

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

رقم.....2021

ميدان العلوم الاجتماعية والانسانية

شعبة: علم النفس والأرطفونيا

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

وتسيير الموارد البشرية



الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على عينة من عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز ببلدية الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس تخصص: علم النفس العمل والتنظيم
وتسيير لموارد البشرية

إشراف الدكتورة:

سمية جقيدل

الطالبة :

هلالبة خديجة

منال بن تريج

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
د/رمضان عمومن	أستاذ تعليم العالي	جامعة عمار ثليجي الأغواط	رئيسا
د/ جقيدل سمية	أستاذة محاضرة (أ)	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مشرفا ومقررا
د/ فارسي إبراهيم الخليل	أستاذ محاضر (أ)	جامعة عمار ثليجي الأغواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024/2023



الاهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف المرسلين

والسائرين على نهجه إلى يوم الدين.

من قال انا لها نالها.

لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان مخفوفاً بالتسهيلات لكننا فعلناها ونلناها.

نهدي هذا العمل بكل حب الى كل من سعى معنا لإتمام هذه المسيرة دتم لنا
سندا لا عمر له.

الى من تربينا على أيديهم ومن علمونا القيم والمبادئ الى من كانوا لنا سندا وعونا
عند شدائد ابائنا الأعزاء وامهاتنا العزيزات اطال الله في أعمارهم.

الى من قيل فيهم:

{سنشد عضدك بأخيك}

إلى إخوتنا قوتنا

إلى أفراد عائلتنا الكريمة

شكرا





شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع ونتقدم
بجزيل الشكر الى الدكتورة سميرة جعيدل التي أشرفت وساهمت بشكل كبير في
إتمام واستكمال هذا العمل.

كما نتوجه بخالص شكرنا وتقديرنا إلى بروفيسور رمضان عمومن على نصائحه
وتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن .

وكما ندين بشكر الى الدكتور فارسي إبراهيم الخليل وجميع أساتذتنا الكرام.

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"



ملخص الدراسة

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز ببلدية الأغواط، وسعياً لتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا في بحثنا المنهج الوصفي التحليلي، إذ اعتمدنا في بحث طبيعة العلاقة، استبيان لقياس الولاء التنظيمي واستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وتم تطبيق أداة البحث على مجتمع الدراسة المقدر بـ (181) عامل من عمال مؤسسة سونلغاز ببلدية الأغواط، حيث قدر حجم العينة بـ (40) عامل، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط.
- مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز ببلدية الأغواط مرتفع.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز ببلدية الأغواط مرتفع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية.

الكلمات المفتاحية:

الولاء التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية.

Abstact :

This study aimed to identify the relationship of organization alloyaltytiorganization al citizenship behavior among a sample of workers of the sonelgaz foundation in the municipality of laghouat. In order to achieve the objectives of the study, we used the descriptive analytical method in our research. In examining the nature of the relationship, we adopted a questionnaire to measure organization alloyalty and a questionnaire to measure organizational citizenship behavior. Applying the research tool to the study population, whichis a sample of workers from the Sonelgaz Foundation in the municipality of Laghouat, where the size of the sample was (40) workers and the study reached the following results :

- There is no statistically significant relationship between organization alloyalty and organization al citizenship behavior among a sample of workers Sonelgaz Foundation in Laghouat Province.
- - The level of organization alloyalty among a sample of Sonelgaz Corporation workers in the municipality of Laghouat is high.
- The level of organizational citizenship behavior among a sample of Sonelgaz Corporation workers in the municipality of Laghouat is high.
- There are no statistically significant differences in organization alloyalty among the studysample due to a variable sex.
- There are statistically significant differences in organization alloyalty among the study sample due to the level variable educational.
- There are no statistically significant differences in organization alloyalty among the study sample due to professional seniority variable.
- There are no statistically significant differences in organizational citizenship behavior among the studys ample due to gender variable.
- There are no statistically significant differences in organizational citizenship behavior among the study sample due to educational level variable.
- There are no statistically significant differences in organizational citizenship behavior among the study sample due to professional seniority variable.

فہرس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	إهداء
	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة
	فهرس
	قائمة الجداول والأشكال
أ-ب	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها
01	1- إشكالية الدراسة
03	2- فرضيات الدراسة
03	3- أهداف الدراسة
04-03	4- أهمية الدراسة
04	5- أسباب اختيار الموضوع
05	6- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
06	7- الدراسات السابقة
10	8- التعقيب على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الولاء التنظيمي
12	تمهيد
13	1- مفهوم الولاء التنظيمي
14	2- أهمية الولاء التنظيمي
15	3. خصائص الولاء التنظيمي
16	4- مراحل الولاء التنظيمي
17	5- عوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي
21	6- آثار الولاء التنظيمي على الفرد والمنظمة
25	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية
28	تمهيد:
29	1. مفهوم المواطنة

29	2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
30	3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
31	4. محددات سلوك المواطنة التنظيمية
35	5. آثار سلوك المواطنة التنظيمية
36	6. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
39	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
43	تمهيد
44	1. منهج الدراسة
44	2. حدود الدراسة
44	3. مجتمع عينة الدراسة
45	4. الدراسة الاستطلاعية
46	5. الخصائص السيكمترية
47	6. الدراسة الأساسية
48	7. إجراءات التطبيق
49	8. أساليب التحليل الإحصائي
50	9. خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
53	تمهيد
53	أولاً: عرض نتائج وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضيات
53	1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
55	2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
56	3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
57	4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
58	5- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
64	ثانياً: الاستنتاج العام
66	خاتمة
الاقتراحات والتوصيات	
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

قائمة

الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	صفحة
01	مدخلات ومخرجات الولاء التنظيمي عند ستيرز	13
02	محددات سلوك المواطنة التنظيمية	34
03	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	38

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	نتائج اختبار (ت) للمقارنة الطرفية بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في متغيري الدراسة	46
02	معامل ثبات المقياس	47
03	توزيع العينة حسب الجنس	48
04	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	48
05	توزيع العينة حسب الأقدمية	48
06	العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة	54
07	مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة	55
08	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة	56
09	الفروق في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الجنس	57
10	الفروق في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف المستوى التعليمي	58
11	اختبار التباين لدلالة الفروق في الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة باختلاف أقدميتهم المهنية	59
12	الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس	60
13	الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف المستوى التعليمي	61
14	اختبار التباين لدلالة الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة باختلاف أقدميتهم المهنية	63

مقدمة

من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، وشغلت أذهان الكثير من الباحثين والدارسين مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية الذي أصبح يعول عليه كثيرا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء، ويدور محور ارتكاز هذا المفهوم حول تلك السلوكيات التطوعية التي يقوم الأفراد تجاه منظماتهم والتي تتعدى مرحلة الولاء والانتماء لتصل إلى درجة العطاء، ويقوم بأعمال إضافية تطوعية اختيارية هادفة إلى الارتقاء بمستوى كفاءة وفعالية المنظمات دون ان يكون هناك أي ربط بين هذا السلوك التطوعي وتوقع الحصول على أي مردود مادي أو معنوي مقابل ذلك.

ويؤكد روبنز (2001) بأن المؤسسات الناجحة التي ترغب في الوصول إلى مستويات عالية في الأداء وتحقيق الولاء الوظيفي تكون بحاجة ماسة إلى عمال يؤدون أكثر من واجباتهم الاعتيادية وإنجاز أعلى من المتوقع في الوقت الحاضر الذي يتميز بالديناميكية، وعلى هذا فإن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك يتخطى المتطلبات الرسمية، ولا يعد ضمن نظام الحوافز ويكون موجهًا نحو الفرد والجماعة والمنظمة كما يعزز بشكل أو بآخر من الأداء والفعالية التنظيمية بالمؤسسات المعاصرة، ويمكنها من التكيف والبقاء لمدة طويلة. (Robbins. S , 2001)

وإذا كان الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في غاية الأهمية لمؤسسات بكافة أشكالها ففي هذا السياق جاءت هذه الدراسة لتحاول فهم علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

حيث احتوت هذه الدراسة على جانبين: جانب نظري وآخر تطبيقي، متمثلة في خمسة فصول: الفصل الأول تقديم للبحث حيث تم التطرق فيه لإشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، أسباب اختيار موضوع الدراسة، التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة، والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني كان حول الولاء التنظيمي حيث تناولنا فيه مفهومه، وأهميته، وخصائصه، ومراحلها، والعوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي، وأثار الولاء على الفرد والمنظمة.

والفصل الثالث فكان حول سلوك المواطنة التنظيمية، تم التطرق فيه إلى مفهومها، أهميتها، ومحدداتها وأثارها، وابعادها.

مقدمة

أما فيما يخص الجانب الميداني فقد احتوى على **فصلين**: فصل الرابع فقد تم عرض فيه إجراءات الدراسة الميدانية الذي تطرقنا فيه إلى منهج الدراسة، حدود الدراسة (الزمانية والمكانية)، عينتها، أداة جمع البيانات وخصائصها السيكمترية (الصدق والثبات)، وفي الأخير أساليب المعالجة الإحصائية.

أما **الفصل الخامس** فقد تم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة وهي عبارة عن تسعة فرضيات، ومناقشة عامة للنتائج، وفي الأخير أدرجنا الخاتمة وقائمة المصادر والمراجع والملاحق.

الفصل الأول

مدخل عام للدراسة

الفصل الأول: مدخل عام للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أسباب اختيار الدراسة
6. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
7. الدراسات السابقة
8. التعقيب على الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة:

تشهد المجتمعات الإنسانية تحولات تتسارع وتيرتها، وتحتدم تغيراتها نظير التحديات الكبرى التي خلفها هذا التطور السريع والمتزايد، في مجالات الحياة البشرية لاسيما في منظومتي الإدارة والاقتصاد، ثم ان ثورة المعلومات والرقمنة، وغزو اقتصاد المعرفة لجميع مناحي الحياة، عجل بظهور مشكلات تنظيمية عديدة ومتشعبة للمنظمة في ان واحد، وهذه الدرجة العالية من التعقيد التي أضح تميز المنظمات الحديثة بامتياز، لذا كان من بين اهم الحلول العاجلة والفعالة لتجاوز هذه العقبات المطروحة، النظر بعين الاهتمام والحرص المتزايد الى اهم مكون من مكونات المنظمة وأساس قاعدتها الا وهو المورد البشري. (شلابي، 2015، ص05)

كما ان المنظمات الناجحة هي التي تستثمر في انتقاء العاملين لديها بوضع برامج منتقاة للاختيار المهني، لا تراعي الجوانب العلمية والمهارية للموظف فحسب، بل تتعداه الى بناء القيمي والشخصي له كما يعد المورد البشري الكفاء وسيلة المنظمة وهدفها وغايتها في نفس الوقت.

ولقد أشار **الحربي** في هذا الصدد الى ان العامل يعتبر من اهم الركائز الأساسية في المنظمة، بل ان نجاح أي تنظيم في تحقيق أهدافه يعتمد على ما يبذله العمال من جهد اتجاه العمل، وإذا كانت مشروعات المنظمة تحتاج الى مقومات للإنتاج فان العنصر البشري يعد أهمها في ذلك، اذ بدونها لا يمكن لعناصر الإنتاج الأخرى ان تعمل، وبدون اخلاصه وتفانيه لا يمكن للمنظمة ان تحقق أهدافها المنشودة. (**ناصر الحربي** 2006، ص5)

وبالرجوع الى ادبيات الفكر الإداري، نجد ان الدارسين والباحثين في مجال السلوك التنظيمي من أمثال **كاتز وارقان** قد أشار الى ضرورة ان يتجاوز العامل مقتضيات الدور الرسمي، بل عليه القيام بالسلوكيات التعاونية والتلقائية التطوعية التي يطلق عليه سلوك المواطنة التنظيمية.

ان سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك الاختياري التطوعي، الذي لا يخضع لنظام المكافآت الرسمية ولا الحوافز اذ هو سلوك غير مكلف للمنظمة، ولا يندرج تحت الوصف الوظيفي، أي معنى لا يعتبر جزءا من العمل الرسمي للموظف، ويعود بالنفع على التنظيم مثل سلوك مساعدة الزملاء، وتحمل المسؤوليات الإضافية والاهتمام بالوسائل والمعدات الخاصة بالمنظمة والحفاظ عليها في المصلحة يعتبرها الموظف ملكا خاصا به يجب المحافظة عليه.

وتبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كسلوك إضافي في الآثار الإيجابية التي تنعكس على التنظيمات اذ يخلق تفاعل إيجابي بين أعضاء المنظمة، ويعزز انتمائهم ويرفع من مستوى رضائهم الوظيفي كما يرفع من روحهم المعنوية، ومردوديتهم في الأداء الذي يسهم في تحقيق اهداف المنظمة. ويقابل اخلاص العامل وتفانيه في العمل مصطلح الولاء التنظيمي وهو تعبير يشير بشكل عام الى مدى الاندماج و المحبة التي يبديها الافراد اتجاه عملهم، ووظائفهم التي يمارسونها و ينعكس ذلك على تقبل هؤلاء الافراد لأهداف المنظمة، وقد اثبتت الكثير من الدراسات ان ضعف الولاء في المنظمة و يترتب عليه تحمل تكلفة الغياب وترك العمل، وفقدان روح الابداع وانخفاض الإنتاجية وتراجع مستويات الروح المعنوية ،و ما يقدمه موظفوها من التزام ومحافظة على موارد المؤسسة، سمعتها و شعورهم بالاندماج و الانتماء التام لهذا الكيان التنظيمي.

ويعتبر الولاء التنظيمي من العناصر الأساسية لقياس مدى التوافق بين الافراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، إذا زاد هذا التوافق حققت المنظمات الكثير من أهدافها وتطلعاتها. (الكتبي، 2007، ص16)

وسنحاول من خلال دراستنا تسليط الضوء على موضوع الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط. وتحققا لهذا الغرض يمكن صياغة التساؤلات التالية:

- التساؤل العام:

هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط؟

- تساؤلات الفرعية:

- ✓ ما مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط؟
- ✓ ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الولاء التنظيمي لدى افراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية)؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية)؟

2. فرضيات الدراسة:

1-2. الفرضية العامة:

توجد علاقة دالة احصائية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط.

2-2. الفرضيات الفرعية:

- ✓ مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط متوسط.
- ✓ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط منخفض.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الولاء التنظيمي لدى افراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية).
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات سلوك المواطنة لدى افراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية).

3. أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية الى التعرف على علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف العملية والعملية والتي تتمثل في:

1. التعرف على طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز
2. معرفة مستوى تحقق الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز.
3. معرفة الفروق الموجودة في الولاء التنظيمي لدى افراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية).
4. معرفة الفروق الموجودة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية).

4. أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية الدراسة من الموضوع التي تعالجه في حد ذاته حول الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وتعد هذه الأخيرة شريان التنظيم الإداري للدولة كونها المسؤولة على تنفيذ سياسات الحكومات، اذ تتمثل أهمية الدراسة في مجموعة من العناصر نحددها فيما يلي:

- ان موضوع الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية من المواضيع المهمة في دراسات التنظيمات، لان فهم الأساليب والاستراتيجيات التسييرية التي تسهم في زيادة درجة الولاء التنظيمي التي تنعكس على سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، يسهم في استقرار المنظمة كما يعطي للمدراء والمشرفين مثل الطرائق القيادية التي تضمن ولاء الموظفين.
- محاولة دراسة موضوع الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة سيكوتنظيمية ومعرفة محددات الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط وانعكاس ذلك على تحقيق الفعالية التنظيمية.
- دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تساعد الافراد وتعطيهم صورة واضحة لبناء ثقافة تنظيمية جديدة تنمي لديهم قدرة الابداع والتطوير، كما تكون لديهم إدراك حسي اتجاه المواقف الطارئة مما يقلل من الاخطار الناجمة عن حدة المواجهة بالتصرف المناسب وفي الوقت المناسب، وفي

هذا الصدد يبين "كاتز" (ان المنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر نظم هشة (الكسر).

5. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لقد اعتمدت الباحثتان في اختيارهما لهذا الموضوع بناء على الأسباب التالية:

1-5. العوامل الذاتية:

- ✓ رغبة واهتمام الطالبتان بموضوع الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.
- ✓ الرغبة في البحث في مجال السلوك التنظيمي تشتمل على دراسة العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

2-5. العوامل الموضوعية :

- * أهمية الولاء التنظيمي في المناخ السائد في الوسط المهني، الذي يشجع على الممارسات الإدارية المبدعة، ويتيح الفرصة للموظفين بتوظيف طاقاتهم وقدراتهم في الإنجاز والأداء الفعال حيث ان الممارسة الإدارية المبدعة للأفراد، تحقق ميزة تنافسية في ظل نظام تنافسي شرس، بين منظمات الاعمال المعاصرة في البيئة المحلية وحتى الإقليمية.
- * قلة الدراسات الجزائية في المجال الإداري التنظيمي التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية وأهمية هذا السلوك الإيجابي في المنظمة (حسب علم الطالبتان).

6. التعريفات الإجرائية:

1-6. مفهوم الولاء التنظيمي:

التعريف الاصطلاحي:

هو عملية التي من خلالها يؤدي السلوك الماضي للفرد الى ارتباطه بالمنظمة من خلال الاستثمارات المادية وغير المادية، التي يستثمرها في المنظمة فالولاء هنا ينبع من المكاسب التي يرى الموظف انه يحققها نتيجة استمراره في المنظمة او التكاليف التي تكبدها نتيجة تركه لها (العوني 2005، 35)

التعريف الاجرائي :

اندماج العامل في المؤسسة (محل الدراسة) التي يشتغل بها وتبنيه للقيم والمبادئ التنظيمية للمنظمة وتعاونه مع زملائه في العمل بغية تحقيق أداء فعال.

وهو الدرجة التي يتحصل عليها العامل من خلال الاجابة على استبيان الولاء التنظيمي الذي يقيس الابعاد التالية (الولاء العاطفي، الولاء المعياري، الولاء المستمر).

التعريف الاجرائي لأبعاد المقياس المستخدم:

1. **الولاء العاطفي:** وهو درجة إحساس العامل بالانتماء الى البيئة التنظيمية للمؤسسة التي يعمل بيها والتي تسمح له بالمشاركة الفعالية في مجريات اتخاذ القرار سواء منها ما يتعلق بالعمل او ما يخصه.
2. **الولاء المعياري:** ويقصد به إحساس العامل بالالتزام الأخلاقي نحو البقاء في مؤسسة التي يعمل بها.
3. **الولاء المستمر:** ويقصد به درجة الولاء المتعلقة بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن ان يحققها العامل في استمراره في المؤسسة، التي يعمل بها مقابل ما سيستفيد لو قرر الالتحاق بمؤسسة أخرى.

2-6. سلوك المواطنة التنظيمية:

التعريف الاصطلاحي:

هو السلوك وممارسات أولئك العاملين الذين يسهمون في فاعلية المؤسسة، وتحريك نشاطاتها عبر التعاون الإنساني (خاتم الرحيم السحييمات، 2007، ص40)

التعريف الاجرائي:

هو مجموع الممارسات والسلوكيات التطوعية الاختيارية لبعض عمال مؤسسة سونلغاز، والتي تجسد روح التعاون والتكافل داخل التنظيم.

وهو درجة التي يتحصل عليها العامل من خلال الاجابة على استبيان سلوك المواطن التنظيمية الذي يقيس الابعاد التالية (الاثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)

1. الآثار: وهو درجة ممارسة العامل لأنماط سلوك مساعدة الآخرين من حوله، ويتعلق بالعمل داخل المؤسسة.

2. وعي الضمير: وهو درجة ممارسة العامل لسلوك يخدم المصلحة العامة في المؤسسة حتى ولو كانت على حساب مصالحهم الشخصية.

3. الروح الرياضية: أي درجة ممارسة العامل لأنماط سلوكيات المساهمة في منع الصراع بين الزملاء، وتقبلهم لبعض المضايقات دون تذمر أو شكوى.

السلوك الحضاري: هو مجموعة من القيم والمبادئ التي يمتلكها العامل والتي تتفق مع قوانين العامة والنظام الداخلي للمنظمة مما ينعكس إيجابيا على مخرجاتها.

7. الدراسات السابقة

1-7. الدراسات التي تناولت المتغيرين:

1-1-7. دراسة شلابي وليد (2016/2015) جامعة مسيلة محمد بوضياف.

بغنوان " دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة من موظفي ادارة المحلية بولاية مسيلة"

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطن التنظيمية لدى موظفي ادارة المحلية بولاية مسيلة، وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الطالب الباحث المنهج الوصفي التحليلي. إذ اعتمد في بحث طبيعة الدور، استبيان لقياس الولاء التنظيمي واستبيان لقياس سلوك المواطن التنظيمية وتم تطبيق أداة البحث على مجتمع الدراسة والمتمثل في موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة (البلدية، الدائرة، الولاية) وبلغ حجم العينة (218) مفردة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- مستوى سلوك المواطن التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس.
- توجد فروق ذات دالة إحصائية لدي مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس والأقدمية المهنية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعاً للمستوى التعليمي.

7-1-2. دراسة النايلي خدوج (2016) جامعة قاصدي مرباح ولاية مسيلة

بغنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بالسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية تماسين بولاية تفرت

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية تماسين بمدينة تفرت. سعياً لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الطالب الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكذا الكشف عن مستوى الولاء التنظيمي ومستوى المواطنة التنظيمية لدى موظفي وموظفات البلدية على أساس المتغيرات الديموغرافية (الجنس / الاقدمية المهنية). وتكونت العينة الدراسة من (70) موظف. اتبعت الباحثة على الاستبيان لقياس مستوى الولاء التنظيمي ولقياس مستوى المواطنة التنظيمية. وأشارت نتائج الدراسة الى:

- توجد عالقة ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى موظفي البلدية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال البلدية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المواطنة التنظيمية لدى موظفي البلدية تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي البلدية تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المواطنة التنظيمية لدى موظفي البلدية تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

7-2. الدراسات المتعلقة بالولاء التنظيمي :

7-2-1. دراسة فراحتية محمد (2021/2020).

بغنوان: القيادة التربوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي عند المعلمين -دراسة ميدانية على عينة من المعلمين بمؤسسات التربية بولاية الأغواط.

هدفت هذه الدراسة الى تعرف على القيادة التربوية لدى المدراء وعلاقتها بالولاء التنظيمي عند المعلمين بمؤسسات التربية بولاية الأغواط. حيث تم اتباع المنهج الوصفي وتم تطبيق على عينة قوامها (45) معلم ومدير وتم الاعتماد على الاستبيان لملائمة أغراض الدراسة. تم التوصل الى النتائج التالية:

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين القيادة لدى المدراء ومستوى الولاء التنظيمي لدى المعلمين بمؤسسات التربية بولاية الأغواط.
- النمط القيادي السائد لدى مدراء المؤسسات التربوية بولاية الأغواط هو نمط التسبيبي.
- وجود مستوى الولاء التنظيمي لدى المعلمين يتمتع بدرجة منخفضة في المؤسسات التربوية بالأغواط.

7-2-2. دراسة خليفة نعيمة (2014/2013) جامعة عمار ثلجي ولاية الأغواط

بغنوان: واقع الولاء التنظيمي لدى أساتذة جامعة عمار ثلجي بالأغواط - دراسة على عينة من أساتذة كليتي الحقوق والعلوم السياسية والعلوم الإنسانية والاجتماعية -

هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة عمار ثليجي بالأغواط في كل من كليتي الحقوق والعلوم السياسية والعلوم الإنسانية والاجتماعية، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطبيق المنهج الوصفي والاستكشافي على عينة تكونت من (80) أستاذ من مجتمع الدراسة الكلي وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- ان مستوى العام للولاء التنظيمي لأساتذة جامعة عمار ثليجي متوسط.
- احتل بعد اولاء المستمر بمستوى مرتفع المرتبة الأولى، يليه بعد الولاء المعياري بمستوى متوسط ولقد احتل بعد الولاء العاطفي المرتبة الثالثة بمستوى منخفض.
- لا توجد فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة تعزى لمتغير (السن، الجنس، المؤهل العلمي).
- لا توجد فروق في مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة تعزى لمتغير الكلية.

3-7. الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية:

1-3-7. دراسة حمزة معمر (2013/2014) جامعة ورقلة قاصدي مباح

بعنوان: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي. تهدف هذه الدراسة الى تعرف على مستوى تقييم الأساتذة للعدالة التنظيمية، ومستوى أدائهم لسلوك المواطنة، والكشف عن العلاقة الموجودة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية لان أحد اهم العوامل المؤثرة في سلوكيات الافراد هو درجة ادراكهم للعدالة التنظيمية، كما تم تطبيق استبيانين على عينة مكونة من 100 أستاذ، باستخدام المنهج الوصفي تم التوصل الى النتائج التالية:

- مستوى إدراك أساتذة التعليم الثانوي للعدالة التنظيمية متوسط.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع.
- لا توجد فروق في إدراك العدالة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس الاقدمية).
- لا توجد فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الاقدمية).
- توجد فروق بين الجنسين في إدراك العدالة التنظيمية باختلاف السن والاقدمية.
- لا توجد فروق بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن والاقدمية.

2-3-7. دراسة ثامر محمد محارمة (2008) :

بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية: دراسة ميدانية

يهدف البحث الى الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأثر مجموعة من العوامل الشخصية والوظيفية في ذلك المستوى لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية، ولتحقيق اهداف البحث قام الباحث ببناء استبيان وتوزيعه على العينة عشوائية بسيطة من موظفي الأجهزة الحكومية القطرية بلغ عددها (266) موظف وكانت النتائج الدراسة:

- وجود درجة متوسطة نسبيا لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من افراد الدراسة.
- مستوى سلوك الاثار وكياسة كانا اعلى من باقي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الأخرى.
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية تبعا لمتغير جنس الموظف، وقد كانت الاختلافات لصالح الاناث.
- اما متغير العمل فلم تكن الفروق دالة احصائيا عند بعد من الابعاد.

- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة في حين لم تكن الاختلافات ذات دلالة إحصائية لمتغيري الراتب الشهري الإجمالي والمستوى الوظيفي.

8. التعقيب على الدراسات السابقة :

تناولنا في الدراسة التي عكفنا عليها بمناقشة (6) دراسات، حيث تناولنا متغيري الدراسة باختلاف منهج البحث وبيئة (المكانية والزمانية) المدروسة فيها هذا البحث، انتهاء باختلاف العينة.

ويمكن تصنيف هذه الدراسات الى 3 أصناف حسب متغيري الدراسة، فمتغير الولاء التنظيمي دراستين (2) محلية. وبينما كان نصيب سلوك المواطنة التنظيمية كان له دراسة (1) محلية ودراسة (1) عربية

كما صادفنا في رحلة البحث البيبليوغرافية على دراستين محليتين جمعنا بين متغيري دراستنا الحالية.

1-8. حدود الدراسات السابقة:

نتناول تحت هذا العنوان نقاط الاختلاف والاتفاق بين دراستنا الحالية والدراسات التي تم الاعتماد عليها:

الأهداف:

اختلفت اهداف الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها باختلاف طبيعة الموضوع، باختلاف المتغيرات المدروسة، هذا وقد تطابقت اهداف دراستنا الحالية في متغير الولاء التنظيمي دراسة كل من دراسة (دراسة خليفة نعيمة 2014/2013) والتي هدفت الى الوقوف على مستوى الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة عمار ثليجي بالأغواط. ودراسة (فراحتية محمد 2021/2020) والتي هدفت الى التعرف على القيادة التربوية لدى المدراء وعلاقتها بالولاء التنظيمي عند المعلمين بمؤسسات التربوية بولاية الأغواط.

اما عن متغير سلوك المواطنة التنظيمية مع كل من دراسة (حمزة معمري 2014/2013) والتي هدفت الى تعرف على مستوى تقييم الأستاذة للعدالة التنظيمية، ومستوى أدائهم لسلوك المواطنة، ودراسة (ثامر محمد محارمة 2008) والتي هدفت الى الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية.

وقد تطابقت اهداف دراستنا الحالية في متغيري الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية مع اهداف دراسة كل من دراسة (شالبي وليد 2016/2015) والتي هدفت الى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي ادارة المحلية بولاية مسيلة، ودراسة (النيلي خدوج 2016/2015) والتي هدفت الى معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية تماسين بمدينة تقرت.

المنهج وأداة الدراسة :

من حيث المنهج فنلاحظ ان الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة دراستنا الحالية، اما فيما يخص أدوات جمع البيانات البحثية فقد اعتمد الباحثين في تصميم استمارة بحثية لقياس متغير الولاء التنظيمي فقد تم الاعتماد على دراسة كل من (خليفة نعيمة) فانحصرت العينة في مجل (80،45) حيث كانت أصغر عينة (45) في دراسة (فراحتية محمد) كحد أدنى، وأكبر عينة قدرت ب (80) مفردة كحد اعلى في دراسة (خليفة نعيمة). واما متغير سلوك

المواطنة التنظيمية بين مجال الاحصائي (70،266) حيث كانت أصغر عينة (70) مفردة في دراسة (النايلي خدوج) وأكبر عينة قدرت ب (266) مفردة في دراسة (ثامر محمد محارمة).
فترة الزمنية:

اعتمدنا في دراستنا على انتقاء الدراسات السابقة شرط الحدثة في اعتمادنا عليها، اذ انحصر المجال الزمني للدراسات السابقة بين (2008/2021) وتم ترتيبها وفق تسلسل زمني من الاحداث الى الاقدم.

الفصل الثاني

الولاء التنظيمي

الفصل الثاني: الولاء التنظيمي

تمهيد

1. مفهوم الولاء التنظيمي
2. أهمية الولاء التنظيمي
3. خصائص الولاء التنظيمي
4. مراحل الولاء التنظيمي
5. العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي
6. اثار الولاء التنظيمي على الافراد والمنظمات

خلاصة الفصل

تمهيد:

ان الولاء ظاهرة إنسانية، يعد من المواضيع النفسية والاجتماعية قديمة النشأة، حديثة الطرح والاهتمام مع تنامي تعقيدات العلاقات الإنسانية في مجالات العمل والتنظيم، حظي هذا المفهوم باهتمام المنظرين والمختصين في مجال الإدارة. حيث سلطوا الضوء حول حقيقة هذا السلوك محاولين إيجاد مجال مفاهيمي للولاء التنظيمي واضح المعالم، متناولين بالدراسة والتحليل العوامل التي تساعد في تكوينه وتعزيزه.

ان الاستقرار الذي يسود المؤسسة يدفع بيها الى تحقيق أهدافها بأقل مجهود ممكن، وتصبح البيئة المهنية بيئة خصبة والإنجاز، وهو اقصى أمنيات المؤسسة من خلال توفير مناخ تنظيمي لهذا المستوى المنشود، ومنه كان ولا يزال موضوع الولاء يرتبط على الدوام بموضوعات مثل الرضا والمناخ التنظيمي والثقافة التنظيمية والدوافع والحوافز وروح المعنوية.

1. مفهوم الولاء التنظيمي

يعتبر الولاء التنظيمي محورا هاما يركز عليه العديد من الأنشطة من المنظمات، ومع تطور المنظمات واتساع خدماتها ونشاطاتها، وأصبح هذا الموضوع مهما لترشيد سلوك الافراد وحشد طاقاتهم وتعبئة قدراتهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة نحو تحقيق الأهداف والغايات المرجوة. كما انبثق مفهوم الولاء التنظيمي من حركة العلاقات الإنسانية في النصف الأول من القرن العشرين من خلال الدراسات التي حاولت استكشاف طبيعة الارتباط بين الفرد والمنظمة، وتم الوصول الى نتيجة مفادها ان للأفراد مشاعر تجاه المنظمة التي ينتسبون اليها بما في ذلك التوافق مع أهدافها وقيمتها.

1-1. التعريف اللغوي:

هو اسم مصدر من والى يوالى موالاة وولاء، ويقال والى فلان فلانا بمعنى نصره وأحبه.(رويم. 2010.ص101)

وللوالاء مدلولات كثيرة فهو يأتي بمعنى "العهد، القرب، النصرة، المحبة، الالتزام"(اللوزي، 2010، ص118)

وقد وردت كلمة الولاء في العديد من الآيات القرآنية الكريمة من امثلة ذلك: قول الله تعالى: (لَا يَتَّخِذِ الْمُؤْمِنُونَ الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِنْ دُونِ الْمُؤْمِنِينَ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ فَلَيْسَ مِنَ اللَّهِ فِي شَيْءٍ إِلَّا أَنْ تَتَّقُوا مِنْهُمْ تُقَاةً وَيُحَذِّرُكُمُ اللَّهُ نَفْسَهُ وَإِلَى اللَّهِ الْمَصِيرُ)(سورة ال عمران.28) اذ لا يجوز ان يتخذ المؤمن من الكافر ناصرا و اخا وحليفا من دون المؤمنين. ومنه يمكن القول ان الولاء هو الانتماء والانتساب والإخلاص، كما انه ينطوي على الارتباط وال جذب تجاه الآخرين. (جواد، 2000، ص67)

1-2. التعريف الاصطلاحي:

يعرفه "ستيوارت" الولاء بانه رغبة أو إرادة الأفراد للإسهام في المنظمة بنسبة أكبر مما يتضمنه الالتزام التعاقدى الرسمي مع المنظمة، وهو يصل أداء الفرد وارتباطه، أو اندماجه بعمله ببعض الأبعاد المفاهيمية الرئيسية للسلوك الوظيفي مثل: الدافعية والتوجه نحو العمل يربط مظاهر السلوك والخبرة التنظيمية.(عويضة، 2008 صفحة 31)

وأشار "عبوي" إلى أن مفهوم الولاء التنظيمي إنما يعبر عن مدى تطابق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة التي يعمل فيها، ومدى ارتباطها والتزامه بقيمتها.(عبودي، 2006 صفحة 208) كما عرفت "kantar 1986" أن "الولاء على أنه استعداد الأفراد لبذله الطاقة والوفاء للتنظيمي (غنام، 2005 صفحة32)

ويعرف الولاء التنظيمي على انه الشعور الإيجابي، المتولد عند الموظف تجاه منظمته الإدارية، والإخلاص لأهدافها والارتباط معها ثم الحرص المستمر على بقاء فيها من خلال بذل الجهد والافتخار بمآثرها وخلق التوافق بين قيمها، وقيمه.(الحوامد، 2004، ص61)

2. أهمية الولاء التنظيمي:

تجدر الإشارة الى ان مفهوم الولاء التنظيمي يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة وقد نال هذا المفهوم مساحة واسعة من اهتمام الباحثين ولا يزال، ويعود هذا الاهتمام المتزايد الى ما للولاء التنظيمي من عوائد وتأثيرات هامة على سلوك الفرد والمنظمة على حد سواء.

وعليه تسعى المنظمة ان يكون للولاء التنظيمي التأثير الواضح والسمة الغالبة في سلوك العاملين باعتباره الطاقة او المحرك الذي يغذي السلوك التنظيمي للفرد، اذ له أهمية في استمرارية المؤسسة

وله أثره الواضح على سير العمل فيها وتحقيقها لأهدافها المرسومة وهو يعمل كوسيلة حماية المنظمة من بعض السلوكيات السلبية ن كان يقلل من ظواهر مثل ترك العمل أو التغيب عنه أو تراجع الأداء وغيرها.

وعليه تمكن أهمية الولاء التنظيمي في النقاط التالية:

- يمثل الولاء التنظيمي حلقة الوصل بين الافراد ومنظمتهم، لاسيما في الأوقات الحرجة التي قد تمر بها المنظمة كان تعجز عن تقديم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الافراد العاملين للعمل وتحقيق اعلى مستوى من الإنجاز، وهو بذلك يعتبر البديل الأمثل للمحفزات التقليدية في أوقات الحاجة.
- لكما زاد الولاء قل معدل دوران العمل، هذا ما اثبتته الكثير من الدراسات مثل: ستيترز (1977)، بورتر (1979)، هارتمان (1984)، بلاوويول (1987)، كما أظهرت نتائج العديد من الدراسات ان للولاء دور فعال في التقليل من نسب التغيب والحد من سلوك التأخر في الالتحاق بمكان العمل، وبالمقابل يعزز الأداء الوظيفي كدراسة: ماودي، ستيترز، ورثر (1979) ودراسة: دراسون، فوكون مي. (1984)

- يعتبر الولاء التنظيمي المؤشر الحقيقي والصادق للتنبؤ ببقاء العالين بمنظمتهم التي يعملون بها، اذ الكثير من الدراسات اعتبرته عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ أو ترك العمل لصالح منظمات أخرى.
- كلما زاد الشعور الافراد بالولاء ساعد ذلك على تقبلهم لأي تغيير يكون في صالح المنظمة وتقدمها ايمانا منهم بان أي ازدهار للمنظمة يعود عليهم بالنفع، كما انه يعد وسيلة فاعلة لخفض مستويات الصراع التنظيمي.
- ضمان استمرار القوى العاملة لمنظمة وخاصة من ذوي المهارات والتخصصات الحاكمة.
- إيجاد الدافع لدى العاملين لبذل مزيد من الجهد والأداء في المنظمة.
- يمكن أن يساعد الولاء التنظيمي إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.
- شعور العاملين بالولاء والانتماء للمنظمة يخفف من عبء الرؤساء في توجيه المرؤوسين.

3. خصائص الولاء التنظيمي :

يمتاز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- ✚ الولاء التنظيمي يدل على الاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة والرغبة الشديدة للبقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه هدفها.
- ✚ يستدل على الولاء التنظيمي من خلال الظواهر التنظيمية كالسلوك وتصرفات الأفراد العاملين في المنظمة والتي تجسد مد ولائهم.
- ✚ يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية. (الدوسري، 2005، صفحة 74)

✚ يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه بحسب حالة القناعة التامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة بل قد يكون نتيجة تأثيرات استراتيجية.

وأورد كل من "السالم" و"وحرشوش" بعض الخصائص للولاء التنظيمي وهي:

- ✓ الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة وانما يستدل عليه من خلال مظاهر وسلوكيات العاملين.
- ✓ الولاء التنظيمي محصلة تفاعل مجموعة من العوامل الإنسانية والتنظيمية والإدارية.

✓ لا يصل الولاء التنظيمي الى درجة الثبات المطلق الا انه ثابت نسبيا بالنظر الى التغيرات التي تحصل في الظواهر الإدارية. (احمد بطاح، 2006. ص 184)

4. مراحل الولاء التنظيمي :

يرى معظم الباحثين والأكاديميين المهتمين بمجال العلوم السلوكية ان هنالك مراحل يكون فيها الموظف ولاءه اتجاه المنظمة التي يعمل فيها، وهي ثلاثة مراحل: مرحلة التجربة تليها مرحلة ثانية والمتمثلة في مرحلة العمل والإنجاز، وفي الأخير نجد المرحلة الثالثة وهي مرحلة الثقة في التنظيم. والتي سنوضحها فيما يلي:

1-4. مرحلة التجربة:

أي قبل الدخول إلى العمل وتمتد هذه المرحلة إلى عام واحد حيث تعتمد على ما يتوفر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة أن الافراد يدخلون المؤسسات وعندهم درجات أو مستويات مختلفة من الاستعداد للولاء التنظيمي ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل الطبيعية والبنية الاجتماعية وما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار ففي هذه المرحلة يهدف العامل إلى تحقيق الامن والحصول على القبول من التنظيم وبذل الجهد للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة. أي ان هذه المرحلة تكون قبل دخول العمل، تعتمد على مكتسبات الفرد واستعداده للتعلم والتأقلم مع بيئة العمل. (Buchanan.1974 بوشنان).

2-4. مرحلة العمل:

تتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدء العمل، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه الزمنية لهذه المرحلة من عامين الى أربعة أعوام، وتظهر خلالها خصائص مميزة لها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز، وظهور قيم الولاء التنظيمي. (موسى اللوزي، 2003. ص 123.124)

أي ان الفرد يكسب في هذه المرحلة الخبرات والقيم التي تؤدي الى ظهور الولاء.

3-4. مرحلة الثقة في التنظيم :

وتبدأ في السنة الخامسة من التحاق الفرد بالتنظيم وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث تتقوى اتجاهات ولاءه التي تكونت في المرحلتين السابقتين وتنتقل من مرحلة التكون إلى مرحلة النضج. وفي هذه المرحلة تكون درجات الولاء مرتفعة مما يؤدي الى استثمار الفرد في المنظمة، وبذل أقصى الجهود لإنجاحها.

5. العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي :

ان عملية تكوين الولاء التنظيمي لدى الأفراد من اشد العمليات تعقيدا لأنها عملية تفاعلية تشترك في حدوثها عدة ابعاد، ولا الابعاد المساهمة في حدوث هذه العملية متعددة تبعا لتعدد الدراسات وتباين المجتمعات التي أجريت بها تلك الدراسات، ظهرت العديد من النماذج التي تبحث في العوامل المسببة في ظهور الولاء.

من أشهر هذه النماذج "ستيرز" الذي وضعه عام 1997 والذي اظهر فيه العوامل المفترضة – كمدخلات- في تكوين الولاء، وما ينتج عنها من سلوكيات – كمخرجات- مصنفا هذه العوامل والسلوكيات في مجموعات وقف خصائص مشتركة لكل مجموعة.

المخرجات	المدخلات
- الرغبة والميل للبقاء في التنظيم - ميل الافراد للتبرع طوعية بالعمل لتحقيق اهداف التنظيم - الميل لبذل جهد لإنجاز أكبر. - انخفاض نسبة دوران العمل	خصائص الشخصية - الحاجة للإنجاز - العمر - التعليم - تحديد الدور
	خصائص العمل
	-الرضا عن العمل - فرصة التفاعل -التحدي في العمل - التغذية الراجعة
	خبرات العمل - أهمية الشخص بالنسبة للتنظيم - طبيعة نوعية خبرات العمل لدى العاملين. - الثقة التنظيمية

الشكل رقم (01): مدخلات ومخرجات الولاء عند ستيرز

من خلال نموذج ستيرز السابق يمكن تصنيف العوامل التي تؤثر في تكوين التنظيمي لدى الفرد الى عوامل متعلقة بالبيئة التنظيمية وعوامل متعلقة بشخصية الفرد ويرى ان الخصائص الشخصية وخصائص العمل وخبرات تتفاعل معا كمدخلات. (السايب، 2010، ص23)

1-5. العوامل التنظيمية:

يشير "احمد بطاح" الى عدة عوامل تنظيمية تؤثر في الولاء التنظيمي وتم تحديدها فيما يلي:

1-1-5. السياسات:

ومن العوامل المساعدة في تكوين الولاء التنظيمي بناء سياسات داخلية تساعد على اشباع حاجات الافراد العاملين داخل التنظيم، حيث يمتلك كل عامل حاجات متداخلة تساعد في تشكيل السلوك التنظيمي، وكلما تحقق هذا الاشباع أدى الى اتباع نمط سلوكي إيجابي يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن وهذا السلوك ناتج عن مساندة التنظيم للفرد في اشباع حاجاته مما يترتب عنه شعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ثم الولاء التنظيمي.

2-1-5. وضوح الأهداف:

أشار العديد من الباحثين مثل "المعاني" و"اللوزي" الى ان قبول اهداف المنظمة وقيمها الأساسية من عوامل رفع الولاء، بالإضافة الى الانخراط في العمل والبقاء فيه وتقويمه تقويماً إيجابياً وهي عوامل تؤدي الى نجاح التنظيم واستمراره. (احمد بطاح، 2006، ص 185)

3-1-5. إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين:

من الحاجات الضرورية التي يسعى العامل الى اشباعها وتحقيقها داخل التنظيم هي اشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجته للأمن والطمأنينة التي لا تشبع العامل هذه الحاجات هي بالنسبة له غير المناسب وبالتالي يسعى للبحث عن غيرها. (مامون عورتاني، 2003، ص 19-20)

4-1-5. إشراك العاملين في التنظيم:

أشارت العديد من الدراسات إلى أن عملية إشراك العاملين في وظيفة التنظيم تسهم في رفع مستوى الولاء التنظيمي لديهم، كما يغيب السلوك الفردي ليصبح سلوك اجتماعي، ويعتبرون أي مشكلة تصادفهم في مشكلتهم جميعاً، وتتولد عن هذه الروح الجماعية قدرة ورغبة في العمل الجماعي مما ينعكس على الأداء الوظيفي.

5-1-5. البيئة التنظيمية وتحسين المناخ التنظيمي:

يشير المناخ التنظيمي الى مجموعة الخصائص الداخلية للبيئة التي تتمتع بنوع من الثبات او الاستقرار التنظيمي النسبي، يفهمها ويدركها العاملون فتنعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكياتهم.

ويعرفه "لتوين" و"سترنجر" على انه مجموعة الخصائص التي بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة من الافراد الذين يعملون في هذه البيئة والتي يكون لها انعكاس او تأثير على دوافعهم وسلوكهم. (قبقوب، 2009، ص163)

6-1-5. تجسيد ثقافة تنظيمية:

يتضمن تجسيد الثقافة المؤسسة داخل التنظيم إيجاد اهداف وقيم تنظيمية مشتركة بين العاملين وتحقيق اشباع احتياجاتهم، ولتعامل مع بعضهم البعض على انهم أعضاء في اسرة واحدة هي المنظمة، ويسعى المسؤول فيها الى إيجاد وترسيخ مقاييس متميزة للأداء من خلال التدريب وتوفير القدر اللازم من الاحترام للموظفين. (مامون عورتاني، بتصرف 2003، ص 19 - 20)

2-5. العوامل الشخصية:

تعتبر العوامل الشخصية من العوامل التي تؤثر في تشكيل درجة الولاء التنظيمي للعامل كالجنس والعمر ومدة العمل المنظمة ونوع المنصب والمستوى التعليمي وغيرها من المتغيرات الديموغرافية.

2-5-1. العمر:

اثبتت نتائج دراسة "مراد احمد الكساني" حول أثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي على الولاء التنظيمي على عينة من معلمي المدارس الحكومية ان هنالك تناسباً طردياً قوياً بين عمر المعلم والولاء التنظيمي لديه، حيث يكون للعامل في بدايات عمره الرغبة في التغيير للحصول على امتيازات أفضل كراتب أعلى ومكانة وظيفية واجتماعية أفضل من غيره بينما لا يكون ذلك عند العمال كبار السن.

2-5-2. مدة خدمة المنظمة:

تشير نتائج دراسة ختام عبد الله غنام على "حول السمات الشخصية للولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس اذ خلصت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء بحسب الخبرة بين المعلمات وقد ارجعت ذلك الى ان المعلمة تضع في حسابها منذ اول اليوم الأول من عملها الإخلاص والولاء لمهنتها. (على غنام، 2005، ص120)

2-5-3. المؤهل العلمي:

يتأثر الولاء التنظيمي للعمال بالمؤهلات العلمية ولكن لم تتفق الدراسات في نوع التأثير فقد اثبتت دراسة العتيبي والسواط (1997) التي هدفت الى التعرف على العوامل المؤثرة على مستوى الولاء التنظيمي على عينة شملت (271) موظفاً وخلصت الى عدم ارتباط المستوى التعليمي بالولاء التنظيمي.

وهو ما وصلت اليه أيضاً دراسة "الكايد" 1999 انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الولاء التنظيمي تعزى للمؤهل العلمي. وهو ما توصلت اليه دراسة الاحمدي 2004 الو وجود علاقة عكسية بين المستوى التعليمي والولاء التنظيمي. (حمدان، بتصرف، 2008، ص51/49)

6. آثار الولاء التنظيمي على الأفراد والمنظمات :

ينجم عن ولاء الأفراد مؤسساتهم عدة آثار تكون في معظمها سلوكيات إيجابية تعود عليهم وعلى مؤسساتهم بالفوائد الكبيرة، وآثار على المستوى الفردي وعلى مستوى المنظمة كالاتي:

1-6. آثار الولاء التنظيمي على المنظمة:

يؤثر الولاء التنظيمي على المتغيرات التنظيمية الآتية:

✓ شعور العاملين بالروح المعنوية: يقصد بالروح المعنوية الاستعداد الوجداني الذي يهيئ العاملين مشاركة زملائهم للأنشطة المختلفة ولذلك تبين الدراسات بأن للولاء التنظيمي دوراً مهماً في رفع الروح المعنوية للأفراد فيجعلهم يحبون عملهم والمؤسسة التي ينتمون إليها ويدفعهم للعمل بتعاون وحماس كبير لتحقيق الأهداف التنظيمية فالمؤسسات التي تهنيء مبدأ المشاركة فتعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وتحفز أداء أعمالهم وبالتالي تتبلور لديه المسؤولية اتجاه العمل وزيادة التزامهم لها. (عبد المحسن بن عبد الله بن علي الغامدي، ص

(56)

✓ الحد من تسرب العاملين: يعتبر تسرب العاملين أو تركهم أعمالهم من الظواهر السلبية التي تهدد حياة المؤسسات وتمنع تقدمها فالأفراد المتمتعون بمهارات وكفاءات عالية من حيث

الأداء والاتصال والمشاركة سيؤثر على ثقة زملائهم بالمؤسسة وبالتالي تدني الإنتاج وأيضا يؤثر على درجة تماسك الجماعة وتكاملها. (باشوش نيسة، ص 67)

✓ ارتفاع نسبة الإنتاجية: الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الولاء في بيئات عملهم يمتازون بالأداء الوظيفي الجيد وقد أكدت الدراسة التي قام بها "يزبرج" على وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وارتفاع مستوى الأداء، كما أشارت النتائج إلى ارتفاع مستوى الابتكارية والإسهام التلقائي في حل المشكلات. (باشوش نيسة، مرجع سبق ذكره، ص 67)

✓ اتخاذ القرار الصحيح: هناك من أشار إلى أن قوى الولاء تساهم في اتخاذ القرار الصحيح للمنظمة والذي يخدم مصالحها ويحقق أهدافها بدال من إعاقته، ويؤدي الولاء إلى تحفيز الموظفين حتى عندما لا يتوقعون مكافآت كما أن شعور العاملين بالولاء التنظيمي يساعدهم على تقبل أي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة من أجل تقدمها وازدهارها وذلك إيمانهم بأن ازدهار المنظمة يعود عليهم. (باشوش نيسة، مرجع سبق ذكره، ص 67)

✓ سهولة استقطاب الكفاءات للمنظمة: المنظمة التي يتصف أفرادها بالولاء المرتفع تصبح حلم جميع الأفراد الذين سيحاولون الانضمام إليها هذا بدوره يسهل على المنظمة اختيار مجندين جدد ذوي مهارة عالية. (باشوش نيسة، مرجع سبق ذكره، ص 67)

✓ خفض نسبة الغياب: الولاء التنظيمي له أثر مباشر على هذا المتغير كون أن الولاء يجعل العامل أكثر حبا لعمله وبهذا يواظب بل العكس رغم ظروفه يأتي للعمل وينجز مهامه بإتقان وتфан لأنه حريص على المؤسسة التي يعمل فيها. (باشوش نيسة، مرجع سبق ذكره، ص 68.)

✓ سهولة الاستجابة للتغيير: كلما زاد شعور الأفراد بالولاء كلما ساعدهم ذلك على تقبل فكرة التغيير من خلال ارتباطهم العاطفي بالمنظمة ويساعد الولاء الإدارة على تذويب فكرة التغيير وزرعها في أذهان الأفراد بسهولة ويؤدي الولاء دون الوقوع في مقاومة التغيير الذي له انعكاسات تنظيمية سلبية. (عبد المحسن بن عبد الله بن علي الغامدي، مرجع سبق ذكره، ص 52)

2-6. اثار الولاء التنظيمي على العامل:

تمثل مجمل النتائج والآثار التي تنعكس على الفرد ومختلف سلوكياته من جراء الولاء التنظيمي والتي يمكن إدراكها ضمن مساره المهني وخارج نطاق العمل ما يلي:

✓ الرضا الوظيفي: الولاء التنظيمي يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة كما يجعله يستمتع عند أدائه لعمله، الأمر الذي ينعكس على رضاه الوظيفي وهذا يجعله يتبنى أهداف المنظمة ويعتبرها أهدافه وبالتالي يعمل جاهدا لتحقيق هذه الأهداف، وقد اعتبر الرضا الوظيفي عاملا هاما في تطور الولاء التنظيمي وفي مراحل أولى من التوظيف. (محمد الصيرفي، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009، ص 319)

✓ السلوك الإبداعي: يرى الكثير من الباحثين أن الأفراد الذين يتصفون بدرجة عالية من الولاء لتنظيماتهم التي يعملون فيها يمتازون بإنجاز متميز ويرون أن الفرد ذو الولاء التنظيمي العالي يكون أكثر حماسا للعمل وأكثر التزاما بأهداف التنظيم ويسعى تلقائيا للإنجاز المبدع الذي يزيد من إنتاجيته وأدائه وتشير الدراسات إلى أن الولاء التنظيمي يعتبر من أهم المقومات التي

يرتكز عليها الإبداع.(محمد الصيرفي، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009 ص 320)

✓ تحقق الأداء المتميز: يشير (Birnbbaum & Somers 1998) إلى أن الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الولاء التنظيمي في بيئة عملهم يتميزون بأدائهم الوظيفي الجيد ويتفق هذا مع ما قدمه (al et Hendry 1997) حيث تشير دراستهم إلى أنه من الضروري على الإدارة القيام بتعزيز قيم الولاء التنظيمي لدى الأفراد وتشجيعهم للحصول على إنتاجية وأداء أعلى.

✓ التقدم المهني: الموظف ذو الولاء يكون مجدا في عمله وبالتالي يكون أسرع ترقيا وتقدما في المراتب الوظيفية، كما يجعل الفرد أكثر إخلاصا واجتهادا في تحقيق أهداف المنظمة التي يعتبرها أهدافه، كذلك الولاء التنظيمي المرتفع يجعل الفرد أن من مصلحته النهوض بالمنظمة لثقلته أن المنظمة ستكافئه على ولائه وإخلاصه.

✓ احترام الأخلاقيات المهنية والالتزام بها: تحرص المنظمات الناجحة على وجود أخلاقيات إيجابية تحكم مختلف التعاملات داخل المنظمة سواء بين العامل والمنظمة أو بين العاملين أنفسهم فكلما شعر العامل بالولاء تنظيمي مرتفع تجاه منظمته كلما كان أقرب للالتزام بهذه الأخلاقيات.

حياة الموظف الخاصة: تنعكس آثار الولاء التنظيمي على حياة الأفراد العاملين الخاصة خارج إطار العمل حيث يتميز الفرد ذو الولاء المرتفع بدرجات عالية من السعادة والراحة والرضا خارج العمل، إضافة إلى ارتفاع قوة علاقاته العائلية.(محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره. 321)

خلاصة الفصل:

إن موضوع الولاء التنظيمي من الموضوعات المهمة في حقل الإدارة، لذلك حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين في مجال السلوك التنظيمي، كونه يؤثر في مستقبل المنظمة والفرد العامل ولهذا نعتبره سلوك مرغوبا فيه من طرف الموظف وقائد المنظمة، مادام يعكس الغرض الذي يطمح له كل الطرفين وهو الفعالية في الإنتاج والكفاءة في العمل، فالمنظمات لا تسعى لكسب ولاء عمالها اعتباطا وإنما لمعرفتها الأكيدة أن هذا الشعور الذي ستخلقه لديه سيعود عليها إيجابيا من حيث الأداء وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية على مستواها.

الفصل الثالث

سلوك المواطنة التنظيمية

الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

- تمهيد

1. مفهوم المواطنة
 2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
 3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
 4. محددات سلوك المواطنة التنظيمية
 5. ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد المواطنة التنظيمية من أبرز المفاهيم الحديثة في مجال السلوك التنظيمي، والتي ظهرت اول الامر مع أفكار برنارد (branard) اذ أطلق عليها مصطلح الجهد التعاوني، أي ذلك السلوك الذي يظهره الافراد اتجاه بعضهم البعض وهو الامر الذي لا يمكن الاستغناء عليه ولا يتم تجاهله في كل تنظيم اداري انساني.

ويضيف "برنارد" ان تطور أداء المنظمة لا يتحقق الا من خلال عاملين حاسمين هما الجهد التعاوني الذي يظهره العمال اتجاه بعضهم البعض - تطوعا - ومتطلبات الدور الرسمي الذي هم مطالبون بأدائه - اجبارا - لأنه على أساسه يتقاضون رواتبهم.

ثم توالى الدراسات البحثية حول هذا الموضوع، أضاف " كاتز (katz) "ان اعتماد أي منظمة وبصفة مطلقة على الأنظمة واللوائح الرسمية يجعل منها تنظيما اجتماعيا هشا. ثم قدم العالم "اورغان (organ) "في نهاية سبعينيات القرن الماضي تعريفا أكثر ضبط لهذا المفهوم بل وحدد ابعاده واخرجه في الشكل الذي صار عليه. وقد أضحت المواطنة التنظيمية تفرض نفسها عند معالجة أي بعد من ابعاد تنمية الموارد البشرية، وأصبح يعول عليها كثيرا في الارتقاء بمستويات الأداء في المنظمات الحديثة والمعاصرة من جهة، وعلى مستوى الموظفين على حد سواء من جهة ثانية.

ونسلط الضوء في هذا الفصل على ماهية المواطنة التنظيمية وأهميتها ومحدداتها والاثار التنظيمية المترتبة عنها.

1. مفهوم المواطنة :

ان مفهوم المواطنة من المفاهيم الحديثة التي يدور حولها جدلا كبيرا، لذا يصعب ان نجد لها تعريفا محدد، وبالتالي يختلف مفهوم المواطنة تبعا للزاوية التي نتناولها منها، وتبعا لتخصص الباحث.

1-1. مفهوم المواطنة لغة:

منسوب الى الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الانسان، والجمع اوطان، ويقال وطن بالمكان واطن به أي اقام، واطنه اتخذه وطنا، واطن فلان ارض كذا أي اتخذها محلا ومسكنا يقيم فيه.(ابن منظور، 1994، باب الوطن)

2-1. مفهوم المواطنة اصطلاحا:

والمواطنة هي " انتماء الشخص إلى بقعة جغرافية معينة يتمتع بحقوق ويؤدي واجبات تنظم هذه العلاقة عن طريق القوانين الصادرة عن نظام الحكم القائم في هذه الدولة"(حنان مراد، بسكرة، 2017 ص 19)

إذن المواطنة هي تلك العلاقة التي تثبت انتماء الانسان إلى دولة ما وما يرافقها من حالة شعورية بالانتماء يترتب عليها الالتزام بالواجبات والحقوق التي تستند إلى قوانين ونظم عادلة تحكم العلاقة وتضمن التشاركية للمواطن.

2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة نسبيا في الفكر الإداري. ويلقى هذا المفهوم اهتماما ملحوظا من قبل الباحثين والإداريين لعلاقته الوثيقة بأهم عنصر في المنظمة وهم الموظفون.

تعريف الجاويش: هو ذلك السلوك الذي ينتهجه الموظف طوعية برضا نفسه غير مكره ودون توقع مقابل مادي في مقر عمله.

تعريف العماري :

التصرفات الإيجابية الزائدة، عما هو موصوف رسميا في المنظمة، والتي تمتاز بالطبيعة الاختيارية لا الطبيعة الاكراهية، وغير خاضعة للمكافأة مباشرة وصراحة في نظام الحوافز الإدارية للمنظمة، وذات الأهمية الكبيرة لفعالية المنظمة، لنجاحها واستمرار أدائه.(العامري، 2002، ص23)

تعريف (اورغان، 1990)organ سلوك المواطنة التنظيمية: هو " السلوك التطوعي الاختياري

الذي ال يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف الى تعزيز اداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

3. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

إن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تنبع من كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين في الأقسام والإدارات المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة، ويرى الباحثون في مجال المواطنة لتنظيمية أن لها أهمية كبيرة في الأداء الكلي للمؤسسة. (العامري، ب تصرف 2002، ص46)

يعد 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 تنبع من سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى إمكانية تحقيق المؤسسة لأهدافها.

- يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة.
- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تخفيض حاجة المنظمة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة.
- المحافظة على وحدة تماسك المنظمة.
- الاستفادة من الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- يساهم في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات.(قويدر بورقبة، رحمة مجدة حصباية، مجلة: سوسيولوجيا 2013 ص13)

إن شعور الافراد بالانتماء والولاء للمنظمة وقيمها، يساهم في خفض معدلات دوران العمل والتسرب خاصة باتجاه المنظمات المنافسة.

أي أن سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية على مستويات الأداء الفردي والتنظيمي.

4. محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

نظرا لأهمية سلوك المواطنة التنظيمية في حياة المنظمات وبحثا عن أهم أسباب وجود أو عدم وجود هذا السلوك تطرق الكثير من الباحثين لدراسة هذه الظاهرة قصد إيجاد تفسير علمي لها باعتبار هذا السلوك تطوعي يرتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة مع مجموعة من المحددات الشخصية والتنظيمية ويمكن تلخيص بعض المحددات فيما يلي:

4-1. المحددات التنظيمية :

الرضا الوظيفي: يعد مفهوم الرضا من المفاهيم الإدارية التي تم بحثها من مجموعة من المتغيرات التنظيمية، ويقصد به اجمالا الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تغيير الفرد لعمله سواء ما يتغير من المزايا التي يحصل عليها او نمط الاشراف والقيادة او زملاء العمل ... الخ واسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على ان هنالك علاقة معنوية إيجابية وتوضح ان الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.(العامري، 2003، ص73)

القيادة الإدارية:

تعتبر القيادة الإدارية من أهم العوامل ذات التأثير الكبير في البيئة التنظيمية، وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ وثقافة المنظمة التي تؤثر بدورها تأثيراً بالغاً في سلوكيات العاملين في مختلف المستويات الإدارية. ومما لا شك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتبعه القائد ينعكس بشكل مباشر على قيم وأفعال، وسلوك المرؤوسين، الذين يستلهمون توجيهه والارشاد منه. (محمد ياسين حسون 2012 ص 17)

العدالة التنظيمية :

يتكون مفهوم المواطنة التنظيمية من ثلاث ابعاد " العدالة التوزيعية، " العدالة الإجرائية "، "عدالة التعاملات " ويعني مفهوم العدالة عموماً مدى إحساس وشعور الموظف بالعدالة التنظيمية وكشفت العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ناتج عن إحساس الموظف بالمساواة والانصاف الذي يشعرهم بالمسؤولية اتجاه منظماتهم وبالتالي الانخراط في الكثير من الاعمال التطوعية. (الخميس بتصرف، 2001، ص 24)

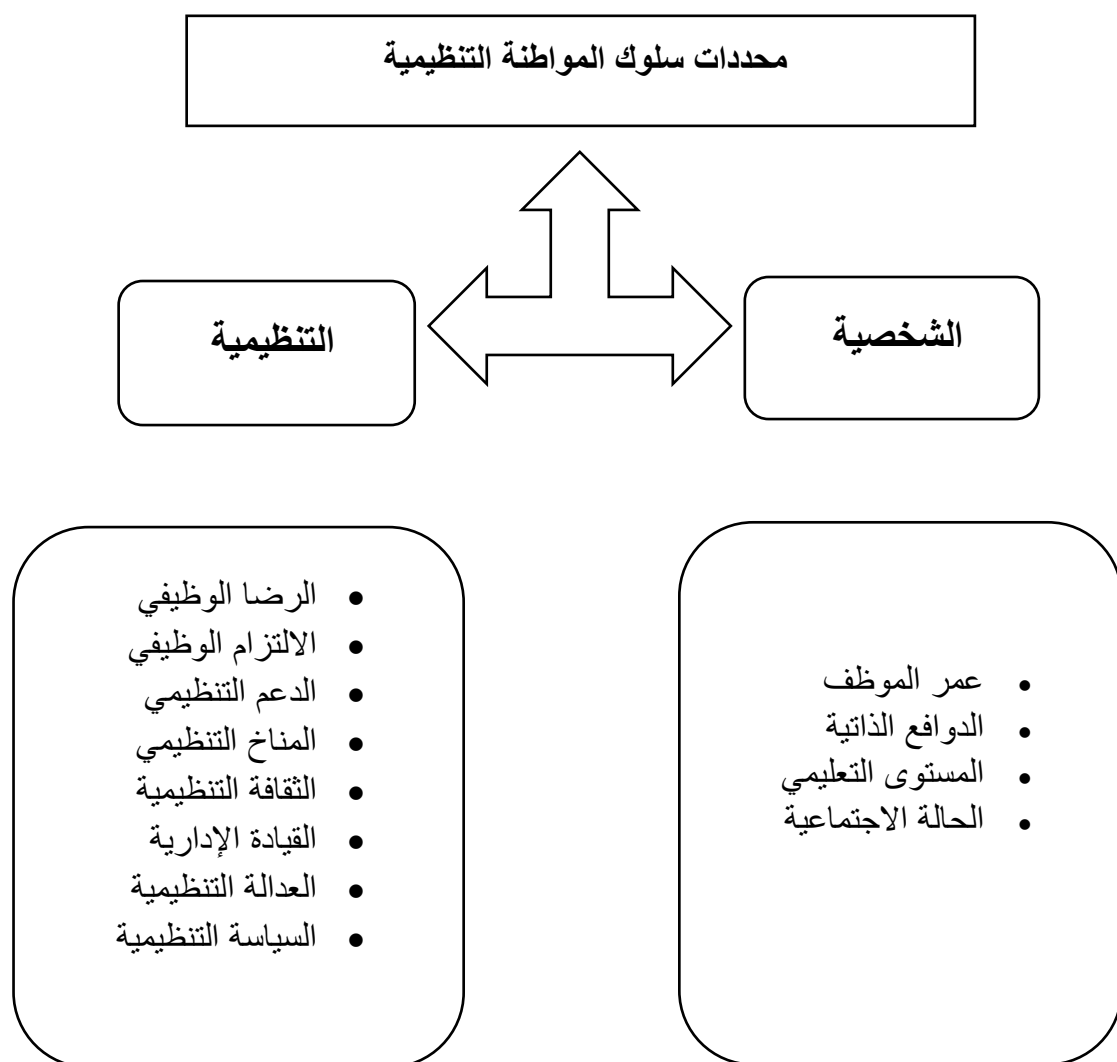
2-4. المحددات الشخصية:

عمر الموظف:

توضح العديد من البحوث في المجال السلوكي ان لعمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فقد اتضح ان الموظفين صغار السن تقريباً يظهرون سلوكاً تطوعياً أكثر من كبار السن، فعمر الموظف يحدد نظرته للعمل، وعليه فأنا نجد ان الموظفين كبار السن هم بحاجة اقل للإنجاز وتحقيق الذات والانتماء الاجتماعي وبناء العلاقات الإنسانية الامر الذي يؤثر على اتجاهاتهم نحو انفسهم ونحو العمل ونحو زملائهم ومن هذا المنطلق يمكننا القول ان العوامل الشخصية المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية تختلف باختلاف اعمار الموظفين. (العامري، بتصرف، 2003 ص 79)

الدوافع الذاتية:

ويقصد بها الدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك القوة الكاملة والعمليات النفسية المحددة للسلوك الإنساني عموماً، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية، حيث تقوم عملية الحفز هنا على أساس العمل نفسه، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بانخراط في الاعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته، ويمكن القول ان الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من غير الى الممارسات التطوعية وذلك لأنها تساهم في اشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الإنجاز وتحقيق الذات. (العامري، بتصرف 2003 ص 77)



الشكل رقم (02) يمثل محددات سلوك المواطنة التنظيمية

5. آثار سلوك المواطنة التنظيمية:

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

أولاً : أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي

- ❖ يعزز سلوك المواطنة التنظيمية الأداء التنظيمي من خلال زيادة قدرة المؤسسة على استقطاب الموارد البشرية المتميزة والقادرة على العطاء أكثر مما يطلبه الدور.
- ❖ تقوية رابطة الزمالة لتعزيز الإنتاجية الإدارية كتطوع العاملين في المؤسسة، تقديم اقتراحات لتحسين الوحدة الإدارية وتجنب خلق المشاكل لزملاء العمل.
- ❖ من خلال تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على توفير موارد المؤسسة والمحافظة على الموارد عن طريق حرص التكليف، الخدمات والمصروفات التشغيلية لتوفير أسس البقاء في البيئة التي تنسم بالتعقيد. (ناظم جواد الزبيدي، 58، 2007)

ثانياً : أثر سلوك المواطنة التنظيمية على المناخ التنظيمي

- ❖ أن إحدى الطرق التي تسهم من خلالها سلوكيات المواطنة التنظيمية في بناء وتشكيل مناخ تنظيمي وهو إيجاد رأس المال الاجتماعي، الذي يولد شعور الالتزام المتبادل والثقة بين العاملين. (ناظم جواد الزبيدي، 58، 2007)

ثالثاً : أثر سلوك المواطنة التنظيمية على جودة وكمية العمل المنجز

- ❖ قام (Podsakoff & al) بدراسة ميدانية سنة 1997 توصلوا فيها إلى أن هناك علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من جودة وكمية من الأسباب تشرح هذه العلاقة الإيجابية العمل المنجز. وفي تفسيرهم لهذه النتيجة وجدوا أن هناك عددا منها: أن سلوك المواطنة يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على النشاطات الأساسية ويوجهها بشكل أكبر إلى الأهداف الإنتاجية، كما يعزز هذا السلوك من إنتاجية المديرين والعاملين على حد سواء، وتنسيق النشاطات بين أعضاء الفريق وجماعات العمل. (ناظم جواد الزبيدي، 58، 2007)

رابعاً : أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الميزة التنافسية.

- ❖ إن سلوك المواطنة التنظيمية يسهم بشكل واضح في الميزة التنافسية في المؤسسة كونه بعد من الموجودات المهمة للمؤسسة والتي يمكن لها أن تزيد من قدرتها التنافسية من خلاله، وذلك على اعتبار أن الآخرين يستطيعون شراء الموجودات المادية، ولكن الموجودات التي يتعذر شراؤها هي التفاني في العمل الإخلاص والولاء وهذا يعد أمرا صعبا للمؤسسات المنافسة في قدرتها على تقليد المؤسسة نفسها. (ناظم جواد الزبيدي، 58، 2007)

خامساً : أثر سلوك المواطنة التنظيمية على قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية

❖ حيث يساهم استعداد ورغبة الأفراد لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر، فضلاً عن تقديم مقترحات وحلول للمشاكل التي قد تواجه المنظمة وكذلك عدم تهريبهم من تولي مسؤوليات إضافية بكل روح رياضية على سرعة استجابة المنظمة للمتغيرات البيئية، وبذلك تزداد الحصة السوقية مما يوفر للمنظمة موارد كثيرة كانت ستتحملها في حالة تعيين أفراد آخرين للقيام ببعض الأعمال التي يقوم بها الفرد تطوعياً. كما تعمل المواطنة التنظيمية على توفير المرونة التي تحتاجها المنظمة لتسيير شؤنها حيث أن المنظمة التي تفقد نفسها بحدود الأدوار الرئيسية تنسم بعدم المرونة وعدم القدرة على مواجهة الظروف المتغيرة. (ناظم جواد الزبيدي، 58، 2007)

6. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

على الرغم من تزايد البحوث والدراسات الأكاديمية حول سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أنهم اختلفوا في تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، فهناك من يرى أن له بعدين أساسيين، وهناك من يرى أنه يتضمن خمسة أبعاد أساسية، كما حددها Organ (1988) وهي تتمثل في:

1-6. الإيثار:

وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، ومساعدة وتوجيه العاملين الجدد وشرح لهم كيف يتم تأدية مهام معينة، مساعدة الموظفين المتغيبين عن العمل لإنجاز مهامهم المتراكمة. (اليوسفي، نعساني، بتصرف، 2006، ص05)

2-6. اللباقة واللفظ والمجاملة:

وتسمى أيضاً الكياسة وتعني مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلال لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل مع الموظفين. (اليوسفي، نعساني، بتصرف، 2006، ص05)

3-6. وعي الضمير:

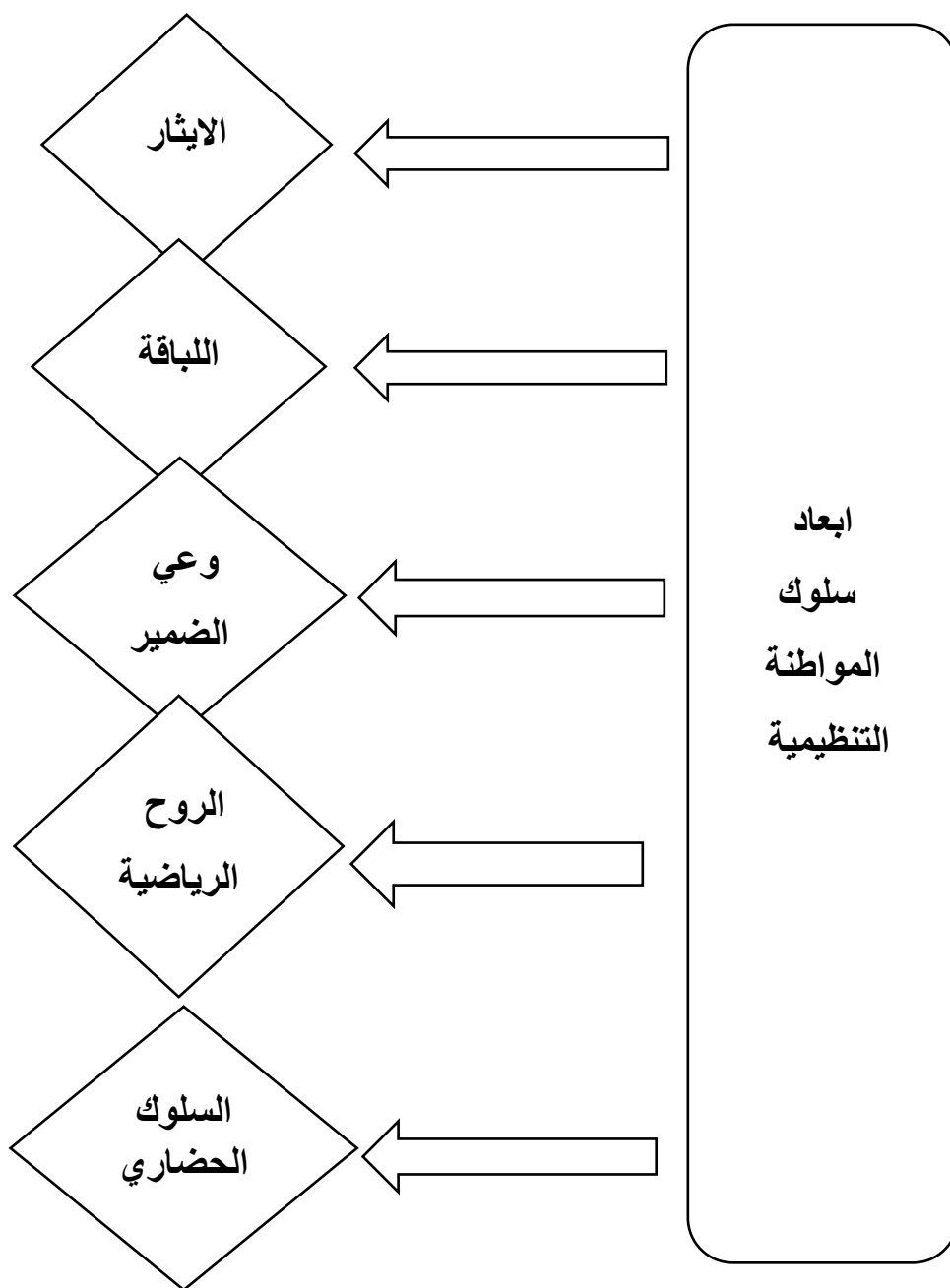
وهو الضمير الحي الذي يتصرف وفق لما يمليه الضمير، وكذا الإخلاص للمثاليات التي يضعها الفرد كمعيار محدد لسلوكياته، فيتجه إلى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد على مستوى المعروف، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يفوق متطلبات وظيفته في مجال الحضور واحترام القواعد واللوائح التنظيمية، العمل بجدية... الخ.

4-6. الروح الرياضية:

وهي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تذمر أو رفض أو ما شبه ذلك، أي تسامح والصبر على المضايقات والازعاج في الحياة الوظيفية دون تذمر والشعور بالظلم.

5-6. السلوك الحضاري:

وهي المشاركة البناءة والمسؤولة في إدارة المنظمة، والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها وتأدية العمل في صورة تحافظ وتنمي سمعة المنظمة. (هناء الرقد، بتصرف، 2012 ص74)



الشكل رقم (02) يمثل ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية

خلاصة الفصل:

إن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري يقوم به الفرد طوعية بإرادته واختياره اتجاه بيئة عمله، كما أنه ال يخضع لنظام المكافآت والحوافز وال يدخل ضمن متطلبات الدور الرسمي للوظيفة، وهو سلوك تتفاعل في تشكيلته العديد من الظروف البيئية والعوامل الشخصية، ويعود بالنفع والفائدة على المؤسسة والآثار الإيجابية ويساهم في تحقيق الإنتاجية وزيادة الفعالية التنظيمية.

الجانِب التَطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1. منهج الدراسة
2. حدود الدراسة
3. مجتمع وعينة الدراسة
4. الدراسة الاستطلاعية
5. الخصائص السيكومترية
6. الدراسة الأساسية
7. الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تستلزم البحوث الميدانية إتباع إجراءات منهجية متفق عليها والتي تعد السبيل الذي ينتهجه الباحث لتحقيق الأهداف البحثية التي تم تسطيرها والمتعلقة بمتغيرات الدراسة، والتي تتحدد على ضوءها آليات المعالجة المنهجية لموضوع الدراسة بكافة مراحلها المختلفة، وهذا بإعطاء نظرة تكاملية عن مجريات الدراسة الميدانية سعياً منه لفك رموز الإشكالية المطروحة، فسيتم من خلال هذا الفصل اعطاء الهيكل العام للمعالجة المنهجية لموضوع الدراسة من خلال توضيح النقاط التالية: المنهج المستخدم والتقنيات المساعدة له، مجالات الدراسة، الدراسة الاستطلاعية عرض خصائص مجتمع الدراسة والعينة ومبررات اختيارها، حجمها وكذا خصائص أفرادها، الأدوات التي تم الاستعانة بها لجمع البيانات الميدانية وإجراءات تطبيقها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي تم اعتمادها لاختبار فرضيات البحث.

1. منهج الدراسة :

يمثل المنهج: «الطريقة المنظمة لاكتشاف الحقائق وأثرها، والعلاقات التي تتصل بها وتفسرها، والقوانين التي تحكمها» (عمار بوحوش، 1985، ص19) وباعتبار المنهج من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الباحث ويوظفها في دراسته بغية الوصول إلى حقائق علمية لذلك إرتأينا أن نستخدم المنهج الوصفي التحليلي. يعرف المنهج الوصفي بأنه: "يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج لتعميمها، يتم ذلك وفقا خطة بحثية معينة وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها" (سرحان، 2019، ص 46)

2. حدود الدراسة:

هدفت الدراسة الى التعرف على علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، ومنه تظهر الحدود التالية:

1-2. الحدود البشرية:

شملت الدراسة على عينة من عم المؤسسة سونلغاز ببلدية الأغواط تحديدا بمقاطعة الأغواط بمقر المديرية.

2-2. الحدود الزمنية:

أجريت الدراسة خلال الموسم الدراسي (2024/2023) من بداية شهر جانفي الى غاية شهر ماي 2024

3-2. الحدود المكانية:

أجريت الدراسة الميدانية بمؤسسة سونلغاز بالأغواط.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كل مجتمع الدراسة الأصلي. (زرواتي، مرجع سابق، ص181).

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) بمديرية الأغواط والبالغ عددهم 180 عامل حسب رئيس قسم الموارد البشرية ومسؤول مصلحة التكوين. والعينة هي تقنية تسهل عملية البحث والدراسة لأن إجراء البحث على كامل المجتمع يكون صعب ويكاد يستحيل، واختيار العينة يقدم نتائج أقرب للواقع وأكثر قابلية للتعميم وأيضا العينة توفر الجهد العضلي وتوفير الوقت والتكلفة المالية خاصة في المجتمعات الكبيرة والمتباعدة جغرافيا، "يستخدم أسلوب البحث بالعينة عندما لا يمكن للباحث القيام بأسلوب المسح الاجتماعي الكامل" وهي أنواع ولا يمكن تفضيل طريقة على أخرى لأن الباحث يختار التي تخدم بحثه وما يخدم بحثنا هو العينة العشوائية البسيطة وهي التي يتم انتقاء لأفرادها بشكل عشوائي على شكل طبقات غير احتماليا من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكن تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة وأيضا هي العينة التي يعتقد الباحث أنها ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا. حيث تكونت عينة الدراسة البالغ عددهم (40).

4. الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة من خطوات البحث العلمي، حيث يتمكن الباحث من خلالها أخذ صورة عن الظروف الميدانية لدراسة الأساسية، وعادة ما تأتي انطلاقاً من الأهداف التي يحددها-مسبقاً-الباحث، وعليه يمكن تلخيص الأهداف المتوخاة من الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

1.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية :

تسعى الدراسة الاستطلاعية الى تحقيق مجموعة من الأهداف، نذكر منها :

- ✓ اطلاع على ظروف الدراسة الأساسية حتى يمكن التعامل مع العراقيل التي يمكن مواجهتها.
- ✓ معرفة مدى صلاحية أداة جمع البيانات، وذلك من حيث وضوح بنودها وتعليماتها ومدى قدرتها على قياس ما يراد قياسه مع المتغيرات.
- ✓ جمع المعطيات الخاصة لمجتمع الدراسة.
- ✓ قياس الخصائص السيكومترية للأداة.

5. الخصائص السكومترية لأداة الدراسة:

5-1. الصدق التمييزي:

يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحية القياس والاختبار الصادق هو الاختبار الذي يقيس ما وضع لقياسه، وقد تم حساب صدق الولاء التنظيمي بطريقة الصدق التمييزي، حيث كان عدد الأفراد في كل منها 7 بعد ذلك تم حساب الإحصائي (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين وهو متاح على النظام الإحصائي (spss) والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (01): يوضح نتائج اختبار (ت) للمقارنة الطرفية بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في متغيري الدراسة:

المتغير المقياس	مجموعة المقارنة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدالة
الولاء التنظيمي	المجموعة الدنيا	7	28.28	1.38	12	7.500	0.000
	المجموعة العليا	7	34.71	1.79			
المواطنة التنظيمية	المجموعة الدنيا	7	41.57	2.50	12	6.476	0.000
	المجموعة العليا	7	48.28	1.11			

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة ت لصدق مقارنة الطرفين في الولاء التنظيمي قدرت ب 7.500 وفي سلوك المواطنة التنظيمية 6.476 عند مستوى دلالة يساوي 0.000 أي أقل من 0.05 وهذا يعني أن الصدق دال احصائياً وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج.

2-5. معامل الثبات لأداة الدراسة:
الجدول رقم (02) : معامل ثبات المقياس.

الرقم	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
01	الولاء التنظيمي	14	0.716
02	سلوك المواطنة التنظيمية	17	0.834

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في جدول أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ مرتفع حيث قدرت ب 0.71 بالنسبة لمتغير الولاء التنظيمي و0.83 بالنسبة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية وبذلك نكون قد تأكدنا من ثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج.

6. الدراسة الأساسية

1.6. أداة الدراسة:

➤ الاستبيان:

هي عموماً: «نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف» (رشيد زرواتي، 2004، ص104) وفي بحثنا هذا اخترنا أداة الاستبيان وهذا راجع لطبيعة الموضوع فهي الأداة المناسبة التي تخدم بحثنا إذ أننا نطرح مجموعة من الأسئلة ونوزعها على العمال (العينة) مع التأكيد أن البيانات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لغرض علمي وبحثي. وبعد قراءة مختلف الأدبيات من الكتب، الدراسات العلمية، والرسائل الجامعية، والبحوث في مجال الدراسة الحالية، ومن ثم الاطلاع على عدد من الاستبيانات في هذا المجال، والاستفادة من ملاحظات واء الأساتذة المحكمين والذي بلغ عددهم 03 أساتذة (ملحق01) وقد قدمت الصورة الأولية للاستبيان (ملحق02) حيث تمت الموافقة عليها جميعاً مع بعض الاقتراحات والملاحظات قمنا بتحرير استبيان موجه لأفراد العينة (الملحق03).

2.6. خصائص عينة الدراسة الأساسية :

الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	24	60,0
أنثى	16	40,0
المجموع	40	%100,0

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عدد العمال الذكور قدر ب 24 عامل بنسبة 60% وبينما قدر عدد الإناث ب 16 عامل بنسبة 40%.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
27,5	11	الثانوي
72,5	29	الجامعي
%100,0	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عدد العمال ذوي المستوى الجامعي قدروا ب 29 عامل بنسبة 72.5% والثانوي قدروا ب 11 عامل بنسبة 27.5%.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية:

النسبة	التكرار	الأقدمية
12,5	5	أقل من 5 سنوات
37,5	15	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
50,0	20	10 سنوات فما فوق
%100,0	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عدد العمال الذين لديهم أقدمية من 10 سنوات فما فوق قدروا ب 20 عامل بنسبة 50% لتليها فئة العمال ما بين 5 سنوات إلى 10 سنوات وقدروا ب 15 عامل بنسبة 37.5% وتليها في الأخير فئة العمال أقل من 5 سنوات أقدمية ب 5 عمال بنسبة 12.5% من إجمالي أفراد العينة.

7. أساليب المعالجة الإحصائية:

لأجل استخراج النتائج أدخلت إجابات أفراد العينة إلى الحاسوب وعولجت بواسطة الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS المستخدمة في العلوم الاجتماعية، وقد استخدمت مجموعة من العمليات والقوانين الإحصائية مثل النسب المئوية وغير ذلك مما يفي بأغراض الإجابة عن سؤال البحث واختبار فرضياته.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات.
- ✓ المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- ✓ اختبار ألفا كرونباخ.
- ✓ معامل ارتباط بيرسون.
- ✓ -اختبار ت لعينتين مستقلتين
- ✓ -معامل التباين أنوفا.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم ضبط المنهج وحدود الدراسة والتعرف على عينة وأداة الدراسة والتحقق من صدق وثبات وذلك باستخدام الخصائص السيكمومترية، وتحديد أهم الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير
ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضيات

- 1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
- 6- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
- 7- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
- 8- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة
- 9- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية التاسعة

ثانياً الاستنتاج العام

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من دراسة استطلاعية ومنهج وأداة الدراسة إلى الخصائص السيكمترية للاستبيان وخصائص العينة، سنقوم في هذا الفصل بعرض نتائج الدراسة.

أولاً. عرض نتائج وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (06): يوضح العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من أفراد عينة الدراسة.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R بيرسون	قيمة sig	القرار
الولاء التنظيمي	31.50	3.02	0.119	0.465	غير دالة عند $0.05 \leq \alpha$
المواطنة التنظيمية	45.20	3.27			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "R" بيرسون بلغت (0.119) عند مستوى الدلالة (0.465) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية التي تقول بوجود العلاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز الأغواط.

تفسير ومناقشة الفرضية الأولى:

التي نصت على أنه : توجد علاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وهو فرض لم يتحقق، إذ اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة شلابي وليد (2016/2015) بعنوان: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي إدارة المحلية بولاية مسيلة ودراسة النايلى خدوج (2016/2015) بجامعة قاصدي مرباح بعنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية تماسين بولاية تقرت.

ويرجع هذا الاختلاف لعدة أسباب منها اختلاف بيئة والحدود المكانية والزمانية للدراسة، يمكن تفسير عدم وجود علاقة طردية موجبة بينهما على أنه لا يمكن القول بأن الولاء التنظيمي يؤدي بالضرورة إلى المواطنة التنظيمية في الواقع، قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على مستوى الولاء التنظيمي، مثل البيئة العملية، والتحفيز، والقدرة على التكيف مع التحديات الجديدة، والثقافة المؤسسية.

2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم (07): يوضح مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة

حساب المتوسط الفرضي: (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2

$$28 = (3 \times 14) + (1 \times 14)$$

المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الولاء التنظيمي	28	40	31.50	3.02	39	7.306	0,000

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة $t = 7.306$ وهي دالة إحصائية؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha = 0.05$) وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 31.50 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 28، ومنه نستطيع القول أن مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة مرتفع، ومنه عدم تحقق الفرضية الأولى التي تقول بأن مستوى الولاء التنظيمي متوسط.

تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

التي تنص على أن: مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط متوسط، وهو فرض لم يتحقق إذ أظهرت النتائج أن مستوى الولاء جاء مرتفع. اتفقت دراستنا مع دراسة شلابي وليد (2016/2015) واختلفت دراستنا مع دراسة خليفة نعيمة (2014/2013) بجامعة الأغواط عمار ثليجي، بعنوان: واقع الولاء التنظيمي لدى أساتذة جامعة عمار ثليجي، حيث توصلت إلى أن المستوى العام للولاء التنظيمي متوسط لدى أساتذة جامعة عمار ثليجي.

وقد يكون هنالك تأثير عوامل أخرى غير سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الولاء التنظيمي مثل نمط القيادة، مناخ تنظيمي.

3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (08): يوضح مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة

حساب المتوسط الفرضي: (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2

$$34 = (3 \times 17) + (1 \times 17)$$

المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	34	40	45.20	3.27	39	21.626	0,000

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

يُتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة $t = 21.626$ وهي دالة إحصائية ؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 45.20 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 34 ، ومنه نستطيع القول أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة مرتفع، ومنه عدم تحقق الفرضية الأولى التي تقول بأن سلوك المواطنة التنظيمية متوسط.

تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:

والتي تنص على أن: مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط متوسط، وهو فرض لم يتحقق من نتائج الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع.

حيث اتفقت نتائج دراستنا معا دراسة كل من دراسة شلابي وليد (2016/2015) بعنوان: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي إدارة المحلية بولاية مسيلة، ودراسة حمزة معمر (2014/2013) بجامعة ورقلة بعنوان: إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي. واختلفت دراستنا مع دراسة ثامر محمد محارمة (2008) بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية إذ توصلت النتائج الى وجود مستوى متوسط في سلوك المواطنة التنظيمية.

ونستنتج من هذا انه هناك عوامل أخرى تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية بشكل أكبر من العوامل التي تؤثر في الولاء التنظيمي. على سبيل المثال، قد تكون هناك عوامل ثقافية أو تنظيمية تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية دون أن تنعكس بنفس القدر على مستوى الولاء التنظيمي.

4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

الجدول رقم (09): يوضح الفروق في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الجنس

المتغير المقياس	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية ddf	قيمة ت	قيمة sig	القرار
الولاء التنظيمي	ذكور	24	31.83	3.27	38	0.849	0.401	غير دال عند 0.05
	إناث	16	31.00	2.63				

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (0.849) عند مستوى الدلالة (0.401) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس."

تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

والتي تنص على انه : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، وهو فرض لم يتحقق حيث انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز تعزى إلى متغير الجنس.

كما اتفقت نتائج هذه الفرضية معا نتائج دراسة كل من دراسة خليفة نعيمة (2014/2013) بجامعة الأغواط عمار ثليجي، بعنوان: واقع الولاء التنظيمي لدى أساتذة جامعة عمار ثليجي ودراسة شلابي

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

وليد (2016/2015) بعنوان: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة من موظفي إدارة المحلية بولاية مسيلة ودراسة النايلي خدوج بعنوان: (2016/2015) بجامعة قاصدي مرباح بعنوان: الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لدى موظفي بلدية تماسين بولاية تقرت.

حيث توصلت كل النتائج الى انه لا توجد فروق دالة إحصائية في الولاء التنظيمي في متغير الجنس.

5. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

الجدول رقم (10): يوضح الفروق في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف المستوى التعليمي:

المتغير المقياس	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية ddf	قيمة ت	قيمة sig	القرار
الولاء التنظيمي	الثانوي	11	32.18	2.40	38	0.874	0.388	غير دال عند 0.05
	الجامعي	29	31.24	3.23				

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (0.874) عند مستوى الدلالة (0.388) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة:

والتي تنص على أنه : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الولاء التنظيمي لدى افراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي، وهو فرض لم يتحقق، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث تعارضت نتائج دراستنا معا نتائج دراسة شلابي وليد (2016/2015) بعنوان: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة من موظفي إدارة المحلية بولاية مسيلة التي إشارة الى وجود فروق ذات دالة إحصائية لدي مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للمستوى التعليمي.

6. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

الجدول رقم (11): يوضح اختبار التباين لدلالة الفروق في الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة باختلاف أقدميتهم المهنية.

الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	5	29,60	2,30
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	32,40	2,58
10 سنوات فما فوق	20	31,30	3,34
المجموع	40	31.50	3.02

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	SIG قيمة	مستوى الدلالة
الولاء التنظيمي	بين المجموعات	31,000	2	15,500	1,754	0,187	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	327,000	37	8,838			
	المجموع	358,000	39				

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (1.754) عند مستوى الدلالة (0.187) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات الثلاثة، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية".

تفسير ومناقشة الفرضية السادسة:

والتي نصت على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية، وهي فرضية لم تتحقق حيث أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

ولم تتفق نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة المقترحة كدراسة النايلى خدوج (2016/2015) ودراسة شلابي وليد (2016/2015) حيث اشارت الى انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

7. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية السابعة:

الجدول رقم (12): يوضح الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس:

المتغير / المقياس	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية ddf	قيمة ت	قيمة sig	القرار
المواطنة التنظيمية	ذكور	24	44.95	3.16	38	0.567	0.574	غير دال عند 0.05
	إناث	16	45.56	3.50				

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (0.567) عند مستوى الدلالة (0.574) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس".

تفسير ومناقشة الفرضية السابعة:

التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية بين افراد العينة بناءا على متغير الجنس، حيث اتفقت دراستنا مع دراسة حمزة معمري (2014/2013) بعنوان: العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية ودراسة نايلي خدوج بعنوان الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية تماسين اذ أظهرت النتائج الدراسات انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المواطنة التنظيمية لمتغير الجنس.

8. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثامنة:

الجدول رقم (13): يوضح الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف المستوى التعليمي:

المتغير / المقياس	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية ddf	قيمة ت	قيمة sig	القرار
المواطنة التنظيمية	الثانوي	11	32.18	2.40	38	1.286	0.206	غير دال عند 0.05
	الجامعي	29	31.24	3.23				

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (1.286) عند مستوى الدلالة (0.206) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي".

تفسير ومناقشة الفرضية الثامنة:

التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، حيث أنها لم تتحقق الفرضية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير المستوى التعليمي. إذ لم تتفق نتائج دراستنا حول هذه الفرضية مع دراسة شلابي وليد (2016/2015) بعنوان: دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي إدارة المحلية بولاية مسيلة حيث أثبتت أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للمتغير المستوى التعليمي.

ونستنتج قد تكون العينة تمثل مجموعة واسعة من المستويات التعليمية داخل المؤسسة، مما يقلل من احتمالية وجود فروق بينهم، هناك عوامل أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية بشكل أكبر من العوامل المدروسة.

9. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية التاسعة:

الجدول رقم (14): يوضح اختبار التباين لدلالة الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة باختلاف أقدميتهم المهنية.

الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	5	46,00	5,38
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	45,60	3,06
10 سنوات فما فوق	20	44,70	2,90
المجموع	40	45,20	3,27

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	SIG قيمة	مستوى الدلالة
سلوك المواطن التنظيمية	بين المجموعات	10,600	2	5,300	0,481	0,622	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	407,800	37	11,022			
	المجموع	418,400	39				

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (0.481) عند مستوى الدلالة (0.622) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات الثلاثة، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية."

تفسير ومناقشة الفرضية التاسعة:

والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية، حيث أنها لم تتحقق الفرضية وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية.

ولم تتفق نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة المقترحة كدراسة النابلي خدوج (2016/2015) ودراسة شلابي وليد (2016/2015) حيث أشارت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية المهنية.

ثانيا: الاستنتاج العام

سعيًا في هذا الموضوع إلى بحث سبل الوصول بالعامل إلى أعلى مستويات فاعلية الأداء من خلال دراسة واستكشاف الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية ، وقد توصلت دارستنا إلى النتائج الآتية:

- ✓ لا توجد علاقة بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.
- ✓ مستوى الولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع.
- ✓ مستوى سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط مرتفع.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، المستوى التعليمي، الإقدمية المهنية).
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطن التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، المستوى التعليمي، الإقدمية المهنية).

خاتمة

خاتمة:

إن أثنى استثمار في ظل التنافسية الشرسية التي تستهدف بقاء المؤسسات هو الرأسمال البشري فهو الكفيل بتحقيق الربحية للمنظمة، وهو العنصر الوحيد القادر على الوصول الى التنافسية المنشودة. وقد استخلصنا من خلال هذه الدراسة وما تم جمعه في الجانب النظري والتطبيقي والتي تدور حول الولاء التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية داخل مؤسسة سونلغاز بالأغواط، ان علاقة الولاء التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية موضوع مثير للاهتمام، على الرغم من ان البعض يعتقد انه هناك علاقة ايجابية بينهما، الا ان نتائج دراستنا أظهرت انه لا يوجد علاقة مباشرة بينهما، ولكن من المهم ان نفهم ان الولاء التنظيمي يركز على الانتماء والولاء للمؤسسة، بينما سلوكيات المواطن التنظيمية تتعلق بالسلوكيات والتفاعلات داخل المؤسسة، يمكن ان يكون لدى الافراد ولا تنظيمي عال ولكم يمكن ان يكونوا غير فعالين او غير ملتزمين بالسلوكيات المطلوبة داخل المنظمة، وإن سلوك العمال داخل المنظمة ينقسم إلى سلوكيات أساسية، وسلوكيات تطوعية.

الاقتراحات والتوصيات:

من خلال رصنا للنتائج التي اظهرتها الدراسة، واستكمالاً لعملية التحليل البحثي يمكن الخروج ببعض اقتراحات، التي تبين للباحثين أهميتها يمكن تقديم بعض التوصيات أهمها:

- إيلاء الأهمية القصوى لشخص المختص النفسي في العمل والتنظيم، هذا الأخير يعتبر الشخص الأول لظواهر السلبية التي تنشأ في التنظيمات سواء كانت مشكلات شخصية او تنظيمية
- توجد العديد من المفاهيم التي لها علاقة بالولاء التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية وهي بحاجة لدراسة في البيئة الجزائرية، وهي كلها تهدف الى تطوير المؤسسات وتحقيق استمرارها.
- لم يحظى موضوع الدراسة من قبل الباحثين، بدراسة كافية برغم أهميته بالنسبة للمنظمات، لذلك هو بحاجة الى التوسع والتعمق فيه أكثر.
- ضرورة الاهتمام بالدراسات التي تتعلق بالموارد البشرية وكيفية تحفيزها.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية
1. الكتب والمجلات:

1. القرآن الكريم، سورة ال عمران ، الآية 28.
2. عمار بوحوش ومحمد الذنبيات (1995) مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
3. رشيد زرواتي (2004)، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبية)، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
4. محمد سرحان علي المحمودي (2019)، مناهج البحث العلمي، صنعاء، دار الكتب.
5. رفعت محمد جاب الله، محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة (01)، 1994.
6. قويدر بورقبة، رحمة مجدة حصباية، مجلة: سيسيولوجيا 2013 ص13.
7. ابن منظور، (1994)، لسان العرب، مجلد15، دار صابر بيروت.

2. الرسائل الجامعية:

1. دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية/جامعة زيان عاشور بالجلفة مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية
2. تحليل أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي جامعة بومرداس – الجزائر.
3. معمري حمزة بن الزاهي، سلوك المواطنة كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة غرداية، 2014.
4. أحمد بن سالم العامري (2003) محددات وأثار سلوك المواطنة في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز. الاقتصاد والإدارة المجلد، 17: العدد، 02: ص 67، 83.
5. قبوقب عيسى وشلابي وليد، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة ميدانية على عينة من مديري الدارس الابتدائية ببلدية المسيلة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية 2020.
6. بلال دهيمي، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عينة من عمال مطاحن الحضنة، دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن الحضنة بمدينة مسيلة (2018/2019).
7. دراسة شالبي وليد دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي ادارة المحلية بولاية مسيلة جامعة مسيلة محمد بوضياف (2015/2016).
8. النايلى خدوج الولاء التنظيمي وعلاقته بالسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية تماسين بولاية تقرت جامعة قاصدي مرباح ولاية مسيلة (2015/2016).
9. دراسة حمزة معمري إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي. جامعة ورقلة قاصدي مرباح (2013/2014).
10. دراسة فراحتية محمد القيادة التربوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي عند المعلمين –دراسة ميدانية على عينة من المعلمين بمؤسسات التربية بولاية الأغواط.(2021/2020) .

11. خليفة نعيمة بعنوان واقع الولاء التنظيمي لدى أساتذة جامعة عمار ثلجي بالأغواط - دراسة على عينة من أساتذة كليتي الحقوق والعلوم السياسية والعلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة عمار ثلجي ولاية الأغواط (2013/2014).
12. ثامر محمد محارمة سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية دراسة ميدانية (2008).
13. مختار بونقاب، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، ودراسة ميدانية على الاساتذة المؤقتين بالجامعات الجزائرية، 2021.
14. د/برقي حسين دراسة تحليلية لسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة.
15. ختام عبد الرحيم السحيمات (2007) سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقته بأدائهم الوظيفي. أطروحة دكتوراه في فلسفة التربية. جامعة العربية للدراسات العليا ا. الأردن.
16. عبد المحسن بن عبد الله بن علي الغامدي، القيادة التحويلية وعلاقتها بمستويات الولاء التنظيمي لدى الضباط الميدانيين بقيادة حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص3.
17. ناظم جواد الزبيدي، العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرها في تفوق المنظمات: دراسة استطلاعية لعينة من مديري المصارف الحكومية والأهلية، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، تخصص إدارة أعمال، جامعة بغداد، العراق.
18. د/ سفيان بوعطيط أستاذ محاضر قسم -أ- الولاء التنظيمي: تنميته استراتيجية هادفة للتأثري في أداء الأفراد، والمنظمات (جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة).
19. د/بن احمد لخضر، حمياني صبرينة، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة حالة خزينة ،ولاية الجلفة :مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ص401418.

ثانياً : المراجع باللغة الأجنبية

1. Robbins,S , (2001) , organizational behavior , ninth edition , Englewood Cliffs , NewJersey , Prentice Hall , Inc .
2. Organ et ryan , 1995 , A Meta-Analytic review of Attitudinal and dispositional predictors of organizatinal citizenship behavior, Personnel Psychology , 48 .
3. Mackenzie et Podsakoff , Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness , journal of marketing research , 02 , 1994 .

الملاحق

المحق رقم (01): يوضح أسماء وتخصصات المحكمين ودرجاتهم العلمية

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
01	رمضان عمومن	أستاذ التعليم العالي	جامعة الأغواط
02	حنة الهاشمي	أستاذ محاضر ا	جامعة الأغواط
03	بلمقدم فاطمة	أستاذ محاضر ا	جامعة الأغواط

الملحق رقم (02) : يوضح استبيان المحكم نسيبياً

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

- علم النفس -

أخي الموظف، اختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد

بهدف اعداد دراسة بحثية لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل وتنظيم بعنوان:

الولاء التنظيمي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية

" لدى عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط "

يشرفني ان اضع بين ايديكم هذه الاستمارة والتي تهدف الى قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين ومدى اسهامه في سلوك المواطنة التنظيمية. وذلك للكشف عن واقع مستوى ممارسة هذه القيم التنظيمية لدى المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية.

فنرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بتاني وتمعن، ثم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية، علما انه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، بل نطلب منكم وضع علامة (+) في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي.

كما نتعهد بالسرية لكافة المعلومات المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرا لكم حسن تعاونكم.

طالبات البحث

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

المستوى التعليمي:

المتوسط ☐ الثانوي ☐ الجامعي ☐

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات ☐ 1 سنوات فما فوق ☐

الجزء الاول :الولاء التنظيمي

الرقم	البند	اوافق	محايد	لا اوافق
01	اشعر بالسعادة والفخر كوني احد افراد هذه المؤسسة.			
02	أشعر بالاعتزاز عندما أتحدث مع الآخرين عن المؤسسة التي أعمل بها.			
03	لدى الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المؤسسة إلى اعمل بها.			
04	أعتبر مشاكل المؤسسة هي مشاكلي الشخصية لذا أسعى لحلها.			
05	أنا أهتم بنجاح وبمستقبل هذه المؤسسة.			
06	لو تعارضت مصلحتي الشخصية ومصلحة المؤسسة أقدم مصلحة المؤسسة دون تردد.			
07	أرى ان قيمي واهدافي تتطابق مع قيم واهداف المؤسسة .			
08	مستعد لمضاعفة الجهد من اجل إنجاح هذه المؤسسة.			
09	أشعر بالتزام أخلاقي يدفعني للاستمرار في عملي حتى مع وجود فرص عمل أفضل فيمكان آخر.			
10	أحافظ على ممتلكات المؤسسة كما أحافظ على ممتلكاتي الشخصية تماما			
11	أرغب في البقاء في هذه المؤسسة على المستويين الحاضر والمستقبل.			
12	لن أرحل عن هذه المؤسسة حتى ولو كان الأجر اكبر في مؤسسة أخرى.			
13	سوف تتأثر العديد من الأمور في حياتي إذا ما قررت ترك العمل من المؤسسة.			
14	سأترك هذه المؤسسة إذا ما طرأت أي تغييرات على ظروفي.			
15	اختياري للعمل في هذه المؤسسة كان خطأ كبيرا ارتكبته في حق نفسي .			

الجزء الثاني: المواطنة التنظيمية

الرقم	البند	موافق	محايد	لا اوافق
16	أقدم المساعدة لزملائي في العمل أيا كان نوعها.			
17	أعمل على تسهيل مهمة زملائي الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك.			
18	أهتم بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمامي بإظهار مساهمتي فيه			
19	أبادر بمساعدة الزميل الذي لديه أعباء عمل كبيرة بكل ود.			
20	أحترم حقوق الآخرين في العمل كما أراعي مشاعر الزملاء في تصرفاتي وأعمالي			
21	أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها.			
22	دائما أعلم من حولي بما أنوي عمله حتى ال أسباب الإحراج في العمل.			
23	أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.			
24	أنفذ الأعمال الإضافية بطيب نفس ومن دون تذمر.			
25	أقبل ملاحظات الآخرين دون إثارة المشكلات			
26	أقدم الاعتذار إذا ما أخطأت في حق أحد ما.			
27	سعى قدر الإمكان إلى إظهار السلوك التكيفي والتحمل وضبط النفس.			
28	أبادر بتقديم المبادرات لتحسين أداء العمل وتطويره.			
29	أحرص على الالتزام والتقيد بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى وان لم يكن أحديراقبني.			
30	أطوع للمسؤوليات الإضافية بكل رغبة صدر.			
31	لا أمانع في الاستمرار في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة.			
32	أتابع بانتظام وبحرص التعليمات الداخلية للمؤسسة.			
33	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل وأتابع كل مستجداته			
34	أفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة.			
35	أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها من هم خارج العمل وأحدث أمامهم بإيجابية عن المؤسسة.			

الملحق رقم(03): يوضح الاستبيان في صورته النهائية

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
- علم النفس -



اخي الموظف، اختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد

يشرفني ان اضع بين ايديكم هذه الاستمارة والتي تهدف الى قياس مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين ومدى اسهامه في سلوك المواطنة التنظيمية. وذلك للكشف عن واقع مستوى ممارسة هذه القيم التنظيمية لدى المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية.

فنرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بتاني وتمعن، ثم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية، علما انه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، بل نطلب منكم وضع علامة (+) في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي.

كما نتعهد بالسرية لكافة المعلومات المتحصل عليها، وأنها لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرا لكم لحسن تعاونكم .

طالبات البحث

الجنس:

☐

انثى

☐

ذكر

المستوى التعليمي:

☐

الجامعي

☐

الثانوي

☐

المتوسط

الخبرة المهنية:

☐

سنوات فما فوق 10

☐

من 5 سنوات الى 10 سنوات

☐

اقل من 5 سنوات

الجزء الاول :الولاء التنظيمي

الرقم	البند	اوافق	محايد	لا اوافق
01	من الصعب جدا أن اترك المؤسسة التي أعمل بها.			
02	أشعر بالاعتزاز عندما أتحدث مع الآخرين عن المؤسسة التي أعمل بها.			
03	لدى الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في المؤسسة إلى اعمل بها.			
04	أعتبر مشاكل المؤسسة هي مشاكلي الشخصية لذا أسعى لحلها.			
05	لا اشعر أن هناك ارتباط نفسي بيني وبين الشركة التي اعمل بها.			
06	أقدم مصلحة المؤسسة عن مصالحتي الشخصية.			
07	اختياري للعمل في هذه المؤسسة كان خطأ كبيراً ارتكبته في حق نفسي.			
08	مستعد لمضاعفة الجهد من أجل إنجاز هذه المؤسسة.			
09	أشعر بالتزام أخلاقي يدفعني للاستمرار في عملي.			
10	لن ارحل من هذه المؤسسة حتى ولو كان الاجر اكبر في مؤسسة أخرى .			
11	أحرص على ممتلكات وموارد المؤسسة كحرصى على ممتلكاتي .			
12	سوف تتأثر العديد من الأمور في حياتي إذا ما قررت ترك العمل المؤسسة			
13	سأترك هذه المؤسسة إذا ما طرأت أي تغييرات على ظروفى.			
14	أرى ان قيمى واهدافى تتطابق مع قيم واهداف المؤسسة.			

الجزء الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	البند	موافق	محايد	لا اوافق
01	أهتم بإظهار نتائج عمل الفريق أكثر من اهتمامي بإظهار مساهماتي فيه.			
02	أبادر بمساعدة الزميل الذي لديه أعباء عمل كبيرة بكل ود.			
03	أنفذ الأعمال الإضافية بطيب نفس وبتذمر.			
04	احترم حقوق الآخرين في العمل كما أراعي مشاعر زملاء في تصرفاتي وأعمالي			
05	أخبر من حولي بما أنوى عمله حتى لا أسبب الإحراج في العمل.			
06	لا أمانع في الاستمرار في العمل إلى ما بعد ساعات الدوام الرسمي عند الحاجة			
07	أقوم بإعلام المسؤول قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل.			
08	أحرص على الالتزام والتقييد بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى وإن لم يكن أحد يراقبني.			
09	أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها.			
10	أقدم الاعتذار إذا ما أخطأت في حق أحد ما .			
11	أقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي.			
12	أبادر بتقديم المبادرات لتحسين أداء العمل وتطويره .			
13	أفاعل بإيجابية مع كل التغييرات التي تحدث في المؤسسة.			
14	أطوع للمسؤوليات الإضافية بكل رحابة صدر.			
15	أتابع بانتظام وبحرص التعليمات الداخلية للمؤسسة.			
16	أحرص على حضور الاجتماعات المتعلقة بالعمل وأتابع كل مستجداته .			
17	أسعى قدر الإمكان إلى إظهار السلوك التكيف والتحمل وضبط النفس			

Group Statistics

	VAR00032	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
الولاء التنظيمي	1,00	7	28,2857	1,38013	,52164
	2,00	7	34,7143	1,79947	,68014

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference
									Lower Upper
الولاء_ التنظيمي	Equal variances assumed	1,116	,312	-7,500	12	,000	-6,42857	,85714	-8,29613 -4,56102
	Equal variances not assumed			-7,500	11,244	,000	-6,42857	,85714	-8,31014 -4,54700

Group Statistics

	VAR00032	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
المواطنة_ التنظيمية	1,00	7	41,5714	2,50713	,94761
	2,00	7	48,2857	1,11270	,42056

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference
									Lower Upper
المواطنة_ التنظيمية	Equal variances assumed	2,001	,183	-6,476	12	,000	-6,71429	1,03674	-8,97315 -4,45542
	Equal variances not assumed			-6,476	8,275	,000	-6,71429	1,03674	-9,09124 -4,33734

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
167,	14

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
348,	17

C:\Users\admin\Desktop\[DataSet0] الولاء و المواطنة.sav

Correlations

		الولاء التنظيمي	المواطنة التنظيمية
الولاء_التنظيمي	Pearson Correlation	1	,119
	Sig. (2-tailed)		,465
	N	40	40
المواطنة_التنظيمية	Pearson Correlation	,119	1
	Sig. (2-tailed)	,465	
	N	40	40

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الولاء_التنظيمي	40	31,5000	3,02977	,47905

One-Sample Test

	Test Value = 28					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الولاء_التنظيمي	7,306	39	,000	3,50000	2,5310	4,4690

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المواطنة_التنظيمية	40	45,2000	3,27539	,51789

One-Sample Test

	Test Value = 34					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المواطنة_التنظيمية	21,626	39	,000	11,20000	10,1525	12,2475

Group Statistics

الملاحق

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
الولاء_التنظيمي	ذكر	24	31,8333	3,27927	,66938
	أنثى	16	31,0000	2,63312	,65828
المواطنة_التنظيمية	ذكر	24	44,9583	3,16886	,64684
	أنثى	16	45,5625	3,50179	,87545

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الولاء_التنظيمي	Equal variances assumed	,922	,343	,849	38	,401	,83333	,98137	-1,15334	2,82001
	Equal variances not assumed			,888	36,563	,381	,83333	,93883	-1,06968	2,73635
المواطنة_التنظيمية	Equal variances assumed	,094	,760	-,567	38	,574	-,60417	1,06645	-2,76309	1,55476
	Equal variances not assumed			-,555	30,014	,583	-,60417	1,08849	-2,82711	1,61878

Group Statistics

	المستوى	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
الولاء_التنظيمي	الثانوي	11	32,1818	2,40076	,72386
	الجامعي	29	31,2414	3,23657	,60102
المواطنة_التنظيمية	الثانوي	11	46,2727	2,19504	,66183
	الجامعي	29	44,7931	3,54944	,65911

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الولاء_التنظيمي	Equal variances assumed	2,051	,160	,874	38	,388	,94044	1,07613	-1,23807	3,11894
	Equal variances not assumed			1,000	24,399	,327	,94044	,94084	-,99969	2,88057
المواطنة_التنظيمية	Equal variances assumed	4,121	,049	1,286	38	,206	1,47962	1,15022	-,84888	3,80813
	Equal variances not assumed			1,584	29,359	,124	1,47962	,93405	-,42971	3,38896

Descriptives								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	5	29,6000	2,30217	1,02956	26,7415	32,4585	28,00	33,00
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	32,4000	2,58567	,66762	30,9681	33,8319	28,00	37,00
أقل من 5 سنوات	5	29,6000	2,30217	1,02956	26,7415	32,4585	28,00	33,00
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	32,4000	2,58567	,66762	30,9681	33,8319	28,00	37,00
أكثر من 10 سنوات	20	31,3000	3,34192	,74728	29,7359	32,8641	26,00	37,00
Total	40	31,5000	3,02977	,47905	30,5310	32,4690	26,00	37,00
أقل من 5 سنوات	5	46,0000	5,38516	2,40832	39,3134	52,6866	37,00	50,00
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	45,6000	3,06594	,79162	43,9021	47,2979	37,00	50,00
أكثر من 10 سنوات	20	44,7000	2,90372	,64929	43,3410	46,0590	41,00	49,00
Total	40	45,2000	3,27539	,51789	44,1525	46,2475	37,00	50,00

ANOVA						
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Between Groups	31,000	2	15,500	1,754	,187	
Within Groups	327,000	37	8,838			
Total	358,000	39				
Between Groups	10,600	2	5,300	,481	,622	
Within Groups	407,800	37	11,022			
Total	418,400	39				

الملاحق

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	24	60,0	60,0	60,0
Valid أنثى	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
الثانوي	11	27,5	27,5	27,5
Valid الجامعي	29	72,5	72,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	5	12,5	12,5	12,5
Valid من 5 سنوات إلى 10 سنوات	15	37,5	37,5	50,0
10 سنوات فما فوق	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	