق المقارنة الطرفية بين الذين تحصلوا على الدرجات العليا (الثالث الأعلى) والذين تحصلوا على الدرجات المنخفضة (الثالث الأدنى) في المقياس، وبعد ذلك تم حساب الفروق بين متوسطي المجموعتين بتطبيق اختبار " ت " ونتائج الجدول تمثل ذلك جدول رقم (2): يمثل قيمة "ت" لدلالة الفروق بين الثالث الأعلى والثالث الأدنى لمقياس

##### سلوك المواطنة

Sig	T المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة "ن"	المؤشرات المتغير
0.000	17.29	38	1.03	55.80	20	الدرجات الدنيا
			0.81	63	20	الدرجات العليا

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS 21

##### التعليق:

من خلال الجدول أعلاه عند المقارنة الطرفين بين الفئات العليا والفئات الدنيا وجدنا المتوسط الحسابي 55.8 للفئة الدنيا و63 للفئة العليا واختبار ت 17.29 عند درجة الحرية 38 ومستوى دلالة 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن المقياس صادق في قياس المتغيرات التي وضع من أجلها.

##### ب - حساب الثبات لمقياس سلوك المواطنة

الجدول رقم (03): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس سلوك المواطنة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	سلوك المواطنة	23	0.83

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS 21

التعليق :

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0,5)، ومنه فإداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس الظاهرة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المبحوثين، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

#### 2.4 مقياس دافعية الإنجاز

##### 1.2.4 وصف المقياس:

تم استخدام مقياس (فامون محي الدين ناصر وخرزاني جميلة، 2008) دافعية الإنجاز حيث يتكون المقياس من 17 عبارة حيث يجب المستجيب على كل عبارة باختيار إحدى الخيارات الخمسة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

##### 2.2.4: الخصائص السيكومترية لمقياس دافعية الإنجاز

##### الخصائص السيكومترية لمقياس دافعية الانجاز

##### أ- حساب الصدق لمقياس دافعية الانجاز:

الصدق التمييزي عن طريق المقارنة الطرفية بين الذين تحصلوا على الدرجات العليا (الثلاث الأعلى) والذين تحصلوا على الدرجات المنخفضة (الثلاث الأدنى) في المقياس، وبعد ذلك تم حساب الفروق بين متوسطي المجموعتين بتطبيق اختبار " ت " ونتائج الجدول تمثل ذلك

جدول رقم (4): يمثل قيمة "ت" لدلالة الفروق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى لمقياس

دافعية الانجاز

Sig	T	درجة	الانحراف	المتوسط	العينة	المؤشرات المتغير
	المحسوبة	الحرية	المعياري	الحسابي	"ن"	
0.00	106.00	38	0.02	76	20	الدرجات الدنيا
1			0.44	97.2	20	الدرجات العليا

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS 21

التعليق:

من خلال الجدول أعلاه عند المقارنة الطرفين بين الفئات العليا والفئات الدنيا وجدنا المتوسط الحسابي 76 للفئة الدنيا و97.2 للفئة العليا واختبار ت 106.00 عند درجة الحرية 38 ومستوى دلالة 0.001 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن المقياس صادف في قياس المتغيرات التي وضع من أجلها.

ب - حساب الثبات لمقياس دافعية الانجاز

الجدول رقم (05): اختبار ألفا كرومباخ لمقياس دافعية الانجاز

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	دافعية الانجاز	18	0.548

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS 21

التعليق:

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0,7)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس الظاهرة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المبحوثين، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

5. الاساليب الاحصائية :

قمنا باستعانة بالوسائل الإحصائية التالية :

- ✓ برنامج spss22.
- ✓ التكرارات.
- ✓ النسب المئوية.
- ✓ معامل الثبات الفا كرونباخ .
- ✓ المتوسط الحسابي.
- ✓ الانحراف المعياري.
- ✓ اختبار T.TEXT
- ✓ اختبار الارتباط p

## الفصل الخامس

### تحليل نتائج الدراسة

1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

2- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

3- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

4- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

5- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

1- عرض وتفسير نتائج فحص الفرضية الاولى

تنص : يوجد مستوى مرتفع في سلوك المواطنة لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط.

الجدول رقم (06) لتحقق من صحة الفرضية الاولى قمنا بحساب T.Test والجدول رقم (01) يبين ذلك

سلوك المواطنة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	T	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القرار الاحصائي
	59.44	2.87	69	9.56	12.92	0.001	78	غير دال

بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسلوك المواطنة ومقارنته بالمتوسط الفرضي تبين ان متوسط درجات افراد مجتمع البحث في سلوك المواطنة بلغ (59.44) درجة وانحراف معياري قدره (2.87) درجة.

وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي البالغ (69) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين بلغ (9.56) درجة وباستخدام الاختبار التثائي لعينة واحدة وسيلة احصائية في المعالجة يبين ان الفرق غير دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي وما يؤكد ذلك هو قيمة ( t ) التي بلغت (12.92) وهي دالة احصائيا والقيمة الاحتمالية (0.001) وهي اقل من مستوى دلالة 0.05 ونسبة التأكيد هو 95 % مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5% وهذا يعني ان سلوك المواطنة لدى عمال مستشفيات كان منخفض وهو ما دلت عليه قيمة t المتوسط الفرضي 69 اكبر مع المتوسط الحسابي 59.44 وهي لصالح متوسط الفرضي، وعليه لم تتحقق الفرضية فالمستوى ضعيف.

ومنه يمكن القول بان انخفاض مستوى سلوك المواطنة لدى العمال في المستشفيات راجع إلى وجود مشكلات أو عوامل سلبية في بيئة العمل داخل المستشفيات، مثل ضعف الرضا الوظيفي للعمال، أو غياب أنظمة الحوافز والتقدير، أو عدم العدالة في المعاملة بين

الموظفين، أو ضعف الثقة في الإدارة. وهذا الامر يترتب عليه غياب الثقافة التنظيمية التي يمكن أن تلعب دوراً في تشكيل سلوكيات العاملين، فإذا كانت هذه الثقافة لا تشجع على التعاون والمشاركة والتطوع، فقد يؤثر ذلك سلباً على سلوك المواطن، كما يمكن للعوامل الاجتماعية والثقافية العامة في المجتمع التأثير على سلوكيات الأفراد في مكان العمل، فإذا كانت هناك قيم أو معتقدات تميل إلى الفردية والاهتمام بالمصلحة الشخصية على حساب المصلحة العامة، فقد ينعكس ذلك على سلوك المواطن.

دون ان ننسى الضغوط والتوترات المرتبطة بالعمل في المستشفيات، مثل ساعات العمل الطويلة والمتطلبات العالية، تؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطن، حيث قد يركز العمال على أداء واجباتهم الأساسية فقط.

للتعامل مع هذه المشكلة، قد تحتاج المستشفيات إلى اتخاذ إجراءات مثل تحسين بيئة العمل، وتعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية، والاستثمار في برامج التدريب والتطوير للعاملين، وتقديم الحوافز المناسبة لتشجيع سلوك المواطن.

## 2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية

**تنص :** يوجد مستوى مرتفع في دافعية الانجاز لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط.

الجدول رقم ( 07 ) لتحقق من صحة الفرضية الثانية قمنا بحساب T.Test والجدول رقم (02) يبين ذلك

دافعية الانجاز	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	T	مستوى الدلالة	قيمة الاحتمالية	درجة الحرية	القرار
	49.27	3.22	51	1.73	38.25	0.00	0.00	79	دال

بعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدافعية الانجاز ومقارنته بالمتوسط الفرضي تبين ان متوسط درجات افراد مجتمع البحث في دافعية الانجاز بلغ ( 49.27 )

درجة وانحراف معياري قدره (3.22) درجة وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي البالغ (51) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين بلغ (1.73) درجة وباستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة احصائية في المعالجة يبين ان الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي وما يؤكد ذلك هو قيمة ( t ) التي بلغت (38.23) وهي دالة احصائيا والقيمة الاحتمالية ( 0.00 ) وهي اقل من مستوى دلالة 0.05 ونسبة التأكيد هو 95 % مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5% وهذا يعني ان مستوى دافعية الانجاز كان منخفض وهو ما دلت عليه قيمة t المتوسط الفرضي 51 متقاربة من المتوسط الحسابي 49.27 وهي لصالح متوسط الفرضي، ومنه لم تتحقق الفرضية.

ومن يمكن تحليل هذه النتائج قد يكون انخفاض دافعية الإنجاز مرتبطاً بالبيئة التنظيمية السائدة في مكان العمل، حيث قد لا تشجع على الإبداع والتحدي والتميز لأفرادها العاملين أو قد تكون هناك ثقافة مؤسسية تفضل الروتين والاستقرار على حساب المبادرة والطموح وهذا هو المعمول به كثيرا في المستشفيات والمؤسسات العمومية على العموم، كما ان غياب غياب أو ضعف نظام الحوافز والتقدير المادي والمعنوي للإنجازات والأداء المتميز قد يؤدي إلى إحباط دافعية الأفراد للإنجاز والتفوق في العمل.

كذلك الحرمان من فرص التطور والترقي والتي قد يرتبط انخفاض دافعية الإنجاز بها مما يجعل الأفراد يشعرون بأن جهودهم لن تؤدي إلى تحقيق مكاسب مهنية ملموسة او ان تحقق طموحاتهم الشخصية. وقد يكون هناك نقص في برامج التدريب والتطوير التي تهدف إلى تعزيز دافعية الإنجاز، مثل تنمية المهارات القيادية والإبداعية والتفكير الاستراتيجي.

للتعامل مع هذه المشكلة، قد تحتاج المؤسسات إلى اتخاذ إجراءات مثل تحسين البيئة التنظيمية وتعزيز ثقافة الإنجاز، وتطوير نظام فعال للحوافز والتقدير، وتوفير فرص واضحة للتطور والترقي، والاستثمار في برامج التدريب والتطوير للموظفين.

3- عرض وتفسير نتائج فحص الفرضية الثالثة

تنص : توجد فروق في مستوى درجات سلوك مواطنة تعزي لمتغير الجنس

الجدول رقم ( 08 ) لتحقق من صحة الفرضية الثالثة قمنا بحساب T.Test والجدول رقم

(03) يبين ذلك

متغيرات الدراسة	ن	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
الجنس	ذكر	59.62	15.26	78	0.39	0.69	دال
	انثى	59.26	24.29				

يتضح من خلال الجدول اعلاه أنّ قيمة الدالة الاحصائية لاختبار T (0.39)؛ وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق في سلوك المواطنة تعزي لمتغير الجنس وعليه فان فرضية الدراسة لم تتحقق في فروق في مستوى درجات سلوك مواطنة تعزي لمتغير الجنس ومنه نقبل الفرضية الصفرية القائلة لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط. تعزي لمتغير الجنس ونرفض الفرض البديل

ومن خلال النتائج يمكن القول ان سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات لا يختلف باختلاف جنس الموظفين، سواء كانوا ذكورا او اناثا وهذا قد يرجع ذلك إلى عدة عوامل التي تتمثل في توفير فرص متساوية وبيئة عمل عادلة للجنسين داخل المستشفيات أي لا يوجد تمييز بين الجنسين في التعامل، كما هو الحال الى عامل التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تدعم المساواة بين الرجل والمرأة في مجال العمل وفقا للقانون الجزائري وربما وجود ثقافة تنظيمية متجانسة وغير متحيزة تجاه أي جنس مع العمل على توقعات ومعايير مهنية موحدة للجميع في المهن الطبية والصحية وفي الأخير تأثير العوامل الفردية مثل الشخصية والقيم في العمل أكثر من مجرد الجنس.

وبشكل عام، تعكس هذه النتيجة مستوى معيناً من المساواة والإنصاف بين الجنسين في المستشفيات فيما يتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية، والذي قد يكون انعكاساً للتطورات الاجتماعية والثقافية في المجتمع.

#### 4- عرض وتفسير نتائج فحص الفرضية الرابعة

تنص : توجد فروق في دافعية الانجاز لدى عينة الدراسة تعزي لمتغير الجنس

الجدول رقم ( 09 ) لتحقق من صحة الفرضية الرابعة قمنا بحساب T.Test والجدول رقم (04) يبين ذلك

متغيرات الدراسة	ن	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
الجنس	ذكر	64.68	10.08	78	0.86	0.02	دال
	انثى	67.05	7.03				

يتّضح من خلال الجدول اعلاه أنّ قيمة الدالة الاحصائية لاختبار T (0.86)؛ مستوى دلالة عند 0.02 وهي اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أنّه توجد فروق في دافعية الانجاز لدى عينة الدراسة تعزي لمتغير الجنس وعليه فان فرضية الدراسة تحققت

ومن خلال النتائج يمكن القول ان مكن تحليل هذه النتيجة من منظور سوسولوجي من خلال عامل الأدوار الاجتماعية والتوقعات: قد ترتبط هذه الفروق بالأدوار الاجتماعية والتوقعات المختلفة المفروضة على الرجال والنساء في المجتمع. فقد يُنظر إلى الرجال على أنهم المعيلون الرئيسيون للأسرة، مما قد يزيد من دافعتهم للإنجاز والتفوق في العمل كما هو الحال بالنسبة الى العوامل النفسية والشخصية التي قد تلعب دوراً في هذه الفروق، حيث قد يختلف الرجال والنساء في خصائص مثل الثقة بالنفس، والطموح، والمخاطرة، والتي قد تؤثر على دافعية الإنجاز.

أما من جانب عامل الفرص المتاحة والتحديات فقد تواجه النساء تحديات أكبر في مجال العمل، مثل التوفيق بين العمل والمسؤوليات الأسرية كالتزامات مفروضة عليها ووجب التوفيق بينهما أو ظاهرة التمييز في الترقيات والفرص الوظيفية، مما قد يؤثر سلباً على دافعيتهن للإنجاز. وقد تكون البيئة التنظيمية في مكان العمل أكثر تشجيعاً لدافعية الإنجاز لدى أحد الجنسين على حساب الآخر، أو قد تكون هناك ثقافة مؤسسية متحيزة تجاه أحد الجنسين.

وقد تلعب التنشئة الاجتماعية والقيم الثقافية السائدة دوراً في تشكيل دافعية الإنجاز لدى الجنسين، حيث قد تركز على تعزيز هذه الدافعية لدى الرجال أكثر من النساء. للتعامل مع هذه الفروق، قد تحتاج المؤسسات إلى اتخاذ إجراءات مثل تعزيز المساواة والإنصاف في فرص العمل، وتبني برامج تدريبية لتنمية دافعية الإنجاز لدى الجميع، والعمل على تغيير القيم والمعتقدات الثقافية السلبية التي قد تعيق دافعية الإنجاز لدى أحد الجنسين.

عرض وتفسير نتائج فحص الفرضية الخامسة

تنص: توجد علاقة ذات علاقة احصائية بين سلوك المواطنة ودفاعية الانجاز لدى

افراد العينة

الجدول رقم (10) لتحقق من صحة الفرضية الخامسة قمنا بحساب اختبار الارتباط بيرسون

R والجدول رقم (05) يبين ذلك

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	قيمة الارتباط "ر"	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة	85.70	8.38	80	0.66	0.032	0.05
دفاعية الانجاز	31.26	1.96				

من خلال الجدول نلاحظ أنه عند حساب معامل الارتباط بيرسون وجدنا أن  $r=0.66$

عند  $Sig=0.032$  أي أنه توجد علاقة ذات علاقة احصائية بين سلوك المواطنة ودفاعية

الانجاز لدى افراد العينة عند ألفا = 0.05، ونرفض الفرض البديل

ومن خلال النتائج يمكن تحليل النتيجة من منظور سوسولوجي من خلال العوامل

المؤثرة على السلوكيات حيث يبدو أن سلوك المواطنة التنظيمية ودفاعية الإنجاز يتأثران

بمجموعة مختلفة من العوامل والمحددات في بيئة العمل، مما قد يفسر وجود علاقة مباشرة

بينهما

وقد تكون الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة الاستشفائية تؤثر على سلوكيات

المواطنة ودفاعية الإنجاز بطرق مختلفة، مما يجعل من الصعب ربطهما ببعضهما البعض.

وقد يكون التأثير المباشر لعدم العلاقة بينهما يعود الى نظام الحوافز والتقدير التي قد يكون

نظام الحوافز والتقدير في المؤسسة معدًا بشكل منفصل لتعزيز سلوكيات المواطنة من جهة،

ودفاعية الإنجاز من جهة أخرى، دون ربطهما ببعضهما البعض.

وقد تلعب الخصائص الفردية والشخصية، مثل القيم والمعتقدات والدوافع الشخصية، دوراً أكبر في تحديد سلوكيات المواطنة ودافعية الإنجاز لدى الأفراد، بغض النظر عن العلاقة بينهما. وقد تكون هناك تغيرات وتطورات مستمرة في بيئة العمل، مثل الضغوط والتحديات الجديدة، والتي قد تؤثر على سلوكيات المواطنة ودافعية الإنجاز بطرق مختلفة ومتغيرة. بشكل عام، تشير هذه النتيجة إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية ودافعية الإنجاز قد يكونان متغيرين منفصلين إلى حد ما في بيئة العمل، ويتأثران بعوامل مختلفة. لذلك، قد تحتاج المؤسسات إلى وضع استراتيجيات وسياسات متميزة لتعزيز كل من سلوكيات المواطنة ودافعية الإنجاز لدى الموظفين، بدلاً من ربطهما ببعضهما البعض.

#### الاستنتاج العام للدراسة:

من خلال دراستنا وتحليل نتائج الاستبيان توصلنا الى النتائج التالية:

1. يوجد مستوى مرتفع في سلوك المواطنة لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط.
2. يوجد مستوى مرتفع في دافعية الانجاز لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط.
3. توجد فروق في مستوى درجات دافعية الانجاز تعزي لمتغير الجنس
4. توجد فروق في دافعية الانجاز لدى عينة الدراسة تعزي لمتغير الجنس
5. توجد علاقة ذات دلالة علاقة احصائية بين سلوك المواطنة ودافعية الانجاز لدى افراد العينة.



خاتمة



خاتمة:

لقد اصبحت المؤسسات تستهدف الاستثمار في رأس المال البشير فهو الكفيل السير الحسن، لهذا اصبحت هته المؤسسات تولي بيئة صحية للعمل، وتقادي كل العراقيل التي تأثر سلبا على النجاح المؤسسة فسلوك الفرد قد يشكل عوامل بناء أو هدم المؤسسة، وهذا توجب أن يكون هناك انسجام بين المؤسسة والعامل لتعزيز الكفاءة والفعالية التنظيمية.

ويوجد عدة مؤثرات لتغير سلوك هذا الأخير، لذلك لا بد من الاهتمام بسلوك الإنساني في المؤسسة كل هذا من خلال تأكيد أهمية سلوك المواطنة والحوافز المعنوية التي تجعل العامل يقوم بالأعمال التي هي خارج نطاق مهامه.

و قد حاولنا من خلال دراستنا هذه إيضاح العلاقة التي بين سلوك المواطنة ودافعية الانجاز بالمؤسسات الاستشفائية بالأغواط، وذلك من خلال الإجابة على الاشكالية التالية: هل توجد علاقة بين سلوك المواطنة ودافعية الإنجاز لدى عمال مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط؟

من خلال دراسة العلاقة بين سلوك المواطنة ودافعية الإنجاز وكذا الكشف عن الفروق والعلاقة بين المتغيرات، وبعد إجراء الدراسة الميدانية التي تعتمد على أساس الاستبيان ثم التأكد من صحة الفرضية العامة: أي أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين متغير السلوك المواطنة ومتغير دافعية الانجاز لدى عمال مستشفيات ولاية الأغواط

### الاقتراحات والتوصيات:

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة، واستكمال عملية التحليل البحثي يمكن الخروج ببعض الاقتراحات، التي تبين للطالب الباحث أهميتها من خلال اطلاعه عن الادب النظري لمتغيرات الدراسة، والمتمثلة في سلوك المواطنة التنظيمية ودافعية الانجاز، وكذلك التواصل المباشر مع العينة المدروسة وهي عمال المستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط، يمكن تقديم بعض التوصيات أهمها:

- الاهتمام بالأعداد النفسي لعمال ادارة داخل المستشفيات بالشكل الذي يؤدي الى مساعدتهم في تحقيق الاستقرار والتوافق النفسي والاجتماعي من خلال التعرف على حاجتهم المختلفة ومحاولة سد النقص الذي يعانون منه.
- تبني مسؤولي مستشفى 240 سرير العقيد لطفي بالأغواط لسلوكات تعزز دافعية الانجاز وترفع سلوك المواطنة لدى العمال؛

وفيما يلي بعض التوصيات البسيطة حول سلوك المواطنة وعلاقتها بدافعية الإنجاز

- تعزيز روح التطوع والمشاركة المجتمعية، مما يزيد الشعور بالانتماء ويحفز على الإنجاز.
- تشجيع التعاون والعمل الجماعي في المدارس وأماكن العمل لتنمية مهارات المواطنة.
- ربط الأهداف الشخصية بأهداف المجتمع الأكبر لزيادة الدافعية للإنجاز.
- تكريم نماذج المواطنة الصالحة وإبراز إنجازاتهم كقدوة للآخرين.
- تضمين مفاهيم المواطنة في المناهج الدراسية وربطها بالتحصيل الأكاديمي.
- توفير فرص للمشاركة في صنع القرار على المستوى المحلي لتعزيز الشعور بالمسؤولية.
- تنظيم أنشطة جماعية تجمع بين خدمة المجتمع وتحقيق إنجازات ملموسة.



تائمة

المصادر والمراجع



### أولا - قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

1. الزبيري أحمد عبدو الدود، وآخرون. (2015). مفهوم الذات وعلاقته ببعض المهارات النفسية والأساسية لكرة السلة لدى طلاب كلية التربية الرياضية. *المجلة العلمية للعلوم النفسية*.
2. خويلد أسماء. (2004-2005). الدافعية للإنجاز في ظل التوجيه المدرسي بالجزائر. رسالة ماجستير غير منشور. ورقلة، الجزائر، جامعة مقاصدي مرباح.
3. يوسف أسماء. (2012). علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الأردنية. *نكرة ماجستير في إدارة الأعمال*. غير منشورة : جامعة الأردن.
4. الخبيلي مغيير الخبيلي. (2003). نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية ( دراسة تطبيقية على دوائر محلية لإمارة أبو الضبي). *أطروحة الدكتوراه*. مصر .
5. الربيعي صالح بن محمد . (2015). لشفافية الإدارية والمواطنة التنظيمية في الجامعات السعودية "رؤية تطويرية". *أطروحة دكتوراه في الفلسفة* . المملكة العربية السعودية، كلية التربية : جامعة الملك سعود.
6. الرقاد هناء خالد، وأبو دية عزيزة . (2012). الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 20(02).
7. الزايد عادل محمد . (2000). تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري. *مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين* (55)، 116.
8. الزليتي محمد فتحي . (2008). *أساليب التنشئة الاجتماعية الأسرية ودوافع الانجاز الدراسية*. ليبيا: إصدار مجلس الثقافة .

9. العطوي م, & الخاقاني, ض. (2017). دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في تقبل التغيير التنظيمي لدى موظفي معمل امسنت الكوفي الجديدة. *مجلة الغر للعلوم الاقتصادية والادارية*. 04(04),
10. بن زاهي منصور . (2006-2007). الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات. *رسالة دكتوراه غير منشورة*. قسنطينة: جامعة الاخوة منتوري.
11. بن طرية مباركة . (2015). الدافعية للإنجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بالعقود محددة المدة-دراسة استكشافية بالمؤسسات الاستشفائية بمدينة تقي ورقلة -تقرت- . *مذكرة الماستر الاكاديمية* . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية -علم النفس : جامعة مقاصدي مرياح -ورقلة-.
12. بوفاتح محمد. (2012-2013). الضغوط النفسية وعلاقتها بدافعية الإنجاز ومستوى الطموح لدى الأساتذة الجامعيين-دراسة ميدانية بجامعة عمار ثليجي بالاغواط-. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا: جامعة الجزائر2.
13. خاتم عبد الرحيم السحيمات . (2007). سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الاردن وعلاقتها بالاداء الوظيفي. *اطروحة دكتوراه*. عمان - الاردن.
14. رجاء محمود ابو علام. (2006). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*. مصر: دار النشر للجامعات.
15. سعود & سالم , ع. (2008). سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية* .

16. صالح ابو جادو. (2006). *علم النفس التربوي* (المجلد ط5). الاردن: دار الميسرة.
17. صلاح الدين ابو ناهية، ورشاد عبد العزيز موسى. (1987). *الفروق بين الجنسين في الدوافع للإنجاز*. مجلة علم النفس، الصفحات 186-187.
18. طالب حسينة . (2021). دور سلوك المواطنة التنظيمية في تفعيل ادارة المعرفة - دراسة حالة . أطروحة دكتوراء . الأغواط، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة عمار ثليجي الأغواط.
19. طالب حسينة. (2020-2021). دور سلوك المواطنة التنظيمية في تفعيل ادارة المعرفة-دراسة حالة-. أطروحة دكتوراه. الأغواط، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة عمار ثليجي الأغواط.
20. عبد الباسط النقي. (15 06, 2020). دافعية التعلم ودافعية الإنجاز مفهوم وأساسيات. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، الصفحات 1-12.
21. عبد العزيز موسى رشاد علي . (1994). *علم النفس الدافعي* . القاهرة : دار النهضة العربية .
22. عبد اللطيف محمد خليفة. (2000). *الدافعية للإنجاز*. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
23. عبد الله فرج . (2003). *موسوعة علم النفس والتحليل النفسي* . الاسكندرية: غريب للطباعة والنشر والتوزيع .
24. عبد الله سلامة، وآخرون. (2015). أثر العدالة لإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات Qiz في الاردن. مجلة العلوم الاقتصادية، 02(16).
25. عطية ماجدة. (2003). *سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)*. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

26. عيساوي وردية & قايدى ثلجة. (2020-2021). أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات (دراسة حالة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة يحي فارس بالمدينة أكاديمية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير :جامعة يحي فارس بالمدينة
27. فريد بلبول. (2009). علاقة الاصابات الرياضية بدافعية الانجاز لحصة التربية البدنية والرياضة عند تلاميذ الطور الثانوي. *مذكرة لنيل شهادة الماستر*. مسيلة، الجزائر، معهد التربية البدنية والرياضة بسيدي عبد الله.
28. قشقوش ابراهيم، ومنصور طلعت . (1979). *دافعية الانجاز وقياسها* . القاهرة، مصر: الانجلو مصرية .
29. قوي بوحنية . (2003). ثقافة المؤسسة كمخذا أساسي للتنمية الشاملة : دراسة في طبيعة العلاقة بين المحددات الثقافية وكفاءة الأداء. *مجلة الباحث*، 02.
30. ليلي داودي . (1986). *علم النفس العام*. دمشق: ابن خلدون.
31. مباركة بن طرية. (28, 5, 2015). الدافعية للانجاز لدى العمال الخاضعين لنظام العمل بعقود محددة المدة -دراسة استكشافية بالمؤسسات الاستشفائية بمدينة ورقلة، توقرت-. *مذكرة ماستر*. ورقلة، قسم علم النفس وعلوم التربية.
32. محمد بشرى هاشم، وعثمان أسيل جمدي. (2001). أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحجيم الاتكالية الاجتماعية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية* (32).
33. محمد بوفاتح. (2013). الضغوط النفسية وعلاقتها بدافعية الانجاز ومستوى الطموح لدى الاساتذة الجامعيين- دراسة ميدانية بجامعة عمار ثليجي بالاغواط-. *اطروحة دكتوراء*. علم النفس العمل والتنظيم: جامعة الجزائر3.
34. محمد عبد الله مجدي أحمد . (2003). *علم النفس التربوي وجوانه* . الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية .

35. محمود بن يونس. (2007).
36. محي الدين ناصر بامون، وجميلة خزناجي. (2014-2015). سلوك المخاطرة وعلاقته بدافعية الانجاز (دراسة ميدانية على عينة من الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية بالاغواط). *مذكرة شهادة ماستر. الاغواط، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا: تخصص العمل والتنظيم.*
37. مريم عثمان . (2009-2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية. *رسالة ماجستير غير منشور. بغداد، كلية التربية: الجامعة المستنصرية.*
38. مناصرية رشيد، وبن بختو فريد. (2015). سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة المؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الصفحات 219-229.*
39. نعيمة غزال. (2008). علاقة التفاؤل بالدافعية الإنجاز لدى تلاميذ مرحلة التعلم الثانوي. *رسالة ماجستير . ورقلة - الجزائر: جامعة مقاصدي مرباح .*
40. هشام محمد الخويلي. (2002). *الاساليب المعرفية في علم النفس. القاهرة: دار الكتاب الحديث.*
41. وساطني عفاف، وحسيني جاجة محمد أوبلقاسم. (ديسمبر، 2012). دافعية الانجاز لدى فريق العمل وعالقتها بالنمط القيادي للمدير في ضوء مشروع المؤسسة. *التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعي، الصفحات 07-23.*
42. وليد شلابي . (2015-2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة . *مذكرة ماجستير. بسكرة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية : جامعة محمد خيضر بسكرة .*

### ثانياً - قائمة المصادر والمراجع باللغة الاجنبية

1. Arun Kumar, T. (2009). *Psychological perspective on social Issues and human Development, concept publishing company.* New Delhi , India, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
2. chris, o. (2011). Employee performance Appraisal and its implication for individual and organizational growth Australian. *journal of Business and Management research.*
3. Dozier, J., & Miceli, M. (1985). potential predictors of whistle blowing :A prosocial behavior perspective. *Academy of management review.*
4. Jennifer j, H., & Robert , N. (s.d.). Debating rationality : Nonrational aspects of organizational decision making. *cornnel university press.* USA1998.
5. Robert , M. (1984). *Longman Dictionary Of Psychology and Psychiatry.* New York: longman , Inc.



# الملاحق



جامعة عمار الثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
تخصص تنظيم وعمل

استبيان (استمارة)

إلى السيد(ة) المحترم (ة):

تحية طيبة وبعد في إطار التحضير رسالة الماجستير حول: سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بدافعية الإنجاز

نرجو من سيادتكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل بوضع ملاحظتكم لنا وأهم انتقادات عليه وهذا لأخذها بعين الاعتبار، علما أن انتقاداتكم وملاحظتكم تمثل خطوة هامة في إثراء الموضوع، شاكرين لكم بهذا حسن تعاونكم معنا.

بيانات ديموغرافية

لو تكرمت بذكر بعض المعلومات العامة الآتية من أجل استكمال البيانات الخاصة بالبحث وهي :

1. الجنس: ذكر [ ] أنثى [ ]
2. العمر: أقل من 30 سنة [ ] 30-50 سنة [ ] 51 سنة فأكثر [ ]
3. المستوى التعليمي : ثانوي [ ] جامعي [ ] دراسات عليا [ ]
4. الوظيفة : تقني [ ] ملحق ادارة [ ] مهندس [ ] رئيس مصلحة [ ]
5. الاقدمية في العمل : 1-10 [ ] 10-20 [ ] 20-30 [ ] أكثر من 30 [ ]

[

## المحور الثاني : الدراسة الميدانية

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>سلوك المواطنة</b>						
01	أغطي على زملائي عندما يتغيبون عن العمل بدون مبرر					
02	أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة					
03	أساعد زملائي الجدد وأفيدهم بخبرتي					
04	استجيب لتوجيهات رؤسائي في العمل بدون تردد					
05	أنا مدرك للأثر الذي يتركه سلوكي علة وظيفة الآخرين					
06	أتجنب إثارة المشاكل في العمل					
07	أحرص على تقادي المشكلات قبل وقوعها					
08	أحترم حقوق الآخرين في العمل					
09	أنا مهذب في تفاعلي مع الآخرين					
10	سياسة المؤسسة جيدة ولا يوجد بها خلل					
11	استهلك وقتي في المسائل المهمة المتعلقة بالعمل					
12	ليست لدي أي نية في تغير المؤسسة					
13	أركز دائما في التصرفات الإيجابية لزملائي					
14	عند حدوث تغيرات جديدة في الإدارة أشعر بالارتياح					
15	أقرأ وأتابع الإعلانات والتعليمات الداخلية للمؤسسة					
16	أحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل					

					أهتم بمستقبل مؤسستي	17
					أقوم بتأدية دور نشط في مكان العمل	18
					أحافظ على سمعة مؤسستي	19
					أتواجد دائما في الوقت المحدد لبدء العمل	20
					أحضر للعمل لأنه أمر ضروري	21
					أحافظ على نظافة مكان العمل	22
					أبتعد عن المحادثات مع غير التي من شأنها تعطيل سير العمل	23
<b>دافعية الانجاز</b>						
					استمتع بوجودي في العمل	24
					اسر بنجاحي في التدخلات الخطيرة مهما كانت صعبة	25
					أفضل المهمات الصعبة والخطيرة	26
					أصاب بالملل بدون عمل	27
					يسعدني التدخل في المهمات الصعبة	28
					أرتاح عندما لا يكون هناك عمل	29
					أفضل انجاز التدخلات البسيطة على إنجاز الصعبة منها	30
					يعجبني العمل الذي لا يتطلب مجهود كبير أعما بجهد واجتهاد مخافة الفشل	31
					تشجيع زملائي دفعني لإنجاز عملي كفاءة	32
					مشاركتي في اتخاذ القرار ساعدني في العمل أكثر	33
					أنجز عملي لأنني أعتبره تطبيقا لتعليمات الإدارة	34
					تقبل رئيسي لمقترحاتي شجعني في اتقاف عملي	35
					قلة الإمكانيات المادية في المؤسسة أسهم في	36

					انخفاض رغتي في العمل	
					تكليفي بالعديد من المهام ساعد في انخفاض رغبتني في العمل	37
					الزيادة في الاجر تشجعني في زيادة عملي	38
					الترقيات السنوية تجعلني أعمل بجهد	39
					أتوقف أحيانا عن العمل قبل تحقيق الأهداف المرسومة	40
					أنهي عملي في الوقت المحدد	41

في الختام، نسعد بقراءة ملاحظتكم واقتراحاتكم حول الموضوع.

## مخرجات الـ SPSS

### Notes

Output Created	17:14:29 CEST 2024-ماي-25	
Comments		
Input	Data	C:\Users\saida\Desktop\المواطنة.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	80
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES= الجنس	
Resources	Processor Time	00 00:00:00.000
	Elapsed Time	00 00:00:00.000

### Frequency Table

الجنس				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	35	43.75	43.75	43.75

انثى	45	56.25	56.25	100.0
Total	80	100.0	100.0	

حساب الصدق والثبات سلوك المواطنة

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	23

#### Notes

Output Created	17:36:26CEST 1 2024-ماي-25		
Comments			
Input	Data	C:\Users\saida\Desktop\spss2022\حسابالصدق.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	40	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.	
Syntax	T-TEST GROUPS=المبحوثين(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدرجات /CRITERIA=CI(.95).		
Resources	Processor Time	00 00:00:00.000	
	Elapsed Time	00 00:00:00.000	

#### Group Statistics

المبحوثين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجات الدنيا	20	55.80	1.035	.991
درجات العليا	20	63	.816	1.194

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
الدرجات	Equal variances assumed	.320	.552	17.29	38	.000	-14.4
	Equal variances not assumed			9.536	17.407	.000	-14.4

صدق والثبات دافعية الانجاز

**Test**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.548	17

**Frequencies**

**Notes**

Output Created	17:53:07 CEST 2024-ماي-25	
Comments		
Input	Data	C:\Users\saida\Desktop\spss2022\حسابالصدق.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
Syntax	T-TEST GROUPS=المبحوثين(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدرجات /CRITERIA=CI(.95).	
Resources	Processor Time	00 00:00:00.000

**Notes**

Output Created	17:53:07 CEST 2024-ماي-25		
Comments			
Input	Data	C:\Users\saida\Desktop\spss2022\ حسابالصدق.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	40	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.	
Syntax	T-TEST GROUPS=المبحوثين(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الدرجات /CRITERIA=CI(.95).		
Resources	Processor Time	00 00:00:00.000	
	Elapsed Time	00 00:00:00.000	

[DataSet1] C:\Users\saida\Desktop\spss2022\حسابالصدق.sav

**Group Statistics**

المبحوثين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجات الدنيا	20	76	.028	.299
درجات العليا	20	97.2	.445	.895

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
الدرجات	Equal variances assumed	43.963	.000	-106.00-	38	.000	-21.000
	Equal variances not assumed			-26.821-	10.132	.000	-21.000

الفرضية الاولى

**One-Sample Test**

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المواطنة	12.928	78	.000	19.268	18.25	20.29

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المواطنة	80	59.44	2.877	.504

الفرضية الثانية

**One-Sample Test**

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
دافعية	38.255	79	.000	19.268	18.25	20.29

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دافعية	80	49.27	3.225	.604

الفرضية الثالثة

**Group Statistics**

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكر المواطنة	35	59.62	15.266	.88887
انثى	45	59.26	24.297	.25784

الفرضية الرابعة

#### Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكر الانجاز	35	64.685	10.084	.44887
انثى	45	67.055	7.036	.35784

الفرضية الخامسة

#### Correlations

		المواطنة	الانجاز
المواطنة	Pearson Correlation	1	.664*
	Sig. (2-tailed)		.032
	N	80	80
الإنجاز	Pearson Correlation	.664*	1
	Sig. (2-tailed)	.032	
	N	80	80

\*

.

#### Statistics

		الضعف	الاستراتيجيات
N	Valid	80	80
	Missing	0	0
Mean		99.02	65.228
Std. Deviation		10.578	9.0855

شكرا على تعاونكم