

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان:

أثر الإنعزاز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية
دراسة حالة المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-

مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص : إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف:

د. عمارة شريف

من إعداد الطالبتين:

عبدي أمينة

جنحي فاطمة الزهراء

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	د. كرامش بلال
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	د. عمارة شريف
مناقشا	جامعة جيجل	بوفروم حنان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي أعاننا وشد من عزمنا للإتمام هذا البحث العلمي والذي وهبنا الصبر والتحدي لنجعل من هذا العمل علما ينتفع به

فالحمد لله حمدا كثيرا

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من لا يشكر الناس لا يشكر الله»

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور المشرف "عمارة شريف" على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات ساهمت في إثراء بحثنا في مختلف جوانبه

ونتقدم بجزيل الشكر والإحترام إلى جميع أساتذتنا الذين سخرُوا جهودهم من أجلنا لكي نرتقي

كما نخص بالشكر والعرفان عمال وموظفي المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-

على راسهم مدير الموارد البشرية

وإلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل.

إهداء

هي ذي ثمرة جهدي أجنيتها اليوم هدية لأهديها الى:

والدي الغالي حفظه الله

أمي العزيزة أطال الله عمرها

أخي وأختاي أدامهم الله سندا في حياتي

صديقتي وشريكتي في هذا العمل فاطمة الزهراء

وإلى جميع أصدقائي ومن كان لهم أثر جميل في حياتي أهديكم هذا العمل

أمينة

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

عظم المراد... فهان الطريق

فجاءت لذة الوصول... لتمحي مشقة السنين

بدعاء من الغالية أمي وتشجيع من العزيز أبي

ودعم من زوجي وأخواني وأخواتي كل باسمه دون أن أنسى بهجتنا وراسم بسمتنا "تيمو"

وصديقتي وأستاذتي رحمة

وبمشاركة صديقتي وزميلتي المثابرة أمينة

إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي هذه وإلى كل من تذكرني بدعاء وتمنى لي التوفيق

فاطمة الزهراء

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإنغراز الوظيفي الذي يتكون من (الملاءمة، الروابط، التضحية) على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالمؤسسة المينائية جن جن -جيجل-. تم إختبار فرضيات الدراسة على عينة مكونة من 94 موظف بإستخدام الإنحدار المتعدد إعتقادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، وأن بعد الروابط له أثر على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما بعدي الملاءمة و التضحية ليس لهما أثر ذو دلالة إحصائية على سلوك المواطنة التنظيمية، و على ضوء النتائج المتوصل إليها تم تقديم إقتراحات عملية للمؤسسة و أفاق مستقبلية للدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإنغراز الوظيفي، الملاءمة، الروابط، التضحية، سلوك المواطنة التنظيمية.

Abstract:

This study aimed to identify the effect of job embeddedness, which consists of (links, fit, and sacrifice) on the organizational citizenship behavior of the employees at the Port of Djen Djen -jijel-. The hypotheses of the study were tested on a sample of 94 employees using multiple regression based on the statistical package program For social sciences (spss). The study concluded that there is a statistically significant effect of job embeddedness on organizational citizenship behavior, and that the links dimension has an impact on organizational citizenship behavior, while the dimensions of fit and sacrifice have no statistically significant effect on organizational citizenship behavior, and practical suggestions for the institution and future prospects were presented for study.

Keywords: Job embeddedness, fit, links, sacrifice, Organizational citizenship behavior.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر
	الاهداء
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ - ث	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة
7	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الانغراز الوظيفي
12	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية
15	المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين الانغراز الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
16	المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت الانغراز الوظيفي
18	المطلب الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية
20	المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت الانغراز الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية معا
23	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
26	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وتصميم أداؤها

قائمة المحتويات

28	المطلب الثاني: إختبار أداة الدراسة
32	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
34	المبحث الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة
34	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة
37	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محوري الدراسة
44	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة و مناقشة النتائج
49	خلاصة
52	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ث	نموذج الدراسة	01
10	أبعاد الانغراز الوظيفي	02
13	أهمية سلوك المواطنة	03
14	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	04

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
27	المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الإستبانة	01
28	فئات المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الإستبانة	02
29	الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول (الملاءمة)	03
29	الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني (الروابط)	04
30	الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث (التضحية)	05
31	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني (سلوك المواطنة التنظيمية)	06
32	معامل ألفا كرونباخ لثبات الإستبانة	07
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	08
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	09
35	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	10
35	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	11
36	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	12
36	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	13
37	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملاءمة	14
39	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الروابط	15
40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التضحية	16
42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لمحور الانغراز الوظيفي	17
42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور سلوك المواطنة التنظيمية	18
44	اختبار التوزيع الطبيعي	19
45	اختبار معامل التضخم و التباين النسموح به	20
45	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	21
46	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	22
47	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	23
48	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	24

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة
02	الإستبانة في شكلها النهائي
03	الصدق الداخلي لفقرات بعد الملاءمة
04	الصدق الداخلي لفقرات بعد الروابط
05	الصدق الداخلي لفقرات بعد التوضيحية
06	الصدق الداخلي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمية
07	معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
10	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
11	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
12	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة
14	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملاءمة
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الروابط
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التوضيحية
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الانغراز الوظيفي
18	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور المواطنة التنظيمية
19	اختبار التوزيع الطبيعي
20	اختبار معامل التضخم و التباين النسموح به

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	21
نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	22

مقدمة

في ظل التحديات و التطورات المتسارعة التي يشهدها العصر الحالي إتجهت المنظمات إلى الإستثمار في جميع مواردها باحثة بذلك عن أقصى كفاءة وفعالية ممكنة، ويعتبر المورد البشري أهم رهان يواجه هذه المنظمات، حيث لا يتوقف دورها على إستخدام الأساليب الكلاسيكية في التعامل معه، بل هي ملزمة على مواكبة العصر و البحث عن أساليب جديدة لا تقوم على إستقطابه فقط بل تتعدى ذلك إلى الإحتفاظ به عن طريق تعزيز عوامل تنظيمية و مجتمعية وتقديم ما هو مناسب له وما يبحث عنه ليزيد من درجة إرتباطه النفسي والاجتماعي مع المنظمة و المجتمع الذي يعيش فيه، ويصل بذلك إلى تثبيت كامل في شبكة منظمته وهذا ما يعرف بالإنغراز الوظيفي.

يعد الإنغراز الوظيفي كوكبة واسعة من التأثيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على قرارات العامل، وهو من الموضوعات الجديرة بالبحث التي أثارت إهتمام الباحثين لما له من أثر مباشر على سلوك الأفراد في المنظمة، ولعل من بين هذه السلوكيات سلوك المواطنة التنظيمية، هذا الأخير يعتبر أحد جوانب السلوك التنظيمي الذي تسعى المنظمات للوصول إليه، والذي يتجسد في سلوكيات تطوعية إختيارية يتبناها الموظفون دون إنتظار مقابل، وتساعد المنظمة على تحقيق نتائج إيجابية للوصول إلى الفعالية التنظيمية والتفاعل الإيجابي بين أعضاء التنظيم.

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل يوجد أثر للإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -

جيجل-؟

وبناء على الإشكالية المطروحة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الملاءمة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى

العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-؟

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الروابط في سلوك المواطنة التنظيمية لدى

العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-؟

-هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها التضحية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى

العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية تم صياغة مجموعة من الفرضيات كما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة

التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-.

وتدرج ضمن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية كما يلي:

-الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء الملاءمة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-.

-الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء الروابط في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-.

-الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء التضحية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق هدفين وهما كالتالي:

- معرفة أهم الجوانب النظرية للإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- إسقاط الجانب النظري على التطبيقي من خلال الإجابة على الإشكالية عن طريق الدراسة الميدانية والخروج بنتائج وإقتراحات تساهم في زيادة الإهتمام بالإنغراز الوظيفي وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية في تسليط الضوء على موضوعين هما الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
- معرفة أثر الإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية بميناء جن جن -جيجل-.

أسباب اختيار الموضوع:

- يعد الإنغراز الوظيفي من المواضيع الحديثة التي حظيت بإهتمام كبير في البيئة الغربية، مع قلة دراسته في البيئة العربية والجزائرية خاصة على حد إطلاعنا، إضافة إلى إنعدامه في المذكرات التي تمت مناقشتها في تخصص إدارة الموارد البشرية بكلية علوم التسيير في جامعتنا؛
- الإهتمام الشخصي بالمواضيع السيكوتنظيمية؛
- الحاجة المسبقة للبحث والإستقصاء في موضوع الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال تسليط الضوء على ما هو مدروس وما هو معاش في الواقع.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: بحثت هذه الدراسة في أثر الإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة المينائية

جن جن بجيجل.

-الحدود البشرية: شملت عينة الدراسة 94 عاملا في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-

-الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-.

-الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2022-2023 وتحديدًا من شهر جانفي إلى مارس 2023.

منهج الدراسة:

إعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لتكوين الإطار النظري والتطبيقي لها ومعرفة أثر الإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، إضافة إلى جمع المعلومات الخاصة بالمتغيرين عن طريق مصدرين، مصدر أولي متمثل في الإستبانة التي إستخدمت لجمع البيانات بغرض التحليل وإختبار الفرضيات والتوصل إلى نتائج لإثراء الجانب الميداني للدراسة، ومصدر ثانوي متمثل في مختلف المراجع من مقالات، كتب، أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير لإثراء الجانب النظري.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين (فصل نظري وآخر تطبيقي)، إعتمادًا على طريقة IMRAD والتي تعطي أهمية أكبر لمساهمة الباحث إعتمادًا على خطوات علمية ومنهجية، ولتحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى إجابة على الإشكالية المطروحة إرتأينا أن نقوم بتقسيم هذا البحث كما يلي:

نتناول في الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة وقسم إلى مبحثين، بحيث تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار النظري للدراسة الذي تضمن بعض المفاهيم الأساسية لكل من الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية مع إبراز العلاقة بينهما، أما المبحث الثاني فتناول الأدبيات التطبيقية للدراسة مقسم إلى ثلاثة مطالب أساسية، في المطلب الأول تم التطرق إلى الدراسات المتعلقة بالإنغراز الوظيفي، أما المطلب الثاني تناول الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية، وأخيرا يتم التطرق إلى الدراسات التي تناولت الموضوعين معا.

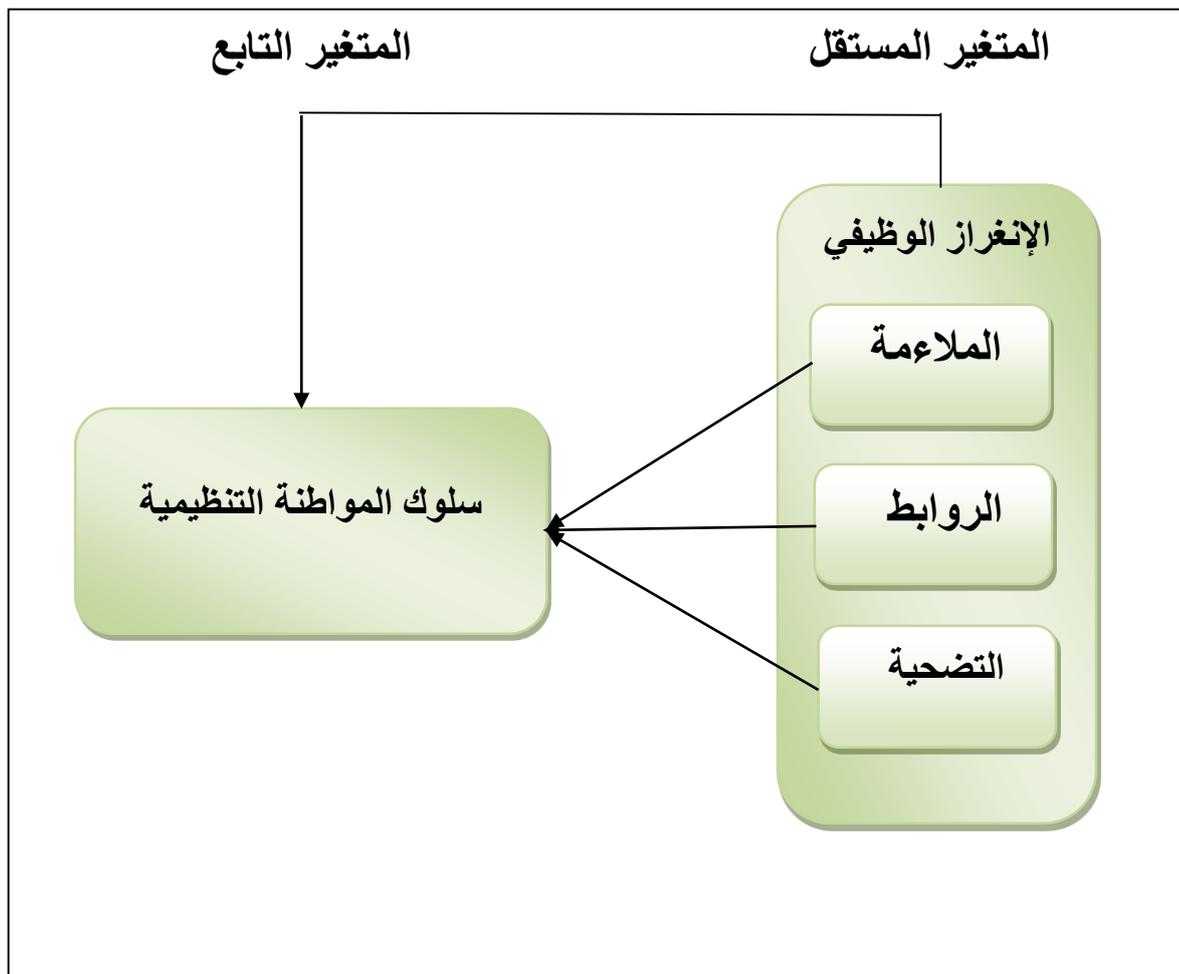
أما فيما يخص الفصل الثاني والذي تناولنا فيه دراسة ميدانية للبحث في أثر الإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل-، تم تقسيمه إلى مبحثين أساسيين، المبحث الأول يتناول إجراءات وأدوات الدراسة حيث تضمن إجراءات ومتغيرات الدراسة الميدانية، وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة و إختبار أداة الدراسة، أما المبحث الثاني فتناول نتائج الدراسة ومناقشتها حيث تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة، عرض وتحليل عبارات محاور الدراسة وإختبار فرضيات الدراسة.

صعوبات الدراسة:

كل باحث تواجهه صعوبات عند قيامه بأي دراسة، ومن الصعوبات التي واجهتنا أثناء قيامنا بإعداد هذه الدراسة هي نقص المراجع التي تناولت المتغيرين معا باللغة العربية.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

تمهيد:

تزايد إهتمام الباحثين في العلوم الإدارية عامة وإدارة الموارد البشرية على وجه الخصوص بالموارد البشري بإعتباره المورد الأكثر حساسية وأهميته لا تخفيها بريق التكنولوجيا ولا الأساليب الحديثة، حيث أصبح من الضروري البحث عن كيفية الإحتفاظ به خاصة ذوي المهارات والخبرات، ومن أجل ذلك إتجهت المنظمات الحديثة إلى دراسة سلوك الأفراد والبحث عن المؤشرات ذات الدلالة الإرتباطية بين ما يريده وما يبحث عنه وما يجده من خلال وظيفته.

يعمل الإنغراز الوظيفي كالية لخلق مشاعر إيجابية قوية تزيد من حماس العاملين الذين يعززون سلوكيات إيجابية كسلوك المواطنة التنظيمية الذي يعد موضوعا هاما أثار إهتمام الكثير من الباحثين منذ العقد الماضي بإعتباره سلوك الدور الإضائي الإختياري الذي يؤديه الموظف دون النظر إلى إعتبرات الحوافز أو المكافآت المادية، ونظرا لما له من إنعكاسات إيجابية على حياة الفرد و المنظمة، إتجهنا إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه الإطار النظري للدراسة أي المفاهيم الأساسية للإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، و العلاقة النظرية بينهما، أما في المبحث الثاني تناولنا الإطار التطبيقي أي الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

يعد الإنغراز الوظيفي من المواضيع الحديثة التي يتم إستخدامها من قبل المديرين لإستقراء وتوقع نوايا الموظفين تجاه منظماتهم، في المقابل رافقه زيادة في الإهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية على إعتباره عنصر حاسم ترتكز عليه منظمات اليوم للوصول إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وفي هذا العنصر سيتم التطرق إلى أهم الأدبيات النظرية لموضوعي الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الإنغراز الوظيفي

تم تعريف مصطلح الإنغراز الوظيفي بهذا الإسم من قبل المجمع العلمي العراقي (الفتلاوي، ص127)، و قد ظهرت بوادر التنظير فيه في بداية الألفية الثالثة من خلال كتابات Mitchell وآخرون سنة 2001 عندما أشارو في دراستهم الموسومة (كيف تحافظ على أفضل موظفيك: تطوير سياسة إحتفاظ فعالة **"How to keep your best employees"** **"Developing an effective retention policy"**، معتمدين بذلك على أفكار تتحدى الحكمة التقليدية القائلة أن "العاملين غير الراضين يتركون العمل وأن المال وحده من يبقئهم"، (الربيعي، 2016، ص33)، والأساس المنطقي الذي دفع هؤلاء الباحثين للنظر في هذا المفهوم الجديد بسبب أن كثير من الأفراد الذين يتركون وظائفهم يكونون راضون نسبياً عنها، وأن مغادرتهم ليس سبيلاً للبحث عن الرضا في وظائف أخرى، بل بسبب الضغط الناتج عن ظروف وصددمات قد تكون داخل أو خارج نطاق الوظيفة (الربيعي، 2016، ص114).

ويستند الأساس النظري للإنغراز الوظيفي على ثلاث إبتجاهات ساهمت في تفسير جوهر بنيته، يمثل الإبتجاه الأول أشكالاً ضمنية (Embedded figures) توضح صورة الفرد كأشكال عدة مترابطة لا يمكن فصلها وتعكس صورة الإنغراز الوظيفي، والإبتجاه الثاني يتعلق بنظرية المجال (Field theory) التي تشير إلى جوانب متعددة و مختلفة من حياة الفرد تمثل نسيج من شبكة خيوط متصلة ومترابطة مع بعضها البعض وتصاغ في أطرافها تصرفات الفرد وسلوكياته، أما الإبتجاه الثالث الذي أضافه ميتشال (Mitchell) فيدور حول شبكات العمل الإجتماعي (Social Networks) والتي تشكل قيماً لأداء الفرد المنتمي إليها، حيث أن الأفراد الذين يمتلكون العديد من الأدوار أو المسؤوليات و العلاقات في مكان العمل لديهم قدراً عالياً من الإنغراز الوظيفي و تقل إمكانية مغادرتهم المنظمة، و العكس إذا كان لدى هؤلاء الأفراد صلات أقل بين مختلف جوانب حياتهم فسواجهدون قدراً أقل من الإضطراب إذا قرروا ترك مؤسساتهم (شاو، 2022، ص 18، 19).

أولاً: تعريف الإنغراز الوظيفي

عرفه Mitchell et all سنة 2001 على أنه " أحد الأساليب التي تفسر عدم ترك الأفراد لعملهم حتى وإن توفرت لهم فرص للعمل في مكان آخر " (الفتلاوي، ص 232).

كما عرفه Narayanan سنة 2016 بأنه: "يمثل مجموعة واسعة من العوامل والقوى، سواء داخل العمل أو خارجه، والتي تؤثر على بقاء الموظف في المنظمة " (جبار، 2021، ص 271).

وعرفه **Lee et all** سنة 2004 بأنه "بنية مفاهيمية تتعلق بالإحتفاظ بالعامل بالشكل الذي يعكس قراراته للمشاركة بصورة مباشرة في القضايا المرتبطة بالوظيفة وخارج الوظيفة، أي أنه بنية مركبة من قوى سياقية وحسية تربط الأشخاص بمواقع العمل وبالأشخاص الآخرين وبقضايا العمل الأخرى" (الفتلاوي، ص 332).

كما عرفه **Holtom& Inderrieden** سنة 2006 أنه "تشكيلة متنوعة من الأفكار التي تأثر على خيار وقرار العامل للبقاء في الوظيفة، وهذه الأفكار تعمل بشكل الشبكة أو النسيج الذي ينغرز أو يقع فيها العامل، فالشخص الذي يكون منغرز يمتلك الكثير من علاقات والإرتباطات ضمن الحيز الحياتي المدرك له". (العطوي، 2012، ص 6)

وعرفه **العطوي** سنة 2013 على أنه "مجموعة من التأثيرات المالية والنفسية والإجتماعية التي تأثر في بقاء الفرد في المنظمة، أو مجموعة قوى مقيدة تحافظ على بقاء العاملين وإستمرارهم في وظائفهم الحالية" (شاوور، 2022، ص 02).

ووضح **Mazidi et all** سنة 2021 أن الإنغراز الوظيفي يمثل "مجموعة العوامل ذات الصلة بالوظيفة أو خارج الوظيفة والتي تقلل من الرغبة في ترك العمل بالمنظمة وجعله قرار غير مرغوب فيه، يساعد على التقليل من سلوكيات الإنحراف التنظيمي" (الزيادي، 2022، ص 462).

وعلى ضوء ماسبق يمكن القول أن الإنغراز الوظيفي يمثل مجموعة من القوى الإيجابية الكابحة الناشئة من المنظومة الحياتية والعملية للفرد وتعتبر بمثابة حائط صد مالي نفسي وإجتماعي يعكس مدى جودة العلاقات والروابط التي تنشأ من خلال التعرض لعلاقة تكيف تفاعل وإندماج مع المنظمة والمجتمع وتشجع الموظف على التضحية بفرص أفضل سبيل البقاء في المنظمة.

ثانيا: أهمية الإنغراز الوظيفي تتمثل أهمية الإنغراز الوظيفي في قدرته على تحقيق مجموعة من العوامل التنظيمية نذكر منها مايلي:

- يساعد الإنغراز الوظيفي على فهم السلوك التنظيمي للأفراد داخل وخارج البيئة التنظيمية فضلا عن قدرته على التنوؤ بأسباب المؤشرات المتزايدة لدوران العمل الطوعي (الربيعي، 2016، ص 116)؛
- يساعد في زيادة قدرة المنظمة على معرفة العوامل التي تشجع العاملين على البقاء فيها ومن ثم وضع برامج تعزز من إمكانيتها على التمسك بالموظفين وإبعادهم عن فكرة ترك العمل (الفتلاوي، ص 333)؛
- يعمل الإنغراز الوظيفي بشكل كبير على تحسين مستوى أداء الأفراد، إذ كلما زاد الإنغراز الوظيفي يرتفع أداء الأفراد نتيجة الإلتزامات التي يشعرون بضرورة تلبيتها تجاه المنظمة (جبار، 2021، ص 272)؛
- يساعد الإنغراز الوظيفي على تنمية وتقوية مبادئ الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية إضافة إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي (العابدي واخرون، 2019، ص 53)؛
- يساهم الإنغراز الوظيفي في تقليل الفجوة بين قيم وأهداف الفرد مع قيم وأهداف المنظمة وتحسين نوعية حياة العمل وزيادة الطلب على العمل التطوعي (شاوور، 2022، ص 21).

ثالثا: الفرق بين الإنغراز الوظيفي والرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي

إن التطرق إلى موضوع الإنغراز الوظيفي يدفعنا إلى الحديث عن مجموعة من المواضيع بحكم وجود تقارب في مفاهيمها، لكن سنحاول التركيز على الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي وإبراز الفرق فيما يلي:

يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه الشعور الإيجابي للفرد تجاه وظيفته والنتائج عن إشباع الوظيفة لحاجاته وتوقعاته السابقة حول ما يستحق (مقبل احمد، 2018، ص33).

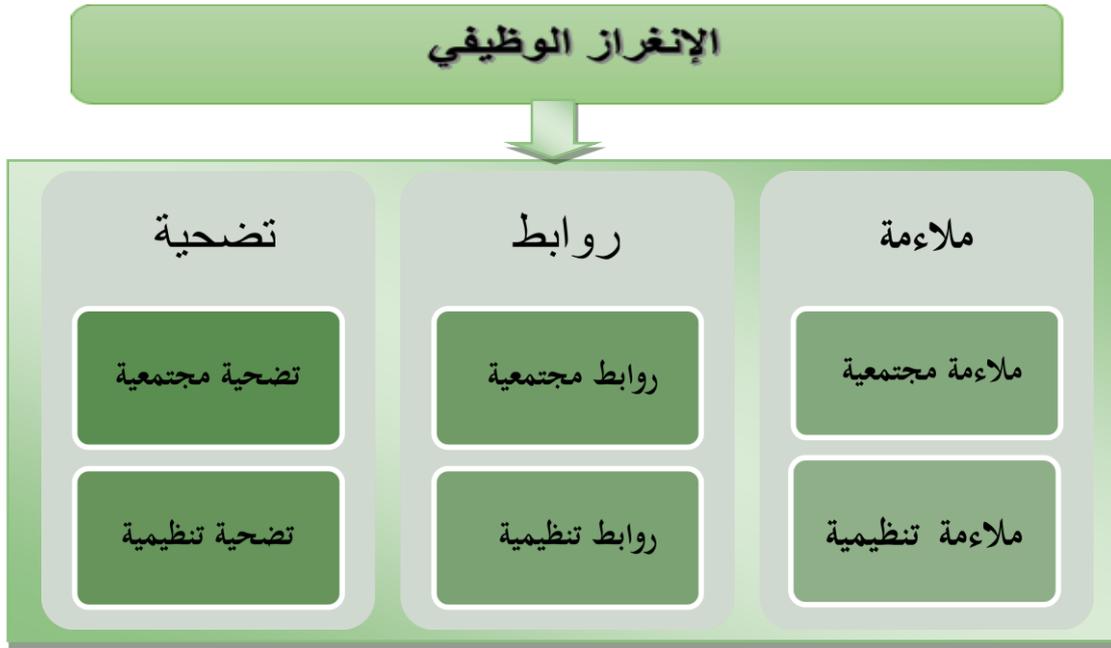
أما الإلتزام الوظيفي فيعرف على أنه الرابط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة ويدفعه إلى الإندماج في العمل وتبني قيم المنظمة مما يؤثر في إنتاجيتها وفعاليتها، كما يعرف على أنه "حالة من توحيد العامل مع المنظمة التي يعمل بها ومع أهدافها ورغبته في المحافظة على عضوته بها" (المصاروة احمد، 2015، ص 48).

من خلال ما سبق نجد أن هذه المواضيع تدرس سلوك الفرد و ما يؤثر عليه من عوامل إيجابية أو سلبية داخل المنظمة، بينما يعبر الإنغراز الوظيفي عن توليفة من العوامل التنظيمية و المجتمعية التي تؤثر على سلوكه و على قرار بقائه في المنظمة هذا ما أشارت إليه عدة دراسات، فقد توصلت أن الإنغراز داخل العمل (الإنغراز التنظيمي) يرتبط بالرضا الوظيفي والإلتزام ويمكن التحكم فيه من خلال التحكم فيهما، بينما يتم التنبؤ بحالات الإنغراز عن العمل و تغييره عن طريق عوامل خارج العمل (الإنغراز المجتمعي) وداخله (إنغراز تنظيمي).

رابعا: أبعاد الإنغراز الوظيفي

وُصف الإنغراز الوظيفي بأنه بناء مركب من أبعاد تساهم في عملية القياس لعناصره التكوينية وهي إنغراز تنظيمي أثناء العمل وإنغراز مجتمعي خارج إطار العمل، حيث يتفرع كل منها إلى جوانب تتمثل في الملاءمة والتضحية والروابط والملاحظ أنه تم إعتقاد نفس هذه الأبعاد في أدبيات الدراسات التي بحثت في هذا الموضوع وأغلبها ذهب إلى تقسيم كل بعد إلى شق تنظيمي وشق مجتمعي تتمثل فيما يلي:

الشكل رقم (02): أبعاد الإنغراز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على دراسة (Holtom and Tomoki Sekiguchi, 2016)

1-الملاءمة (fit): تمثل صورة من الإنسجام والراحة التي يدركها الفرد نتيجة التوافق التنظيمي والمجتمعي الحاصل معه، والذي يتعلق أساسا بتطابق تصورات وأهداف وقيم الفرد وثقافته مع المنظمة والمجتمع الذي ينشط فيهم (الزيادي، 2022، ص 462)، وتميز منها نوعين:

أ-ملاءمة تنظيمية (On- the- job fit): يقوم هذا المفهوم على تحقيق التناسب بين القدرات والقيم الشخصية والخطط المستقبلية للموظف ومتطلبات الوظيفة والمنظمة وثقافتها وأهدافها الإستراتيجية، فعلى سبيل المثال مكان العمل ووسائل الراحة والثقافة التي تؤمن بها المنظمة لها تأثير بالغ على الأفراد وقراراتهم، فشعور الأفراد أنهم جزء من المنظمة وأن الوظائف التي يعملون فيها تتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم وما يؤمنون به من قيم شخصية وخطط مستقبلية، وأن ثقافة المنظمة جزء لا يتجزأ من الثقافة المجتمعية، في هذه الحالة سيتولد لدى الموظفين إستقرار داخل المنظمة وتشبث بها دون التفكير في مغادرتها (الريبي، 2016، ص 119).

ب-ملاءمة مجتمعية (Off-the-job fit): تعبر عن إنسجام وراحة للموظف مع المجتمع المحيط به ونظرته لمدى ملاءمتهم مع بعض، حيث أن الأخير قادر على خلق معان جديدة للأفراد الذين سيعززون الإرتباط بالمنظمة، إذ كلما كان التوافق أفضل بينهما كلما زاد إرتباط الموظف بالمجتمع والمنظمة التي يعمل بها (الفتلاوي، ص 334).

2-الروابط (Links): هي الروابط الرسمية وغير الرسمية والعلاقات التي تربط الفرد مع الأشخاص الآخرين والمنظمة والمجتمع (جبار، 2021، ص 272) ويوجد نوعان للروابط:

أ-روابط تنظيمية (On-the-job links): تمثل الصلات الإجتماعية والنفسية والمالية بين الفرد والمنظمة، تضم هذه الروابط الإتصالات الرسمية وغير الرسمية حيث تشمل الروابط الرسمية العضوية في مجموعات العمل والعلاقات المهنية،

وتتمثل الروابط غير الرسمية في مجموعات الأصدقاء والمعارف في العمل ومن المثير للإهتمام أن الروابط داخل المنظمة وشبكة العلاقات القوية تعزز التنقل داخل العمل وقد تساعد على ترسيخ الأفراد في المنظمة (الريبي، 2016، ص120).

ب-روابط مجتمعية (Off-the-job links): تمثل في المقام الأول العائلة وأصدقاء الموظف في المجتمع الذي يعيش فيه، كما تشمل العلاقات العائلية المتمثلة في الزوج أو الزوجة والاطفال التي تؤدي دوراً في زيادة الإنعزاز وبالمثل أيضاً للشراكات العاطفية والأصدقاء الذين قد يكونوا دافعا قويا لإنعزاز الفرد في المنظمة والمجتمع (الريبي، 2016، ص120).

3-التضحية (Sacrifice): تشير إلى التكاليف المادية والاجتماعية والنفسية المرتبطة بمغادرة العامل المنظمة أو المجتمع الذي يعيش فيه (العطوي، 2012، ص 9) وتنقسم الى نوعين اساسين:

أ-تضحية تنظيمية (On-the-job sacrifice): تمثل التضحيات المرتبطة بالفوائد المادية والنفسية المحققة من خلال العمل مع المنظمة الحالية والتي قد يتم فقدانها إذا ترك الموظف الوظيفة أو المنظمة، أي أن الأفراد قد يتعرضون لخسائر عديدة في حال تركهم المنظمة مثل عدم اليقين بشأن الحصول على وظيفة جديدة، عدم استقرار الدخل، خسارة مشاريع مثيرة للاهتمام، وكذا خسارة علاقات جيدة مع زملاء العمل، فكلما زاد مقدار خسارة الفرد عند المغادرة زاد ارتباطه بمنظمتها الحالية (الفتلاوي، ص 335).

ب-تضحية مجتمعية (Off-the-job sacrifice): تمثل التضحية المجتمعية المنافع المادية والنفسية المحققة من خلال كون الفرد عضواً في المجتمع والتي قد يتم فقدانها إذا ترك الفرد الوظيفة أو المنظمة، إذ يصبح إتخاذ قرار المغادرة من مجتمع آمن وجدير بالاحترام قراراً صعباً لأنه قد يفقد الفرد الدعم المجتمعي والعلاقات الشخصية المريحة والتواصل الاجتماعي اللطيف، وكلما زادت التضحية المجتمعية التي يمكن أن يقدمها الموظف في حالة مغادرة المنظمة زاد تمسكه بالعمل في منظمته الحالية (الريبي، 2016، ص121).

خامساً: سبل تعزيز الإنعزاز الوظيفي

من الواضح أن الكثير من المنظمات تسعى إلى تحسين الإنعزاز الوظيفي للعاملين وتعزيز طموح الإحتفاظ بهم وجعل أهدافهم وأهداف المنظمة ترتبط بأهداف المجتمع، وقد قدم كل من هولتون ودارابي من خلال أبحاثهما أمثلة عن جهود المنظمة في تعزيز الإنعزاز الوظيفي نذكر منها ما يلي (Zep holmes, 2023):

- توفير جو مناسب لبناء صداقات بين العاملين وتسهيل إندماج الجدد منهم من خلال المناسبات الإجتماعية؛
- توفير برامج رياض الأطفال وما بعد المدرسة في الموقع، مما يتيح إندماجاً أكبر للأمهات العاملات؛
- تنظيم الرحلات التي تشمل أفراد الأسرة (مثل النزاهات العائلية، أو عضوية الصالة الرياضية التي تمتد إلى الأزواج...)
- دعم الهوايات والأنشطة الترفيهية المشتركة؛
- السماح للموظفين بالاستفادة من إجازتهم السنوية غير المستخدمة أو إجازتهم الشخصية؛
- تعزيز فرص التدريب ووضع برامج تناوب مناسبة أو جوائز وحوافز لأداء؛
- تقديم خدمات إجتماعية كالتغطية الصحية وإشتراكات النقل للعامل والعائلة؛

-الإهتمام بالجوانب الشخصية للموظفين (تسهيلات وأقساط لإقتناء المتطلبات العائلية).

من خلال النقاط السالفة الذكر نجد أنه لا ينبغي على المنظمات أن تركز فقط على المكافآت والحوافز الفردية، فهناك تأثير مضاعف عندما توفر الموارد للأفراد مما يزيد أيضاً من إتصالمهم بالمجموعة، أو تربط حياتهم خارج العمل (الهوايات، والأسرة، وما إلى ذلك) بالوظيفة، وذلك من أجل المساعدة على تحقيق التوازن في الحياة، إلا أنه يجب عدم إغفال أهمية الجوانب المادية وغير المادية التي يتم تعزيزها من خلال ما يلي (الريعي، 2016، ص 122-124):

-توفير معلومات وافية إلى الموظفين عن الفرص الوظيفية داخل المنظمة؛

-إستخدام المقابلات الوظيفية الواقعية وإختيار الموظفين الذين تتناسب قيمهم مع القيم التنظيمية ومراعاة توفير فرص التنشئة الاجتماعية للقادمين الجدد التي تسمح لهم بالإلتفاف والتعرف على الموظفين الآخرين ولاسيما أعضاء الفريق أو مجموعات العمل؛

-توفير فرص التدريب والتنمية التي تساعد الموظفين على تحقيق أهدافهم الوظيفية على المدى الطويل.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول سلوك المواطنة التنظيمية

ظهرت المواطنة التنظيمية في أوائل الثمانينات لوصف سلوك العاملين داخل النظم الإجتماعية للمنظمات المختلفة ومنذ ذلك الحين تطورت إلى مجال كبير من الدراسة بسبب الأهمية المتزايدة للعمل القائم على الفريق بدلا من الهرمية التقليدية الصارمة، ونتيجة لذلك فإن فهم سلوك المواطنة التنظيمية ضروري بشكل متزايد للحفاظ على النظم الاجتماعية للمنظمات وأدوار العاملين داخليا وعلى المستوى الكمي من حيث الطبيعة المتغيرة لجميع المنظمات، والمستوى الجزئي فيما يتعمق بالمنظمات الفردية فإن دور العاملين أمر أساسي، فسلوك المواطنة التنظيمية هو مفهوم متطور حول كيف ولماذا يساهم الناس بشكل إيجابي في منظماتهم خارج أدوار العمل المحددة لهم.

أولا: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

عرف **Smith** سنة 1983 سلوك المواطنة التنظيمية على أنه "نشاط فردي يتسم بطابع تطوعي يتعدى إطار الواجبات الرسمية، ويتضمن رموز وإشارات تحمل معاني إثارية أو تعاونية لا يتطلبها التوصيف الوظيفي الرسمي للتنظيم، وبالتالي لا ترتب عليه أي مكافأة أو عقاب" (ونوغي، 2021، ص 83).

وأشار **Organ** سنة 1988 أن "السلوك التطوعي هو سلوك فردي إختياري لا يُعترف به بطريقة مباشرة أو صريحة من قبل نظام المكافأة، وفي الإجمال فهو يعزز كفاءة وفعالية المؤسسة" (دبون، 2018، ص 300).

وعرف سنة 1996 **konovsky & Pugh** سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها تلك "السلوكيات التي يؤديها الموظف طواعية والتي تتعدى حدود الواجبات الوظيفية والتي لا تدخل ضمن نظام المكافآت الرسمي" (ناذر، 2013، ص 74).

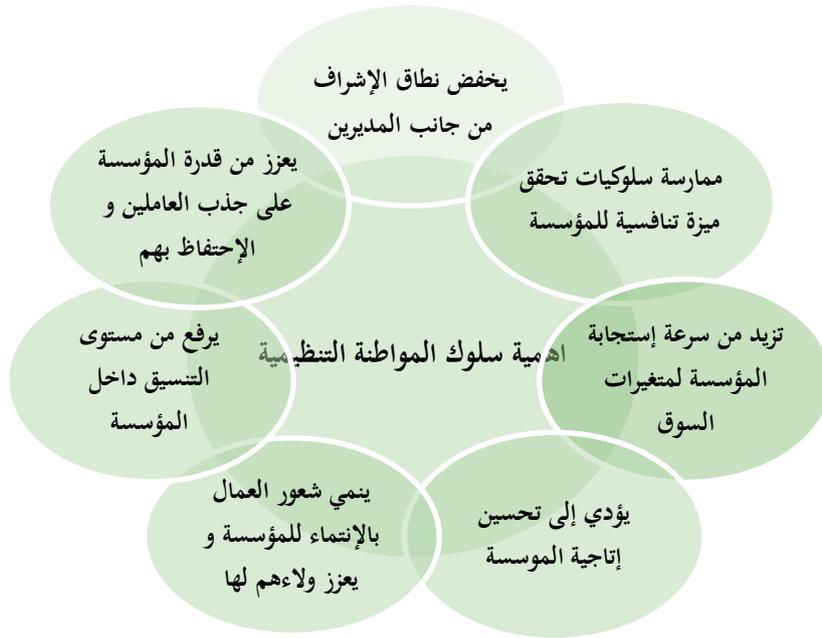
أما **الزبيدي** فقد عرف سلوك المواطنة التنظيمية سنة 2007 على أنها "سلوك إيجابي طوعي من قبل العاملين في المنظمة تجاه العاملين والمنظمة نفسها مما يساعد في تعزيز البيئة الإجتماعية وتعزيز التعاون وأداء المنظمة" (محمد، 2015، ص 85).

أما Polat فقد أفاد سنة 2009 أن سلوك المواطنة التنظيمية هو " سلوك مفيد للمنظمة والإدارة والجماعات والأفراد ويتمنحض عنه مشاركة ومساهمة فعالة داخل المنظمات" (ناذر، 2013، ص 74).

من خلال التعاريف سابقة الذكر يمكن القول أن سلوك المواطنة التنظيمية هو عبارة عن سلوكيات إيجابية طوعية يتبناها العامل في المنظمة تجاه العاملين والمنظمة ككل تتجاوز متطلبات الدور المحدد في العمل ولا تدخل ضمن نظام المكافآت الرسمي.

ثانياً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية يمكن إبراز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي (حبة، 2018، ص 143، 144):

الشكل رقم (03): أهمية سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على دراسة (حبة، 2018، ص 143، 144).

-تعمل سلوكيات المواطنة التنظيمية كوسيلة فعالة لتنسيق الأنشطة بين أعضاء الفريق وجماعات العمل وذلك من خلال المشاركة الفاعلة للموظفين في مناقشات إجتماعات المنظمة بروح رياضية وتعزيز قدرتها على جذب أفضل الموارد البشرية والإبقاء عليهم وجعل بيئتها بيئة عمل جذابة؛

- تخفيض نطاق الإشراف من جانب المديرين وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال لأن ممارسة هذه السلوكيات من طرف الموظفين تجعل المديرين مطمئنين إلى الأعمال التي تتم في المنظمة؛

- تساعد سلوكيات المواطنة التنظيمية على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة، حيث يساهم إستعداد ورغبة الأفراد لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر في زيادة سرعة إستجابة المنظمة لمتغيرات السوق، وبذلك تزداد الحصة السوقية مما يوفر للمنظمة موارد كثيرة كانت ستحملها عند تعيين أفراد آخرين؛

- تساهم سلوكيات المواطنة التنظيمية في التعبير عن رغبات الفرد وعواطفه، حيث تعكس هذه السلوكيات العواطف المتبادلة، خاصة أنها ليست ضمن التوصيف الوظيفي، فهي تعبر عن إرادة الفرد ورغبته، ولعل هذه العواطف المتبادلة بين العاملين هي التي تجعل السلوك موضع التقدير والإحترام في بيئة العمل ما يعزز إنتاج مثل هذه السلوكيات، ومن جهة أخرى يسهمون بدورهم في جعل الآخرين يبدون سلوكاً حضارياً في تفاعلاتهم المهنية وإنتمائهم لمنظمتهم.

ثالثاً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية إن سلوك المواطنة التنظيمية مفهوم متعدد الجوانب، إختلف الباحثون في تحديد نموذج موحد يعكس أبعاده، وبناءً على ذلك سنحاول إبراز أهم الأبعاد التي إتفقوا عليها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (04): أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على دراسة (لعور، 2014، ص75)

1-الإيثار (Altruism): هو سلوك إختياري طوعي يقوم به الفرد لمساعدة زملاءه في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل وإتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب ومساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز المهام الموكلة لهم (صرصور، 2015، ص21).

2-القياسية (Courtesy): أو ماتعرف باللطافة، وتعكس مدى مساهمة الفرد في تقديم النصح والإرشاد والمعلومات اللازمة لزملائه والتي تساعدهم في حل المشكلات التي يمكن أن يتعرضوا لها (كرسنة، 2022، ص 161).

3-الروح الرياضية (Sportsmanship): تعبر عن مدى تحلي الفرد بصفات التسامح والصبر على الإزعاجات والمضايقات التي يتعرض لها في الحياة التنظيمية، ومدى تقبله العمل لساعات طويلة وإنجاز أعمال إضافية دون تدمير وإعتراض (القحطاني، 2016، ص51).

4-وعي الضمير (Conscientiousness): أو ما يسمى بصحوة الضمير، أي الإنجاز وفق ما يمليه الضمير، وهو ذلك السلوك الوظيفي الطوعي الإختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من المتطلبات الوظيفية للفرد الموجهة نحو المنظمة والأخرين والذي يتجسد في حسن إستغلال وقت العمل، والمساهمة الإختيارية في حل مشاكل المؤسسة (حنيش، 2019، ص 470).

5-السلوك الحضاري (Civic virtue): هو سلوك فردي تطوعي يقوم على المشاركة البناءة والمسؤولية للعامل في إدارة شؤون المنظمة وقلقه بشأن الحياة التنظيمية لها، والعمل بشكل أفضل لأجل مصلحة المؤسسة كإحترام القوانين والأنظمة ومتابعة كل ما ينشر من إعلانات وتعاليم والمواظبة على حضور الاجتماعات والفعاليات الغير رسمية التي تعقدتها المنظمة (الأزهاري، 2023، ص 40).

رابعاً: سبل تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

قام بعض الباحثين بتحديد إمكانية تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال إتجاهين رئيسيين يجب تبنيهما من قبل المنظمة بشكل عام هما (حبه، 2018، ص 140-142):

1-الإلتجاه الرسمي: والذي يقوم على إنشاء نظم لإدارة الموارد البشرية تشجع على المواطنة التنظيمية عن طريق تطوير أسس الإستخدام والإختيار، التوظيف، التدريب، التطوير، تقييم الأداء، وتصميم نظم مكافآت وحوافز رسمية و غير رسمية لإشباع الأدوار الرسمية و الإضافية التطوعية، تحفز العاملين على الإندماج في مثل هذه السلوكيات، وتزيد من درجة الإرتباط بينهم وبين المنظمة وأهدافها، لأنهم يركزون على المنظمة ككل في هذه الحالة، ومن ثم يسعون إلى إظهار سلوك المواطنة التنظيمية كوسيلة لتحقيق أهدافها من خلال تبني وجهة نظر أكبر من مجرد متطلبات الوظيفة نظراً لشعورهم بدورهم في تحقيق أهداف المنظمة.

2-الإلتجاه الغير رسمي: يقوم على تطوير المنظمة للعمليات غير الرسمية التي تجعل من هذا السلوك أمراً إعتيادياً، ودعم ذلك فقد طرح علماء النفس الإجتماعي إستنتاجات فكرية تفيد بأن الضغوط الإجتماعية وعادات الجماعة قد تشكل محددات أقوى لسلوك الفرد من الآليات الرسمية، لذا يجب على المنظمات أن تتبنى ثقافة تقدير سلوكيات المواطنة التنظيمية تدعيماً لإندماج الموظفين الجدد مع القدامى ولتتعلموا منهم سلوكيات لم تكن من سماتهم من قبل وذلك من خلال تدعيم العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل.

وأخيراً يمكن القول أنه لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية تقوم المنظمة بالإعتماد على ما هو رسمي وغير رسمي خدمة للهدف العام، فهي تحتاج فقط لفتح المجال من أجل فهم هذه السلوكيات والإيمان بها ثم العمل على تعزيزها بإستعمال شتى الطرق المركزة على الجوانب الإدارية والسيكولوجية داخل التنظيم.

المطلب الثالث: العلاقة النظرية بين الانغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

إن الإحتفاظ بالعاملين جانب مهم بالنسبة للمنظمة، فالإنتباه إلى العوامل التي قد تلعب دوراً أساسياً في قرار البقاء أو ترك المنظمة بالنسبة للعاملين ليس بالأمر الذي يستهان به، والإنغراز الوظيفي يهتم بالبحث في ذلك إضافة إلى أنه أحد القضايا الرئيسية اللازمة لفهم سلوك الأفراد نظراً لدرجة إرتباطه بعدة متغيرات وعوامل سلوكية مهمة على غرار سلوك

المواطنة التنظيمية، إذ أشارت دراسة (Mishra et al,2022) إلى وجود أثر إيجابي للإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية؛ فإنسجام الفرد و التوافق الحاصل بينه وبين المنظمة والمجتمع الذي يعيش فيه له أثر بالغ على القرارات التي يتخذها، وشعوره أن الوظيفة التي يعمل فيها تتناسب مع قدراته ومهاراته وما يؤمن به من قيم شخصية وخطط مستقبلية للعمل وأن ثقافة المنظمة جزء لا يتجزأ من ثقافته المجتمعية، يدفعه هذا إلى تبني سلوكيات تطوعية خدمة للهدف العام للمنظمة، فالعاملين ذوي المستويات العالية من الملاءمة لبيئة عملهم ومجتمعهم هم أكثر إرتباطا بزملائهم ومنظماتهم و يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ من وظائفهم وهم أكثر عرضة للبقاء في منظماتهم التي يتنتمون إليها ذلك بسبب الإستقرار والإرتياح الذي يشعرون به والناتج عن توفير مناخ مناسب للعيش وللعمل، وبالتالي يميلون إلى محاولة إظهار سلوكيات إيجابية ومشاركة المعرفة و تقديم مساهمات أكبر للمنظمة تعبيراً عن الاستقرار والإرتياح الذي يشعرون به.

وقد توصلت دراسة (Holtom and Sekiguchi,2016) أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الإنغراز الوظيفي يشاركون في تبني سلوكيات تطوعية أكثر من أولئك الذين لديهم مستويات منخفضة منه، فمن المعقول أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الروابط سيظهرون مؤشرات عالية لسلوكيات المواطنة التنظيمية من أولئك الذين لديهم روابط قليلة، إذ تدفعهم العلاقات المبنية على الصداقة والثقة إلى إظهار ممارسات تطوعية كمساعدة الزملاء المتغييبين عن العمل، وتوجيه العاملين الجدد طواعية دون إنتظار عوائد من ذلك.

وأنة كلما كانت هناك ظروف مادية ومعنوية ملائمة وشعور بالإرتياح لدى الفرد زاد إرتباطه بمنظمته والتمسك بها خوفاً من خسارة المنافع المادية والإجتماعية والنفسية التي قد إكتسبها سابقاً وهذا ما يدفعه لتبني سلوكيات إيجابية داخل المنظمة خدمة للهدف العام لها وحفاظاً على تلك المنافع المكتسبة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت الإنغراز الوظيفي

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة (شاور، 2022) تحت عنوان "مستوى الإنغراز الوظيفي لمعلمي المرحلة الأساسية الدنيا في مديرية تربية وتعليم الخليل من وجهة نظرهم" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإنغراز الوظيفي لمعلمي المرحلة الأساسية الدنيا في مديرية تربية و تعليم الخليل بفلسطين من وجهة نظرهم ومعرفة أثر متغيرات الجنس، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في ذلك، حيث إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وبلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة 785 معلماً و معلمة من معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في مديرية تربية و تعليم الخليل، و تم إستخدام الإستبانة و المقابلة أدوات لجمع البيانات، حيث تكونت الإستبانة من ثلاث أبعاد يمثل البعد الأول الروابط و البعد الثاني التضحية و البعد الثالث الملاءمة، في حين بلغ عدد أفراد العينة 235 معلماً و معلمة من مجتمع الدراسة وتم إختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية تبعاً لمتغيرات الدراسة، و أشارت نتائج الدراسة أن مستوى الإنغراز الوظيفي لمعلمي المرحلة الأساسية جاء بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستوى

الإنغراز الوظيفي لمعلمي المرحلة الأساسية الدنيا تعليم الخليل تعزى للمتغيرات المستقلة (الجنس، المؤهل العلمي و سنوات الخبرة).

2- دراسة (أبوليفة، 2021) بعنوان "دور التوازن التنظيمي والسعادة الوظيفية في تعزيز الإنغراز الوظيفي" الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على دور بعدي السعادة الوظيفية (الحاجات الشعورية، الحاجات العقلية) في العلاقة بين أبعاد التوازن التنظيمي (الراتب المباشر، التعويضات، الترقية، فرص التطوير، الإنجاز، تنوع المهام، العلاقة بين العاملين، العلاقة مع الإدارة) وأبعاد الإنغراز الوظيفي الثلاثة بشقيها التنظيمي و المجتمعي (الملاءمة، الروابط، التضحية) وطبقت الدراسة في إحدى شركات قطاع الأعمال بمصر، حيث تم إختيار عينة بلغت 368 مفردة من مجتمع يتكون من 8718 فرد، وإستخدم المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة و تم إعتتماد الإستبانة كوسيلة للحصول على البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التوازن التنظيمي و أبعاد الإنغراز الوظيفي، كما توصلت إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات العقلية و التضحية المرتبطة بالمجتمع، و أخيرا توصلت الدراسة إلى أن بعدي السعادة الوظيفية (الحاجات الشعورية، الحاجات العقلية) كمتغير وسيط تداخلي قد أدى إلى زيادة العلاقة الموجبة بين بعض أبعاد التوازن التنظيمي و أبعاد الإنغراز الوظيفي.

3- دراسة (العابدي وآخرون، 2019) تحت عنوان "إستقلالية العمل كمتغير تفاعلي في العلاقة بين الإنغراز في مكان العمل وإستنزاف الموارد البشرية" حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على دور إستقلالية العمل كمتغير تفاعلي في العلاقة ما بين الإنغراز في مكان العمل و إستنزاف الموارد البشرية في مديرية ماء محافظة النجف الإشراف بالعراق، إعمدت الدراسة على المنهج الوصفي و الإستبانة كاداة للدراسة وزعت على عينة من العاملين بالمديرية و البالغ عددهم 68 موظف تم إنتقاءها من مجتمع قدره 80 موظف، تضمن البحث عدة إستنتاجات أهمها أن أفراد عينة الدراسة متفقون تماما و بشكل كبير حول إستخدام إستقلالية العمل في تعزيز الإنغراز في مكان العمل و هذا يؤدي إلى الحد من إستنزاف الموارد البشرية.

ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

1- دراسة (Yoon et al, 2022) تحت عنوان "The critical role of job embeddedness: The impact of psychological empowerment and learning orientation on organizational commitment" تستكشف هذه الدراسة الآليات الأساسية للإنغراز الوظيفي الذي يربط البيئة التنظيمية وتصورات الأفراد للوظيفة على وجه الخصوص، حيث تم فحص آثار التمكين النفسي والتوجيه التعليمي على الإلتزام التنظيمي، كما تفترض هذه الدراسة أن التمكين النفسي والتوجيه التعليمي يجب أن يؤثر على الإلتزام التنظيمي وأن الإنغراز الوظيفي يلعب دورا وسيطا مهما في هذه العلاقات و تم جمع البيانات من 27 مكتبًا لخدمة تنمية الموارد البشرية في كوريا الجنوبية (وكالة حكومية)، تشير النتائج إلى أن جميع العلاقات المفترضة والدور الوسيط للإنغراز مدعومة، باستثناء التمكين النفسي والإلتزام التنظيمي في حين أن تأثير التمكين النفسي لم يكن مرتبطًا بشكل كبير بالإلتزام التنظيمي، فمن الملاحظ أنه من خلال الإنغراز الوظيفي كان للتمكين النفسي آثار غير مباشرة على الإلتزام التنظيمي علاوة على ذلك كان لتوجيه التعلم آثار كبيرة على

الإنغراز الوظيفي والإلتزام التنظيمي، النتيجة الأكثر إقناعاً هي التوسط الكامل للإنغراز الوظيفي في العلاقة بين التمكين النفسي والإلتزام التنظيمي.

2-دراسة (saha,2022) بعنوان "Job embeddedness and its connection with person-organization fit among Saudi Arabian employees"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإنغراز الوظيفي، وملاءمة الفرد و التنظيم، و رأس المال البشري بين القوى العاملة في السعودية، حيث جرت الدراسة على 190 موظفا يعملون بدوام كامل في مؤسسات مختلفة بالمملكة العربية السعودية، و ينتمي المبحوثون إلى فئات ديموغرافية مختلفة، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الإنغراز الوظيفي وملاءمة المنظمة ورأس المال البشري.

3-دراسة (Ratnawati et all,2020) بعنوان "Job Embeddedness:a Strategy to Reduce Voluntary Turnover Intention"

تبحث هذه الدراسة في العلاقة بين الإنغراز الوظيفي وإنعدام الأمن الوظيفي وبين نية الدوران الطوعي والأداء الوظيفي، تكونت عينة هذه الدراسة من 209 مستجيب من الموظفين الدائمين أو المتعاقدين الذين عملوا كسكرتيرات أو موظفين كتابيين أو إداريين في المكاتب الحكومية أو الخاصة في وسط جاوة إندونيسيا، إستخدمت هذه الدراسة نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لإختبار الفرضيات، وخرجت الدراسة بنتائج أهمها: لا يمكن إستخدام نتيجة إنعدام الأمن الوظيفي هذا للتنبؤ بنوايا الدوران الطوعي أو الأداء الوظيفي، لا تؤثر الروابط و لاملاءمة على نية الدوران الطوعي، ولكن يمكن إستخدامهما للتنبؤ بالأداء الوظيفي، في المقابل فإن التضحية لها تأثير على نية الدوران الطوعي ولكن لا يمكن إستخدامها للتنبؤ بأداء الوظيفي وأن نية الدوران الطوعي يمكن إستخدامها للتنبؤ بالأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: الدراسات باللغة العربية

1-دراسة (الأزهري، 2023) بعنوان "العدالة التنظيمية كآلية لترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية"

وتهدف إلى إختبار مدى صحة النموذج المقترح للعدالة التنظيمية كآلية لتحسين و ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المؤسسة الإستشفائية لطب العيون في إطار الصداقة الكويبة-الجزائرية، من خلال البحث في كيفية تأثير العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، تم الإعتماد على الإستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة عشوائية تكونت من 492 موظفا بالمؤسسات الإستشفائية لطب العيون، ومن أجل معالجة و تحليل البيانات تم الإستعانة ببرنامج الإحصائية الاجتماعية (SPSS)، و إستخدام منهجية النمذجة بالمعادلة الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى (SEM) عن طريق برنامج (SMART-PLS)، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية سادان بدرجة عالية ووسط الموظفين في المؤسسات محل الدراسة في حين توصلت المعادلة الهيكلية أن هناك علاقة معنوية طردية موجبة ذات تأثير كبير بين العدالة التنظيمية بأبعادها و سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة محل الدراسة، و أكدت نتائج الدراسة على مطابقة النموذج المقترح لكل من العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية.

2-دراسة (ونوغي، 2021) بعنوان: " أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين دراسة ميدانية على مؤسسة الإسمنت بسور الغزلان SC-SEG لولاية البويرة، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين، مع دراسة ميدانية على مؤسسة الإسمنت بسور الغزلان البويرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير إستبانة لغرض جمع البيانات، تم توجيهها إلى عينة من عمال المؤسسة محل الدراسة والتي بلغ عددها 250 مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية طردية وأثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد التمكين الإداري بصفة مستقلة على سلوك المواطنة التنظيمية، فالتمكين الإداري بصفة عامة يفسر ما مقداره 29% من التباين في سلوك المواطنة التنظيمية، كما توصلت الدراسة، إلى أن هناك مستوى مرتفع من التمكين الإداري في المؤسسة المبحوثة.

3-دراسة (بغمور وآخرون، 2018) بعنوان: " دور الأنماط القيادية الحديثة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في البنوك الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الأنماط القيادية الحديثة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في البنوك الأردنية، حيث تم إختيار أربعة أنماط قيادية لتمثل المتغيرات المستقلة وهي القيادة التحويلية والقيادة التبادلية والقيادة الساكنة الانطوائية والقيادة الأخلاقية، وتم إستخدام الإستبانة كأداة للدراسة، وقد شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي البنوك الأردنية العاملة في الأردن، حيث تم توزيع الإستبانة على 600 موظف وكان عدد الاستبانات الموزعة على كل بنك يتناسب تقريباً مع عدد موظفيه، وتم إسترداد 395 إستبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته 65.83% من المجموع، وأظهرت نتائج الدراسة أن أنماط القيادة التحويلية والتبادلية والأخلاقية للمدراء لها أثر إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين، وأن القيادة الساكنة الإنطوائية لها أثر سلبي على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين.

ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية

1-دراسة (Mishra,2019) بعنوان "OCB as Dependent Variable: Organizational Justice as a Predictor of Extra-Role Behaviour" ، بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين تصور الموظف للعدالة التنظيمية وأبعادها الأربعة وسلوك المواطنة التنظيمية، ودرست الدراسة أيضاً تأثير العدالة التنظيمية وأبعادها على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم إجراء البحث على أساس البيانات الأولية التي تم جمعها من حوالي 400 موظف إداري من مؤسسات القطاعين العام والخاص المختارة في منطقة دلهي، وقد كانت النتيجة التي تم العثور عليها متوافقة مع الدراسات البحثية السابقة المعتمدة للدراسة و أكدت على وجود علاقة إيجابية بين العدالة التنظيمية وأبعادها مع سلوك المواطنة التنظيمية.

2-دراسة (Simon & Andrew,2015) بعنوان " Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: Empirical Analysis of Public Employees in Guadalajara, Mexico" ، تبحث هذه الدراسة في الآثار المباشرة وغير المباشرة لأسلوب القيادة التحويلية وتحفيز الخدمة العامة وسلوك المواطنة التنظيمية في أداء المنظمات العامة، تم إستخدام نموذج المعادلة الهيكلية لفحص تصورات

1016 موظفًا حكوميًا في منطقة غوادالاخارا الحضرية بالمكسيك، تشير النتائج إلى أن الموظفين العموميين المكسيكيين تظهر سلوك المواطنة التنظيمية (سلوك الدور الإضافي) الذي سيرتبط بأداء أفضل للمظمات العامة بسبب مستوياتها العالية من دافع الخدمة العام و يرتبط أيضًا بأداء أفضل لسلوك المواطنة التنظيمية، لكن لا يوجد أثر الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية بين القيادة التحويلية والأداء التنظيمي.

3- دراسة (Parivash & Shabnam B, 2012) بعنوان "The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior" الهدف من هذه الدراسة هو التحقق من العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية تتألف عينة الدراسة من جميع موظفي جامعة آزاد الإسلامية فرع طهران للعلوم والبحوث وقد اعتمد على الإستبانة في جمع البيانات، ومن خلال الإستبانة التي تم إسترجاعها وتحليلها بإستخدام مؤشرات إحصائية وصفية وإحصاءات إستنتاجية أظهرت النتائج أن متوسط سلوك المواطنة التنظيمية هي أكثر بقليل من المتوسط، وهناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مكونات العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

1- دراسة (Majundky & leelu, 2023) تحت عنوان "The enhancement of students Organizational citizenship Behavior to improve Organizational Embeddedness" تهدف هذه الدراسة إلى تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من أجل زيادة الإنغراز التنظيمي في الكلية محل الدراسة، حيث تم إختيار 59 طالب من السنة الثانية تخصص الهندسة الميكانيكية والكهربائية في الصين، وتم الإعتماد على الإستبانة كأداة لجمع المعلومات وتم تطبيق إختيار سبيرمان، توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية و الإنغراز التنظيمي، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية على الإنغراز التنظيمي.

2- دراسة (Mishra et al, 2022) تحت عنوان "Mediating role of job embeddedness in the relation between work engagement and organisational citizenship behaviour" تهدف هذه الدراسة إلى فحص الدور الوسيط للإنغراز الوظيفي للعلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و الإلتزام التنظيمي، حيث تم الإعتماد على الإستبانة كأداة للدراسة، و تم جمع المعلومات من عينة تتكون من 430 موظف و متخصص في شركات تكنولوجيا المعلومات بالهند، و تم الإعتماد على الإنغراز بشكل عام بشقيه المجتمعي و التنظيمي، خرجت الدراسة بنتائج أهمها وجود علاقة مهمة بين الإنغراز الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية و ان الإنغراز الوظيفي يرتبط بشكل كبير بالمواطنة التنظيمية و يعتبر كوسيلة للتنبؤ بها.

3- دراسة (Nzewi et al, 2020) بعنوان "Job Embeddedness And Organizational Citizenship Behaviour In Selected Commercial Banks Anambra State" إن الهدف من هذه الدراسة هو فحص العلاقة الموجودة بين الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في البنوك التجارية المختارة في ولاية أنامبرا، تألف مجتمع الدراسة من 197 موظفًا من أصل 10 مصارف مختارة في الولاية، إستخدمت الإستبانة كأداة لجمع المعلومات، تم تحليل البيانات بإستخدام تحليل الإنحدار، أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قائمة بين الروح الرياضية والتضحية في البنوك

المدروسة بمعامل ارتباط 0.974 أشار إلى أن 95٪ تغيرات في المتغير التابع (التضحية) تم حسابها بواسطة التغيرات في المتغير المستقل (الروح الرياضية)، لذلك تم إستنتاج أنه مع زيادة مستوى الإنغراز الوظيفي الموظفين، يرتفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

4- دراسة (Nafei, 2015) بعنوان "The Role of Job Embeddedness on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: a Study on Menoufia University Hospitals" تبحت هذه الدراسة في تأثير الإنغراز الوظيفي على جودة الحياة المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات جامعة المنوفية بمصر تم صميم الإستبانة من نموذج دراسة ميتشل وآخرون (2001)، ومن بين 338 استبانة تم توزيعها، تم إعادة 315 إستبانة صالحة للإستعمال بنسبة إستجابة 93٪ تم دفعها لمعرفة كيفية تأثير عوامل الإنغراز الوظيفي (الملاءمة والروابط والتضحية) على جودة الحياة الوظيفية وعلى سلوك المواطنة التنظيمية، بمعنى آخر ترتبط الملاءمة والروابط والتضحية ارتباطاً وثيقاً بجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتدعم نتائج الدراسة الرأي القائل بأن الإنغراز الوظيفي و جودة الحياة الوظيفية و سلوك المواطنة التنظيمية هي بنية، كما تشير الدراسة إلى أن مستشفيات جامعة المنوفية في مصر يمكنها تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال التأثير على الإنغراز الوظيفي على وجه التحديد من خلال تطوير الملاءمة والروابط والتضحية، نصت الدراسة على أنه من الضروري إيلاء المزيد من الإهتمام لأبعاد الإنغراز الوظيفي كمصدر رئيسي للمؤسسات لتعزيز الميزة التنافسية التي لها أهمية قصوى لجودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، تلاحظ الدراسة أن هناك نقصاً حاداً في الإنغراز الوظيفي وأن الفهم الأكبر للعوامل التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية بما في ذلك الملاءمة والروابط والتضحية له أهمية كبيرة لذلك.

5- دراسة (bohk cho & ran Ryu, 2009) بعنوان "Organizational Citizenship Behaviors in Relation To Job Embeddedness Organizational Identification Job Performance Voluntary Turnover Intention In Korea" : الغرض من الدراسة فحص العلاقة بين الإنغراز الوظيفي والأداء الوظيفي الطوعي ونية دوران و التعريف التنظيمي للموظفين الكوريين وتأثير وساطة سلوك المواطنة التنظيمية في تلك العلاقة وكشف الأثر الإيجابي أو السلبي بينهم، قسم الإنغراز الوظيفي إلى قسمين (إنغراز مجتمعي، إنغراز تنظيمي) تم توزيع 300 إستبانة على الموظفين الكوريين في سيول وبوسان وكيونجنام بكوريا، تم تحليل 255 صالحة حيث كشفت النتائج أن للتضحية المتعلقة بالمنظمة آثار سلبية كبيرة على نية الدوران الطوعي والآثار الإيجابية على الأداء الوظيفي والتعرف التنظيمي، والمواطنة التنظيمية تتوسط العلاقة بين الإنغراز الوظيفي في العمل والأداء الوظيفي.

6- دراسة (wijayanto & Kismono 2004) تحت عنوان "The effect of job embeddedness on organizational citizenship behavior: the Mediating Role of Sense of Responsibility" تبحت هذه الدراسة في المفهوم الجديد المسمى الإنغراز الوظيفي بإعتباره سابقة لسلوك المواطنة التنظيمية كما تنبأ ميتشل وآخرون 2001، وإختبار الفرضية المتعلقة بالعلاقة الإيجابية بين الإنغراز الوظيفي، حيث تم إختبار الفرضية المتعلقة بتأثير الوساطة للشعور بالمسؤولية في العلاقة بين الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وقد شارك في هذه الدراسة 170 ممرضة و 41 مشرفاً مباشر لهن من خمسة مستشفيات مملوكة للقطاع الخاص في جوجاكارتا، ومن 340 إستبانة وزعت

على المستجيبين تم إرجاع 339 إستبانة، مما أسفر عن معدل استجابة 99% ومن بين العائدين كان هناك 300 إستبانة متاحة لمزيد من التحليلات، طُلب من الممرضات الرد على 40 سؤال من عنصرًا يتعلق بمفهوم الإنغراز الوظيفي و 4 بنود تتعلق بالشعور بالمسؤولية تجاه المنظمة التي يعملون بها، حيث تم قياس سلوك المواطنة للممرضات باستخدام 12 عنصرًا حسب تصنيف المشرفين المباشرين، تدعم النتائج الفرضية القائلة بأن الإنغراز الوظيفي يرتبط بشكل إيجابي مع سلوك المواطنة التنظيمية، ومع ذلك فشلت نتيجة الدراسة في دعم التنبؤ بالتأثير الوسيط لإحساس الموظفين بالمسؤولية في العلاقة السببية بين الإنغراز و سلوك المواطنة التنظيمية .

7- دراسة (Lee et all,2004) بعنوان " The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover "

توسع هذه الدراسة والبحث حول الإنغراز الوظيفي، والذي تم فصله إلى بعدين فرعيين رئيسيين، الإنغراز أثناء العمل وخارج العمل، كما تم الإفتراض في كشفت تحليلات الإنحدار أن الإنغراز خارج الوظيفة كان تنبؤًا بشكل كبير بـ "الدوران الطوعي" اللاحق والغياب الطوعي، في حين أن الإنغراز أثناء العمل لم يكن كذلك، كما تم الإفتراض أيضًا أن الإنغراز أثناء العمل يتنبأ بشكل كبير بالمواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي، في حين أن الإنغراز خارج العمل لم يكن كذلك بالإضافة إلى ذلك أدى الإنغراز إلى تعديل آثار الغياب والمواطنة والأداء على معدل دوران الموظفين.

من خلال إستعراضنا للدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين معا (الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية) ، نجد أن أغلب هذه الدراسات إتمدت على نفس أداة الدراسة المستخدمة في دراستنا لجمع المعلومات و هي الإستبانة كما إستخدمت نفس المنهج و هو المنهج الوصفي لغرض وصفها و تحليلها، وتشابهت دراسة المتغير الأول في دراستنا (الإنغراز الوظيفي) كمتغير مستقل مع أغلب الدراسات السابقة، وقد إخلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث حجم العينة و نوع القطاع، حيث أجريت دراستنا في القطاع الاقتصادي بينما تمت أغلب الدراسات في القطاع الخدماتي، أما من حيث الزمان فقد تشاركت مع دراسة (Majundky&leelu, 2023) في سنة الدراسة (2023)، بينما أجريت أغلب الدراسات في سنوات سابقة تراوحت بين حديثة و قديمة، أما عن طريقة تناولنا لمتغير الإنغراز فقد تم دراسته بشكل عام و هو ما توافقنا فيه مع دراسة: (Nazewi et all,2020; Nafei,2015; Mishra et all, 2022 ;wajayanto&kismono,2004)، بينما تم فصله إلى إنغراز مجتمعي و تنظيمي في درساتي (Lee et all,2004 ;bohk cho et all,2009) أما (leelu & Majundky,2023) فقد تطرقا إلى شقه التنظيمي فقط.

خلاصة:

من خلال ما تم تناوله سابقا في هذا الفصل يتضح لنا أن الإنعزاز الوظيفي موضوع تم تناوله في أبحاث عدة بغرض البحث في العوامل التي يمكن أن تكون سببا في تفضيل العامل البقاء في منظمته كالعوامل المجتمعية و التنظيمية المتضمنة للملاءمة و الروابط والتضحية والتي لها دور وأثر في ورفع مستوى أداء الأفراد وتعزيز سلوكيات تنظيمية على غرار سلوك سلوك المواطنة التنظيمية الذي يتجه الأفراد لتعزيزه ذلك بسبب الإلتزامات التي يشعرون بضرورة تلبيتها تجاه المنظمة وبسبب الإرتياح التنظيمي والمجتمعي الذي يشعرون به، وسنحاول إسقاط ذلك في الفصل الموالي على عينة من موظفي و عمال المؤسسة المينائية جن جن -جيغل-.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: إجراءات وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

بعدها تطرقنا إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة والعلاقة التي تربطهما، إنتقلنا إلى هذا الفصل من أجل إسقاط ما تم دراسته نظريا على عينة عمال وموظفي المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- من جهة، ومن جهة أخرى التأكد من وجود أثر للإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية.

وعليه سنتناول في هذا الفصل إجراءات وأدوات الدراسة، والتي توضح مجتمع وعينة الدراسة وإختيار أداة الدراسة بالإضافة لأساليب المعالجة الإحصائية للبيانات وكذا وإختبار أداة الدراسة، وفي الأخير يتم عرض وتحليل النتائج التي تتضمن خصائص عينة الدراسة ومحاور الإستبيان لنصل إلى إختبار الفرضيات وذلك من أجل الوصول إلى النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة المشابهة والمعارضة لها.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

إن القيام بالدراسة الميدانية يكون وفق ضوابط ومراحل منهجية لا بد من التقيد بها، إنطلاقاً من إختيار وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى التعريف بأداة الدراسة والمتمثلة في الإستبانة والتي تم إستخدامها في جمع البيانات اللازمة لإختبار الفرضيات، ولأجل ذلك تم الإعتماد على عدة أساليب في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وتصميم أدواتها

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

أجريت هذه الدراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن-جيجل- وهي مؤسسة عمومية إقتصادية تقع في الجهة الشرقية لمدينة جيجل في المنطقة المسماة أشواط، هذه الأخيرة هي المسيرة لميناء جن جن الذي يعد من أهم موانئ شمال إفريقيا نظراً لموقعه الاستراتيجي، ومساهمته الكبيرة في الإقتصاد الوطني من خلال مداخيله بالعملة الصعبة، ومن خلال تزويد السوق الجزائرية بمختلف السلع عبر عمليات الإستيراد أو تسويق المنتوجات إلى الخارج عبر عمليات التصدير، كما أن لهذه المؤسسة دور كبير في توفير فرص العمل في الولاية و تقليل نسبة البطالة فيها، حيث تضم ما عدده 1251 عامل وهو يمثل مجتمع الدراسة، وبناء على اللقاءات التي قمنا بها مع مدير الموارد البشرية بالمؤسسة و الذي قام بشرح خصوصية العمل على مستوى الميناء، قمنا بإختيار العينة المناسبة لإجراء بحثنا و تتمثل في العينة العشوائية البسيطة، حيث تسمح لنا بالوصول إلى عدد معين من العاملين والموظفين بشكل عشوائي، وذلك بسبب صعوبة الوصول إلى جميع مفردات العينة في مختلف المستويات الإدارية خاصة العمال التنفيذيين الذين يتواجدون في أغلب أوقات العمل في الميدان، و على ضوء ما سبق تم إستهداف عينة تتكون من 100 فرد، حيث تم توزيع (100) إستبانة على مختلف العمال و الموظفين في مختلف الإدارات الفرعية للمؤسسة المعنية بالدراسة و تم إسترجاع (94) إستبانة قابلة للدراسة والتحليل، أي ما نسبته 94%، و 05 إستبانات غير مسترجعة بنسبة 05% و إستبانة واحدة غير صالحة للدراسة.

ثانياً: تصميم أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة المختارة في الإستبانة التي تعرف بانها وسيلة لجمع البيانات اللازمة للتحقق من فرضيات الدراسة، وكشف صفات المجتمع المدروس (البحر والتنحي، 2014، ص6)، وتم الإعتماد في تصميمها على مختلف الأدبيات التي لها صلة بالموضوع وقسمت الى جزأين (الملحق رقم 02) يتم توضيحهما على النحو التالي:

- ❖ **الجزء الأول للإستبانة:** يشمل البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين والمتمثلة في: الجنس العمر، الحالة الإجتماعية، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، وسنوات الخبرة.
- ❖ **الجزء الثاني للإستبانة:** ويتضمن كل من المتغير المستقل (الإنغراز الوظيفي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) وقد قسم كالتالي:

-المحور الأول الخاص بالإنغراز الوظيفي: يشمل هذا المحور (20) عبارة موزعة على أبعاد الإنغراز الوظيفي

وقد كانت وفق التقسيم التالي:

1-الملاءمة: وتشمل العبارات التي أرقامها 1،2،3،4،5،6،7،8.

2-الروابط: وتشمل العبارات التي أرقامها 9،10،11،12،13،14.

3-التضحية: وتشمل العبارات التي أرقامها 15،16،17،18،19،20.

-المحور الثاني الخاص بسلوك المواطنة التنظيمية: حيث يشمل هذا المحور 10 عبارات لقياس مستوى سلوك

المواطنة التنظيمية، وهي العبارات التي أرقامها 1،2،3،4،5،6،7،8،9،10.

كما تجدر الإشارة إلى أنه تم الإعتماد في الإستبانة على الشكل المغلق في الإجابة والذي يحدد الخيارات المحتملة لكل عبارة من أجل التحكم أكثر في عملية تفرغ الإجابات وذلك وفق المقياس السداسي والذي تتراوح درجاته بين: غير موافق بشدة، غير موافق بشكل معتدل، غير موافق بشكل طفيف، موافق بشكل طفيف، موافق بشكل معتدل، موافق بشدة. وتأخذ القيم والأوزان التالية: (1، 2، 3، 4، 5، 6) على الترتيب حسب المستويات المدرجة في الإجابة، والشكل الموالي يوضح ترتيب عناصر هذا المقياس والأوزان المرتبطة بها: (Paul,1992,P3)

الجدول رقم(01): المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الاستبيان

غير موافق بشدة	غير موافق بشكل معتدل	غير موافق بشكل طفيف	موافق بشكل طفيف	موافق بشكل معتدل	موافق بشدة
1	2	3	4	5	6

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على (Paul,1992,P3)

وللحكم على المؤشرات الإحصائية والتي من بينها المتوسط الحسابي لا بد من وضع حدود دنيا وعليا للمقياس السداسي وهذا بحساب المدى (R)، الذي يعرف بأنه: "الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المجموعة أو الفرق بين القراءة العظمى والقراءة الصغرى" (سواح، 2006، ص335)

ويحسب وفق العلاقة التالية: $R=MAX - MIN$

المدى هو: $5=1-6$

طول الفئة: وهو ناتج قسمة المدى على عدد الفئات

ويحسب وفق العلاقة التالية: $Class\ interval = Range/Number\ of\ classes$ (سعید السيد، 2002، ص60)

$$L = \frac{R}{C}$$

$$L = 0.83 \quad \text{إذن:} \quad L = \frac{5}{6}$$

كما يتم إضافة تلك القيمة (0.83) إلى أقل قيمة في المقياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى

أي (1.83=1+0.83)؛ وعلى هذا الأساس تتكون فئات المقياس السداسي الموضحة في الجدول التالي:

الجدول(02): فئات المقياس السداسي المعتمد لقياس فقرات الاستبيان

رقم الفئة	مجال الفئة	الدرجات	الأوزان	دلالة الفئة
01	[1.83-1]	غير موافق بشدة	01	درجة عالية من عدم الموافقة
02	[2.67-1.84]	غير موافق بشكل معتدل	02	درجة متوسطة من عدم الموافقة
03	[3.51-2.68]	غير موافق بشكل طفيف	03	درجة ضئيلة من عدم الموافقة
04	[4.35-3.52]	موافق بشكل طفيف	04	درجة ضئيلة من الموافقة
05	[5.19-4.36]	موافق بشكل معتدل	05	درجة متوسطة من الموافقة
06	[6-5.20]	موافق بشدة	06	درجة عالية من الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقادا على المقياس السداسي

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الضرورية لمعالجة البيانات المتحصل عليها من الإستبانات المسترجعة، ذلك من اجل فحصها وتبويبها حتى تسهل عملية تحليلها بواسطة الحاسوب، حيث تم تحليل البيانات المجمعة وحساب النتائج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss20) الذي يعد من أوسع برامج الحاسوب إنتشارا في مجال تحليل بيانات البحوث الاجتماعية والنفسية، ويستخدم في البحوث العلمية التي تحتوي على بيانات رقمية (الشريف ومنسى، 2014، ص19).

وفيما يلي يتم عرض أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، المتوسطات والانحراف المعياري، وضمن الإحصاء الإستدلالي نجد معاملات الارتباط، الإنحدار الخطي المتعدد. (المنيزل، 2000، ص17)، وسيتم عرضها كما يلي بنوع من التفصيل:

❖ **التكرارات والنسب المئوية:** يقصد بها تصنيف البيانات في فئات وتحديد عدد تكرارها أو نسبة الأفراد في كل فئة بالنسبة لمجموع أفراد العينة ككل (حليمي، 2009، ص30).

❖ **المتوسط الحسابي:** " يعرف بأنه ذلك المقياس الوصفي الذي إذا حسبنا انحرافات أعداد المجموعة منه كان مجموع هذه الانحرافات يساوي صفر " (باهي، 2006، ص 111)، ويمكن التعبير عن ذلك وفق المعادلة التالية: (أبو صالح، 2004، ص49)

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

حيث أن:

X_i يمثل وزن الخيار في أداة الدراسة وهو يتراوح بين 1 و 6 في دراستنا

n :مجموع أفراد العينة وفي دراستنا هو 94 عامل.

❖ **الإنحراف المعياري:** " يعتبر من أهم مقاييس التشتت وأكثرها إستخداما، يقيس حجم الإختلاف في المشاهدات بالإنحراف عن الوسط الحسابي، ويعرف بالصيغة التالية" (الغوم،2005، ص161):

$$s = \sqrt{\frac{\sum (xi - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

❖ **معامل ألفا كرونباخ:** " يعد من أشهر مقاييس ثبات الإستبانة يعتمد على حساب الاتساق الداخلي بين إجابات الأسئلة" (البحر والتنجي،2014، ص14)

❖ **معامل الارتباط بيرسون (P):** " يبحث تحليل الارتباط في دراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر لمعرفة ما إذا كان تغير أحدهما او مجموعة منها مرتبطا بتغير الأخرى" (الغوم، 2005، ص418)، ويلخص في رقم واحد إتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين $-1 \leq r \leq 1$ (الغوم، 2005، ص423).

❖ **الإنحدار الخطي المتعدد:** "يستخدم في التنبؤ بتغيرات المتغير التابع الذي تؤثر فيه عدة متغيرات مستقلة" (جودة،2008، ص57)، ولقد تم الإعتماد عليه لمعرفة أثر أبعاد الإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، "يرمز له بالرمز R^2 ويقاس نسبة ما يمكن تفسيره من التفاوت الكلي في المتغير التابع بواسطة المتغيرات المستقلة ويعرف بالخاصية: $0 \leq R^2 \leq 1$ وعليه كلما زادت R^2 زادت قوة تفسير معادلة الإنحدار" (الغوم،2005، ص494).

المطلب الثالث: إختيار أداة الدراسة

لقد تم الإعتماد على الإستبانة كأداة لجمع البيانات كونها تسهل الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين وبأقل تكلفة ممكنة، وتم تصميمها لدراسة أثر الإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة المينائية جن جن-جيجل-.

أولا: إختيار صدق أداة الدراسة

" يقصد بصدق الإستبانة تمثيلها للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الإستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت من أجلها الأسئلة" (البحر والتنجي،2014، ص14)، وينقسم إلى قسمين صدق ظاهري وصدق بنائي وسيتم إختيار أداة الدراسة كما يلي:

1-الصدق الظاهري (صدق المحتوى) للإستبانة: تم إعتماد أسئلة محور المتغير المستقل (الإنغراز الوظيفي) من دراسة (Mitchell et all, 2001)، أما أسئلة محور المتغير التابع(سلوك المواطنة التنظيمية) فقد تم إعتماد نموذج (المغربي، 2007)، ولمعرفة صدق الدراسة عرضنا الإستبيان على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة والاختصاص(الملحق رقم 01) لتصحيحه و التأكد من شمولية عباراته وإمكانية تحقيق الهدف الذي يرمي إليه، وإستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي قدمت لنا أجرينا بعض التعديلات حيث تم إعادة صياغة بعض العبارات وحذف أخرى

وإضافة عبارات جديدة ليزداد الإستبيان شمولا ووضوحا.

2-الصدق البنائي للإستبانة: نظرا لأن الصدق الظاهري غير كافي للتأكد من صدق الإستبانة، فقد تم التحقق من الصدق البنائي لها بتحديد مدى تجانسها الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط.

2-1-الصدق الداخلي لفقرات الإنغراز الوظيفي:

أ-الصدق الداخلي لفقرات بعد الملاءمة:

الجدول رقم(03): الصدق الداخلي لفقرات بعد الملاءمة

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة الحصائية
01	أحب المكان الذي أعيش فيه.	0.635**	0.000
02	هناك ملاءمة جيدة بيني وبين المجتمع الذي أعيش فيه.	0.714**	0.000
03	أعتبر المجتمع الذي أعيش فيه كبيت لي.	0.692**	0.000
04	تتوافر المنطقة التي أعيش فيها على العديد من نشاطات التسلية التي أحبها (ثقافية، رياضية، فنية....)	0.630**	0.000
05	تناسب مهاراتي ومواهي مع متطلبات وظيفتي.	0.698**	0.000
06	أستطيع تحقيق أهدافي من خلال تحقيق أهداف المنظمة.	0.724**	0.000
07	تتلاءم قيمتي الشخصية مع قيم وثقافة المنظمة.	0.623**	0.000
08	أشعر بالإحترام والتقدير من قبل المنظمة التي أعمل فيها.	0.612**	0.000
	الصدق الداخلي بعد الملاءمة	0.829**	0.000

** : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01.

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج Spss.

يبين الجدول رقم(03) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الإحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (الملائمة) وبين

الدرجة الكلية له.

ب -الصدق الداخلي لفقرات بعد الروابط:

الجدول رقم(04): الصدق الداخلي لفقرات بعد الروابط

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
09	تسمح لي البيئة الإجتماعية بالإعتزاز بعاداتي وتقاليدي.	0.788**	0.000
10	يمكن لي الارتباط بجذوري العائلية المتواجدة في المجتمع الذي أعيش فيه.	0.617**	0.000
11	أجد سهولة في التواصل مع الأصدقاء الذين يعيشون معي في المجتمع نفسه.	0.721**	0.000
12	أتواصل مع زملائي في العمل بشكل متكرر .	0.759**	0.000
13	أتمسك بوظيفتي لإعتقادي أن المنظمة تخطط لتحقيق أهداف واقعية.	0.682**	0.000
14	أشعر أثناء العمل بروح الفريق الواحد.	0.704**	0.000
	الصدق الداخلي لبعء الروابط	0.857**	0.000

** : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقادا على نتائج Spss.

يبين الجدول رقم(04) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) حيث أن القيمة الإحتمالية لكل الفقرات أقل من(0.01).

ج -الصدق الداخلي لفقرات بعد التوضيحية:

الجدول رقم(05): الصدق الداخلي لفقرات بعد التوضيحية

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
15	إن مغادرتي المنظمة لأي سبب يجعلني أخسر بعض التقدير	0.661**	0.000

		والإحترام المجتمعي.	
0.000	0.708**	أشعر بصعوبة العيش مع المجتمع الجديد لو غادرت المنطقة التي أعمل فيها.	16
0.000	0.778**	عند مغادرتي المنطقة فإني سأخسر أصدقاء كثيرين من الصعب تعويضهم.	17
0.000	0.634**	عند إنتقالي لمنظمة أخرى سأخسر بعض الإمتيازات (صحية، مكافآت، الأجر...) التي أحصل عليها حالياً.	18
0.000	0.699**	أمتلك حرية كبيرة لتحقيق أهدافي في المنظمة.	19
0.000	0.802**	توفر لي المنظمة فرص ترقية وتقدم ممتازة.	20
0.000	0.861**	الصدق الداخلي بعد التضحية	

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على نتائج Spss.

** قيمة الدلالة الإحصائية عند مستوى (0.01)

يبين الجدول رقم(05) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثالث من المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحتمالية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات البعد (التضحية) وبين الدرجة الكلية له.

2-2-الصدق الداخلي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمية:

الجدول رقم(06): الصدق الداخلي لفقرات سلوك المواطنة التنظيمية

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
1	أساعد زملائي للقيام بأعمالهم حسب إستطاعتي.	0.591**	0.000
2	أسهل من إندماج العاملين الجدد عند إتحاقهم بالعمل.	0.704**	0.000
3	أقدم الدعم لزملائي عند مواجهتهم لصعوبات أثناء العمل.	0.742**	0.000
4	أساهم في حل الخلافات والنزاعات التي تحدث بين زملائي في المنظمة.	0.691**	0.000
5	أتقيد بمواعيد العمل المحددة في النظام الداخلي للمنظمة.	0.609**	0.000

0.000	0.766**	أحرص على أداء عملي بإتقان.	6
0.000	0.570**	أتجنب تضخيم المشاكل البسيطة في العمل.	7
0.000	0.673**	أقوم بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تدمير.	8
0.000	0.666**	أبذل قصارى جهدي لإكتساب المعارف الجديدة.	9
0.000	0.543**	أواظب على حضور الفعاليات التي تعقدها المنظمة.	10

** : دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتادا على نتائج Spss.

يبين الجدول رقم(06) معاملات الارتباط بين فقرات المحور الثاني مع المحور الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث أن القيمة الإحصائية لكل الفقرات أقل من (0.01)، كما أن معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع فقرات المحور الثاني وبين الدرجة الكلية له.

ثانيا: اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة" وجود توافق في نتائج الإستبيان إذا طبقت أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة " (النجار والزعي، 2009، ص124)، ومن أجل الوصول إلى نتائج دقيقة قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحاور الرئيسية وحساب معامل الثبات الكلي.

ويمكن الحكم على معدل ثبات محاور الإستبيان وفق مايلي (البياتي، 2005، ص. 50):

- يكون ضعيفا إذا كانت ألفا أقل من 60 % ؛
- يكون مقبولا إذا كانت ألفا تقع بين 60% و 70 % ؛
- يكون جيدا إذا كانت ألفا تقع بين 70% و 80 % ؛
- يكون ممتازا إذا كانت ألفا أكبر من 80% .

الجدول رقم(07): معامل ألفا كرونباخ لثبات الإستبانة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
بعد الملاءمة	08	0.817	ممتاز
بعد الروابط	6	0.803	ممتاز
بعد التضحية	6	0.810	ممتاز
محور الإنعزاز الوظيفي	20	0.899	ممتاز

ممتاز	0.840	10	محور المواطنة التنظيمية
ممتاز	0.905	30	المحورين معا

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على مخرجات Spss.

يتضح من خلال الجدول (07) أن عبارات الإستبانة مناسبة لقياس المحاور، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور الإنعزاز الوظيفي (0.899) وإستنادا إلى قاعدة القرار السابقة يمكن القول أن المحور يتمتع بدرجة ثبات ممتازة لأن معامل ألفا أكبر من 80% أي مانسبته (89.9%)، بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور سلوك المواطنة التنظيمية ما قيمته (0.840) أي ما نسبته (84%) وهو يدل أيضا على أن المحور يتمتع بدرجة ثبات ممتازة، وبالتالي يمكن تعميمه على أفراد عينة الدراسة، كما أن معامل ألفا كرونباخ للمحورين معا (الإنعزاز الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية) فاق معدل (0.90) بمعنى أن المحورين يتمتعان بدرجة ثبات ممتازة، وعليه يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ويمكن إستخدامها لأغراض هذه الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل البيانات والوقوف على خصائص العينة ومتغيرات الدراسة وعرض نتائج إختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة يتم التعرف هنا على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، وسنوات الخبرة.

1- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
72.3%	68	ذكر
27.7%	26	أنثى
100%	94	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة قد غلبت عليها فئة الذكور بفرق واضح على فئة الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 68 ذكر بنسبة 72.3% و 26 أنثى مانسبته 27.7%، وهذا راجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المينائية، حيث يغلب فيها العمل خارج الإدارة وذلك يتطلب مجهود بدني أكثر.

2- توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (09): توزيع العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	3	3.2%
من 30 إلى 40 سنة	46	48.9%
من 41 إلى 50 سنة	27	28.7%
أكبر من 50 سنة	18	19.1%
المجموع	94	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر فئة عمرية تعود إلى الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة تقدر بـ 48.9%، في حين أن عدد العاملين الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة قد بلغ عددهم 27 عامل ماتقدر نسبته 28.7%، أما فئة العاملين الذين أكبر من 50 سنة بلغ عددهم 18 عامل بنسبة 19.1% و تدل على وجود أفراد ذوي خبرة و كفاءة في المؤسسة، لتأتي فئة العاملين الذين أعمارهم أقل من 30 سنة في المرتبة الأخيرة بأقل نسبة قدرت بـ 3%، ويمكن إرجاع سبب هذه النتائج إلى سياسة المؤسسة في توظيف فئة الشباب لأنها الفئة الأقدر والأجدر على القيام بتداية الأعمال كما يجب ويمكن الإعتماد عليها لتطوير المؤسسة.

3- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (10): توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة %
أعزب	18	19.1%
متزوج	78	79.8%
أخرى	1	1.1%
المجموع	94	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية حيث نجد أن أكبر فئة تعود إلى العاملين المتزوجين الذين بلغ عددهم 78 عامل بنسبة 79.8% تليها فئة العاملين العازبين الذين بلغ عددهم 18 عامل بنسبة 19.1%، لنجد في الأخير عامل واحد فقط يمثل فئة الحالة الاجتماعية أخرى المختلفة عن المتزوج والأعزب حيث بلغت نسبته 1.1% ووفقا لهذه النسب يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة يجسدون نوعا من الإستقرار الأسري والاجتماعي.

4- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (11): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
1.1%	1	إبتدائي
22.3%	21	متوسط
28.7%	27	ثانوي
47.9%	45	جامعي
100%	94	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss

من معطيات الجدول رقم (11) يتضح لنا أن 47.9% من مفردات العينة ذوي مستوى تعليمي جامعي، يليها الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 28.7%، ثم تأتي ذوي المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 22.3% ويلاحظ من خلال هذه النتائج أن غالبية مفردات العينة مستواهم التعليمي جامعي، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة مؤهلة علميا.

5- توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية:

الجدول رقم (12): توزيع العينة حسب متغير الرتبة

النسبة %	التكرار	الرتبة
25.59%	24	إطار
40.4%	38	عون تحكم
34%	32	عون تنفيذ
100%	94	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

من معطيات الجدول رقم (12) يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة هم برتبة أعوان تحكم بعدد قدره 38 عون أي مانسبته 40.4%، أما اعوان التنفيذ فهم يمثلون ما نسبته 34% حيث قدر عددهم ب 32 عون تنفيذ في حين جاءت نسبة الإطارات مقدرة ب 25.5% وكان عددهم 24 إطار من أفراد العينة، ويمكن تبرير زيادة عدد أعوان التحكم على باقي الرتب الأخرى إلى أن عينة الدراسة شملت على عدد كبير من أعوان تحكم مقارنة بالرتب المهنية الأخرى.

6- توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
----------	---------	--------------

4.3%	4	أقل من 5 سنوات
27.7%	26	من 05 إلى 10 سنوات
47.9%	45	من 11 إلى 15 سنة
20.2%	19	أكثر من 15 سنة
100%	94	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

حسب البيانات الواردة في الجدول رقم (13) نجد أن 45 عامل من أفراد العينة ما نسبته 47.9 % تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 11 إلى 15 سنة، تليها نسبة 27.7 % بعدد يقدر ب 26 فرد من أفراد العينة هم من ذوي خبرة مهنية محصورة بين 5 إلى 10 سنوات، فيما جاء ما يقدر ب 19 عامل من أفراد العينة بنسبة 20.2 % هم من ذوي سنوات الخبرة أكثر من 15 سنة ويتبقى 4 أفراد من العينة لديهم أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 4.3 %، وهذا يدل على أن المؤسسة تضم أفراد ذوي خبرة وأقدمية في العمل قادرة على تطوير المؤسسة إلى الأحسن من خلال معرفة العمل ومتطلباته وهذا أمر ضروري لبقاء المؤسسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات افراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة

يتم فيما يلي تحليل نتائج المتغير المستقل المتمثل في الانغراز الوظيفي والمتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، ويكون ذلك بالاعتماد على: المتوسط الحسابي باعتباره أهم مؤشرات النزعة المركزية، وكذلك الانحراف المعياري الذي يعد هو الآخر أهم مؤشرات التشتت.

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد الإنغراز الوظيفي

من أجل التعرف على مستوى الإنغراز الوظيفي بالمؤسسة المينائية جن جن -جيجل- تم تخصيص 20 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد للإنغراز الوظيفي وهي: الملاءمة، الروابط، التضحية، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة كما توضحه الجداول التالية:

1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الملاءمة:

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملاءمة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	أحب المكان الذي اعيش فيه.	4.69	1.210	متوسطة من الموافقة	2

3	متوسطة من الموافقة	1.270	4.69	هناك ملاءمة جيدة بيني وبين المجتمع الذي أعيش فيه.	2
5	متوسطة من الموافقة	1.440	4.45	أعتبر المجتمع الذي أعيش فيه كبيت لي.	3
8	ضئيلة من عدم الموافقة	1.818	3.51	تتوافر المنطقة التي أعيش فيها على العديد من نشاطات التسلية التي أحبها (ثقافية، رياضية، فنية...).	4
1	متوسطة من الموافقة	1.250	4.71	تتناسب مهاراتي ومواهي مع متطلبات وظيفتي.	5
7	ضئيلة من الموافقة	1.505	4.19	أستطيع تحقيق أهدافي من خلال تحقيق أهداف المنظمة.	6
6	ضئيلة من الموافقة	1.275	4.29	تتلاءم قلبي الشخصية مع قيم وثقافة المنظمة.	7
4	متوسطة من الموافقة	1.283	4.66	أشعر بالإحترام والتقدير من قبل المنظمة التي أعمل فيها.	8
-	متوسطة من الموافقة	1.917	4.40	المتوسط الحسابي العام، الانحراف المعياري ودرجة الموافقة لبعده الملاءمة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج spss

يظهر الجدول رقم(14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإنتاجات عينة الدراسة لبعده الملائمة بالمؤسسة محل الدراسة، وقد قدرت متوسطات العبارات (4.69)، (4.69)، (4.45)، (3.51)، (4.71)، (4.19)، (4.29)، (4.66) على التوالي.

جاءت العبارة رقم(5) بأعلى وسط حسابي قدره(4.71) والذي يقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل [4.36-5.19] وبانحراف معياري (1.250)، وهي تدل ان عمال المؤسسة المينائية موافقون بدرجة متوسطة على وجود تناسب بين مهاراتهم و مواهبهم مع متطلبات وظائفهم، في حين جاءت العبارة (1،2،8،3) باوساط حسابية قدرت ب (4.69)، (4.69)، (4.66)، (4.45) على التوالي وتقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل [4.36_5.19]، وبانحراف معياري قدره (1.210)،(1.270)،(1.283)،(1.440) لكل عبارة على الترتيب، هذا يدل أن العمال بالمؤسسة المينائية موافقين بدرجة متوسطة على حبهم للمكان الذي يعيشون فيه و على وجود ملاءمة جيدة بينهم و بين مجتمعهم و الشعور

بالإحترام و التقدير من قبل المنظمة التي يعملون بها، واعتبار المجتمع الذي يعيشون فيه كبيت لهم، أما العبارة رقم (6،7) فقد جئن بوسط حسابي قدر بـ (4.29)، (4.19) على التوالي ويقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف [3.52_4.35] و إنحراف معياري قدره (1.275)، (1.505) يعني أن العمال موافقون بدرجة ضئيلة على وجود تلاءم بين قيمهم الشخصية و قيم و ثقافة المنظمة وأن بإستطاعتهم تحقيق أهدافهم من خلال تحقيق أهدافها، في حين جاءت العبارة رقم (4) بأقل متوسط حسابي قدره (3.51) ويقع ضمن فئة غير موافق بشكل طفيف [2.68_3.51] و بإنحراف معياري قدر بـ (1.818)، هذا ما يدل أن العمال غير موافقون بدرجة ضئيلة على أن المنطقة التي يعيشون فيها توفر العديد من نشاطات التسلية التي يجوبونها.

أما المتوسط الحسابي العام لبعده الملائمة فقد بلغ (4.40) وهو ما ينتمي لفئة موافق بشكل معتدل [4.36-5.19]، ما يدل على أن عمال وموظفي المؤسسة المينائية يعتبرون الإنسجام بينهم وبين المنظمة والمجتمع الذي يعيشون فيه أمر مهم، وأن التوافق التنظيمي والمجتمعي يعد من العوامل المحددة لقرار بقاءهم في المنظمة من عدمه.

2- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد الروابط.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول بعد الروابط

الترتيب	درجة الموافقة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
6	ضئيلة من الموافقة	1.281	4.16	تسمح لي البيئة الإجتماعية بالإعتزاز بعاداتي وتقاليدي.	9
2	متوسطة من الموافقة	1.045	4.49	يمكن لي الإرتباط بجذوري العائلية المتواجدة في المجتمع الذي أعيش فيه.	10
3	متوسطة من الموافقة	1.143	4.48	أجد سهولة في التواصل مع الأصدقاء الذين يعيشون معي في المجتمع نفسه.	11
1	متوسطة من الموافقة	1.204	4.95	أتواصل مع زملائي في العمل بشكل متكرر.	12
4	ضئيلة من الموافقة	1.404	4.24	أتمسك بوظيفتي لإعتقادي أن المنظمة تخطط لتحقيق أهداف واقعية.	13
5	ضئيلة من الموافقة	1.436	4.21	أشعر أثناء العمل بروح الفريق الواحد.	14
-	متوسطة من الموافقة	0.894	4.42	المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري الكلي ومستوى الموافقة الكلي لبعده الروابط	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن العبارة رقم (12) جاءت بأعلى وسط حسابي (4.95) ويقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل [4.36_5.19]، وإخلاف معياري قدره (1.204)، حيث تدل هذه العبارة أن العمال بالمؤسسة المينائية موافقين بدرجة متوسطة على وجود تواصل فيما بينهم بشكل متكرر، في حين العبارة رقم (10) قدر متوسطها الحسابي (4.49) و تقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل [4.36_5.19] و إخلاف معياري قدر ب(1.045)، هذا ما يدل على أن العمال موافقون بدرجة متوسطة على أنه بإمكانهم الإرتباط بمجورهم العائلية المواجدة في المجتمع الذي يعيشون فيه، أما العبارة (11) هي الأخرى تقع ضمن فئة موافق بشكل معتدل [4.36_5.19]، فقد قدر المتوسط الحسابي لها (4.48)، وهي تدل على درجة متوسطة من موافقة العمال على أن هناك سهولة في التواصل مع أصدقائهم في المجتمع الذي يعيشون فيه، في حين تقع العبارة رقم (13)، (14) ضمن فئة موافق بشكل طفيف، حيث قدر الوسط الحسابي لكل منهما (4.24)، (4.21) على التوالي ويقع في مجال [3.52_4.35] و إخلاف قدره (1.404)، (1.436)، هذا يدل على أن العمال موافقون بدرجة ضئيلة على تمسكهم بوظائفهم لإعتقادهم أن المنظمة تخطط لتحقيق أهداف واقعية، ودرجة ضئيلة من الموافقة على شعورهم بروح الفريق الواحد أثناء لعمل، أما العبارة رقم (9) فقد جاءت بأقل متوسط حسابي قدره (4.16) و تقع ضمن مجال موافق بشكل طفيف [3.52_4.35] و بإخلاف معياري (1.281)، هذا يدل أن العمال موافقون بدرجة ضئيلة على أن يبتئهم الإجتماعية تسمح لهم بالإعتزاز بعاداتهم و تقاليدهم.

وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لبعده الروابط قيمة (4.42) والذي ينتمي لفئة موافق بشكل معتدل [4.36_5.19]، ويدل أن عمال وموظفي المؤسسة المينائية موافقون بدرجة متوسطة على بعد الروابط، أي أن وجود روابط تنظيمية ومجتمعية يعتبر مؤشر لتمسك العمال بمنظمتهم وقد يساهم في بقائهم فيها.

3- تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد التضحية:

الجدول رقم(16): المتوسط الحسابي والإخلاف المعياري لإجابات أفراد العينة حول بعد التضحية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإخلاف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
15	إن مغادرتي المنظمة لأي سبب يجعلني أحسر بعض التقدير والإحترام المجتمعي.	3.37	1.593	ضئيلة من عدم الموافقة	6
16	أشعر بصعوبة العيش مع المجتمع الجديد لو غادرت المنطقة التي أعمل فيها.	3.65	1.501	ضئيلة من الموافقة	4
17	عند مغادرتي المنطقة فاني سأحسر أصدقاء كثيرين من الصعب تعويضهم.	4.05	1.712	ضئيلة من الموافقة	2

3	ضئيلة من الموافقة	1.395	3.99	عند إنتقالي لمنظمة أخرى سأخسر بعض الإمتيازات (صحية، مكافآت، الأجر...) التي أحصل عليها حاليا.	18
1	ضئيلة من الموافقة	1.569	4.11	أمتلك حرية كبيرة لتحقيق أهدافي في المنظمة.	19
5	ضئيلة من الموافقة	1.848	3.52	توفر لي المنظمة فرص ترقية وتقدم ممتازة.	20
-	ضئيلة من الموافقة	1.152	3.78	الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري الكلي ومستوى الموافقة الكلي لبعد التضحية	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss

يظهر الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات عينة الدراسة لبعد التضحية بالمؤسسة محل الدراسة وقد قدرت متوسطات العبارات (3.37)، (3.65)، (4.05)، (3.99)، (4.11)، (3.52) أما الانحرافات المعيارية فقد بلغت (1.593)، (1.501)، (1.712)، (1.395)، (1.569)، (1.848) على التوالي.

جاءت العبارة رقم (16) بأعلى وسط حسابي (4.11) وهي تقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف [3.52_4.35] و بانحراف معياري (1.569)، هذا ما يدل على درجة ضئيلة من موافقة العاملين على إمتلاكهم حرية كبيرة لتحقيق أهدافهم في المؤسسة، في حين العبارة (17) فقد قدر متوسطها الحسابي (4.05) وهي تقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف [3.52_4.35] و بانحراف معياري (1.712)، وهي تدل على درجة ضئيلة من موافقة العمال على خسارة أصدقاء كثيرين من الصعب تعويضهم عند مغادرتهم مجتمعهم، أما العبارة رقم (18) فقد جاءت بوسط حسابي قدره (3.99) حيث تقع ضمن الفئة موافق بشكل طفيف [3.52_4.35] و بانحراف معياري (1.395)، هذا ما يدل على أن العمال موافقون بدرجة ضئيلة على خسارتهم بعض الإمتيازات التي يحصلون عليها حاليا في حال إنتقالهم لمؤسسة أخرى، في حين جاءت العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي قدره (3.65) وهو يقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف [3.52_4.35] و بانحراف قدره (1.501)، هذا يدل على موافقة العمال بدرجة ضئيلة على شعورهم بصعوبة العيش مع مجتمع جديد في حال مغادرتهم المنطقة التي يعملون فيها، في حين جاءت العبارة رقم (20) بمتوسط حسابي قدره (3.52) والتي تقع ضمن فئة غير موافق بشكل طفيف [3.52_4.35] و بانحراف معياري قدره (1.848) أي أن هناك درجة ضئيلة من الموافقة للعمال على أن المنظمة توفر فرص ترقية وتقدم ممتازة، في حين جاءت العبارة رقم (15) بأقل متوسط حسابي مقدر ب (3.37) يقع ضمن مجال غير موافق بشكل طفيف [2.68_3.51] و بانحراف معياري قدره (1.593) هذا يدل على وجود درجة ضئيلة من عدم الموافقة للعمال على أن مغادرتهم للمنظمة لأي سبب يجعلهم يخسرون بعض التقدير و الإحترام المجتمعي .

وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد التضحية (3.78) والذي يقع ضمن فئة موافق بشكل طفيف

[4.35_3.52]، وتدلل على أن العمال بالمؤسسة المينائية موافقون بشكل طفيف على بعد التضحية، أي أنهم يعتبرون الإمتيازات المادية والمعنوية ليست بالضرورة سببا في تمسكهم بوظائفهم والتضحية بفرص أفضل لأجل البقاء في منظماتهم.

4- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للانغراز الوظيفي

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لمحور الإنغراز الوظيفي

أبعاد الإنغراز الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
الملاءمة	4.40	0.917	متوسطة من الموافقة	2
الروابط	4.42	0.894	متوسطة من الموافقة	1
التضحية	3.78	1.152	ضئيلة من الموافقة	3
محور الإنغراز الوظيفي	4.20	0.839	ضئيلة من الموافقة	—

لمصدر: من إعداد الطالبين إعتقادا على إجابات أفراد العينة ومخرجات Spss.

يتضح من الجدول رقم (17) أن المتوسط الكلي لمحور الإنغراز قدره (4.20) ويقع ضمن الفئة موافق بشكل طفيف من الموافقة [4.35_3.52] وبانحراف معياري (0.839)، معناه وجود موافقة ضئيلة على الإنغراز الوظيفي لدى عمال وموظفي المؤسسة محل الدراسة.

يمكننا القول كنتيجة ان مستوى الانغراز الوظيفي في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- جاء بمستوى مقبول، حيث جاء بعد الروابط بأعلى متوسط حسابي قدر ب (4.42)، يليه بعد الملاءمة بمتوسط حسابي قدر ب (4.40)، وهذا يدل على أنهما عاملين مهمين بالنسبة للعمال و يعتبران سبب في إنغرازهم و بقاءهم في المنظمة، أما بعد التضحية فجاء بأقل متوسط حسابي قدر ب (3.72) وهو ما أثر على النتيجة الكلية لمحور الإنغراز الوظيفي، ويمكن تفسير سبب تواجد الإنغراز الوظيفي في المؤسسة المينائية بمستوى مقبول أن العمال لا يعتبرون العوامل المرتبطة بالتضحية (التنظيمية منها و المجتمعية) سببا لرفع مستوى إنغرازهم في منظماتهم و تمسكهم بالبقاء فيها دون التفكير في مغادرتها.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور سلوك المواطنة التنظيمية

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول محور المواطنة التنظيمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
-------	---------	-----------------	-------------------	---------------	---------

8	متوسطة من الموافقة	1.221	4.95	أساعد زملائي للقيام بأعمالهم حسب إستطاعتي.	1
5	عالية من الموافقة	1.079	5.22	أسهل من إندماج العاملين الجدد عند إلتحاقهم بالعمل.	2
3	عالية من الموافقة	0.964	5.39	أقدم الدعم لزملائي عند مواجهتهم لصعوبات أثناء العمل.	3
7	متوسطة من الموافقة	0.943	5.05	أساهم في حل الخلافات والنزاعات التي تحدث بين زملائي في المنظمة.	4
4	عالية من الموافقة	0.819	5.32	أتقيد بمواعيد العمل المحددة في النظام الداخلي للمنظمة.	5
2	عالية من الموافقة	0.888	5.54	أحرص على أداء عملي إتقان.	6
1	عالية من الموافقة	0.864	5.59	أتجنب تضخيم المشاكل البسيطة في العمل.	7
9	متوسطة من الموافقة	1.171	4.94	أقوم بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تدمير.	8
6	متوسطة من الموافقة	1.299	5.11	أبذل قصارى جهدي لإكتساب المعارف الجديدة.	9
10	متوسطة من الموافقة	1.429	4.74	أواظب على حضور الفعاليات التي تعقدها المنظمة.	10
-	متوسطة من الموافقة	0.695	5.18	الوسط الحسابي العام والانحراف المعياري الكلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أن المتوسطات الحسابية لإتجاهات عينة الدراسة لمحور سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة المينائية جن جن-جيغل-قد قدرت (4.95)، (5.22)، (5.39)، (5.05)، (5.32)، (5.54)، (5.59)، (4.94)، (5.11)، (4.74) على التوالي.

حيث جاء أعلى وسط حسابي للعبارة رقم (7) بمقدار (5.59) ويقع ضمن الفئة موافق بشدة [5.20_6] وتدل على درجة عالية من الموافقة من قبل العمال على تجنب تضخيم المشاكل البسيطة في العمل، وذلك بإنحراف معياري قدره (0.864) وهو أقل من الواحد الصحيح مما يدل على أن إجابات العمال متجانسة. كذلك العبارات رقم (2،3،5،6)

والتي قدرت أوساطها الحسابية (5.54)، (5.39)، (5.32)، (5.22) على التوالي تقع ضمن الفئة موافق بشدة [6_5.20] وتدل على درجة عالية من موافقة للعاملين على أنهم يحرصون على أداء أعمالهم بكل إتقان، ويقدمون الدعم لبعضهم البعض عند مواجهتهم لصعوبات، كما أنهم يتقيدون بمواعيد العمل المحددة بالنظام الداخلي للمؤسسة، ويسهلون من إندماج العاملون الجدد عند إلتحاقهم بالعمل، في حين كانت أوساط العبارات رقم (9،4، 1،8،10) التوالي (5.11)، (5.05)، (4.95)، (4.94)، (4.74) بحيث تقع ضمن الفئة موافق بشكل معتدل [4.36-5.19] وهذا ما يدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة من قبل العمال على بذل قصارى جهدهم لإكتساب معارف جديدة، والمساعدة في حل النزاعات و الخلافات التي تقع بين الزملاء في المنظمة، و مساعدة الزملاء للقيام بأعمالهم حسب الإستطاعة، والقيام بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة منهم دون تدمير، والمواظبة على حضور الفعاليات التي تعقدها المنظمة .

وكنتيحة يمكن القول بأن سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة من الموافقة لدى العاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي له (5.18) وهو ما ينتمي لفئة موافق بشكل معتدل [4.36-5.19]، وإنحراف معياري قدره (0.695)، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن العمال يعتبرون أنفسهم جزء من المنظمة وأن أهدافها جزء لا يتجزأ من أهدافهم، وهو ما ترجم في تبنيهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

قبل التطرق لإختبار فرضيات الدراسة يجب التأكد من إمكانية إستخدام الإختبارات المعلمية وذلك عن طريق إختبار التوزيع الطبيعي والتأكد من معاملي تضخم التباين والتباين المسموح به.

أولاً: إختبار التوزيع الطبيعي إن التأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي يكون من خلال حساب معاملات الإلتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة ومقارنة القيم المطلقة لهذه المعاملات (معامل الإلتواء مع القيمة 3) و (معامل التفلطح مع القيمة 10) في حالة كونها أقل من القيم الموضحة لكل معامل يعني ذلك خضوعها للتوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (19) إختبار التوزيع الطبيعي

معامل التفلطح	معامل الإلتواء	المتغيرات	
-0,740	-0.321	الملاءمة	الإنغراز الوظيفي
1,374	-0,976	الروابط	
-0,685	-0,187	التضحية	
2,025	-1,390	سلوك المواطنة التنظيمية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول نلاحظ ان القيم المطلقة لمعاملات الإلتواء لمتغيرات الدراسة اقل من (03) ونفس الشيء بالنسبة للقيم المطلقة لمعاملات التفلطح فهي اقل من (10)، وعليه فان بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي وبالتالي نصل إلى إمكانية إستخدام

الإختبارات المعلمية.

ثانيا: إختبار معاملات تضخم التباين والتباين المسموح به

قبل اختبار الفرضية الرئيسية يجب الاخذ بعين الاعتبار انه لا يوجد تداخل خطي متعدد بين ابعاد المتغير المستقل والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل اليها

الجدول رقم(20) معاملات تضخم التباين والتباين المسموح

المتغيرات	معامل التضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerrance
الملاءمة	1.762	0.568
الروابط	1.972	0.507
التضحية	1.645	0.608

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود تداخل خطي متعدد بين ابعاد المتغير المستقل حيث ان جميع القيم معاملات تضخم التباين اقل من (10)، وقيم معاملات التباين المسموح به أكبر من (0.01)، وعليه نقوم بحساب الانحدار الخطي المتعدد من اجل إختبار الفرضية الرئيسية.

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد العينة حول المحاور التي تضمنها الإستبيان، يأتي هذا الجزء كمحاولة لمعرفة أثر الإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة المينائية جن جن _ جيغل _ معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائيا بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss.

أ: إختبار الفرضية الرئيسية: القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية"، والجدول التالي يوضح نتائج إختبار هذه الفرضية

الجدول رقم(21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

القرار	القيمة الإحتمالية Sig	D	DDL		R ²	R	الفرضية الرئيسية
			Regression	Résidual			
تقبل	0.000	7.203	3	90	0.194	0.440	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)							

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم(19) نلاحظ أن قيمة الدلالة الاحصائية قد بلغ (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمدة ($\alpha \leq 0.05$)، وبما أن ($R^2 = 0.194$) هذا يعني أن الإنغراز الوظيفي (ملاءمة، الروابط، التضحية) مسؤول عن 19.4% وبشكل دال إحصائياً عن التباين الذي حدث في سلوك المواطنة التنظيمية، وأن الإشارة الموجبة لمعامل الارتباط ($R = 0.440$) تدل على وجود أثر إيجابي للإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية. ومنه الفرضية الرئيسية القائلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية تقبل.

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة نجد أن العديد من الباحثين أمثال (Mishra et al,2022) و(Nazewi et al,2020;Nafei,2015; wajayanto&kismono,2004;lee et all,2004) توصلوا إلى وجود أثر للإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية، ويمكن إرجاع ذلك إلى الدور الكبير للإنغراز الوظيفي وما له من أثر في خلق سلوكيات إيجابية تطوعية وجو للمواطنة التنظيمية.

ب- إختبار الفرضيات الفرعية

1- إختبار الفرضية الفرعية الأولى: القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعده الملاءمة في سلوك المواطنة التنظيمية" والجدول التالي يوضح نتائج إختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

القرار	الدلالة الإحصائية sig	قيمة Beta	الفرضية الفرعية الأولى
لا تقبل	0.051	0.249	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعده الملاءمة في سلوك المواطنة التنظيمية
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه رقم (21) نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية تقدر بـ ($\text{sig} = 0.051$) وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) هذا يعني أنه لا يوجد أثر دال لهذا البعد (الملاءمة) على المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه لا يوجد مقدار تباين في سلوك المواطنة التنظيمية مسؤول عنه (يفسره) هذا البعد أي أن الفرضية الفرعية الأولى لا تقبل.

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة وجدنا أن دراسة (Nafei,2015) جاءت بنتيجة مخالفة لنتيجتنا فيما يتعلق ببعده الملاءمة حيث توصل الباحث إلى وجود علاقة تأثير لمتغيرات الإنغراز الوظيفي والتي من بينها بعد "الملاءمة" على سلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير ذلك بأن العمال بالمؤسسة المينائية جن جن-جيغل-، يرون أن بعد (الملاءمة) لا يؤثر على رغبتهم في تبني سلوكيات المواطنة التنظيمية، ويعتبرون أنفسهم جزء من المنظمة وأن تبنيهم لمثل هذه السلوكيات أمر غير مشروط ولا يتطلب بالضرورة توفر توافق وانسجام بينهم وبين المنظمة والمجتمع الذي يعيشون فيه.

2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية: القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء الروابط في سلوك المواطنة التنظيمية"، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية

الجدول رقم(23): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

القرار	الدلالة الإحصائية sig	قيمة Beta	الفرضية الفرعية الثانية
تقبل	0.035	0.284	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء الروابط في سلوك المواطنة التنظيمية
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) نلاحظ أن قيمة ($Beta=0.284$)، كما أنها موجبة أي أنه عندما زاد المتغير المستقل (بعء الروابط) بوحدة واحدة زاد المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) بقيمة Beta، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية تقدر بـ ($sig = 0.035$) وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) هذا يعني أنه يوجد أثر دال لهذا البعد (الروابط) على المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه يوجد مقدار تباين في سلوك المواطنة التنظيمية مسؤول عنه (يفسره) هذا البعد، ومنه الفرضية الفرعية الثانية تقبل.

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة وجدنا أن دراسة (Nafei,2015) جاءت بنتيجة موافقة لنتيجتنا، بحيث توصل الباحث إلى وجود أثر لمتغيرات الإنغراز الوظيفي من بينها متغير "الروابط" في سلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير ذلك بأن عينة الدراسة ترى أن بعد (الروابط) يعتبر عاملا مهما لبقائهم في المنظمة وسبب مهم يدفعهم لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، فزيادة العلاقات المبنية على الصداقة والود تخلق لهم إرتياح ومشاعر إيجابية تجاه المنظمة والأخرين وتجرحهم لتقديم أعمال تطوعية تعبيراً عن ذلك.

3- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: القائلة "يوجد أثر ذو دلالة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء التضحية في سلوك المواطنة التنظيمية"، والجدول التالي يوضح نتائج إختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم(24): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

القرار	الدلالة الإحصائية sig	قيمة Beta	الفرضية الفرعية الثالثة
لاتقبل	0.556	-0.072	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التضحية في سلوك المواطنة التنظيمية.
مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه رقم (22) نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية تقدر بـ ($\text{sig}=0.556$) أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) هذا يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التضحية في سلوك المواطنة التنظيمية، أي أنه لا يوجد هناك مقدار تباين في سلوك المواطنة التنظيمية مسؤول عنه (يفسره) هذا البعد، ومنه الفرضية الفرعية الثالثة لا تقبل .

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة وجدنا أن دراسة (Nafei,2015) جاءت بنتيجة مخالفة لنتيجتنا، بحيث توصل الباحث إلى وجود أثر لمتغيرات الإنعزاز الوظيفي من بينها متغير (التضحية) على سلوك المواطنة التنظيمية.

ويمكن تفسير نتيجة دراستنا أن عمال المؤسسة المينائية لا يعتبرون بعد التضحية أحد أسباب ممارستهم لسلوكات المواطنة التنظيمية، أي أن إرتباطهم وتعلقهم بالمنظمة والمجتمع الذي يعيشون فيه أمر لا يساوم، فزيادة العوامل المادية أو نقصانها لا تؤثر على رغبتهم في تبني سلوكات إيجابية خارج الدور الوظيفي.

خلاصة:

خلال هذه الدراسة التطبيقية تم إسقاط واقعي لمتغيرات الدراسة، حيث تم دراسة أثر أبعاد الإنغراز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية وذلك على عينة عمال المؤسسة المينائية جن جن _ جيجل _، وقد تم الإعتماد على مجموعة من الوسائل كالمصادر والمراجع التي أمكن الإطلاع عليها، كما تم الإعتماد أيضا على الإستبانة التي تعتبر أهم الوسائل الفعالة في جمع البيانات، إذ تضمنت أسئلة عن مختلف متغيرات الدراسة.

ومن خلال عرض وتحليل النتائج وإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، تم التوصل إلى أن هناك بعض فرضيات الدراسة تتوافق مع الدراسات السابقة، أما بالنسبة لأثر الإنغراز الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية فقد توصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المعتمد وقبول الفرضية الرئيسية، أما فيما يخص الأبعاد، وجدنا أن بعد الروابط هو البعد الوحيد المسؤول عن هذا الأثر في حين البعدين الآخرين ليس لهما أثر.

الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإنعزاز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أجرينا دراستنا الميدانية على عمال و موظفي المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- بهدف الخروج بهذه الدراسة من الإطار النظري إلى الواقع العملي، وفيما يلي أهم النتائج المتوصل إليها وكذا بعض الإقتراحات.

أولاً: نتائج الدراسة الميدانية

- النتيجة الكلية لمستوى الانعزاز الوظيفي تعبر عن مستوى مقبول من الموافقة بمتوسط حسابي (4.20)؛
- مستوى الملاءمة لدى عمال المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- جاء بمتوسط حسابي (4.40) وهو بدرجة متوسطة من الموافقة؛
- مستوى الروابط بالمؤسسة المينائية جن جن -جيجل- جاء بمتوسط حسابي (4.42) وهو بدرجة متوسطة من الموافقة؛
- مستوى التضحية لدى عمال المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- جاء بمتوسط حسابي (3.78) وهو بدرجة ضئيلة من الموافقة؛
- النتيجة الكلية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية يقع ضمن فئة متوسطة من الموافقة بمتوسط حسابي (5.18).

أما فيما يخص فرضيات الدراسة فقد تم التوصل للنتائج التالية:

- الفرضية الرئيسية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للانعزاز الوظيفي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- " تقبل؛
- الفرضية الفرعية الأولى القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملاءمة في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- " لا تقبل؛
- الفرضية الفرعية الثانية القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الروابط في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- " تقبل؛
- الفرضية الفرعية الثالثة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التضحية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- " لا تقبل.

ثانياً: الإقتراحات

إنطلاقاً من نتائج الدراسة توصلنا إلى وجود مستوى مقبول من الإنعزاز الوظيفي لدى عمال المؤسسة المينائية جن جن -جيجل- وعليه يمكن تقديم جملة من الإقتراحات لتعزيزه خاصة فيما يتعلق ببعد التضحية من خلال:

- ضرورة مراعاة احتياجات الموظفين داخل العمل ؛
- إتاحة فرص عادلة للتدريب مع وضع معايير واضحة و عادلة في فرص الترقية؛

- إعادة دراسة الأجور تماشياً مع المستوى المعيشي ؛
- إشراك العمال في مختلف التظاهرات و النشاطات العلمية و الثقافية.
- وبما أن هناك أثر للروابط على سلوك المواطنة التنظيمية فيجب إستغلال هذه النقطة لصالح المؤسسة المينائية، ففي أي محاولة منها لزيادة سلوكات المواطنة التنظيمية من خلال تعزيز الإنغراز الوظيفي تقوم بالتركيز على بعد الروابط وتعزيزه من خلال من خلال مايلي:
- توفير المناخ المشجع لبناء العلاقات بين الموظفين من خلال خلق أجواء العمل الجماعي و روح الفريق الواحد و الحث على الاشرار العادل للموظفين في الممارسات الغير رسمية كالمناسبات و الفعاليات التي تعقدها المنظمة و تفعيل الاتصالات داخل بيئة العمل؛
- ضرورة توفير اجازات و أوقات للراحة تسمح للعاملين بالارتباط بجدورهم العائلية و تعزيز الروابط معهم؛
- الإهتمام بتوفير حزمة من الخدمات الإجتماعية للموظفين و عائلاتهم (الصحة، نقل،سكن...) إضافة إلى خدمات ترفيهية كتوفير إشتراكات لأطفال في نوادي رياضية و فعاليات تعقدها المنظمة تزيد من تقوية الروابط العائلية بينهم هذا بدوره يبعث براحة نفسية للموظف تدفعه للإنغراز في وظيفته و الإبداع فيها.

ثالثاً: أفاق الدراسة

- يقترح إعادة إجراء هذه الدراسة على عينات مختلفة و قطاعات مختلفة ، وأيضاً حث الدراسات المستقبلية على البدء من نتائج هذه الدراسة، وعلاوة على ذلك يقترح البحث عن متغيرات أكثر تحديداً وشخصية لاسيما التي يمكن أن تفسر ليس فقط العلاقة بين الإنغراز الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بل يمكن اقتراح متغير وسيط بين المتغيرين.
- ومن بين المواضيع التي من شأنها أن يمكن دراستها مستقبلاً:
- أثر الإنغراز الوظيفي على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والإلتزام التنظيمي؛
- الدور الوسيط للإنغراز الوظيفي في العلاقة بين الإستغراق الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- الدور الوسيط للإنغراز الوظيفي في العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية؛
- أثر الإنغراز الوظيفي على دوران العمل الطوعي؛
- العلاقة بين الإنغراز الوظيفي و الرضى الوظيفي؛
- في دراستنا تم دراسة الانغراز الوظيفي من حيث الأبعاد (الملاءمة،الروابط،التضحية) يمكن إعادة دراسته من خلال فصله إلى انغراز مجتمعي و إنغراز تنظيمي في الأبحاث المستقبلية و دراسة كل منهما على حدى.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

-الكتب

أبو صالح، صبحي محمد، وعوض، محمد عدنان. (2004). مقدمة في الإحصاء مبادئ وتحليل باستخدام *spss*. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.

باهي، حسين مصطفى، وعبد العزيز، فوزي محمد، وسالم عبد الفتاح احمد، ومحمد عبد المجيد، هيثم. (2006). الإحصاء التطبيقي باستخدام الحزم الجاهزة: مكتبة الأنجلو مصرية.

البياتي، محمود مهدي. (2005). تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي *spss*. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

التنجي، معن والبحر، غيث. (2014). التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج للدراسات *IBM SPSS Statistics*: مركز سبل الإحصائية والسياسات العامة.

حليمي، عبد القادر. (2009). مدخل الى الإحصاء. ديوان المطبوعات الجامعية: ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون.

السواح، شعبان نادر. (2006). الاسهام في مبادئ الإحصاء باستخدام برنامج *SPSS*. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

الشريف، حسن ومنسى، محمود عبد الحليم. (2014). التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج *SPSS*. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة

العتوم، شفيق. (2005). طرق الإحصاء تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام *SPSS*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

علي إسماعيل، سعيد السيد. (2002). مبادئ الإحصاء الوصفي و التطبيقي: الإسكندرية.

القحطاني، عبد السلام شايح. (2016). سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري. الرياض: الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.

المينزل فلاح، عبد الله. (2000). الاحصاء الاستدلالي وتطبيقاته في الحاسوب باستخدام الرزم الإحصائية (spss) عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

المصاروة، علي محمد احمد، والحفاجي، نعمة عباس. (2015). ادارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي. عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.

المغربي، عبد الفتاح عبد الحميد. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية(ط.1). مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

النجار، نبيل جمعة والزعبي، مجاد راضي. (2005). اساليب البحث العلمي. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

-المقالات العلمية:

أبوليفة مصطفى، سناء. (2021). دور التوازن التنظيمي والسعادة الوظيفية في تعزيز الانغراز الوظيفي. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية. 58(1). 133-184.

حنيش صلاح الدين، والباي، محمد، وبن علي، عبد الرزاق. (2019). أثر الرضى الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي. مجلة الباحث ISSN 1112-3613. 479-467.

جبار محمد، دعاء. (2021). تأثير الابداع التقني في براعة إدارة الموارد البشرية من خلال الانغراز. *Journal of Economics and administrative sciences(JEAS)*. 27(125). 265.

دبون، عبد القادر، وصيتي، عبد اللطيف. (2018). دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن-حالة ديون الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية. مجلة Refaad. 3(4). 312-291.

الزيادي عادل رمضان، مها. (2022). أثر الانغراز الوظيفي والتنمر في مكان العمل دراسة ميدانية على شركات الصناعات الغذائية بمدينة كرباء. 13(2). 524-458.

- العابدي جيا، رزاق علي، ودوش عبد الزهرة، انعام، والحقاني محمد شاطي، ضرخام. (2019). استقلالية العمل كمتغير تفاعلي في العلاقة بين الانغراز في مكان العمل واستنزاف الموارد البشرية دراسة تطبيقية في مديرية ماء محافظة النجف الاشراف. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*. 27(4). 46-67.
- العطوي، عامر حسين علي. (2012). العلاقة بين الانغراز الوظيفي ونوايا دوران العمل الاختياري في سياق بعض العوامل الوقفية دراسة تحليلية لآراء عينة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة القادسية. العراق.
- عبد الستار، رنا. (2018). تأثير إدارة الانطباع في تعزيز الانغراز الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين العاملين في شركة اور العامة في محافظة دي قار. 7(27). 63-98.
- الفتلاوي، هاتف ميثاق، والكناني غانم، كامل محمد. (بدون سنة النشر). تأثير الصورة التنظيمية المدركة على الانغراز الوظيفي بحث تحليلي لآراء عينة من موظفي مديرية الشباب والرياضة كربلاء. *مجلة اهل البيت*. 325-355.
- الفتلاوي، ميثاق هاتف. (بدون سنة النشر). دور الإنغراز الوظيفي في تقليل سلوك التهكم التنظيمي للعاملين في المنظمة الصحية-بحث تحليلي في دائرة صحة كربلاء. *المجلة العراقية للعلوم الإدارية*. 10(39).
- كرسنة، أمينة، وبوعيط، جلال، جلال الدين. (2022). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة. *مجلة العلوم الاجتماعية*. 16(02). 154-168.
- يغمور، عدي محمد خالد، وسعيفان، تغريد صالح، وعبد الله، ايمن بهجت. (2018). دور الأنماط القيادية الحديثة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في البنوك الأردنية. *المجلة الأردنية في إدارة الاعمال*. 14(4). 603-624.
- الرسائل الجامعية:
- حافة، الأزهاري. (2023). العدالة التنظيمية كآلية لترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية لطب العيون في إطار الصداقة الكويبية-الجزائرية (أطروحة دكتوراه). جامعة الشهيد حمه لخضر. الوادي.

- حبة، وديعة. (2018). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية ناحية بسكرة (أطروحة دكتوراه). جامعة محمد SONATRCH دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية خيضة. بسكرة.
- الربيعي عبود عباس، رشا. (2016). توظيف حاكمية المورد البشري في تعزيز الانغراز الوظيفي من خلال الطاقة التنظيمية المنتجة: دراسة تطبيقية في عينة من الجامعات العراقية (أطروحة دكتوراه). جامعة كربلاء. العراق.
- سعيد، محمود عودة عبد الله. (2017). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية. جامعة الأقصى. غزة.
- شاور إبراهيم، مرفت. (2022). مستوى الانغراز الوظيفي لمعلمي المرحلة الأساسية الدنيا في مديرية تربية وتعليم الخليل من وجهة نظرهم (رسالة ماجستير). جامعة الخليل. فلسطين.
- صرصور عبد القادر إبراهيم، اية. (2015). دور الامن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة لدى العاملين الإداريين بجامعة الأقصى في قطاع غزة (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية. غزة.
- لعور، عاشور. (2014). التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية: دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة (رسالة ماجستير). جامعة سطيف (2). سطيف.
- محمد، سالم زين. (2015). التوافق بين الذكاء الاجتماعي وسلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لتحقيق التغيير الاستراتيجي دراسة تحليلية لآراء القيادات في كليات جامعة كربلاء (أطروحة دكتوراه). جامعة كربلاء. العراق.
- مقبل احمد، علي احمد. (2018). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على دوران العمل بالتطبيق على العاملين في المصارف اليمنية (رسالة ماجستير). جامعة الاندلس للعلوم والتقنية. صنعاء.
- نادر، محمد غنوة. (2013). أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري (رسالة ماجستير). جامعة تشرين. اللاذقية.
- ونوغي فتيحة، (2021). أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين دراسة ميدانية على مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان (أطروحة دكتوراه). جامعة أكلي محمد اولحاج. البويرة.

-Books

B.C. Holtom ,T. Sekiguchi. (2016). *Exploring the Relationship between Job Embeddedness and Organizational Citizenship Behavior*. The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior.

Spector, Paul E.(1992). *Summated Rating Scale Construction : An Introduction* Sage University Papers Series. Quantitative Applications in the Social Sciences ; No. 07-082. Series Editor: Michael S. Lewis-Beck, University of Iowa.

- Articles

A. Ratnawat, K. Sudarti, Mulyana, M.H Mubarok . (2020).*Job Embeddedness: a Strategy to Reduce Voluntary Turnover Intention*. Jurnal Dinamika Manajemen. 11 (2) .271-282.

A. Mishra, K. Kapil ,R.K. Upadhyay .(2022).*Mediating role of job embeddedness in the relation between work engagement and organizational citizenship behavior*. in International Journal of the Economics of Business.23 (01).19-34.

B.R.Wijayanto , G.Kismono. (2004). *the effect of job embeddedness on organizational citizenship behavior: the Mediating Role of Sense of Responsibility*. Gadjah Mada International Journal of Business .6 (03).335-354.

B.C. Holtom ,T. Sekiguchi. (2016). *Exploring the Relationship between Job Embeddedness and Organizational Citizenship Behavior*.

D. yeol yoon, C. Hyun han, S. Kyoung lee, Jun cho, M.Sung, Soo Jeoung Han. (2022). **The critical role of job embeddedness: The impact of psychological empowerment and learning orientation on organizational commitment**.a section of the journal Frontiers in Psychology. 13(10).01-12.

Jiten Kumar Mishra. (2019). *OCB as Dependent Variable: Organizational Justice as a Predictor of Extra-Role Behavior*, Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR). 198-211.

Majundky.jun , Leelu.leehsing .(2023). *The enhancement of students Organizational citizenship Behavior toImprove Organizational Embeddedness*. ABAC ODI JOURNAL Vision Action Outcome.10(02).271-290.

N.Nazewi, M.Onwuka, P.Nwakoby, O.Essell. ((2020. *Job Embeddedness And Organizational Citizenship Behaviour In Selected Commercial Banks Anambra State: A Leadership Approach* .International Jornal Of Business And Management Research .1-16.

Nafei, Wageeh. (2015). *the Role of Job Embeddedness on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: a Study on Menoufia University Hospitals* . International Journal of Business and Management. 10 (04).215-231.

Ramesh Krishnan, Roaimah Omar, Ida Rosnita Ismail. (2010). *Job Satisfaction as a Potential Mediator between Motivational Job Characteristics and Organizational Citizenship Behavior*: Evidence from Malaysia. Journal of Information Technology and Economic Development 1(1). 86-110.

Saha, Faisal. (2022). *Job embeddedness and its connection with person-organization fit among Saudi Arabian employees*. Problems and Perspectives in Management .20(2).348-360.

Simon A. Andrew Filadelfo León-Cázares(2015) . *Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance*: Empirical Analysis of Public Employees in Guadalajara, Mexico, EconoQuantum 12(2).71-92.

T. Lee, C. J. Sablinski, T. Mitchell, J. P. Burton, B. C. Holtom. (2004). *The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover*. The Academy of Management Journal.47(5).711-722.

T. Micheel , R. Holtom, B. C. Lee, C. J. Sablinski. (2001). *Why people Stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover*. Academy of management journal.44(6).1102-1121.

Y. bohk cho, J. ran Ryu. (2009). *Organizational Citizenship Behaviors in Relation To Job Embeddedness Organizational Identification Job Performance Voluntary Turnover: Intention in Korea*. International Business & Economics Research Journal.8 (7).51-68.

Zep holmes, (2023) *Why Employees Stay: The Wonders of Job Embeddedness* .
https://au.linkedin.com/in/zeb-holmes-84222672/fr?trk=article-ssr-frontend-pulse_publisher-author-card.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة

اسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية	الكلية والجامعة
عمارة شريف	أستاذ محاضر (أ)	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -
نجيمي عيسى	أستاذ	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -
كعواش جمال الدين	أستاذ محاضر (أ)	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -
شاطر شفيق	أستاذ محاضر (أ)	كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -

الملحق رقم (02): إستبانة الدراسة
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

إستبانة البحث

سيدتي الفاضلة، سيدي الفاضل

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تم تطويرها لجمع البيانات اللازمة للدراسة التي نقوم بها العنونة ب "أثر الإنعزاز الوظيفي سلوك المواطنة التنظيمية" -دراسة حالة مؤسسة ميناء جن جن - جيجل- وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية. لذا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، وذلك بوضع العلامة (√) في الخانة المناسبة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم، ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

ملاحظة: يرجى التأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.

الطالبتان:

تحت اشراف

د. عمارة شريف

❖ عبدي امينة

❖ جنحي فاطمة الزهراء

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر:

أقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة

من 41 الى 50 سنة اكبر من 50 سنة

3-الحالة الاجتماعية:

اعزب متزوج اخرى

4-المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

5-الرتبة الوظيفية:

إطار عون تحكم عون تنفيذ

6- سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنة

من 11 إلى 15 سنة اكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبانة

المحور الاول: الانغراز الوظيفي يعرف الانغراز الوظيفي على انه مجموعة العوامل التي تؤثر في قرار بقاء الموظف في وظيفته نتيجة لارتباطه بالمنظمة التي يعمل بها و المجتمع الذي يعيش فيه و سيجري اعتماد الابعاد الاتية: الملاءمة، الروابط، التضحية.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	موافق بشدة	موافق
الملاءمة						
01	أحب المكان الذي اعيش فيه.					
02	هناك ملاءمة جيدة بيني وبين المجتمع الذي اعيش فيه.					
03	اعتبر المجتمع الذي اعيش فيه كبيت لي.					
04	تتوافر المنطقة التي اعيش فيها على العديد من نشاطات التسلية التي أحبها (ثقافية، رياضية، فنية...).					
05	تتناسب مهاراتي ومواهي مع متطلبات وظيفتي.					
06	أستطيع تحقيق اهدافي من خلال تحقيق اهداف المنظمة.					
07	تتلاءم قيمي الشخصية مع قيم وثقافة المنظمة.					
08	اشعر بالاحترام والتقدير من قبل المنظمة التي اعمل فيها.					

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	موافق بشدة	موافق
الروابط						
09	تسمح لي البيئة الاجتماعية بالاعتزاز بعاداتي وتقاليدي.					
10	يمكن لي الارتباط بمجذوري العائلية المتواجدة في المجتمع الذي اعيش فيه.					

						أجد سهولة في التواصل مع الاصدقاء الذين يعيشون معي في المجتمع نفسه.	11
						اتواصل مع زملائي في العمل بشكل متكرر.	12
						اتمسك بوظيفتي لاعتقادي ان المنظمة تخطط لتحقيق اهداف واقعية.	13
						اشعر اثناء العمل بروح الفريق الواحد.	14
التضحية							
						ان مغادرتي المنظمة لأي سبب يجعلني اخسر بعض التقدير والاحترام المجتمعي.	15
						اشعر بصعوبة العيش مع المجتمع الجديد لو غادرت المنطقة التي اعمل فيها.	16
						عند مغادرتي المنطقة فاني سأخسر اصدقاء كثيرين من الصعب تعويضهم.	17
						عند انتقالي لمنظمة اخرى سأخسر بعض الامتيازات (صحية، مكافئات، الاجر...) التي احصل عليها حاليا	18
						امتلك حرية كبيرة لتحقيق اهدافي في المنظمة.	19
						توفر لي المنظمة فرص ترقية وتقدم ممتازة.	20

المحور الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

تعرف سلوك المواطنة التنظيمية مجموعة من السلوكيات التطوعية والاختيارية، أي غير الإلزامية التي يمارسها الأفراد، والتي تتجاوز متطلبات الدور الرسمي، وتساهم هذه السلوكيات في تعزيز أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	موافق	موافق بشكل معتدل	موافق بشدة
01	أساعد زملائي للقيام بأعمالهم حسب استطاعتي.						
02	أسهل من اندماج العاملين الجدد عند التحاقهم بالعمل.						

						أقدم الدعم لزملائي عند مواجهتهم لصعوبات.	03
						أساهم في حل الخلافات والنزاعات التي تحدث بين زملائي في المنظمة.	04
						أتقيد بمواعيد العمل المحددة في النظام الداخلي للمنظمة.	05
						أحرص على أداء عملي بإتقان.	06
						أتجنب تضخيم المشاكل البسيطة في العمل.	07
						أقوم بإنجاز الأعمال الإضافية المطلوبة مني دون تدمير.	08
						أبذل قصارى جهدي لاكتساب المعارف الجديدة.	09
						أواظب على حضور الفعاليات التي تعقدها المنظمة.	10

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم(04): الصدق الداخلي لفقرات بعد الروابط

Corrélations

		E9	E10	E11	E12	E13	E14	الروابط
	Corrélation de Pearson	1	,495**	,535**	,619**	,367**	,385**	,788**
E9	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,495**	1	,504**	,295**	,211*	,281**	,617**
E10	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,004	,041	,006	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,535**	,504**	1	,542**	,295**	,311**	,721**
E11	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,004	,002	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,619**	,295**	,542**	1	,409**	,399**	,759**
E12	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,367**	,211*	,295**	,409**	1	,513**	,682**
E13	Sig. (bilatérale)	,000	,041	,004	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,385**	,281**	,311**	,399**	,513**	1	,704**
E14	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,002	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,788**	,617**	,721**	,759**	,682**	,704**	1
الروابط	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

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

الملحق رقم(05): الصدق الداخلي لفقرات بعد التوضيحية

Corrélations

		E15	E16	E17	E18	E19	E20	التوضيحية
	Corrélation de Pearson	1	,528**	,418**	,278**	,238*	,383**	,661**
E15	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,007	,021	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,528**	1	,522**	,466**	,222*	,358**	,708**
E16	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,032	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,418**	,522**	1	,383**	,450**	,528**	,778**
E17	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
	Corrélation de Pearson	,278**	,466**	,383**	1	,325**	,369**	,634**
E18	Sig. (bilatérale)	,007	,000	,000		,001	,000	,000

O6	Corrélacion de Pearson	,423**	,557**	,690**	,569**	,587**	1	,575**	,457**	,332**	,119	,766**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,254	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
O7	Corrélacion de Pearson	,218*	,285**	,386**	,284**	,415**	,575**	1	,371**	,279**	,163	,570**
	Sig. (bilatérale)	,034	,005	,000	,005	,000	,000		,000	,007	,116	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
O8	Corrélacion de Pearson	,163	,173	,299**	,373**	,380**	,457**	,371**	1	,584**	,478**	,673**
	Sig. (bilatérale)	,117	,095	,003	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
O9	Corrélacion de Pearson	,085	,274**	,275**	,232*	,281**	,332**	,279**	,584**	1	,698**	,666**
	Sig. (bilatérale)	,416	,007	,007	,024	,006	,001	,007	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
O10	Corrélacion de Pearson	,115	,184	,121	,122	,070	,119	,163	,478**	,698**	1	,543**
	Sig. (bilatérale)	,268	,076	,247	,242	,500	,254	,116	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
التنظيمية_المواطنة	Corrélacion de Pearson	,591**	,704**	,742**	,691**	,609**	,766**	,570**	,673**	,666**	,543**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

الملحق رقم (07): معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة

Echelle : الملائمة :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	8

Echelle : الروابط

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,803	6

Echelle : التضحية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,810	6

Echelle : ثبات الانغراز الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,899	20

Echelle : سلوك المواطنة التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,840	10

Echelle : ثبات الكلي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	30

الملحق رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
الذكر	68	72,3	72,3	72,3
الانثى	26	27,7	27,7	100,0
Total	94	100,0	100,0	

الملحق رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	3	3,2	3,2	3,2
من 30 الى 40 سنة	46	48,9	48,9	52,1
Validه من 41 الى 50 سنة	27	28,7	28,7	80,9
أكبر من 50 سنة	18	19,1	19,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

الملحق رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب	18	19,1	19,1	19,1
Validه متزوج	75	79,8	79,8	98,9
أخرى	1	1,1	1,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

الملحق رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المستوى التعليمي				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ابتدائي	1	1,1	1,1	1,1
متوسط	21	22,3	22,3	23,4
Validه ثانوي	27	28,7	28,7	52,1
جامعي	45	47,9	47,9	100,0
Total	94	100,0	100,0	

الملحق رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية

الوظيفة				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اطار	24	25,5	25,5	25,5
Validه عون تحكم	38	40,4	40,4	66,0
عون تنفيذ	32	34,0	34,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

الملحق رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	4	4,3	4,3	4,3
من 5 الى 10 سنوات	26	27,7	27,7	31,9
Validه من 11 الى 15 سنة	45	47,9	47,9	79,8
أكثر من 15 سنة	19	20,2	20,2	100,0
Total	94	100,0	100,0	

الملحق رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملائمة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
E1	94	4,69	1,210
E2	94	4,69	1,270
E3	94	4,45	1,404
E4	94	3,51	1,818
المجتمعية_الملائمة	94	4,34	1,102
N valide (listwise)	94		

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
E5	94	1	6	4,71	1,250
E6	94	1	6	4,19	1,505
E7	94	1	6	4,29	1,275
E8	94	1	6	4,66	1,283
التنظيمية_الملائمة	94	2	6	4,46	1,049
N valide (listwise)	94				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المجتمعية_الملائمة	94	2	6	4,34	1,102
التنظيمية_الملائمة	94	2	6	4,46	1,049
الملائمة	94	2	6	4,40	,917
N valide (listwise)	94				

الملحق رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الروابط

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
E9	94	1	6	4,16	1,281
E10	94	1	6	4,49	1,045
E11	94	1	6	4,48	1,143
المجتمعية_ الروابط	94	1	6	4,38	,951
N valide (listwise)	94				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
E12	94	1	6	4,95	1,204
E13	94	1	6	4,24	1,404
E14	94	1	6	4,21	1,436
التنظيمية_ الروابط	94	1	6	4,47	1,070
N valide (listwise)	94				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المجتمعية_ الروابط	94	1	6	4,38	,951
التنظيمية_ الروابط	94	1	6	4,47	1,070
الروابط	94	1	6	4,42	,894
N valide (listwise)	94				

الملحق رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التوضيحية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
E15	94	1	6	3,37	1,593
E16	94	1	6	3,65	1,501
E17	94	1	6	4,05	1,712
المجتمعية_ التوضيحية	94	1	6	3,69	1,300
N valide (listwise)	94				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
E18	94	1	6	3,99	1,395
E19	94	1	6	4,11	1,569
E20	94	1	6	3,52	1,848
التنظيمية_ التوضيحية	94	1	6	3,87	1,304
N valide (listwise)	94				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المجتمعية_التضحية	94	1	6	3,69	1,300
التنظيمية_التضحية	94	1	6	3,87	1,304
التضحية	94	1	6	3,78	1,152
N valide (listwise)	94				

الملحق رقم(17):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الإنغراز الوظيفي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الملائمة	94	2	6	4,40	,917
الروابط	94	1	6	4,42	,894
التضحية	94	1	6	3,78	1,152
الوظيفي_الانغراز	94	2	6	4,20	,839
N valide (listwise)	94				

الملحق (18):المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول محور سلوك المواطنة التنظيمية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
O1	94	1	6	4,95	1,221
O2	94	2	6	5,22	1,079
O3	94	1	6	5,39	,964
O4	94	2	6	5,05	,943
O5	94	3	6	5,32	,819
O6	94	1	6	5,54	,888
O7	94	1	6	5,49	,864
O8	94	1	6	4,94	1,171
O9	94	1	6	5,11	1,299
O10	94	1	6	4,74	1,429
التنظيمية_المواطنة	94	3	6	5,18	,695
N valide (listwise)	94				

الملحق رقم(19) إختبار التوزيع الطبيعي

	Statistic	Std. Error
Mean	4,40	,095
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,21
	Upper Bound	4,59
5% Trimmed Mean		4,43
Median		4,44

الملائمة	Variance		,840		
	Std. Deviation		,917		
	Minimum		2		
	Maximum		6		
	Range		4		
	Interquartile Range		1		
	Skewness		-,321	,249	
	Kurtosis		-,740	,493	
	Mean		4,42	,092	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,24		
		Upper Bound	4,61		
	5% Trimmed Mean		4,47		
	Median		4,67		
	Variance		,799		
	Std. Deviation		,894		
	Minimum		1		
	Maximum		6		
الروابط	Range		5		
	Interquartile Range		1		
	Skewness		-,976	,249	
	Kurtosis		1,374	,493	
	Mean		3,78	,119	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,55		
		Upper Bound	4,02		
	5% Trimmed Mean		3,80		
	Median		3,67		
	Variance		1,327		
	Std. Deviation		1,152		
	Minimum		1		
	Maximum		6		
	Range		5		
	Interquartile Range		2		
	التضحية	Skewness		-,187	,249
		Kurtosis		-,685	,493
Mean			5,18	,072	
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	5,03		
		Upper Bound	5,32		
5% Trimmed Mean			5,24		
Median			5,40		
Variance			,483		
Std. Deviation			,695		
Minimum			3		

Maximum	6	
Range	3	
Interquartile Range	1	
التنظيمية_لمواطنة Skewness	-1,390	,249
Kurtosis	2,025	,493

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الملائمة	,095	94	,036	,962	94	,008
الروابط	,145	94	,000	,935	94	,000
التضحية	,078	94	,197	,977	94	,090
التنظيمية_المواطنة	,145	94	,000	,877	94	,000

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم(20) المستوى تضخم التباين و المستوى المسموح

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,533	,361		9,777	,000		
1 الملائمة	,188	,095	,249	1,979	,051	,568	1,762
الروابط	,221	,103	,284	2,137	,035	,507	1,972
التضحية	-,043	,073	-,072	-,591	,556	,608	1,645

a. Dependent Variable: التنظيمية_المواطنة

الملحق رقم(21): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,440 ^a	,194	,167	,634

a. Valeurs prédites : (constantes), التضحية, الملائمة, الروابط

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	8,696	3	2,899	7,203	,000 ^b
1 Résidu	36,218	90	,402		
Total	44,914	93			

a. Variable dépendante : التنظيمية_المواطنة

b. Valeurs prédites : (constantes), الروابط, الملائمة, التضحية

الملحق رقم(22): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3,533	,361		9,777	,000
1 الملائمة	,188	,095	,249	1,979	,051
1 الروابط	,221	,103	,284	2,137	,035
1 التضحية	-,043	,073	-,072	-,591	,556

a. Variable dépendante : التنظيمية_المواطنة