

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا



العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي
دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز بولاية الاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علم النفس:
تخصص تنظيم والعمل وتسيير الموارد البشرية

من اشراف الدكتور:
- بن بوقرين عبد الباقي

من اعداد الطلبة:
- صفوان قويدري
- فراح نور الهدى

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
سيرين زعابطة	أستاذ التعليم العالي	عمار ثليجي	رئيسا
حسان نجاة	أستاذ محاضر درجة "ب"	عمار ثليجي	مناقشا
بن بوقرين عبد الباقي	أستاذ محاضر درجة "أ"	عمار ثليجي	مشرفا ومقررا

الموسم الجامعي: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
1438

شكر ونفاق

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، وبعد:
الشكر لله - عز وجل - الذي أنار لنا الدرب، وفتح لنا أبواب العلم، وأمدنا
بالصبر والإرادة لإتمام هذه الرسالة، فله الحمد والشكر حمداً طيباً مباركاً يليق
بجلاله. ومن أبلغ القول ما قاله المصطفى صلى الله عليه وسلم: "لا يشكر الله
من لا يشكر الناس".

فإن الوفاء يقتضي أن يُرد الفضل لأهله، لذلك أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى
من كان له الفضل بعد الله في إخراج هذا البحث العلمي، الأستاذ الدكتور بن
بوقرين عبد الباقي، لتفضّله بالإشراف على هذه الرسالة، والذي وجدنا فيه أستاذاً
فاضلاً معطاءً، بذل الجهد، وقدم التوجيه السليم والرأي السديد، الذي ساعدنا في
تخطّي الكثير من الصعاب، فجزاه الله عنا خير الجزاء وأمدّه الله بدوام الصحة
والعافية.

كما لا يفوتنا أن نشكر جميع من ساعدنا على إتمام هذا البحث، راجين من الله
العلي القدير أن يرزقهم ويجزيهم خير الجزاء.

إِهْدَاء

﴿ رَبِّ ارْحَمَهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴾

إلى من قال فيه المصطفى صلى الله عليه وسلم: "أمك ثم أمك ثم أمك"
إلى من حقت فيّها الطاعة بعد الله ورسوله،
إلى أغلى شيء في قلبي، موجود لكنّه ليس معي، موجود في رحمة الله عليّ.
إلى من سهرت وتعبت من أجل أن تراني أواجه الحياة،
إلى التي حنانها يسري في عروقي فيرتوي منه القلب، أطل الله في عمرها -
والدتي الغالية.
إلى من يسر لي درب المعرفة، وبادر بالوفاء والإخلاص ليصل بي إلى مبتغاي،
إلى من أنار حياتي ومهدّ لي طريق العلم والمعرفة - ابي الغالي
إلى إخوتي وأخواتي، ذخري وسندي في هذه الحياة،
إلى كل من قدّم لي يد العون، أو كلمة دعم، أو دعوة صادقة بظهر الغيب.
إلى كل رفقاء الدرب والدراسة، وإلى كل حبيب وصديق،
أهدي ثمرة جهدي المتواضع

صفوان قويدري

إِهْدَاء

إلى من كانوا سندي وملهمي في رحلتي العلمية،
إلى عائلتي التي أحاطتني بدعائها ودعمها غير المشروط،
إلى أصدقائي الذين كانوا النور الذي يبديّ تعب الأيام،
إلى كل من شجعني ووقف إلى جانبي حتى بلغت هذه اللحظة،
أهدي ثمرة جهدي وتعب سنواتي، مذكرتي الموسومة بـ
"علاقة سلوك المواطنة بالأداء الوظيفي"
التي أنجزتها تحت إشراف الأستاذ بن بوقرين عبد الباقي،
آملة أن تكون لبنة صغيرة في صرح العلم،
وأن أكون بها قد وفيت بعضاً من جميلكم

فراح نور الهدى

المخلص :

تناولت دراستنا المعنونة: "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، ولاية الأغواط"، محاولة إبراز طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك الأداء الوظيفي، باعتبار المواطنة التنظيمية أحد العوامل الفعالة في نجاح المنظمات وتحسين أداء العاملين وتعزيز بيئة عمل إيجابية

الفرضيات:

• الفرضية الرئيسية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز.

• الفرضيات الفرعية:

1/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز تعزى الى متغيري السن، المستوى التعليمي، والتفاعل الاجتماعي.

2/ توجد علاقة ارتباطية بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار _ وعي الضمير_ السلوك الحضاري) وابعاد الأداء الوظيفي (جودة الإنجاز _التعاون والعمل الجماعي _الالتزام والانضباط).

3/ يمكن التنبؤ بدرجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز من خلال درجات الأداء الوظيفي.

اعتمدنا على المنهج الارتباطي الذي يهدف الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز، وشملت العينة مجتمع البحث كاملاً والمكون من (55) عاملاً بنسبة 100%. استخدمت استبانة مبنية على مقياس (Organ 1988) لقياس أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، إضافة إلى مقياس الأداء الوظيفي (Organizational Performance) وفق سلم ليكرت الخماسي.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة دالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي، مما يؤكد صدق الفرضية الرئيسية للدراسة، ويبرز أهمية تعزيز هذا السلوك داخل المؤسسات للرفع من مستوى الأداء وتحقيق بيئة عمل أكثر إنتاجية

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية؛ الأداء الوظيفي

Abstract :

Our study, titled "*The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance – A Field Study at Sonelgaz Company, Laghouat Province*", aims to highlight the nature of the relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and job performance. OCB is considered one of the key factors contributing to the success of organizations, enhancing employee performance, and fostering a positive work environment.

Hypotheses:

- **Main Hypothesis:**

There are statistically significant differences between the level of organizational citizenship behavior and the level of job performance among Sonelgaz employees.

- **Sub-Hypotheses:**

1. There are statistically significant differences in the levels of OCB among Sonelgaz employees attributable to age, educational level, and social interaction.
2. There is a correlational relationship between the dimensions of OCB (altruism, conscientiousness, civic virtue) and the dimensions of job performance (quality of achievement, cooperation and teamwork, commitment and discipline).
3. It is possible to predict levels of OCB among Sonelgaz employees based on their job performance levels.

The study employed a correlational research method aimed at uncovering the nature of the relationship between OCB and job performance among employees of Sonelgaz. The research sample included the entire study population, consisting of 55 employees (100%). A questionnaire based on Organ's (1988) scale was used to measure the dimensions of OCB, in addition to a job performance scale, both using a five-point Likert scale.

The statistical analysis revealed a statistically significant relationship between organizational citizenship behavior and job performance, confirming the main hypothesis of the study. This underscores the importance of promoting OCB within organizations to enhance performance levels and create a more productive work environment.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior; Job Performance

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	شكر وتقدير
ب	إهداء
د	ملخص اللغة العربية
هـ	ملخص اللغة الانجليزية
و	فهرس المحتويات
ط	فهرس الجداول
ي	فهرس الملاحق
الفصل الأول: مقدمة عامة	
01	مقدمة
02	1 - إشكالية الدراسة
02	2 - أهمية الدراسة
02	3 - أهداف الدراسة
03	4 - فرضيات الدراسة
03	5 - مصطلحات الدراسة
03	6 - سلوك المواطنة التنظيمية
03	6-1 تعريف سلوك المواطنة التنظيمية
05	6-2 تعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية
05	6-3 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
07	7-الأداء الوظيفي
08	7-1 تعريف الأداء الوظيفي
08	7-2 التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي
09	7-3 محددات الأداء الوظيفي
09	7-4 عناصر الأداء الوظيفي
	8 - هيكل الدراسة الحالية

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية والدراسات السابقة

13	تمهيد
13	1-الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية
14	2-الدراسات التي تناولت الإشراف الإداري
19	3-التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

23	تمهيد
23	1-الإجراءات الميدانية للدراسة
23	1-1 منهج الدراسة
24	1-2 الدراسة الاستطلاعية
26	1-3 أداة الدراسة
26	1-3-1 الاستبيان
27	1-3-2 الخصائص السيكومترية
31	1-4 الدراسة الأساسية
31	1-4-1 وصف مجتمع الدراسة وخصائص عينة الدراسة
32	1-4-2 إجراءات وصعوبات الدراسة
33	1-4-3 أساليب المعالجة الإحصائية
33	2 - عرض وتحليل نتائج الفرضيات
36	2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
39	2-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
40	2-3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
43	الاستنتاج العام
44	الاقتراحات والتوصيات
46	الخاتمة
48	المراجع
51	الملاحق

قائمة الجداول

الجدول	الرقم
مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	01
مقياس ليكرت الثلاثي وفق درجة المقياس	02
نتائج ارتباط العبارة مع البعد لاستبيان التميز التنظيمي	03
نتائج ارتباط العبارة مع البعد لاستبيان الالتزام التنظيمي	04
نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد الدرجة الكلية لاستبيان التميز التنظيمي	05
نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد الدرجة الكلية لاستبيان الالتزام الوظيفي	06
قيمة الثبات (كرومباخ) لاستبيان الدراسة	07
عينة الدراسة حسب الجنس	08
خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية	09
خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	10
مستوى التميز التنظيمي لدى عينة الدراسة	11
مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة	12
نتائج الفروق في درجات التميز التنظيمي باختلاف المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما	13
معامل الارتباط بين أبعاد التميز التنظيمي والالتزام التنظيمي	14
معامل الانحدار بين متغيري الدراسة	15

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
01	الاستبيان في صورته الأولية (التحكيم)
02	الاستبيان في صورته الأولية (التحكيم)

الفصل الأول :

المقدمة العامة

المقدمة:

إن العنصر البشري يُعد المورد الحقيقي والأساس لأي منظمة، فبدونه تصبح الآليات والأدوات غير كافية لتحقيق أهداف المؤسسة (الزهراني، 2018، ص45). ويُعتبر ما يتمتع به من دافعية في العمل عاملاً مهماً في رفع الإنتاجية التنظيمية، وهو ما يستدعي إشرافاً فعالاً يربط بين أعضاء المؤسسة، ويعمل على تنمية قدراتهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف المنشودة. ويمكن تحقيق ذلك من خلال دراسة وتحليل سلوك العاملين بهدف توجيه هذا السلوك بما يخدم مصلحة المنظمة.

فالمنظمة الناجحة هي التي تحقق التوافق بين أهدافها التنظيمية وأهداف العاملين فيها، حيث يسهم الالتزام بسلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز الأداء الوظيفي وتحقيق فعالية أكبر. ومع التطورات التي شهدتها مؤسسات الجزائر، بما فيها الانتقال من النظام الاشتراكي إلى اقتصاد السوق ودخول مرحلة خصوصية بعض القطاعات، تواجه المؤسسات العمومية تحديات عدة في التسيير (الجنابي، 2021، ص154).

ويُعتبر العامل البشري القادر على توظيف إمكانياته وكفاءاته لخدمة أهداف المؤسسة حجر الزاوية في تحقيق الأداء الفعلي. كما أن تخطي بعض العمال لحدود أدوارهم الرسمية وتقديم أكثر مما هو مطلوب منهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنجاز التنظيمي. وفي هذا السياق، فإن دراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي تصبح أمراً ضرورياً لفهم كيفية تعزيز بيئة العمل وتحقيق الإنتاجية المرجوة.

رغم الاهتمام العالمي بسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالأداء، إلا أن الدراسات السابقة لم تتناول بشكل كافٍ العلاقة بين هذين المتغيرين في المؤسسات الجزائرية وذلك في حدود اصلاح الباحثين، وبشكل خاص في قطاع الطاقة لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط. كما لم يتم التركيز على تأثير أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي في بيئات عمل محلية متنوعة.

وبناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال استكشاف العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط، بما يسهم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وتعزيز بيئة عمل إيجابية، فضلاً عن إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال

1. الإشكالية:

ضمن هذا الإطار تتدرج إشكالية بحثنا هذا، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

السؤال الرئيسي:

ما طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط؟

2. الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1) مامستوى الاداء الوظيفي لدى عينة الدراسة؟2

2) مامدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية _بعد الإيثار_ لدى العمال على أدائهم الوظيفي؟

3) هل يمكن التنبؤ بدرجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز انطلاقا من درجات أدائهم الفعالي؟

3. أهمية الدراسة:

وتعتبر دراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط ذات أهمية كبيرة من الناحية النظرية والعملية. فمن الجانب النظري تساهم الدراسة في سد الفجوات المعرفية المتعلقة بكيفية تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي.

أما بالنسبة للناحية العملية فيسهم تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الإنتاجية، من خلال تحفيز العمال على تقديم جهود إضافية خارج نطاق مهامهم الرسمية، ودعم زملائهم والمنظمة ككل. ونظراً لأهمية هذا السلوك في رفع مستوى الأداء، فإن الدراسة تقدم رؤى قيمة للإدارة وصناع القرار حول كيفية تطوير استراتيجيات وبيئة عمل تحفز على الالتزام والسلوك الإيجابي. كما يمكن أن تكون الدراسة مرجعاً مهماً لتصميم برامج تدريبية.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط، وذلك من خلال التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة والأداء الوظيفي و التعرف كذلك على مستوى الأداء الوظيفي لدى العمال من حيث جودة الإنجاز، الالتزام بالوقت،

الفصل الأول: مقدمة عامة

التعاون، والقدرة على تحقيق أهداف المؤسسة مع الكشف عن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي، وتحديد الأبعاد التي تؤثر بشكل أكبر على تحسين الأداء الوظيفي و تقديم توصيات عملية للمسؤولين في المؤسسة لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بين العمال بما يسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر.

5. فرضيات الدراسة:

في سياق هذه الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط، سيتم اختبار مجموعة من الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة.

• الفرضيات الفرعية:

(1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز تعزى إلى المؤهل العلمي والاقدمية والتفاعل بينهما.

(2) توجد علاقة بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية(الايثار،وعي الضمير،السلوك الحضاري) وابعاد الاداء الوظيفي(جودة الإنجاز،التعاون والعمل الجماعي،والالتزام والانضباط).

(3) يمكن التنبؤ بدرجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز من خلال درجات الاداء الوظيفي.

6. مصطلحات الدراسة:

وتتمثل مصطلحات دراستنا في مصطلحين إثنين وهما: سلوك المواطنة التنظيمية و الأداء الوظيفي وسوف نعرفهما بالإضافة إلى التعاريف الإجرائية.

1-6 سلوك المواطنة التنظيمية:

ظهر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية في أواخر سبعينيات القرن الماضي، وازداد الاهتمام به بشكل ملحوظ خلال العقود الثلاثة الأخيرة، باعتباره أحد السلوكيات التنظيمية التي تتجاوز حدود الواجبات الرسمية للموظف. وقد ارتبط هذا السلوك بشكل مباشر

بالفعالية التنظيمية الشاملة، حيث اعتُبر من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسات.

انطلقت دراسة هذا المفهوم من أعمال "كاتز" (1964) التي ركزت على الأدوار غير الرسمية داخل المنظمات، ليقوم "أورجان" (1988) لاحقاً بتطويره وصياغته بشكل أوضح باعتباره سلوكاً فردياً اختيارياً لا يدخل ضمن المهام التعاقدية الرسمية للموظف، ولكنه يعزز فعالية المنظمة. ورغم الانتقادات التي وُجّهت لتعريف أورجان، خاصة فيما يتعلق بمدى "اختيارية" هذه السلوكيات، إلا أن الأبحاث اللاحقة أبرزت أهميته في تفسير الفاعلية التنظيمية ودوره في بيئة العمل الحديثة حيث لم تعد المهام محددة بدقة كما في السابق.

وتتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من كونه يحقق فوائد مزدوجة على مستوى المنظمة والفرد على حد سواء؛ فهو يساهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة من خلال بناء علاقات تبادلية إيجابية بين الموظفين، وتقليل الحاجة إلى تخصيص الموارد النادرة لوظائف الصيانة، فضلاً عن دوره في الحفاظ على وحدة المنظمة وتماسكها. كما يساعد هذا السلوك المديرين وزملاء العمل على أداء مهامهم بكفاءة أكبر عبر تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات.

إلى جانب ذلك، أكدت الدراسات الحديثة أن لسلوك المواطنة التنظيمية إسهامات هامة في تطوير الخصائص الشخصية للعاملين، ومنحهم شعوراً بالمتعة والانخراط في أداء مهام غير روتينية تطلق طاقاتهم الإبداعية، مما يساهم في جذب واستثمار الموارد البشرية والمادية وتوجيهها بكفاءة نحو تحقيق الأهداف التنظيمية. كما يخفف هذا السلوك من مقاومة التغيير ويعزز سرعة التكيف مع التطورات البيئية، إضافةً إلى مساهمته في بناء مناخ تنظيمي إيجابي تسوده روح التعاون والمشاركة وتشجيع الإبداع والتميز.

-تعريف سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior - OCB)

لقد مرّ مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية بعدة تسميات في الأدبيات الإدارية، منها: سلوك الدور الإضافي، السلوكيات التنظيمية المولية اجتماعياً، المشاركة التطوعية، الأفعال التطوعية، السلوكيات خارج الدور الرسمي. وجميعها تعكس ذلك السلوك الطوعي المبني على قيم اجتماعية وأخلاقية، والذي يدفع العامل إلى بذل جهد إضافي يتجاوز حدود الأدوار الرسمية والتوقعات المرتبطة بالمهام الوظيفية.

يُعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي استقطبت اهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي والإدارة المعاصرة، نظراً لدوره البارز في دعم المنظمات الحديثة من خلال العنصر البشري الذي يمثل المحرك الأساسي للتطور والتقدم.

وقد اختلف الباحثون في صياغة تعريف محدد لهذا السلوك، ومن أبرز تعريفاتهم:

(Scholl et al. 1987): عرفوه بأنه نمط من السلوك الفردي له تأثير إيجابي في أداء

المؤسسة ككل، ويقع خارج نطاق المتطلبات الرسمية للوظيفة، ويتضمن بعداً إيثاريًا.

(Puffer 1987): اعتبره سلوك الموالاة أو الدعم الاجتماعي، وهو مجموعة من الأفعال

غير المحددة بشكل مباشر من قبل التوصيف الوظيفي، لكنها تعود بالنفع على المنظمة

وتتجاوز المصلحة الفردية

(McAllister 1989): سماه السلوك غير المفروض، وعرفه بأنه نمط من السلوك يقوم به

الفرد طوعاً دون أن يكون مكلفاً به رسمياً ضمن اللوائح والقوانين التنظيمية.

(DiPaola 2001): عرفه بأنه رغبة الفرد في المشاركة بالأعمال التي تتجاوز المتطلبات

الرسمية، بما يسهم في رفع الكفاءة والفاعلية الكلية للمؤسسة.

(Organ 1988): وهو المرجع الأبرز، اعتبره سلوكاً فردياً اختياريًا لا تعترف به أنظمة

المكافآت الرسمية، لكنه يعزز الأداء الفعال للمنظمة (حاقة، 2022، ص33)

-التعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية:

مما سبق، يمكن القول إن سلوك المواطنة التنظيمية هو:

• ففي هذه الدراسة يُقصد بسلوك المواطنة التنظيمية ذلك المستوى من السلوكيات الطوعية

التي يبديها عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط، والتي سيتم قياسها من خلال

استبيان مكوّن من مجموعة من البنود تغطي أبعاد السلوك (الإيثار، الانضباط، الالتزام

التنظيمي، المبادرة والتعاون). ويعتمد هذا التعريف على ما ورد في مقاييس كلٍّ من

(Organ 1988) و (Podsakoff et al. 1990) و (Williams & Anderson 1991) التي

أبرزت هذه الأبعاد كعناصر أساسية لسلوك المواطنة التنظيمية.

-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

أولاً: التباين في تحديد الأبعاد

أظهرت الدراسات اختلافاً ملحوظاً في تحديد عدد الأبعاد المكوّنة لسلوك المواطنة

التنظيمية. فقد اعتبر سميث وآخرون (Smith et al., 1983) أن هذا السلوك يتكون من

بُعدين هما: الإيثار و الطاعة العامة. بينما قدّم أورغن (Organ, 1988) تصنيفاً أكثر شمولاً يتضمن خمسة أبعاد هي: الإيثار، ووعي الضمير، والكمياسة، والسلوك الحضاري، والروح الرياضية. وقد حظي هذا التصنيف بانتشار واسع في البحوث اللاحقة. من جانب آخر، صنّف ويليامز وأندرسون (Williams & Anderson, 1991) هذه السلوكيات إلى بُعدين رئيسيين:

السلوك الموجّه نحو الأفراد (ويشمل: الإيثار والكمياسة).

السلوك الموجّه نحو المنظمة (ويشمل: وعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري).

كما اقترح (Van Dyne et al. 1994) أربعة أبعاد، و (Podsakoff & MacKenzie 1994) ثلاثة أبعاد، في حين قلّص أورغن (Organ, 1997) أبعاده إلى ثلاثة هي: المساعدة، والكمياسة، ووعي الضمير.

ورغم هذا التباين، تظل أبعاد أورغن (1988) الخمسة هي الأكثر شيوعاً واعتماداً في البحوث الإدارية والتنظيمية (Park & Yoon, 2009).

ثانياً: الأبعاد المعتمدة في هذه الدراسة

انطلاقاً من الأدبيات السابق هناك أربعة أبعاد أساسية لسلوك المواطنة التنظيمية، وهذه الأبعاد هي:

1. الإيثار (Altruism)

يُعد من أبرز أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، ويشير إلى التصرفات التي يقوم بها الموظف لمساعدة زملائه في حل المشكلات المتعلقة بالعمل سواء بطريقة مباشرة (مثل المساعدة الفعلية في إنجاز المهام) أو غير مباشرة (مثل تقديم النصح والإرشاد). يساهم هذا البعد في تعزيز روح التعاون وتقليل حاجة الموظفين للجوء المستمر إلى المشرفين، مما يوفر وقتاً أكبر للإدارة للتخطيط والتنظيم، وينعكس إيجاباً على الأداء الفردي والجماعي.

2. وعي الضمير (Conscientiousness)

يشير إلى الضمير الحي الذي يجعل الفرد يؤدي مهامه بما يتجاوز ما هو مطلوب رسمياً. ويتجلى في الالتزام بالحضور في المواعيد، واحترام القوانين واللوائح التنظيمية، والعمل بدقة وأمانة وإخلاص.

يمثل هذا البعد محوراً أساسياً في تمييز الموظفين ذوي الأداء العالي عن غيرهم، إذ يعكس سلوكاً طوعياً يعزز كفاءة وفاعلية المنظمة.

3. السلوك الحضاري (Civic Virtue)

يقصد به المشاركة الفعّالة والمسؤولة في حياة المنظمة، من خلال الاهتمام بمصيرها والمشاركة في الاجتماعات المهمة أو الأنشطة التطويرية، والسعي للحفاظ على استمراريتها وتطويرها (بن يحيى و بوجيت، 2022، ص 74/75)

رغم تنوع هذه الأبعاد فإن هذه الدراسة ركزت على بعد الايثار نظراً لأنه يعد من أهم الأبعاد التي تعكس السلوك المهني والأخلاقي للموظفين إذ يقوم على التضحية والمساعدة وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية فطبيعة العمل تتطلب العطاء المستمر.

2-6 الأداء الوظيفي:

يُعد الأداء الوظيفي من المحاور الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة، حيث يحتل مكانة بارزة لدى المنظمات باعتباره الوسيلة الرئيسية التي تُترجم الجهود والأنشطة إلى نتائج ملموسة. ويُعتبر موضوع الأداء الوظيفي من أكثر المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة، وذلك لارتباطه المباشر بفعالية المنظمات وقدرتها على البقاء والتطور.

فالأداء يمثل المحصلة النهائية لكافة الجهود المبذولة داخل المنظمة، إذ يُجسّد إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة بما يحقق الأهداف التنظيمية. ولهذا، أجمع أغلب المفكرين على أن الاهتمام بأداء الأفراد داخل المنظمة ومنحهم العناية اللازمة ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الكلي للمؤسسة، ويسهم في تعزيز كفاءتها التنافسية (الأصلص، 2011، ص. 23). ويُعد مستوى الأداء الوظيفي مؤشراً يعكس صورة المنظمة بأفضل وجه، خاصة عندما يقترن بممارسات وسلوكيات جديّة تتجاوز حدود الالتزام الأدنى بالمهام الرسمية. فالموظفون ذوو الأداء المرتفع يتميزون بقدرتهم على إنجاز الأعمال بما يفوق التوقعات، من خلال توظيف معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم في أداء مسؤولياتهم. كما أنهم أكثر استعداداً لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تُسهم في تقديم خدمات عالية الجودة، مما يرفع من مستوى الكفاءة العامة للمنظمة.

وفيما يخص القطاع العام، فإن الأداء الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل المتنوعة؛ فمنها ما يُعزى إلى الخصائص الفردية للموظفين (كالمعارف والمهارات)، ومنها ما يرتبط

بالعوامل التنظيمية (كبيئة العمل، الهيكل التنظيمي، القيادة). وقد أثبتت الدراسات أن العوامل التنظيمية غالبًا ما تكون الأكثر تأثيرًا على الأداء الوظيفي مقارنة بالعوامل الفردية الأخرى (الأصلص، 2011، ص. 23).

بناءً على ذلك، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على محددات الأداء الوظيفي في المنظمات العمومية، من خلال التركيز على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي، وذلك في إطار تحسين جودة حياة العمل والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في المؤسسات العامة.

- مفهوم الأداء الوظيفي:

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكوّنة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يُشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. وقد عرفه حسن (2000، ص. 215) بأنه "مدى إنجاز الفرد للمهام الموكلة إليه بما يعكس قدرته على تلبية متطلبات الوظيفة".

أما من الناحية الاشتقاقية (Etymology)، فإن كلمة Performance تعود إلى الفعل الإنجليزي To perform، المأخوذ بدوره من الفعل الفرنسي Performer الذي يعني "الإنجاز". وعليه، يمكن النظر إلى الأداء باعتباره محصلة أو نتيجة لفعل معين (Autres, 2000, p.15).

كما أوضح حسن (2005، ص. 209) أن الأداء يختلف عن الجهد، حيث يشير الجهد إلى الطاقة المبذولة، بينما يُقاس الأداء على أساس النتائج المتحققة بالفعل.

تعريف حسن (2000): الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكوّنة لوظيفة الفرد بما يشبع متطلبات الوظيفة.

تعريف Organ, 1988: الأداء هو السلوك المرتبط بإنجاز المهام الرسمية والقدرة على تحقيق أهداف المنظمة.

تعريف Campbell, 1990: الأداء الوظيفي هو السلوك الذي يظهره الفرد في عمله ويُسهّم في تحقيق الأهداف التنظيمية.

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

• يُقصد بالأداء الوظيفي في هذه الدراسة درجة تحقيق العاملين في مؤسسة سونلغاز الأغواط للمهام الموكلة إليهم، بما يعكس مستوى الجهد المبذول، والقدرات، وإدراكهم

الفصل الأول: مقدمة عامة

لأدوارهم الوظيفية، وذلك كما يظهر من خلال (كمية العمل المنجز، نوعيته، سرعة الإنجاز، الالتزام بالمواعيد، التعاون مع الزملاء، وتحمل المسؤولية).

-محددات الأداء الوظيفي:

يرى العديد من الباحثين أن الأداء في موقف معين هو نتاج العلاقة المتداخلة بين ثلاثة محددات رئيسية، هي:

1. الجهد:

يشير إلى مقدار الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد في عمله، والتي غالبًا ما ترتبط بالحوافز والدافعية. ويظهر ذلك من خلال حماس الفرد وإقباله على العمل الذي يتوافق مع ميوله واتجاهاته (عكاشة، 2008، ص. 35؛ الزهراء، 2010، ص. 39).

2. القدرات:

وهي الخصائص الشخصية والمعرفية والمهارية التي تمكن الفرد من أداء مهامه الوظيفية بكفاءة، والتي عادة ما تكون مستقرة نسبيًا على المدى القصير (عكاشة، 2008، ص. 35).

3. إدراك الدور:

يقصد به وعي الفرد بمهامه ومسؤولياته الوظيفية، وتحديدته للأنشطة والسلوكيات ذات الأهمية في أداء العمل، وهو ما يوجّه جهوده نحو تحقيق أهداف المنظمة (جمعة، 2015، ص. 10).

-عناصر الأداء الوظيفي:

تتضمن عناصر الأداء الوظيفي مجموعة من الجوانب التي تحدد مستوى كفاءة الموظف، ومن أبرزها:

1. المعارف العامة والفنية والمهنية:

وتشمل الإلمام بمتطلبات الوظيفة، والقدرة على توظيف المعارف في المواقف العملية.

2. نوعية العمل:

مدى دقة وإتقان الموظف في تنفيذ مهامه دون الوقوع في أخطاء، إضافة إلى مهاراته وبراعته في الأداء.

3. كمية العمل المنجز:

مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية، ومدى تحقيقه لمستوى الإنتاجية المطلوب.

4. المثابرة والموثوقية:

تعكس التفاني في العمل، والالتزام بالمواعيد، وتحمل المسؤولية، وإنجاز المهام في وقتها المحدد، مع تقليل الحاجة إلى الرقابة المستمرة (عكاشة، 2008، ص. 34). فالأداء الوظيفي يُعدّ من العوامل الأساسية التي تعكس سلوك الموظفين داخل المؤسسات. إذ يمكن أن يسهم ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مما ينعكس بشكل إيجابي على فعالية وكفاءة المؤسسة. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات في فهم طبيعة العلاقة بين الأداء الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات العامة، وخاصة في مؤسسة سونلغاز - صنوبر - بالأغواط. فيمكن القول إن سلوك المواطنة التنظيمية يمثل أحد المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري التي تسعى المؤسسات إلى ترسيخها باعتبارها سلوكيات اختيارية تتجاوز حدود الدور الرسمي للموظف، وتسهم في تحقيق الانسجام والتعاون داخل بيئة العمل. في المقابل، يُعدّ الأداء الوظيفي انعكاساً ملموساً لمدى قدرة الموظفين على إنجاز المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفعالية، وهو من أبرز المؤشرات التي تُقاس بها نجاحات المؤسسات واستمراريتها.

وعموماً، فإن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي تكتسي أهمية خاصة، حيث إن تبني الموظفين لسلوكيات المواطنة التنظيمية يساهم في رفع مستويات أدائهم الفردي والجماعي، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة ويرفع من جودة خدماتها. ورغم ما تحقق من دراسات سابقة في هذا المجال، إلا أن البحث في هذه العلاقة داخل المؤسسات العامة، وخاصة في مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط، لا يزال يطرح تساؤلات جديرة بالتحليل والبحث، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تناوله بالكشف عن طبيعة هذه العلاقة وأثرها على تحقيق الأهداف التنظيمية.

اذن ، وانطلاقاً مما سبق ، جاءت هذه الدراسة الميدانية لتسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط ، وذلك من خلال تحديد مستوى انتشار سلوك المواطنة التنظيمية بينهم وقياس انعكاساته على أدائهم الوظيفي، بغية الإجابة عن تساؤلات البحث والتحقق من فروضه

الفصل الثاني :

المراجعة الأدبية والدراسات السابقة

مراجعة الدراسات السابقة

تمهيد:

تعدّ الدراسات السابقة ركيزة أساسية لأي بحث علمي، إذ تسهم في بناء الإطار النظري للدراسة، وتوضيح المفاهيم الرئيسية، والكشف عن الجوانب التي لم تُتناول بالقدر الكافي في البحوث السابقة. ومن خلال استعراض الدراسات ذات الصلة بموضوع "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي"، يمكن التعرف على الأطر النظرية التي تناولت كلا المتغيرين، والمناهج البحثية التي اعتمدها الباحثون، والنتائج التي توصلوا إليها، مما يساعد على تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. ويركز هذا الفصل على عرض وتحليل مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات قريبة من متغيرات الدراسة، سواء تلك التي بحثت في سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بمؤشرات مختلفة، أو تلك التي تناولت الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، ليُختتم الفصل بمناقشة تكامل هذه الدراسات، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وتوضيح الإضافة العلمية التي تقدمها الدراسة الحالية في سياقها التطبيقي على عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط.

1. الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية:

هدفت دراسة عابد هبة وكحيو ريان (2023) الموسومة بـ "أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، وكالة ميله" إلى التعرف على أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في تحسين أداء العاملين، باعتبار أن هذه السلوكيات تمثل من بين أبرز الوسائل الحديثة والفعّالة في تحقيق نجاح المنظمات ونموها. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وصمّما استبياناً مكوناً من 45 عبارة موزعة على محورين رئيسيين: سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) وأداء العاملين. تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 110 عاملاً من أصل مجتمع الدراسة البالغ 319 عاملاً. أظهرت النتائج أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين مرتفع بمتوسط إجابات بلغ 4.09، كما أن تقديرات العاملين لأدائهم كانت بدرجة عالية (3.87). بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين وعي الضمير والكياسة وأداء العاملين، بينما كان تأثير الإيثار ضعيفاً، وأظهرت أبعاد الروح الرياضية والسلوك الحضاري تأثيراً

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

ضعيفاً نسبياً على تحسين الأداء. كما أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري العمر والمستوى التعليمي، مقابل وجود فروق تعزى لمتغيري الخبرة والدخل. أوصت الدراسة بضرورة دعم وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وتضمين السلوكيات التطوعية ضمن تقارير تقييم الأداء الوظيفي، إضافة إلى تعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة وتهيئة مناخ وظيفي محفز على الولاء والانتماء

تناولت أطروحة الدكتوراه للباحثة لطرش مريم (2022) الموسومة بعنوان: "العدالة التنظيمية كآلية لترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية لطب العيون 240 سرير - الصداقة الجزائرية الكوبية بوهران" موضوع العلاقة بين إدراك العاملين لمستوى العدالة التنظيمية في أبعادها (العدالة التوزيعية، الإجرائية، التفاعلية) وبين سلوك المواطنة التنظيمية بمختلف أبعاده. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك العدالة التنظيمية لدى العاملين، والكشف عن أثره في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية مثل الإيثار، الضمير الحي، المجاملة، المبادرة والطاعة التنظيمية. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) عبر برنامج SmartPLS لتحليل العلاقات السببية بين المتغيرات. شملت عينة الدراسة موظفي المؤسسة الاستشفائية من مختلف الفئات (إداريين، أطباء، شبه طبيين، تقنيين) جزائريين وكوبيين. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائياً بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تبين أن تحسين إدراك العاملين لمستوى العدالة يعزز من سلوكيات التعاون والمبادرة والمشاركة الإيجابية، ويسهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة الاستشفائية. كما أوصت الدراسة بضرورة تكريس العدالة التنظيمية على مستوى توزيع المهام والحوافز وآليات اتخاذ القرار بما يرسخ ثقافة المواطنة التنظيمية

2. الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي:

تناولت دراسة حلوي حورية وجيلالي ليلي (2022-2023) الموسومة بـ"الأخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي" بجامعة ابن خلدون - تيارت، موضوع العلاقة بين مستوى الالتزام بالأخلاقيات المهنية وجودة الأداء الوظيفي داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي بغرض وصف الظاهرة وتحليلها ميدانياً، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع عمال الكلية البالغ عددهم 335 عاملاً، واختيرت عينة طبقية منتظمة مكونة من 76 عاملاً (40 أستاذاً و36 إدارياً) بنسبة تمثيلية معتبرة.

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

لجمع البيانات، استخدمت أدوات متعددة أبرزها الملاحظة المباشرة والاستبيان، إضافة إلى التحليل الإحصائي الكمي والوصفي للبيانات. هدفت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل المركزي: "ما مدى تأثير الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي؟"، إلى جانب أسئلة فرعية ركزت على دور الالتزام والتعاون بين العاملين في تحسين جودة الخدمة وسرعة إنجاز المهام. توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائياً بين الأخلاق المهنية ومستوى الأداء الوظيفي، كما أكدت أن تعزيز الالتزام واحترام الزملاء داخل بيئة العمل يرفع من فعالية إنجاز المهام ويعزز تميز المؤسسة. خلصت الباحثتان إلى أهمية ترسيخ المنظومة الأخلاقية في المؤسسات الجامعية لما لها من أثر مباشر على تحسين الأداء ورفع كفاءته.

أجرى خبار عبد العالي وزقودة عزي (2022) دراسة ميدانية بعنوان "دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري - دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك بالمديرية الجهوية بغرد النّص"، هدفت إلى معرفة أثر ثقافة المؤسسة (القيم، الرموز، المعتقدات، الأعراف، الطقوس) على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي بعيّنة قصدية مكونة من 35 مفردة من عمال المؤسسة، مع استخدام أدوات جمع بيانات تمثلت في الاستبيان، المقابلة، والملاحظة بالمشاركة، ثم معالجة البيانات كمياً ووصفياً. أظهرت النتائج أن القيم التنظيمية السائدة بالمؤسسة تسهم بشكل مباشر في زيادة إنتاجية العمال، وأن الرموز والإشارات الرسمية تؤثر إيجابياً على جودة الأعمال المنجزة، كما أن المعتقدات والأعراف التنظيمية زادت من مهارات العاملين، والطقوس والشعائر السائدة (مثل تكريم العمال في المناسبات) عززت مواظبتهم وانضباطهم في العمل. خلصت الدراسة إلى أن ثقافة المؤسسة القوية تمثل محركاً أساسياً للرفع من الإنتاجية، تحسين الاتصال الداخلي، تعزيز الالتزام والتعاون بين العاملين، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي على المستويين الكمي والنوعي.

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

جدول الدراسات السابقة:

الباحث	السنة	عنوان الدراسة	المشاركون في الدراسة	المنهج الادوات	الباحث
عبد العالى و زقودة عزي	2022	دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري _دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك بالمديرية الجهوية بغرد النص	35 عاملا من مؤسسة سونطراك	_المنهج الوصفي _أدوات الاستبيان _مقابلة _ملاحظة _بالمشاركة	القيم التنظيمية والرموز والمعتقدات والأعراف ساهمت بشكل مباشر في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية؛ الطقوس عززت مواظبة العمال وانضباطهم، مما أدى الى تحسين الأداء على المستويين الكمي والنوعي.

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

وجود علاقة إيجابية دالة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية _تحسين ادراك العدالة يعزز التعاون والمبادرة ويسهم في تحسين الأداء الكلي للمؤسسة.	_المنهج الوصفي التحليلي _النمذجة بالمعادلات الهيكلية SEM باستخدام SMARTPLS	موظفو المؤسسة الاستشفائية (اداريون ،أطباء، شبه طبيين، تقنيون ،جزائريون وكوبيون	العدالة التنظيمية كالية لترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية _دراسة حالة (المؤسسة الاستشفائية لطب العيون 240سرير الصداقة الجزائرية الكوبية بوهران) .	2022	لطرش مريم
_علاقة إيجابية دالة بين الاخلاق المهنية ومستوى الأداء الوظيفي _الالتزام	المنهج الوصفي أدوات الاستبيان ملاحظة مباشرة تحليل احصائي كمي ووصفي	76عاملا 40 أستاذا 36 إداريا من مجتمع 335عاملا	الاخلاق المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	2023_2022	حلوى حورية و جيلالي ليلي

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

والاحترام يعززان جودة الخدمة وسرعة انجاز المهام وفعالية المؤسسة			بجامعة ابن خلدون تيارت		
مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفع 4.09 والأداء العالي 3.87علاقة ارتباط موجبة بين وعي الضمير والكياسة والأداء وتأثير ضعيف للإثارة الروح	المنهج الوصفي التحليلي استبيان ب 45عبارة ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية أداء العاملين	110عاملا من اصل 319 45عبارة ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية أداء العاملين	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة	2023	عابد هبة و كحيو ريان

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

الرياضية والسلوك الحضاري _لا فروق دالة للعمر والتعليم مع فروق للخبرة والدخل					
---	--	--	--	--	--

3.التعقيب على الدراسات السابقة:

تتفق دراسة حلوي وجيلالي (2023) ودراسة خبار وزقودة (2022) على أهمية البعد القيمي والتنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي. فالأولى أثبتت أن الالتزام بالأخلاق المهنية يرفع من جودة الأداء ويعزز فعالية إنجاز المهام داخل الوسط الجامعي، في حين ركزت الثانية على دور الثقافة التنظيمية في رفع إنتاجية العمال وتحسين الاتصال الداخلي والانضباط الوظيفي. وتشارك الدراسات في اعتمادهما على المنهج الوصفي وتحليل العلاقة بين محددات سلوكية أو قيمية (الأخلاق، الثقافة التنظيمية) والأداء الوظيفي، وهو ما يعزز فهمنا لدور العوامل غير المادية في تحسين مردودية المؤسسات.

غير أن هاتين الدراستين لم تنطرقا إلى سلوك المواطن التنظيمية (Organizational Citizenship Behavior) كمتغير مستقل، وهو سلوك طوعي يتجاوز المتطلبات الرسمية للعمل ويُعتبر رافداً مهماً لتحسين الأداء الوظيفي على المستويين الفردي والجماعي. كما لم تتناولوا عينة من قطاع الطاقة (سونلغاز)، الذي يتميز بطبيعته الإنتاجية والخدمية الحساسة وبحاجة أكبر لسلوكيات داعمة مثل التعاون، المبادرة، الطاعة التنظيمية، وحماية الموارد.

ومن هنا تأتي أهمية مذكرتي، حيث تسعى إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال دراسة العلاقة بين سلوك المواطن التنظيمية والأداء الوظيفي ميدانياً داخل مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط. هذه الدراسة ستساهم في:

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

توسيع دائرة البحث من القيم الأخلاقية والثقافة التنظيمية إلى سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره أحد السلوكيات التنظيمية الحديثة المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتحسين الأداء.

تقديم أدلة ميدانية تخص قطاع الطاقة الجزائري، ما يثري الأدبيات المحلية ويوفر معطيات عملية لإدارة الموارد البشرية في هذا القطاع الحيوي. اقتراح توصيات عملية لتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسات المماثلة بغرض رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

كما تبرز دراسة لطرش مريم (2022) الدور المحوري للعدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وهو ما يتفق مع الأدبيات التي تؤكد أن شعور العاملين بالعدالة يشجعهم على القيام بسلوكيات طوعية تفوق متطلبات العمل الرسمية. غير أن الدراسة اقتصرت على قطاع صحي محدد، ما يجعل نتائجها مقيدة بسياق المؤسسات الاستشفائية. كما ركزت بشكل رئيسي على العدالة التنظيمية كمتغير مفسر ولم تدمج متغيرات تنظيمية أخرى قد تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية مثل ثقافة المنظمة، الرضا الوظيفي أو أنماط القيادة.

هنا تبرز أهمية مذكرتي المعنونة بـ: "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط"، إذ ستعمل على سد هذه الفجوة من خلال نقل البحث إلى قطاع الطاقة والخدمات التقنية الذي يتميز بخصوصيات تنظيمية مختلفة عن القطاع الصحي. كما ستركز على قياس أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفي بشكل مباشر، ما يتيح نتائج عملية توضح كيف تسهم السلوكيات التطوعية مثل التعاون والمبادرة في رفع الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة داخل مؤسسة حيوية مثل سونلغاز. ومن ثم، تسهم هذه الدراسة في توسيع نطاق المعرفة النظرية والتطبيقية بسلوك المواطنة التنظيمية وربطه بالأداء، وتقديم توصيات عملية للإدارة لتعزيز هذه السلوكيات بما ينعكس إيجاباً على مردودية المؤسسة.

وتعد دراسة عابد هبة وكحيو ريان (2023) من الدراسات المهمة التي ربطت بشكل مباشر بين سلوك المواطنة التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي، وقدمت أدلة كمية على قوة هذه العلاقة وأبعادها الأكثر تأثيراً في بيئة العمل الجزائرية. ومع ذلك، اقتصرَت الدراسة على مؤسسة واحدة (اتصالات الجزائر - وكالة ميله)، ما يطرح إشكالية تعميم النتائج على مؤسسات ذات طبيعة عمل مختلفة، مثل المؤسسات الصناعية أو الخدمية الأخرى.

الفصل الثاني: المراجعة الأدبية و الدراسات السابقة

كما ركزت الدراسة على قياس أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية بشكل عام دون التعمق في تحليل العوامل التنظيمية والثقافية التي قد تؤثر في مستوى هذه السلوكيات بين العمال. وهنا تبرز أهمية مذكرتي التي تستهدف دراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط، وهي مؤسسة حيوية ذات طابع خدمي تقني مختلف عن قطاع الاتصالات، ما سيسمح بإثراء الأدبيات من خلال اختبار مدى ثبات العلاقة في بيئة تنظيمية مختلفة، وتقديم نتائج يمكن أن تساعد صناع القرار في سونلغاز على وضع سياسات لتعزيز السلوكيات التطوعية بما يتناسب مع خصوصيات المؤسسة والعاملين بها.

وعليه، فإن أهمية هذه الدراسة تتجلى في بعدين أساسين: بعد نظري يتمثل في الإسهام في إثراء الأدبيات المرتبطة بسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالأداء الوظيفي، من خلال تقديم إطار تحليلي يربط بينهما في سياق مؤسسة عمومية جزائرية، الأمر الذي يفتقر إلى إليه الكثير من البحوث السابقة.

أما البعد التطبيقي، فيمكن في تقديم نتائج عملية يمكن أن تساعد مسؤولي مؤسسة سونلغاز - فرع الأغواط - على تبني استراتيجيات وسياسات تعزز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال مما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي، وبالتالي على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ومن ثم، فإن هذه الدراسة تمثل إضافة معرفية وميدانية من شأنها أن تساهم في توجيه السياسات الإدارية نحو مزيد من الفعالية والكفاءة.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

الجانب الميداني

تمهيد:

يُعد الجانب الميداني من أهم مراحل البحث العلمي، إذ يمثّل الجسر الذي يربط بين الإطار النظري والدراسة التطبيقية. فلا يمكن لأي دراسة أن تحقق أهدافها وتجيب عن تساؤلاتها ما لم يستند الباحث إلى منهجية دقيقة وإجراءات علمية منظمة. ويقوم هذا الجانب على تحويل التساؤلات والفرضيات المطروحة إلى بيانات واقعية يتم جمعها وتحليلها واستخلاص نتائجها.

وقد شمل هذا الفصل التعريف بالمنهج المعتمد في الدراسة وتبرير اختياره، والتطرق إلى الدراسة الاستطلاعية التي تهدف إلى اختبار صلاحية أدوات البحث وتقدير مدى ملاءمتها لميدان الدراسة. كما تم تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة وفق معايير منهجية تضمن تمثيلها لواقع الظاهرة المدروسة، مع تقديم وصف دقيق لأدوات جمع البيانات المستعملة. بالإضافة إلى ذلك، يتناول الفصل الخطوات العملية والإجراءات التي أتت في تطبيق الدراسة الميدانية، ثم عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها إحصائيًا ومناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة والدراسات السابقة، وصولًا إلى تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات البناءة المستمدة من نتائج البحث.

01- الإجراءات الميدانية للدراسة

1-1 منهج الدراسة

يُعد اختيار المنهج خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ يمثّل الإطار الذي يوجّه الباحث في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. ولا يمكن للبحث العلمي أن يحقق أهدافه من دون منهج واضح، وإلا تحوّل إلى مجرد تجميع للمعلومات غير المرتبطة بالواقع العلمي. ويختلف اختيار المنهج من دراسة إلى أخرى تبعًا لطبيعة المشكلة البحثية، وأهداف الدراسة، وإمكانات الباحث وقدراته.

وبالاستناد إلى ما ورد في الأدبيات المنهجية، يُعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج ملاءمة لدراسة الظواهر الاجتماعية والنفسية، لما يتيح من إمكانات دقيقة في وصف الظاهرة كما هي، والكشف عن خصائصها وعلاقاتها بالمتغيرات الأخرى. وعليه، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي بأسلوبه الارتباطي في هذه الدراسة، لكونه الأنسب لتحقيق أهداف البحث، حيث يسمح بدراسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال

مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط، من خلال جمع البيانات الميدانية، وتحليلها إحصائياً، والتحقق من صحة الفرضيات المطروحة.

ويُعرّف المنهج الوصفي بأنه: مجموعة من الإجراءات البحثية المتكاملة التي تهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة وصفاً موضوعياً ودقيقاً، من خلال جمع البيانات وتنظيمها وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً، وصولاً إلى استنتاج الدلالات والنتائج المرتبطة بها (بشير صالح الراشدي، 2000، ص 59).

2-1 الدراسة الاستطلاعية

تُعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الأساسية التي تسبق تنفيذ البحث الميداني، إذ تمثل المرحلة التحضيرية التي يهيئ من خلالها الباحث نفسه لفهم أعمق للظاهرة موضوع الدراسة. وتكتسي هذه المرحلة أهمية كبيرة، لأنها تمكن الباحث من الانتقال من المعرفة النظرية المجردة إلى الاحتكاك المباشر بالميدان، مما يتيح له اكتشاف الواقع العملي للظاهرة التي يدرسها، والتعرّف على إمكانات تطبيق أدوات البحث، ومدى صلاحيتها، وصعوبات استخدامها في البيئة الحقيقية. ويمثل هذا النوع من الدراسات تمهيداً ضرورياً لكل بحث علمي يسعى إلى الدقة والموضوعية، إذ تساعد نتائجه على ضبط الفرضيات وتوجيه خطة البحث بما يتناسب مع واقع الميدان.

تسمح الدراسة الاستطلاعية لنا كباحثين بالتحقق من جملة من الأمور، أهمها:

صلاحية أدوات جمع البيانات من الناحية السيكمترية، بما يشمل التحقق من الصدق الظاهري والبنائي، ومدى وضوح عبارات المقياس للمشاركين، وانسجامها مع السياق الثقافي والاجتماعي لمجتمع الدراسة.

- التأكد من وجود الظاهرة المدروسة بين أفراد مجتمع البحث، وهو ما يعد أمراً حاسماً قبل استثمار الوقت والجهد في الدراسة الأساسية.

- التعرف المبكر على العقبات التي قد تواجه الباحث أثناء التطبيق الفعلي، سواء تعلق الأمر بصعوبة الوصول إلى المشاركين، أو رفض بعض الأفراد التعاون، أو وجود معوقات تنظيمية وإدارية داخل المؤسسة محل الدراسة.

- تتيح لنا اختبار خطة جمع البيانات وتحديد المدة الزمنية اللازمة للتطبيق، مما يساعد على وضع جدول زمني أكثر دقة للدراسة الرئيسية.

وانطلاقاً من هذه الأهمية، قمنا بإجراء دراسة استطلاعية بمؤسسة سونلغاز - صنوبر - ولاية الأغواط، باعتبارها الميدان المعتمد لدراستنا، وذلك على عينة استطلاعية أولية بلغ عددها 30 عاملاً ممن ينتمون إلى نفس المجتمع الأصلي للدراسة الأساسية. وقد روعي في اختيار هذه العينة أن تمثل مختلف الفئات التي يتكون منها مجتمع البحث، بما يتيح لنا تكوين فكرة شاملة عن البيئة التي سيتم فيها جمع البيانات لاحقاً.

أهداف الدراسة الاستطلاعية:

فحص الخصائص السيكومترية لأدوات القياس المستخدمة في الدراسة الأساسية، وخاصة التأكد من صدقها الظاهري والبنائي، ومدى اتساقها الداخلي، وضبط أي عبارات غامضة أو غير مفهومة للمشاركين قبل اعتمادها بصيغتها النهائية.

-التأكد من وجود الظاهرة محل الدراسة، أي سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالأداء الوظيفي، ضمن مجتمع البحث، بما يضمن جدوى الدراسة الأساسية ويبرر مواصلة تطبيقها.

-استكشاف الصعوبات الميدانية والإجرائية التي قد تعترض الباحث أثناء جمع البيانات، مثل مدى تعاون المشاركين، أو توفر الوقت الكافي لتطبيق الاستبيانات، أو العراقيل الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة.

-تحديد المفاهيم والمصطلحات الأساسية ذات الصلة بموضوع الدراسة وضبطها بدقة، لضمان وضوح الإطار المفاهيمي للدراسة الأساسية.

-تعزيز معرفة الباحث بالميدان وبطبيعة عمل المشاركين، مما يسهل التواصل معهم لاحقاً ويزيد من تقبلهم للمشاركة في البحث.

- فهذه الدراسة الاستطلاعية تساعدنا في إيجاد نتائج مهمة و تحسين أدوات القياس، وتعديل بعض العبارات لتناسب أكثر مع السياق المحلي،

-تساعدنا كذلك على وضع خطة زمنية دقيقة لجمع البيانات الميدانية.

-الكشف لنا عن بعض التحديات التنظيمية التي سوف يتم أخذها بعين الاعتبار أثناء الإعداد للدراسة الأساسية، الأمر الذي سيساهم في ضمان الحفاظ على الجهد الميداني لاحقاً وتقليل نسبة الأخطاء المتوقعة.

وهكذا تشكل لنا الدراسة الاستطلاعية قاعدة معرفية متينة سوف تكون محطة انطلاق نحو تنفيذ الدراسة الأساسية بثقة ودقة أكبر.

3-1 أداة الدراسة:

نظراً لطبيعة البيانات المراد جمعها، وانسجاماً مع المنهج الوصفي الارتباطي المعتمد في هذه الدراسة، إضافة إلى ما تتيحه الإمكانيات الزمنية والمادية المتاحة، تم اختيار الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. ويُعد الاستبيان من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً وملاءمة في الدراسات الكمية، لقدرته على جمع كمية كبيرة من البيانات في فترة زمنية قصيرة، وبأقل جهد وتكلفة، مع توفير إمكانية المعالجة الإحصائية الدقيقة للإجابات. ولغرض قياس كل من سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، قمنا ببناء وتصميم استبيان يتلاءم مع أهداف البحث وطبيعته، مستثنين في ذلك إلى الإطارين النظريين لهذين المتغيرين، إضافة إلى الاطلاع على عدد من المقاييس المعتمدة في الدراسات السابقة ذات الصلة. وقد تم اختيار الفقرات الأكثر ملاءمة لمجتمع الدراسة مع إجراء التعديلات الضرورية على صياغتها لتتلاءم مع البيئة المحلية والسياق الثقافي والاجتماعي للمبحوثين.

1-3-1 إعداد الاستبيان:

يُعد الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً واستخداماً في الدراسات الكمية، حيث يُعرّف بأنه مجموعة من الأسئلة أو الفقرات المكتوبة التي يتم إعدادها حول موضوع البحث، ويُطلب من المبحوثين الإجابة عنها بشكل فردي وبكل موضوعية (الطلاقة، 2012، ص 25). ونظراً لملاءمة هذه الأداة لطبيعة الدراسة، فقد تم إعداد الاستبيان وفق مجموعة من الخطوات والمعايير المنهجية، وذلك لضمان صدق أداة القياس وثباتها وقدرتها على تحقيق أهداف البحث.

أولاً - خطوات إعداد الاستبيان:

تم اتباع مجموعة من القواعد العلمية أثناء إعداد الاستبيان، ومن أبرزها: توضيح الغرض من البحث بشكل مختصر في مقدمة الاستبيان، بما يشجع المشاركين على تقديم إجابات دقيقة وموضوعية. استخدام أسلوب لغوي بسيط وصياغة فقرات قصيرة وواضحة، مع الاعتماد على مصطلحات متداولة ومفهومة بالنسبة للمبحوثين، مما يسهل عملية الاستجابة. الاستناد إلى استبيان محكم دولياً لقياس سلوك المواطنة التنظيمية، مع إدخال التعديلات اللازمة ليتلاءم مع طبيعة مجتمع الدراسة وبيئته المحلية.

ثانياً - هيكل الاستبيان:

تكوّن الاستبيان في صورته النهائية من ثلاثة محاور رئيسية على النحو الآتي:
المحور الأول: يضم البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة...)، وذلك بغرض توصيف العينة ودراسة الفروق الفردية إن وُجدت.

المحور الثاني: يتناول قياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، بحيث يتضمن كل بُعد مجموعة من الفقرات المصممة لقياسه بدقة.

المحور الثالث: يختص بقياس الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة من خلال مجموعة من الأبعاد والفقرات التي تكشف عن مستوى أدائهم وجودة إنجازهم لمهام العمل.

وقد تم الاعتماد في تقدير استجابات المبحوثين على مقياس ليكرت الخماسي، باعتباره من أكثر مقاييس التقدير شيوعاً في الدراسات النفسية والاجتماعية، حيث تتدرج الإجابات من (1 = لا أوافق بشدة) إلى (5 = أوافق بشدة)، بما يتيح الحصول على بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي بدقة.

3-1-2 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

تعدّ الخصائص السيكومترية من الخطوات الأساسية التي تسبق تطبيق أداة الدراسة على العينة الأساسية، إذ تهدف إلى التأكد من مدى صلاحية الأداة في قياس الظاهرة المدروسة بدقة وموضوعية. وتشمل هذه الخصائص كلاً من الصدق والثبات.

أ- الصدق (Validity):

يُقصد بالصدق مدى قدرة أداة القياس على قياس ما وُضعت من أجله، أي أن تكون الفقرات المكوّنة للاستبيان ممثلة تمثيلاً صادقاً لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى مجتمع الدراسة. كلما ارتفع مستوى الصدق، كانت النتائج أكثر دقة وموضوعية، وبالتالي تعكس الواقع المدروس بشكل أفضل.

1- الصدق الظاهري (Face Validity):

يقصد به مدى وضوح وسلامة فقرات الاستبيان من الناحية اللغوية والمنطقية، بحيث تكون مفهومة ومناسبة لأفراد العينة. وللتأكد من هذا النوع من الصدق، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين وذوي الخبرة في ميدان علم النفس، حيث قدّموا ملاحظاتهم حول وضوح العبارات، ودقة صياغتها، وشمولها لجميع أبعاد

موضوع البحث. تم الأخذ بهذه الملاحظات وإجراء التعديلات اللازمة قبل اعتماد الاستبيان بصيغته النهائية. وجدير بالذكر أن مقياس سلوك المواطنة التنظيمية المستعمل في هذه الدراسة يعدّ من المقاييس المحكمة دولياً، مما يعزّز مصداقيته وملاءمته لموضوع البحث.

2- الصدق البنائي (Construct Validity):

يُشير إلى مدى تمثيل الأداة للأبعاد النظرية للمفهوم المراد قياسه، أي أن فقرات الاستبيان ترتبط ارتباطاً جوهرياً بالمكونات النظرية لكلّ بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي. تم التحقق من الصدق البنائي من خلال الاعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى المقاييس السابقة المعتمدة علمياً، وذلك لضمان مطابقة محتوى الاستبيان للأبعاد النظرية لمتغيرات البحث. كما تم حساب معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس للتأكد من اتساقها مع النموذج المفاهيمي للدراسة.

جدول رقم 02 مقياس ليكرت الخماسي

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
درجة الموافقة	1	2	3	4	5

هذه الصيغة ممتازة لأنها تقيس مدى تكرار السلوك بدقة

نم اعنماد مقياس ليكرت الخماسي بصيغة التكرار (دائماً - أبداً)

حيث تعبر دائماً عن أعلى درجة (5) و أبداً عن ادنى درجة (1).

البعد الأول الإيثار		البعد الثاني وعي الضمير		البعد الثالث السلوك الحضاري	
رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط
01	0.56	05	0.74	09	0.65
02	0.61	06	0.82	10	0.72
03	0.75	07	0.51	11	0.74
04	0.57	08	0.65	12	0.32

دال عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر من اعداد الطالب و الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss
يبين الجدول رقم (2) إن المعاملات الارتباط فقرات المحور الثاني " سلوك المواطنة
التنظيمية "تتراوح(0.32_0.82)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)
ويشير ذلك إلى وجود اتساق داخلي بين عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية مع
الدرجة الكلية له.

الجدول رقم 03 يمثل نتائج العبارة مع البعد لاستبيان الأداء الوظيفي

البعد الثالث		البعد الثاني		البعد الأول	
التعاون و العمل الجماعي		الإلتزام و الانضباط		جودة الانجاز	
درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة
0.76	20	0.83	17	0.81	13
0.82	21	0.69	18	0.83	14
0.65	22	0.61	19	0.24	15
0.76	23			0.77	16

دال عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر من اعداد الطالب و الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss

يبين الجدول رقم(3) أم معاملات ارتباط فقرات المحور الثالث (الاداء الوظيفي) تتراوح
بين(0.24_0.83) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة(0.01)ويشير ذلك إلى وجود
اتساق داخلي بين جميع عبارات محور الأداء الوظيفي مع الدرجة الكلية له.

الجدول رقم 05 يوضح نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد الدرجة الكلية
لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الأول	البعد	الاستبيان
السلوك الحضاري	وعي الضمير	الإيثار		

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

0.52	0.79	0.62	درجة الارتباط	سلوك المواطنة
0.01	0.01	0.01	الدلالة	التنظيمية

الجدول رقم 06 يوضح نتائج الاتساق الداخلي لدرجة ارتباط كل بعد الدرجة الكلية لاستبيان الأداء الوظيفي

الاستبيان	البعد	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث
		جودة الإنجاز	الالتزام	التعاون و العمل الجماعي
الأداء الوظيفي	درجة الارتباط	0.84	0.66	0.63
	الدلالة	0.01	0.01	0.01

ب_ الثبات:

ثبات أداة الدراسة: من خلال إجراء خطوات الثبات على العينة بطريقة (a كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة تم احتساب معامل الثبات a كرونباخ للاستبانة

جدول رقم 07 يبين قيمة a كرونباخ لأستبيان الدراسة

الأسباب	عدد الضوء	قيمة a كرونباخ
سلوك المواطنة التنظيمية	12	0.62
الأداء الوظيفي	11	0.7

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss

يبين الجدول أن قيمة a كرونباخ مرتفعة، إذ بلغت 0.62 لمحور سلوك المواطنة التنظيمية و 0.70 بالنسبة لمحور الاداء الوظيفي، مما يدل على ثبات النتائج المتحصل عليها أي أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ومنه يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان وقدرته على تحقيق أهداف الدراسة.

4-1 / الدراسة الأساسية

1-4-1 / وصف مجتمع وخصائص عينة الدراسة الأساسية

أ- مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - بولاية الأغواط، والذين بلغ عددهم (110) عاملاً وعاملة في مختلف الأقسام والإدارات.

ب- عينة الدراسة:

تمثّل العينة جزءاً من مجتمع الدراسة، حيث تم اختيارها بهدف تمثيل خصائص المجتمع الأصلي بشكل أفضل بحيث يمكن تعميم النتائج عليه، وإجراء استدلالات إحصائية دقيقة. بلغ حجم العينة (55) عاملاً وعاملة، أي بنسبة (50%) من المجتمع الكلي، وتم اختيار أفرادها باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة.

ج- عرض و تحليل نتائج العينة

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	42	76.4%
إناث	13	23.6%
المجموع	55	100%

يتبين من الجدول رقم (8) أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هي من فئة الذكور، حيث بلغ عددهم (42) عاملاً بنسبة (76.4%)، في حين بلغ عدد الإناث (13) عاملة بنسبة (23.6%). يشير ذلك إلى أن فئة الذكور هي الفئة الغالبة ضمن مجتمع الدراسة، مما يعكس طبيعة العمل في مؤسسة سونلغاز التي يغلب عليها الطابع الذكوري.

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	9	16.4%
من 5 إلى 10 سنوات	31	65.4%
من 11 سنة فأكثر	15	27.3%

جدول 09 يوضح خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية

من خلال الجدول رقم (8) يتبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع ضمن فئة الأقدمية من (5 إلى أقل من 10 سنوات)، حيث بلغ عددهم (31) عاملاً بنسبة (56.4%)

من مجموع العينة. وهذا يشير إلى أن مؤسسة سونلغاز تعتمد بشكل رئيسي على هذه الفئة متوسطة الأقدمية في أداء المهام اليومية وضمان استمرارية النشاط المهني، ما قد يعكس توازناً بين الخبرة المكتسبة والقدرة على مواكبة متطلبات العمل.

2-4-1 / إجراءات وصعوبات الدراسة

أ- إجراءات الدراسة:

بناءً على الموعد المحدد مع رئيس المصلحة لدى مؤسسة سونلغاز - صنوبر - تم تسليم الترخيص الخاص بإجراء البحث الميداني، الصادر عن السيد رئيس قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا. بعد ذلك، تم الاتفاق على موعد الزيارة الميدانية، وقمنا بإنجاز الاستبيان بشكل نهائي قبل الموعد المحدد.

تم تقسيم الاستبيانات وفق خطة التوزيع المتفق عليها، وتوزيعها عشوائياً على عينة الدراسة البالغ عددها (55) عاملاً وعاملة. كما تم ملء الاستبيانات من طرف العمال في أماكن عملهم، ثم جمعها وفرزها، ليتم لاحقاً تفريغ البيانات يدوياً وتحضيرها للمعالجة الإحصائية.

ب- صعوبات الدراسة:

واجهنا أثناء إجراء الدراسة الميدانية بعض الصعوبات، من أبرزها: صعوبة توزيع استمارة الاستبيان على العمال بسبب ازدحامهم الوظيفي وضيق الوقت المتاح خلال ساعات العمل.

تأخر بعض أفراد العينة في إرجاع الاستبيانات مما أدى إلى إطالة مدة جمع البيانات. وجود بعض الاستمارات غير مكتملة الإجابة، ما تطلب استبعادها أو التواصل مع المشاركين لتصحيحها.

حاجة بعض المشاركين إلى شرح إضافي لفهم بعض البنود، مما استهلك وقتاً وجهداً إضافياً.

صعوبة الحصول على موافقة بعض الأقسام الإدارية لإتاحة وقت للعمال للإجابة على الاستبيان.

تأثير ظروف العمل اليومية (كضغط المهام أو المناوبات) على تركيز المشاركين أثناء الإجابة.

3-4-1 / الأساليب الإحصائية

بعد الانتهاء من جمع البيانات، تم تفرغ إجابات الاستبيانات ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات: لحساب وتوضيح نسب توزيع الخصائص الشخصية والديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، الأقدمية، ... إلخ). معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لحساب ثبات الاستبيان والتحقق من الاتساق الداخلي لل فقرات.

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لحساب طبيعة العلاقة وقوتها بين متغيري الدراسة (سلوك المواطنة التنظيمية - الأداء الوظيفي).

2 / عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1-2 / عرض نتائج التساؤل الأول:

ينص التساؤل الأول على ما يلي:

"ما مدى تأثير سلوك المواطنة - بعد الإيثار - لدى العمال على أدائهم الوظيفي؟"

وللإجابة عن هذا التساؤل، تم حساب اختبار كاي² لحسن المطابقة (Chi-Square Goodness of Fit) بغرض التعرف على مدى انتشار مستويات سلوك المواطنة - بعد الإيثار - (منخفض، متوسط، مرتفع) لدى عينة الدراسة، ومدى تطابقها مع التوزيع النظري المتوقع.

جدول رقم 09 مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار المساهد	التكرار المتوقع	قيمة كا 2	درجة الحرية	الدلالة
	منخفض	11	18.3	15.30	02	0 000
	متوسط	32	18.3			
	مرتفع	12	18.3			
	المجموع	55	//			

من خلال الجدول رقم 09 تحصلنا على قيمة التكرارات المتوقعة لكل مستوى ب (18.30) وقيمة كا² (15.30) ودجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.000 مما يشير الى

وجود دلالة احصائية بين المستويات لصالح المستوى المتوسط

تفسير النتائج ومناقشتها :

تشير هذه النتيجة إلى أن غالبية عمال مؤسسة سونلغاز يتمتعون بمستوى متوسط من سلوك الإيثار، ما يعكس توجهاً عاماً نحو التعاون والمساعدة المتبادلة، لكنه لا يصل إلى المستوى العالي من التطوع والمبادرة. ويُحتمل أن يكون السبب في ذلك طبيعة ضغط العمل وكثرة المهام، ما يحد من قدرة العمال على إظهار سلوكيات إيثارية مرتفعة بشكل دائم.

بحيث تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عابد هبة وكحيو ريان (2023) التي وجدت أن بُعد الإيثار كان تأثيره ضعيفاً نسبياً مقارنة ببقية أبعاد سلوك المواطن التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، وهو ما يفسر شيوع المستوى المتوسط للإيثار في بيئة العمل. كما تتسجم النتيجة مع ما خلصت إليه أطروحة لطرش مريم (2022) التي أكدت أن تعزيز العدالة التنظيمية يسهم في رفع سلوكيات التعاون والمبادرة، لكن الوصول إلى مستويات عالية يتطلب دعماً مستمراً لمناخ العدالة والمشاركة داخل المؤسسة.

ومن جهة أخرى، تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة حلوي حورية وجيلالي ليلي (2023) التي أبرزت أن الالتزام المهني يرفع من جودة الأداء، لكن يتأثر بمستوى التعاون بين العاملين؛ إذ أن التعاون المتوسط لا يمنع تحقيق أداء جيد لكنه يحد من الوصول إلى الأداء المتميز.

فيمكننا القول إن النتيجة الحالية تدعم ما ذهبت إليه الأدبيات السابقة حول أهمية تعزيز برامج تشجع على المبادرات التطوعية وتنمية روح الإيثار لدى العمال، لما لذلك من أثر في تحسين الأداء الوظيفي وخلق مناخ تنظيمي أكثر تماسكاً.

عرض نتائج التساؤل الثاني

ينص التساؤل الثاني على: "ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة؟"

وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب اختبار كا² (Chi-Square) لحسن المطابقة بغرض مقارنة التوزيع الفعلي لدرجات الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة مع التوزيع المتوقع، وذلك عبر المستويات الثلاثة: (منخفض - متوسط - مرتفع).

جدول رقم 10 مستوى الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار المساهد	التكرار الموقع	قيمة كا 2	درجة الحرية	الدلالة
	منخفض	12	18.30	2149	02	0 000 دالة
	متوسط	37	18.30			
	مرتفع	6	18.30			
	المجموع	55	//			

من خلال الجدول رقم 11 تحصلنا على قيمة التكرارات المتوقعة لكل مستوى ب(18.30) وقيمة كا2 (29.49) ودرجة الحرية 2 بمستوى الدلالة 0.000 مما يشير الى وجود فروق دلالة احصائية بين مستويات لصالح المستوى المتوسط.

تفسير النتائج ومناقشتها:

أظهرت نتائج اختبار كا² لحسن المطابقة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الأداء الوظيفي لصالح المستوى المتوسط، مما يدل على أن غالبية الممرضين المكونين لعينة الدراسة يتمتعون بمستوى متوسط من الأداء الوظيفي. يمكن تفسير ذلك بأن بيئة العمل في المستشفى المختلط بالأغواط توفر للعاملين قدراً معقولاً من الدعم والإمكانات اللازمة لإنجاز مهامهم بكفاءة مقبولة، غير أنها قد لا تصل إلى المستوى الأمثل الذي يضمن تحقيق الأداء المرتفع بشكل واسع. كما يمكن أن يكون ذلك انعكاساً لوجود ضغوط مهنية أو نقص في التحفيز أو الموارد، ما يحدّ من إمكانية وصول جميع الممرضين إلى الأداء العالي.

عند مقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة، نجد أنها متوافقة مع ما توصلت إليه دراسة حلوي حورية وجيلالي ليلي (2022-2023) التي أكدت أن تحسين الأخلاق المهنية يرفع من جودة الأداء الوظيفي، لكنها أشارت إلى أن مستوى الأداء يتأثر بعوامل أخرى مثل التعاون والالتزام المؤسسي، ما يفسر إمكانية بقاء الأداء في مستوى متوسط إذا لم تتوفر جميع هذه العوامل بشكل متكامل. كما تتفق النتائج مع دراسة خبار عبد العالي وزقودة عزي (2022) التي بيّنت أن ثقافة المؤسسة القوية تعزز من الإنتاجية والالتزام، ما يعني أن تعزيز الثقافة التنظيمية في بيئة العمل الصحية قد يرفع الأداء إلى مستويات أعلى.

وفي المقابل، تختلف النتيجة عن دراسة عابد هبة وكحيو ريان (2023) التي وجدت أن تقديرات العاملين لأدائهم كانت عالية، وهو ما قد يعزى إلى اختلاف طبيعة المجتمع المدروس (مؤسسة اتصالات مقابل بيئة صحية)، أو اختلاف حجم الضغوط والموارد المتاحة في كل مؤسسة. كما أن الدراسة الحالية تركز على الممرضين الذين قد يواجهون أعباء مهنية وضغوط نفسية أكبر مقارنة بالعاملين في قطاعات خدمية أخرى.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن مستوى الأداء الوظيفي المتوسط لدى عينة الدراسة يتطلب تدخلات إدارية وتنظيمية لتحسين بيئة العمل، تعزيز التحفيز المادي والمعنوي، وتوفير برامج دعم نفسي ومهني للممرضين بما يرفع من مستوى أدائهم نحو المستوى المرتفع.

3-1 / عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى

نص الفرضية:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز تعزى إلى المؤهل العلمي والأقدمية والتفاعل بينهما."

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل التباين الثنائي (Two-Way ANOVA) لقياس:

تأثير العامل الأول (المؤهل العلمي) بشكل منفصل على سلوك المواطنة التنظيمية.

تأثير العامل الثاني (الأقدمية) بشكل منفصل.

أثر التفاعل بين العاملين (المؤهل العلمي × الأقدمية) على سلوك المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم 13 نتائج الفروق في درجات سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف العوامل و

الأقدمية و التفاعل بينهما

المغير	المصدر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	درجة الحرية	الدلالة P	مستوى الدلالة
المؤهل	65.3	65.3	65.3	3.19	1	0.8	
الأقدمية	50.6	50.6	25.3	1.23	2	0.3	
التفاعل بين المؤهل والأقدمية	36.2	36.2	18.11	1.88	2	0.42	
الخطأ	1003.9	1003.9	20.48	/	49	/	

	/	55	/	/	30786.0	المجموع الكلي
--	---	----	---	---	---------	------------------

3-1 / تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

تشير نتائج تحليل التباين الثنائي إلى أن المؤهل العلمي والأقدمية، وكذلك التفاعل بينهما، لم يكن لها تأثير دال إحصائياً على درجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بصنوبر - الأغواط، حيث بلغت قيمة (F 0.88) عند مستوى دلالة غير معنوي ($p = 0.42 > 0.05$).

يمكن تفسير هذه النتيجة بأن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفعاً أو متقارباً نسبياً لدى جميع العاملين بغض النظر عن مؤهلهم العلمي أو سنوات خبرتهم، وهو ما يجعل الفروق الإحصائية غير واضحة.

طبيعة عمل عمال مؤسسة سونلغاز قد تفرض على الجميع التزاماً سلوكياً واحداً تقريباً، بحكم القوانين الداخلية والرقابة الإدارية التي تحفز سلوكيات التعاون والانضباط بشكل متساوٍ.

يمكن أن يكون المؤهل العلمي والأقدمية أقل تأثيراً مقارنة بعوامل أخرى مثل ثقافة المؤسسة، العدالة التنظيمية، والقيادة، والتي قد تشكل المحدد الأكبر لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

هذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة عابد هبة وكحيو ريان (2023) التي لم تجد فروقاً دالة تعزى إلى متغيري العمر والمستوى التعليمي، وأكدت أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتأثر أكثر بعوامل العمل والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة وليس بالخصائص الديموغرافية. كما تدعم نتائج لطرش مريم (2022) التي أبرزت أن تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية يعتمد بالأساس على إدراك العدالة التنظيمية، وليس على المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة بشكل مباشر.

بالمقابل، تختلف هذه النتيجة عن بعض الدراسات التي وجدت تأثيراً للخبرة المهنية على تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث أشارت بعض الأبحاث إلى أن العمال ذوي الخبرة الأطول أكثر ميلاً للمبادرة والتعاون نتيجة تراكم خبراتهم ومعرفتهم بثقافة المؤسسة. ويبدو أن هذا الأثر لم يظهر بوضوح في الدراسة الحالية، مما قد يُعزى إلى

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تجانس عينة الدراسة من حيث الأقدمية أو إلى طبيعة المناخ التنظيمي الذي يقلل من تأثير هذا العامل.

وعليه، تشير هذه النتيجة إلى أن تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في مؤسسة سونلغاز قد يتطلب التركيز على تحسين بيئة العمل، تعزيز العدالة التنظيمية، وتطوير برامج تحفيزية تعزز الروح الجماعية، بدلاً من الاعتماد على متغيرات فردية مثل المؤهل أو سنوات الخبرة.

3-2 / عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

نص الفرضية:

"توجد علاقة بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، وعي الضمير، السلوك الحضاري) والأداء الوظيفي (جودة الإنجاز، التعاون والعمل الجماعي، الالتزام والانضباط)."

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لحساب قوة واتجاه العلاقة بين درجات أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ودرجات الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

الجدول رقم 14 معامل الارتباط بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية و الأداء الوظيفي

أبعاد المتغير 1	المتغير 2	العدد	قيمة الارتباط	الدلالة	مستوى الدلالة
الإيثار	جودة الإنجاز	55	0.25	0.65	0.05
وعي الضمير	التعاون		0.17	0.21	0.05
السلوك الحضاري	الالتزام		0.13	0.001	0.01
الكياسة	/		0.37	0.005	0.01

2-4 / تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

تشير نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون إلى وجود علاقة طردية موجبة متوسطة القوة ($r = 0.37$) بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، وعي الضمير، السلوك الحضاري) وبين الأداء الوظيفي (جودة الإنجاز، التعاون والعمل الجماعي، الالتزام والانضباط)، وهي علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

هذه النتيجة تعني أن زيادة تبني العمال لسلوكيات المواطنة التنظيمية ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي من حيث جودة العمل، تعزيز روح الفريق، وزيادة الانضباط، والعكس صحيح. كما أن قوة الارتباط المتوسطة توحي بوجود عوامل أخرى إضافية قد تسهم في تحسين الأداء الوظيفي، مثل التحفيز المادي والبيئة التنظيمية ونمط القيادة.

عند مقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة، نجد أنها تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة عابد هبة وكحيو ريان (2023) التي أكدت وجود علاقة ارتباط موجبة بين وعي الضمير والكميعة من جهة، وأداء العاملين من جهة أخرى، كما أظهرت أن تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية يسهم في تحسين الأداء الكلي. كذلك، تدعم النتيجة ما توصلت إليه دراسة لطرش مريم (2022) التي وجدت أن العدالة التنظيمية تعزز سلوكيات التعاون والمبادرة والمشاركة الإيجابية، مما يحسن من الأداء الكلي للمؤسسة الاستشفائية.

كما تتفق النتائج مع دراسة حلوي حورية وجيلالي ليلي (2022-2023) التي أثبتت أن الالتزام بالأخلاق المهنية يحسن جودة الأداء وسرعة إنجاز المهام، وهو ما يتقاطع مع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مثل الضمير الحي والسلوك الحضاري. بالإضافة إلى ذلك، تتقاطع هذه النتائج مع دراسة خبار عبد العالي وزقودة عزي (2022) التي أكدت أن القيم والثقافة التنظيمية ترفع الإنتاجية وتعزز الالتزام والانضباط.

وعليه، تؤكد نتائج هذه الدراسة أن تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية يمثل أداة فعالة لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية، بما فيها مؤسسة سونلغاز، ويبرز أهمية تعزيز تلك السلوكيات عبر برامج تحفيزية وتدريبية تهدف إلى ترسيخ قيم الإيثار والانضباط وروح المبادرة لدى العمال.

2-5 / عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

الفرضية:

"يمكن التنبؤ بدرجات سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز من خلال درجات الأداء الوظيفي."

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة مدى إمكانية التنبؤ بدرجات سلوك المواطنة التنظيمية بناءً على درجات الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

يوضح الجدول رقم (13) النتائج الإحصائية التي أسفرت

الجدول 15 معامل الانحدار بين متغيري الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	المعاملات اللامعيارية B	المعامل المعياري	المعاملات المعيارية Beta	القيمة ت المحسوبة	الدلالة (P)
المعامل	الثابت	14.535	2.999		4.847	0.000
	سلوك المواطنة التنظيمية	0.421	0.142	0.376	2.955	0.005
الانحدار	معامل الارتباط R	معدل التحديد R2	قيمة ف	الدلالة (P)	مستوى الدلالة	-
	0.3760	0.1470	8.732	0.005b	0.01 دالة	

يوضح الجدول قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0.42، ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي.

بلغت قيمة معامل التحديد (R^2 0.14)، أي أن الأداء الوظيفي يفسر نحو 14% من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (B 0.37) عند مستوى دلالة إحصائية $p = 0.005$ ، ما يشير إلى أن الأداء الوظيفي يعد متغيراً تنبؤياً مهماً لسلوك المواطنة التنظيمية.

بلغت قيمة F لاختبار معنوية نموذج الانحدار 8.72، وهي دالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$.

وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الثالثة، أي أنه يمكن التنبؤ بدرجات سلوك المواطنة التنظيمية من خلال درجات الأداء الوظيفي، حيث تشير النتائج إلى أن تحسين الأداء الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع في مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال.

مناقشة:

تؤكد هذه النتيجة أن الأداء الوظيفي يمثل عاملاً مؤثراً في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، إذ كلما تحسن الأداء الفردي والجماعي ارتفعت معدلات السلوكيات الإيجابية مثل التعاون، الإيثار، والالتزام، والعكس صحيح. رغم أن قيمة معامل التحديد (0.14) تشير إلى أن نسبة التفسير متوسطة، إلا أنها تبرز أهمية الأداء كعامل رئيسي ضمن منظومة أوسع تشمل العدالة التنظيمية، القيادة، والثقافة المؤسسية.

عند مقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة، نجد أنها تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة عابد هبة وكحيو ريان (2023) التي أكدت وجود علاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء العاملين، حيث أوصت بضرورة إدماج هذه السلوكيات ضمن تقارير تقييم الأداء. كما تدعم نتائج لطرش مريم (2022) التي أوضحت أن تحسين العدالة التنظيمية يعزز سلوكيات التعاون والمبادرة بما يرفع الأداء المؤسسي الكلي. إضافة إلى ذلك، تتكامل هذه النتيجة مع دراسة حلوي وجيلالي (2022-2023) التي أبرزت أن الالتزام الأخلاقي يحسن جودة الأداء ويعزز كفاءته، مما ينعكس بدوره على سلوكيات العاملين التطوعية والإيجابية.

تشير هذه النتيجة إلى أن الاستثمار في تحسين الأداء الوظيفي من خلال التدريب المستمر، التحفيز المادي والمعنوي، وتهيئة بيئة عمل داعمة، من شأنه أن يساهم في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما ينعكس إيجاباً على فعالية المؤسسة واستدامة نجاحها.

الاستنتاج العام:

انطلقت هذه الدراسة من إشكالية البحث المتمثلة في: "ما طبيعة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط؟"، وقد تمت معالجة هذا الإشكال نظرياً من خلال استعراض الأدبيات السابقة التي أبرزت أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كعنصر داعم للتنظيمات الحديثة، حيث أكدت غالبية الدراسات وجود علاقة ارتباطية موجبة بين سلوك المواطنة التنظيمية وبين مختلف المؤشرات الإيجابية داخل المؤسسات، وعلى رأسها الأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، والانتماء المؤسسي.

أما من الناحية التطبيقية، فقد استندت الدراسة إلى عينة مكونة من 55 عاملاً بالمؤسسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واعتمدنا المنهج الوصفي الارتباطي باستخدام استبيانين مقننين لقياس كل من سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي. وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات، أسفرت النتائج عما يلي:

أظهرت خصائص العينة أن غالبية المبحوثين من الذكور ومن الفئة العمرية النشيطة (30-40 سنة)، ومن ذوي الخبرة المهنية المتوسطة، مما يعكس تمثيلاً جيداً للقوة العاملة بالمؤسسة.

بيّنت النتائج وجود مستوى متوسط من سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى مرتفع نسبياً من الأداء الوظيفي لدى العمال.

أظهرت نتائج اختبار كا² وجود فروق دالة إحصائية بين مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لصالح المستوى المتوسط.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة القوة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي ($r = 0.42$)، حيث فسرت درجات الأداء الوظيفي ما نسبته 14% من تباين سلوك المواطنة التنظيمية، وكانت النتائج دالة إحصائياً عند مستوى (0.005)، مما يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة.

نستنتج أن تحسين الأداء الوظيفي يسهم في رفع مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة العمل الجماعي والمناخ التنظيمي داخل المؤسسة.

التوصيات:

- تكثيف برامج التدريب التحفيزية والورشات التوعوية لترسيخ قيم المواطنة التنظيمية.
- اعتماد آليات واضحة لتقييم الأداء والمكافآت بما يشجع على السلوكيات الإيجابية.
- خلق بيئة عمل تشاركية تتيح للعمال المساهمة في اتخاذ القرار وتطوير المؤسسة.
- تشجيع الباحثين على توسيع دراسات مماثلة على عينات أكبر وفي قطاعات مختلفة لتعزيز إمكانية تعميم النتائج.

البحوث المستقبلية

نظراً لما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، ونظراً للحدود المنهجية التي رافقتها، يمكن للباحثين المستقبليين العمل على ما يلي:

1. توسيع مجتمع الدراسة ليشمل فروعاً أخرى لمؤسسة سونلغاز أو مؤسسات طاقوية مختلفة، وذلك لتعميم النتائج على مستوى وطني.
2. استخدام مناهج بحثية متنوعة مثل المنهج التجريبي أو الطولي لدراسة تأثير برامج تدريبية محددة على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ورفع الأداء الوظيفي.
3. إضافة متغيرات وسيطة أو معدلة مثل الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، القيادة التحويلية، لمعرفة دورها في تفسير العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي.
4. إجراء مقارنات قطاعية بين عمال المؤسسات العمومية والخاصة لدراسة الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بمؤشرات الإنتاجية.
5. التركيز على الأبعاد النفسية والاجتماعية مثل الصحة النفسية والاحترق الوظيفي باعتبارها متغيرات قد تتأثر بسلوك المواطنة التنظيمية أو تؤثر فيه.
6. دراسات نوعية معمقة باستخدام المقابلات ومجموعات النقاش لفهم التجارب الذاتية للعمال ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية في السياق الجزائري.

الخاتمة

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع "سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر - الأغواط"، سعينا فيها إلى الكشف عن مستوى ممارسة العمال لسلوك المواطنة التنظيمية ومدى انعكاسه على أدائهم الوظيفي، مستندة إلى إطار نظري متين ومعالجة ميدانية اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي وتوظيف استبيانات مقننة ومعدلة وفق خصوصيات مجتمع الدراسة.

أظهرت النتائج النظرية أن سلوك المواطنة التنظيمية يمثل أحد الدعام الأساسية لنجاح المؤسسات الحديثة، إذ يسهم في تعزيز التعاون وروح المبادرة ورفع الإنتاجية. كما بينت النتائج التطبيقية - بعد المعالجة الإحصائية لبيانات عينة مكونة من 55 عاملاً - أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال جاء متوسطاً، في حين كان الأداء الوظيفي في مستوى جيد نسبياً. وأكدت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة القوة بين المتغيرين، ما يعني أن ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي ينعكس إيجاباً على مستوى ممارسة العمال لسلوك المواطنة التنظيمية. كما أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط إمكانية التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال درجات الأداء الوظيفي، مما يدعم الفرضية الرئيسية ويعطي مؤشرات عملية للمؤسسة.

وبناءً على هذه النتائج، خلصت الدراسة إلى أن تحسين بيئة العمل وتوفير نظم تحفيزية عادلة وفعالة يعدّ من أهم العوامل التي تدعم ظهور سلوك المواطنة التنظيمية، والذي بدوره يسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة. غير أن الدراسة تبقى محدودة بحجم العينة وطبيعة المنهج المستخدم، مما يستدعي توسيع نطاق الدراسات المستقبلية لتشمل عينات أكبر، وقطاعات مختلفة، واعتماد مناهج طولية وتجريبية لفهم أعمق للعلاقة بين المتغيرين.

إن النتائج المتوصل إليها تمثل إضافة متواضعة إلى حقل علوم التسيير والموارد البشرية، وتشكل قاعدة يمكن أن ينطلق منها الباحثون والممارسون لإعداد برامج عملية تستهدف تحسين الأداء وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بما يخدم فعالية المؤسسات الجزائرية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- _عاشور، ص. (1989). السلوك الإنساني في المنظمات. الدار الجامعية.
- _العامري، ع. ب. ط. (2002). سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة: دراسة استطلاعية لآراء المديرين. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة، 16(2).
- _العامري، ع. ب. ط. (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة، 17(2).
- _العلمي، م. س. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل للنشر والتوزيع.
- _اليوسفي، أ.، وآخرون. (2006). العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سورية. مجلة بحوث حلب - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 44.
- _بن كيحول، م. (2020). أثر الثقافة التنظيمية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مقر بلدية عين الملح (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة المسيلة.
- _عبيدات، ذ.، وآخرون. (1984). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع.
- _عبد الحميد، ع. م. (2007). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي. دار الشروق للنشر والتوزيع.
- _عبد الله، إ. الفقي. (2013). الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- _عبد الله بن شايح القحطاني. (2016). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري. دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
- _فرجي، ل.، و براق، ع. (2023). دور العملية التدريبية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسة كاملو فود لصناعة المواد الغذائية. مجلة الإبداع، 13(1)، 193-213.
- _ماير، أ. (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الدار الجامعية.

- _معمرى، ح. (2014). العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة ورقلة.
- _إبراهيم مراد، م.، و الباشا، م. ح. (2013). أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- _سعود، ر.، و سلطان، س. (2008). سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 9(4).
- _شهاب، ع. إ. (2012). السلوك التنظيمي: منحنى تطبيقي معاصر. دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.

الملاحق :



الملحق رقم (1)

الاستبيان في صورته الأولية للتحكيم

جامعة عمار تليجي - الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علم النفس:

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية



اسم ولقب الأستاذ:

الرتبة العلمية:

التخصص:

استمارة التحكيم

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، والموسومة بعنوان: "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز - صنوبر، ولاية الأغواط" نتقدم إلى سيادتكم الموقرة للمساهمة في تحكيم وتقويم استبيان الدراسة، بهدف التأكد من مدى صدقه وصلاحيته لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث. نضع بين أيديكم هذه الاستمارة بغرض تحكيمها وتعديلها بما يناسب من خلال الجوانب التالية بكل موضوعية ووضوح.

1_مدى انتماء الأبعاد إلى السمة المقاسة

2_مدى قياس الفقرات لكل بعد

3_عدد الفقرات في كل بعد

4_مدى وضوح الصياغة اللغوية وأدائها للمعنى

5_مدى ملاءمة بدائل الإجابة للفقرات

6_مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة

وشكرا على تعاونكم معنا

1) مدى وضوح التعليمات المقدمة للعينة:

التعليمة

اقترح بديل	غير واضحة	واضحة	التعليمة
			<p>في إطار إنجازنا لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، والموسومة بعنوان: "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز، ولاية الأغواط"</p> <p>يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، والمتضمنة مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة، والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما.</p> <p>نؤكد لكم أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي الأكاديمي، ونرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة بكل موضوعية وشفافية، شاكرين لكم تعاونكم ومساهمتم القيمة في إنجاز هذا البحث. وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.</p>

2) ملائمة عدد الفقرات في كل بعد:

أرى أن عدد فقرات بعد الإيثار (4 فقرات)

كافٍ غير كافٍ.

..... **اقتراح بديل:**

أرى أن عدد فقرات بعد وعي الضمير (4 فقرات)

كافٍ غير كافٍ.

..... **اقتراح بديل :**

أرى أن عدد فقرات بعد السلوك الحضاري (4 فقرات)

كافٍ غير كافٍ.

..... **اقتراح بديل :**

أرى أن عدد فقرات بعد جودة الإنجاز (4 فقرات)

كافٍ غير كافٍ.

..... **اقتراح بديل:**

أرى أن عدد فقرات بعد الالتزام والانضباط (3 فقرات)

كافٍ غير كافٍ.

..... **اقتراح بديل :**

أرى أن عدد فقرات بعد التعاون والعمل الجماعي (4 فقرات)

كافٍ غير كافٍ.

..... **اقتراح بديل :**

مدى قياس الفقرات لكل بعد
محور سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	فقرات البعد الأول: الإيثار		القياس		الصياغة اللغوية		اقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة			
01	أقدم المساعدة لزملائي في العمل بشكل تطوعي						
02	أبادر بمساعدة الزملاء إذا كان لديهم أعباء عمل كبيرة						
03	أتعامل مع زملائي بروح إيجابية وتعاونية						
04	أضحي أحياناً باهتماماتي الشخصية من أجل إنجاز العمل						
الرقم	فقرات البعد الثاني: وعي الضمير		القياس		الصياغة اللغوية		اقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة			
01	أتعامل بعناية مع ممتلكات المؤسسة (الأجهزة، الأثاث....)						
02	ألتزم بأوقات الحضور والانصراف.						
03	أحرص على إنهاء واجباتي بدقة ودون أخطاء.						
04	أدافع عن سمعة المؤسسة أمام الآخرين.						

الرقم	فقرات البعد الثالث: السلوك الحضاري		القياس		الصياغة اللغوية	اقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة		
01	أتابع باهتمام الأنشطة والبرامج التي تقدمها المؤسسة.					
02	أتأقلم مع التغييرات التي تحدث داخل المؤسسة.					
03	أبذل جهداً لتطوير مهاراتي باستمرار.					
04	أشارك في تقديم مقترحات لتطوير المؤسسة.					

الأداء الوظيفي

الرقم	فقرات البعد الأول: جودة الإنجاز		القياس		الصياغة اللغوية		اقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة			
01	أحرص على تنفيذ مهامي بدقة ووفق المعايير المطلوبة.						
02	أنجز الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.						
03	تأكد من جودة النتائج قبل تقديمها.						
04	ألتزم بتطبيق الإجراءات والسياسات الرسمية للمؤسسة.						
الرقم	فقرات البعد الثاني: الالتزام والانضباط		القياس		الصياغة اللغوية		اقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة			
01	ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف بانتظام.						
02	أحرص على الالتزام بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى في غياب المراقبة المباشرة.						
03	ألتزم بالقوانين والتعليمات الخاصة بالعمل.						

الرقم	فقرات البعد الثالث: التعاون والعمل الجماعي		القياس		الصياغة اللغوية	اقتراح البديل
	تقيس	لا تقيس	مقبولة	غير مقبولة		
01	أعمل بروح الفريق وأساهم في تحقيق أهداف الزملاء والمؤسسة.					
02	أتعاون مع زملائي لحل المشكلات المتعلقة بالعمل.					
03	أشارك بفعالية في الأنشطة والاجتماعات الخاصة بالمؤسسة.					
04	أقدم الدعم والمساعدة للزملاء عند الحاجة					

البدائل	ملائمة	غير ملائمة	اقترح
موافق			
موافق تماما			
غير موافق			
غير موافق تماما			
محايد			



جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الاستبيان في صورته النهائية

في إطار إنجازنا لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم
وتسيير الموارد البشرية، والموسومة بعنوان:

**"العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز -
صنوبر، ولاية الأغواط"**

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، والمتضمنة مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى
التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة،
والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما.

نؤكد لكم أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا
لأغراض البحث العلمي الأكاديمي، ونرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة بكل
موضوعية وشفافية، شاكرين لكم تعاونكم ومساهمتم القيمة في إنجاز هذا البحث.
وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الجزء الأول: قسم خاص بالمعلومات الشخصية

يرجى وضع العلامة (X) في المكان الملائم

الجنس

ذكر [] أنثى []

المؤهل العلمي

ليسانس [] ماستر [] دكتوراه []

الخبرة المهنية

أقل من 05 سنوات [] من 05 الى 10 [] اكثر من 11 سنة []

الأقدمية

أقل من 05 سنوات [] من 05 الى 10 [] اكثر من 11 سنة []

الجزء الثاني: القسم الخاص بسلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	الفقرة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	أبدًا
البعد الأول: الإثار						
01	أقدم المساعدة لزملائي في العمل بشكل تطوعي					
02	أبادر بمساعدة الزملاء إذا كان لديهم أعباء عمل كبيرة					
03	أتعامل مع زملائي بروح إيجابية وتعاونية					
04	أضحي أحيانًا باهتماماتي الشخصية من أجل إنجاز العمل					
البعد الثاني: وعي الضمير						
01	أتعامل بعناية مع ممتلكات المؤسسة (الأجهزة، الأثاث....)					
02	ألتزم بأوقات الحضور والانصراف.					
03	أحرص على إنهاء واجباتي بدقة ودون أخطاء.					
04	أدافع عن سمعة المؤسسة أمام الآخرين.					
البعد الثالث: السلوك الحضاري						

					01	أتابع باهتمام الأنشطة والبرامج التي تقدمها المؤسسة.
					02	أتأقلم مع التغييرات التي تحدث داخل المؤسسة.
					03	أبذل جهداً لتطوير مهاراتي باستمرار.
					04	أشارك في تقديم مقترحات لتطوير المؤسسة.

الجزء الثالث: القسم الخاص بالأداء الوظيفي

الرقم	الفقرة	دائمًا	غالبًا	أحيانًا	نادرًا	أبدًا
البعد الأول: جودة الإنجاز						
01	حرص على تنفيذ مهامه بدقة ووفق المعايير المطلوبة.					
02	أنجز الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.					
03	تأكد من جودة النتائج قبل تقديمها.					
04	التزم بتطبيق الإجراءات والسياسات الرسمية للمؤسسة.					
البعد الثاني: الإلتزام و الانضباط						
01	التزم بمواعيد الحضور والانصراف بانتظام.					
02	أحرص على الإلتزام بالنظام الداخلي للمؤسسة حتى في غياب المراقبة المباشرة.					
03	التزم بالقوانين والتعليمات الخاصة بالعمل.					
البعد الثالث: التعاون و العمل الجماعي						
01	أعمل بروح الفريق وأساهم في					

					تحقيق أهداف الزملاء والمؤسسة.
					02 أتعاون مع زملائي لحل المشكلات المتعلقة بالعمل.
					03 أشارك بفعالية في الأنشطة والاجتماعات الخاصة بالمؤسسة.
					04 أقدم الدعم والمساعدة للزملاء عند الحاجة

ملاحظة:

الاستبيان محكم دوليا لكن ، تم عرضه في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المختصين ، وتم ادخال التعديلات اللازمة وفقا لملاحظاتهم ومقترحاتهم ليأخذ صورته النهائية .