

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة

جيجل

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

أ. د. بوخمخم عبد الفتاح.

إعداد الطالبين:

سفيان بودرع.

بوسنة عبد النور

نوقشت أمام اللجنة المكونة من :

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ: عبد اللوش محمد
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الأستاذ: بوخمخم عبد الفتاح.
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذة: بوهالي رتيبة

السنة الجامعية: 2022-2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان

أثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية
دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة
جيجل

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة الموارد البشرية.

إشراف الأستاذ:
أ. د. بوخمخيم عبد الفتاح.

إعداد الطالبين:
سفيان بودرع.
بوسنة عبد النور.

نوقشت أمام اللجنة المكونة من :

رئيساً	جامعة جيجل	الأستاذ: عبد اللوش محمد.
مشرفاً ومقرراً	جامعة جيجل	الأستاذ: بوخمخيم عبد الفتاح.
مناقشاً	جامعة جيجل	الأستاذة: بوهالي رتيبة

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الشكر أولاً لله عز وجل على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع.

كما نتوجه بالشكر الجزيل للمشرف الأستاذ " بوخمخم عبد الفتاح "

على نصائحه وتوجيهاته من أجل إتمام هذه المذكرة.

إلى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة من أجل إثراء مكتبة

الكلية بمثل هذه المواضيع.

كما نشكر القائمين على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عامة

وقسم علوم التسيير خاصة من إداريين وأساتذة.

شكراً لكم جميعاً.

سفيان* عبد النور

إِهْدَاء

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى الوالدين الكريمين اللذين مهما قدمنا لهما لن نوفي
حقهما

إلى كل الإخوة والأخوات والأقارب كل بإسمه

إلى كل من كانت له لمسة في مشوارنا الدراسي من الابتدائية إلى الجامعة

إلى كل من علمنا حرفا في هذه الدنيا الفانية

إلى كل من عرفنا من قريب أو من بعيد

نهدي لكم هذا العمل المتواضع.

سفيان* عبد النور

المخلص

أثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

سفيان بودرع

بوسنة عبد النور

جامعة جيجل 2023

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، حيث تضمنت الدراسة أثر أبعاد الإلتزام التنظيمي (الإلتزام العاطفي، الإلتزام الإستمراري، الإلتزام المعياري) في سلوك المواطنة التنظيمية. وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، حيث تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية شملت 35 موظف من مجموع 136 موظف، يمثلون مجتمع الدراسة، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

أما بخصوص نتائج الدراسة فقد تم التوصل إلى وجود أثر للإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، ويرجع هذا الأثر إلى تأثير الإلتزام الاستمراري، أما فيما يخص الإلتزام العاطفي والإلتزام المعياري، فليس لهما أثر على سلوك المواطنة التنظيمية في الكلية محل الدراسة.

في ضوء النتائج المتوصل إليها قمنا بتقديم مجموعة من الاقتراحات لإدارة الكلية من أجل تعزيز ممارسات الإلتزام التنظيمي للرفع أكثر من مستويات سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.

الكلمات المفتاحية: الإلتزام التنظيمي، الإلتزام العاطفي، الإلتزام الإستمراري، الإلتزام المعياري، سلوك المواطنة التنظيمية.

Abstract

The impact of organizational commitment on organizational citizenship behavior

A case study of the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences - University of Jijel.

Boudra Sofiane

boussenna abdennour

Jijel University 2023

This study aimed to test organizational commitment in the behavior of organizational citizenship at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the University of Jijel, where the study included the impact of dimensions of organizational commitment (emotional commitment, continuous commitment, normative commitment) on organizational citizenship behavior. The questionnaire was used as a tool for collecting data on the variables of the study, as it was distributed to a stratified random sample that included 35 employees out of a total of 136 employees, representing the study population. The SPSS program was used to analyze the data and test hypotheses.

As for the results of the study, it was concluded that there is an effect of organizational commitment on the behavior of organizational citizenship in the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at the University of Jijel. The college under study.

In light of the findings, we presented a set of suggestions to the college management in order to enhance organizational commitment practices to raise more levels of organizational citizenship behavior among employees.

Keywords: organizational commitment, emotional commitment, continuing commitment, normative commitment, organizational citizenship behaviour.

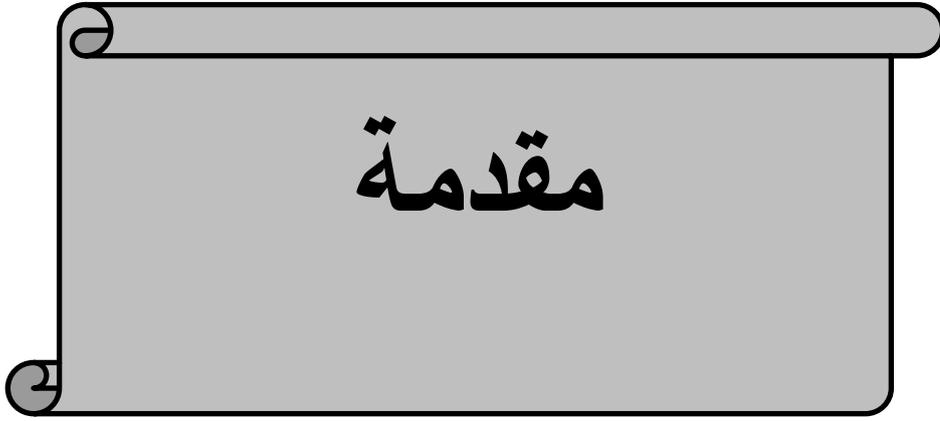
الصفحة	الموضوع
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
IV	قائمة الملاحق
1	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لأثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإلتزام التنظيمي.
8	المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي.
11	المطلب الثاني: نظريات الإلتزام التنظيمي.
12	المطلب الثالث: محددات الإلتزام التنظيمي.
13	المطلب الرابع: أبعاد الإلتزام التنظيمي.
14	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية.
14	المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
17	المطلب الثاني: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية.
18	المطلب الثالث: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية.
19	المطلب الرابع: العلاقة النظرية بين الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.
20	المبحث الثالث: الدراسات السابقة للإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة الخاصة بالإلتزام التنظيمي.
23	المطلب الثاني: الدراسات الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية.
26	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة.
28	الخلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.
31	المطلب الأول: نشأة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
32	المطلب الثاني: مهام وأهداف كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
32	المطلب الثالث: الأقسام وتخصصات التكوين في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
34	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

37	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
37	المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة.
40	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة.
44	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية.
46	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.
46	المطلب الأول: التحليل الوصفي للخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.
49	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لأبعاد ومحاور الدراسة.
55	المطلب الثالث: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات.
56	المطلب الرابع: مناقشة النتائج.
61	الخلاصة
62	الخاتمة
66	قائمة المصادر والمراجع
71	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
38	مقياس ليكرت Likert الخماسي	.1
40	فئات مقياس ليكرت Likert الخماسي ودلالاتها	.2
41	الصدق الداخلي لبعء الإلتزام العاطفي	.3
41	الصدق الداخلي لبعء الإلتزام الاستمراري	.4
42	الصدق الداخلي لبعء الإلتزام المعياري.	.5
42	الصدق الداخلي لأبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة.	.6
43	الصدق الداخلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية.	.7
44	معاملات الثبات بالنسبة لمحاور الدراسة وأداة الدراسة ككل.	.8
46	توزيع اجابات عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	.9
47	توزيع اجابات عينة الدراسة حسب متغير العمر	.10
47	توزيع اجابات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	.11
48	توزيع اجابات عينة الدراسة حسب متغير الصنف الوظيفي.	.12
49	توزيع اجابات عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل.	.13
50	التحليل الوصفي البعد الأول (الإلتزام العاطفي).	.14
51	التحليل الوصفي البعد الثاني (الإلتزام الاستمراري).	.15
52	التحليل الوصفي البعد الثالث (الإلتزام المعياري).	.16
53	التحليل الوصفي لأبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة.	.17
54	التحليل الوصفي للمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).	.18
55	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية	.19

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
5	نموذج الدراسة	.1
35	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.	.2

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
71	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة.	.1
72	الاستبيان قبل التحكيم.	.2
76	الاستبيان بعد التحكيم.	.3
80	الصدق البنائي لأداة الدراسة.	.4
86	ثبات أداة الدراسة.	.5
88	الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.	.6
89	التحليل الوصفي لأبعاد ومحاور الدراسة.	.7
92	اختبار فرضيات الدراسة.	.8



يعد الالتزام التنظيمي من السلوكيات المرغوب فيها والمطلوب تعزيزها وتعظيمها لدى الموارد البشرية في المنظمات ونتيجة لذلك حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال السلوك الإنساني، وذلك لما له من أهمية بالغة في فعالية المنظمة ودرجة إنجاز الأعمال بها، حيث ركزت معظم الأبحاث بصفة عامة على دراسة مسببات ومحددات الالتزام التنظيمي وما قد يترتب عليه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المنظمة.

وفي المقابل يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة في علم السلوك التنظيمي، والذي توجه الإهتمام لدراسته في الآونة الأخيرة نظرا لإنعكاساته الإيجابية على مستوى التنظيم والذي يساهم في إحداث نقلة نوعية على مستوى الأداء التنظيمي ولهذا توجه الإهتمام لهذا المفهوم ومحاولة التركيز عليه للعوائد الإيجابية وللمنافع التي تحقق الكفاءة والفعالية للمنظمة.

1- إشكالية الدراسة.

وفي ظل سعي المنظمات الى تحقيق أهدافها وجب عليها الاهتمام بالعنصر البشري من خلال السعي الى تحسين سلوكه خدمة لأهداف المنظمة وسعيها منا لدراسة هذا الموضوع، فإننا نطرح إشكالية الدراسة التالية: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جيجل؟

وتتدرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما هو مفهوم الإلتزام التنظيمي؟
- ✓ ما هي أبعاد ونظريات الإلتزام التنظيمي؟
- ✓ ما هو مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية؟
- ✓ ما هي أنماط ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية؟
- ✓ ما هو الإختلاف بين الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية والمفاهيم الإدارية المشابهة؟

2- فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:
➤ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جيجل.

وتتفرع الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للالتزام العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل.
- ✓ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للالتزام الاستمراري في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل.
- ✓ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للالتزام المعياري في سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل.

3-اهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إثراء الجانب المعرفي حول موضوعي الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- معرفة أثر أبعاد الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل؛
- الخروج بنتائج وتوصيات تخص موضوع الدراسة.

4-أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

- أنها تتناول أحد الموضوعات التي نالت اهتمام المنظمات المعاصرة ألا وهو الالتزام التنظيمي الذي يعتبر من أبرز المداخل التي تعنى بها إدارة الموارد البشرية في المنظمات؛
- كما لا يقل موضوع سلوك المواطنة التنظيمية أهمية عن سابقه لما له من دور في تحديد نجاح المنظمة أو فشلها؛

5-أسباب اختيار موضوع الدراسة

- ترجع أسباب اختيار موضوع الدراسة إلى ما يلي:
- الصلة الوثيقة لهذا الموضوع بالتخصص المدروس؛

- الرغبة في معرفة واقع الالتزام التنظيمي وأثره في سلوك المواطنة التنظيمية بإحدى المؤسسات الجامعية؛
- الرغبة في اكتشاف مختلف جوانب متغيرات الدراسة التي لا طالما كانت محل بحث العديد من الباحثين.

6- حدود الدراسة

تحكم هذه الدراسة الحدود مجموعة من الحدود والمتمثلة في:

- **الحدود الموضوعية:** بحثت هذه الدراسة في أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.
- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على عينة من العاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جيجل.
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022.

7- منهجية الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة فرضيات الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي، الذي يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها مع تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة أثر العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة، مع استخلاص النتائج والتعرف على طريقة للتحكم في هذه العوامل وأيضا التنبؤ بسلوك ظاهرة ما مستقبلا.

وذلك بالاطلاع على الأدبيات النظرية للموضوع المتوفرة في الكتب والمجلات والرسائل العلمية. كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات واعتماد البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية (Spss) في معالجتها وتفسيرها.

8- صعوبات الدراسة

إن أي بحث علمي لا يخلو من الصعوبات التي تواجه الباحثين للحصول على المعلومات اللازمة خاصة بالنسبة للبحوث الميدانية، وأهم مشكلة صادفتنا هي نقص الجدية في التعامل مع الاستبانة الموزعة، وعدم التمكن من استرجاع العدد الكلي الموزع على العينة.

9- هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة المنبثقة عنها قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي اعتماداً على طريقة "IMRAD"، تناول الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة حيث تضمن ثلاثة مباحث تم التطرق في المبحث الأول إلى الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى الأدبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها مع الالتزام التنظيمي وفي المبحث الثالث تم التطرق إلى مختلف الدراسات السابقة عن الموضوع تلك التي تناولت الالتزام وسلوك المواطنة التنظيمية أو مكون أو مكونين منهما، سواء العربية منها أو الأجنبية.

أما الفصل الثاني فخصص للدراسة الميدانية، حيث قسم إلى ثلاثة مباحث تضمن المبحث الأول التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بولاية جيجل، في حين تضمن المبحث الثاني إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وخصص المبحث الثالث لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

10- مصطلحات الدراسة.

- **الإلتزام التنظيمي:** الإلتزام التنظيمي هو مفهوم يشير إلى درجة التقاني والانتماء والاهتمام الذي يظهره الأفراد تجاه منظمتهم. يعبر الإلتزام التنظيمي عن مدى استعداد الأفراد للعمل بجهد وتقانٍ في سبيل تحقيق أهداف المنظمة والمساهمة في نجاحها.
- **الإلتزام العاطفي:** الإلتزام العاطفي هو جزء من الإلتزام التنظيمي ويشير إلى الشعور بالانتماء والولاء والتقاني العاطفي تجاه المنظمة. يعني ذلك أن الأفراد يشعرون بروابط عاطفية قوية مع المنظمة ويتحملون مسؤولية نجاحها وتحقيق أهدافها.
- **الإلتزام الإستمراري:** الإلتزام الاستمراري هو نوع آخر من الإلتزام التنظيمي يشير إلى استمرارية الأفراد في العمل في المنظمة على المدى الطويل. يعبر الإلتزام الاستمراري عن رغبة الأفراد في البقاء في المنظمة ومواصلة العمل بها بدلاً من الانتقال إلى منظمة أخرى أو الانسحاب من الحياة المهنية بشكل عام.
- **الإلتزام المعياري:** يشير إلى التزام الموظفين بالالتزام بالمعايير والمبادئ التي وضعتها المنظمة كجزء من قواعد العمل والسلوك المهني. يتطلب الإلتزام المعياري من الموظفين الامتثال للقوانين واللوائح القانونية ذات الصلة والسلوك المهني المناسب في مجال عملهم.
- **سلوك المواطنة التنظيمية:** يشير إلى سلوك الموظفين الذي يتجاوز مجرد الواجب الوظيفي المطلوب منهم. يعبر سلوك المواطنة التنظيمية عن المشاركة الفعالة والإيجابية في المنظمة ودعمها بطرق تتعدى الحدود المحددة لمهامهم الرسمية.

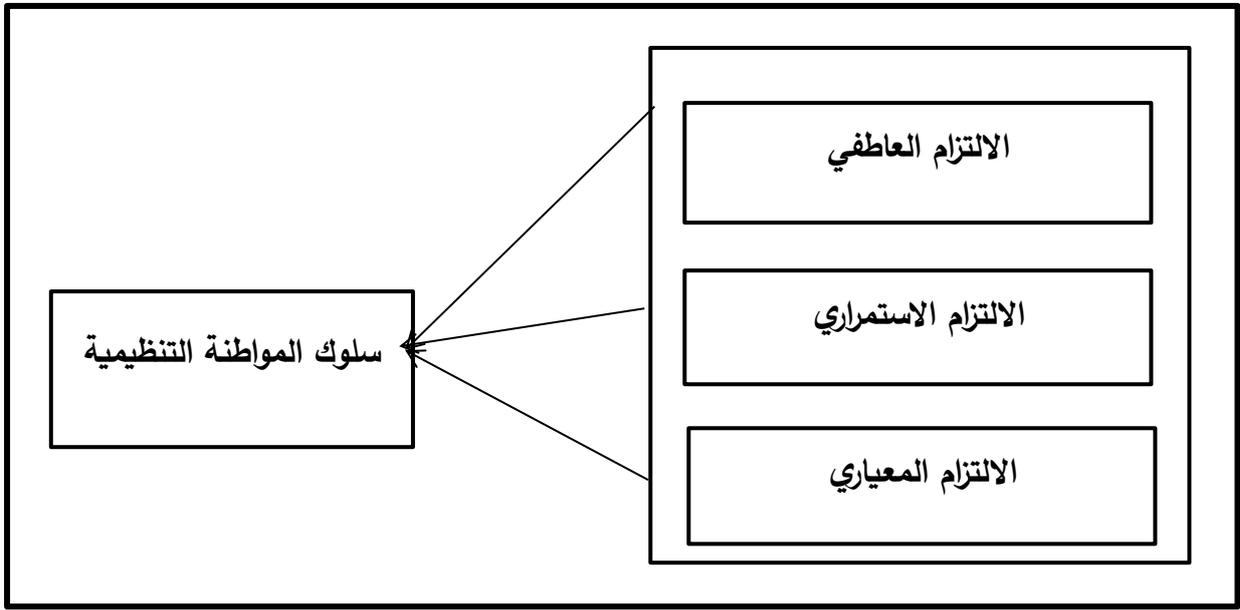
11- نموذج الدراسة

يشمل نموذج الدراسة المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: يتمثل في "الالتزام التنظيمي"، والذي تم قياسه اعتماداً على الأبعاد التالية: الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري.
المتغير التابع: يتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية.
الشكل رقم 01: نموذج الدراسة.

المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).

المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي).



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على فرضيات الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لأثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.

تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإلتزام التنظيمي.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

خلاصة.

تمهيد.

إن الإلتزام الوظيفي من المواضيع التي لاقت رواجاً وإهتماماً في بيئة الإدارة في العقود الأخيرة، لما له من علاقة بين فعالية المنظمة ودرجة إنجاز الأعمال فيها، إذ يعبر الإلتزام الوظيفي عن إتجاه الفرد نحو المنظمة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضواً فيها.

ويظهر الإلتزام في بدل العامل جهوداً إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون إتجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمنظمات الأخرى.

وفي المقابل يعد سلوك المواطنة التنظيمية ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية السلوكية والتنظيمية داخل المنظمة وخارجها، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية المنظمة في تفاعلها بيئياً واجتماعياً، وفي دعمها لقيم التوافق ضمن الأهداف والمصالح، لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي، ذلك لأن مفهوم المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك، ويتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الإضافي، وكما أن سلوك الفرد في المنظمات كشخص يختلف عن سلوكه عندما يكون عضواً في جماعة، فإن هذه الجماعة ومن خلال أعرافها والقيود التي تحكم السلوك، تجعله أحياناً يعطي الأولوية لمعايير الجماعة حفاظاً على عضويته فيها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإلتزام التنظيمي

يعتبر الإلتزام التنظيمي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي نالت قسطاً كبيراً من الباحثين والمهتمين في إدارة الموارد البشرية كونها يتعلقان بالفرد نفسه الذي يعتبر أهم وأعلى مورد تمتلكه المنظمات وعليها أن تعمل جاهدة على المحافظة عليها من خلال تتبع سلوكه التنظيمي الذي ينعكس بشكل مباشر على أدائه وولائه وبالتالي التأثير على تحقيق المنظمة لأهدافها.

المطلب الأول: مفهوم الإلتزام التنظيمي.

سنتطرق في هذا المطلب الى تعريف، أهمية وخصائص الإلتزام التنظيمي.

أ- تعريف الإلتزام التنظيمي.

تعددت التعاريف المقدمة للإلتزام التنظيمي ومن بينها نذكر:

يعرف الإلتزام التنظيمي على أنه: "ظاهرة نفسية يستدل عليها بما يبدر عن الموظف من سلوكيات وممارسات أخلاقية في المنظمة إضافة الى ما يشكله من ظاهرة اجتماعية تسنشف من تعاون أعضاء جماعة العمل وتضافر جهودهم من أجل تحقيق أهداف منظماتهم"¹

هذا التعريف يصف الإلتزام التنظيمي كظاهرة نفسية واجتماعية في سياق المنظمة. يشير إلى أن الإلتزام التنظيمي يظهر من خلال سلوكيات وممارسات الموظفين الأخلاقية داخل المنظمة، فضلاً عن تأثيره على تعاون أعضاء جماعة العمل وتضافر جهودهم لتحقيق أهدافها.

ويعرف كذلك بأنه: "الايمان بالقضية التي يكرس التنظيم نفسه من أجلها، وبالأهداف التي يتخذها وبتصورات الوصول الى هذه الأهداف وهو الاستعداد الكامل للانضمام الى التنظيم".²

يعكس هذا التعريف فكرة أساسية عن الإلتزام التنظيمي وهو أنه يتعلق بالايمان والتفاني في القضية أو الغرض الذي يسعى إليه التنظيم. يشير التعريف إلى أن الإلتزام التنظيمي يعبر عن الاعتقاد القوي في قيم وأهداف التنظيم، والتصورات المشتركة لتحقيق هذه الأهداف.

¹ خليل عوض القيسي، المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والإلتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم، دار البازوزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 26.

² فادية إبراهيم شهاب، التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 77.

إضافة الى ذلك عرف Allen&Mayer الإلتزام التنظيمي بأنه: "الحالة النفسية التي تربط الفرد بالمنظمة ما يقلل احتمال دوران العمل".¹

يشير هذا التعريف إلى أن الإلتزام التنظيمي يعكس حالة نفسية، وهذا يعني أنه ينطوي على الشعور والعواطف والاتصال العاطفي للفرد مع المنظمة. يمكن أن ينشأ الإلتزام التنظيمي من خلال عدة عوامل، مثل الانتماء والتعرف بقيم المنظمة، والرضا عن العمل والتطور المهني، والثقة في القيادة والأعضاء الآخرين في المنظمة.

واحتمالية تقليل دوران العمل تعني أن الفرد الذي لديه الإلتزام التنظيمي القوي أقل عرضة للرحيل عن المنظمة أو البحث عن فرص وظيفية أخرى. يمكن أن يكون لذلك تأثير إيجابي على الاستقرار التنظيمي والاستمرارية، حيث يؤدي الإلتزام التنظيمي المرتفع إلى تقليل تكاليف استبدال الموظفين والحفاظ على

كما يمكن تعريف الإلتزام التنظيمي بأنه: "درجة تطابق الفرد مع منظمته وإرتباطه بها، وأنه يمثل إعتقاداً قوياً وقبولاً من جانب الفرد لأهداف المنظمة وقيمها، ورغبة في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضوية هذه المنظمة".²

يعكس التعريف بوضوح أهمية عدة عناصر في الإلتزام التنظيمي. فعندما يكون للفرد ارتباط قوي بالمنظمة، فإنه يشعر بالانتماء والاندماج فيها، مما يدفعه لتبني أهداف المنظمة والعمل بجدية لتحقيقها. يعزز الإلتزام التنظيمي أيضاً الرغبة في الاستمرارية والاستمرار في العمل في المنظمة، وهو ما يسهم في الاستقرار التنظيمي وتجنب تكاليف استبدال الموظفين.

مما سبق يمكن القول أن الإلتزام التنظيمي حالة شعورية نفسية تتمثل في تمسك الفرد بمنظمته واقتناعه بأهدافها ما ينعكس بشكل إيجابي على نجاحها.

ب- خصائص الإلتزام التنظيمي:

من خلال التعريفات السابقة يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص التي تميز بها الإلتزام التنظيمي:³

¹ Natalie J. Allen & John P. Meyer, The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, Journal of Occupational Psychology, Vol. 63, N°.1, 1990, P: 14.

² صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004 ، ص 1

³ إيتام عاشوري، الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية رسالة ماجستير، غير منشورة في علم الاجتماع العمل والتنظيم كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015، ص:54.

- يعبر الإلتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة، ورجبته الشديدة البقاء بها، ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها؛
- يشير الإلتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء؛
- يمثل الإلتزام التنظيمي شعور داخلي يضغط على الفرد الارتباط بالمنظمة والعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق مصالح المنظمة؛
- يعبر الإلتزام التنظيمي عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم وتجسيد مدى ولاءهم لمنظماتهم؛
- يؤثر الإلتزام التنظيمي على قرار المورد البشري فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة؛ كما أن هناك من يحدد السلوكيات الناتجة عن الإلتزام التنظيمي بالخصائص الثلاثة التالية:
 - تعكس هذه التصرفات بعض التضحيات التي يقدمها الفرد من أجل منظمته؛
 - تبين تلك التصرفات المثابرة والقدرة على التحمل؛
 - توضح تلك الإلتزامات الاستغراق من قبل الأفراد اتجاه منظماتهم من خلال ما يقدمونه من الوقت الشخصي من أجل الأنشطة المرتبطة بالمنظمة؛

ج- أهمية الإلتزام التنظيمي:

تتجلى أهمية الإلتزام التنظيمي في النقاط التالية:¹

- يساعد الإلتزام التنظيمي في تخفيض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخير وتحسين الأداء الوظيفي.
- يعتبر الإلتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى
- يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض من أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- أن مجال الإلتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه.

¹ خيرة براق، التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية، ط 01، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2007، ص 2

- أن الإلتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة
- يحقق الإلتزام التنظيمي الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- يحقق الإنسجام والتوافق بين العاملين والمنظمة.

المطلب الثاني: نظريات الإلتزام التنظيمي:

هناك العديد من النظريات المفسرة لظاهرة الإلتزام التنظيمي، ويرجع هذا التعدد إلى اختلاف آراء الباحثين في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، ومن بين النظريات ما يلي:¹

أ-نظرية الإلتزام البقائي

هذه النظرية هي المدخل الأول لدراسة الإلتزام التنظيمي والتي تعود للباحث (Becker) الذي اختار أحد التصورات الهامة للإلتزام وحاول أن يوضح معناه، حيث عرف الإلتزام بأنه اندماج المورد البشري في خط معين من التصرفات الثابتة والمتوافقة"، وبالتالي يكون الإلتزام التنظيمي هو درجة ارتباط المورد البشري بمنظمة معينة، وأن هذا الإلتزام نتيجة لاستثمارات المورد البشري في المنظمة أو لأن يجري عدد من المراهنات- الجانبية التي تعمل على تأكيد بقاء المورد البشري في المنظمة، وبين "بيكر" أن الإلتزام السلوكي يشير إلى البقاء في المنظمة لوجود قدر كبير من الاستثمارات للمورد البشري في المنظمة وسوف تفقد إذا ما ترك المنظمة.

ب-نظرية المراهنات - الجانبية.

تنسب هذه النظرية إلى هوارد "بيكر" والتي تعرف بنظرية المراهنات الجانبية، وتعتبر هذه النظرية واحدة من أقدم المحاولات حول مفهوم الإلتزام التنظيمي والذي يطرح منظورا شاملا حول علاقة المورد البشري مع المنظمة، وبينت أن المورد البشري لا يقدم على ترك المنظمة إلا إذا قدمت له إجراءات كزيادة الأجر، زيادة المكانة... الخ، والإلتزام يستخدم للتعبير عن السلوك المتجانس أو المتوافق والثابت، وحسب هذه النظرية تتمثل خصائص الإلتزام التنظيمي في الثبات خلال فترة معينة من الزمن، فالمورد البشري يبقى في نفس المهنة خلال فترة معينة من الزمن أو في نفس المنظمة، ويستطيع ممارسة أي أنشطة أخرى في نفس مجال مهنته ولن يمارس أي أنشطة أخرى غير تلك التي كان يقوم بها سابقا، ويمكن أن يمارس أي أعمال أخرى غير عمله ولكن في منظمته، كذلك تجانس أو توافق السلوك، فالسلوك المتوافق يعني الاستجابة

¹ موزة بنت حمودين علي المعمرية، ضغوط العمل وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التعليمية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى عمان 2014، ص: 30، 31.

ج-نظرية الواجب

تطورت هذه النظرية على يد (Wiener)، وقد أنتقد المحاولات السابقة لتفسير الإلتزام التنظيمي باعتبارها تفسيرات جزئية قاصرة عن تقديم فهم شامل للظاهرة، ومن هنا ينظر "وينر" إلى الإلتزام كعملية دافعية معيارية تختلف اختلافاً كلياً عن التوجهات النفسية، وتتفق إلى حد ما مع نظرية التوحد وتعد امتداداً وتطويراً لها، وبناءً على ذلك يفسر الإلتزام التنظيمي باعتباره دالة للمعتقدات المعيارية التي سوف يدخلها المورد البشري خلال عمليات التنشئة الاجتماعية المختلفة مثل الأسرة، أما التنشئة التي تحدث بعد التحاقه بالمنظمة فتسمى بالتنشئة التنظيمية وهي عملية تصبح من خلالها قيم الأعضاء ومعاييرهم ومعتقداتهم متطابقة مع تلك الموجودة بالمنظمة، وبذلك يتحدد الإلتزام التنظيمي ببعدين أساسيين هما القيم العامة للولاء والواجب والتوحد التنظيمي.

المطلب الثالث: محددات الإلتزام التنظيمي.

عددت اجتهادات الباحثين حول العوامل التي تساعد على تكوين الإلتزام التنظيمي داخل المنظمة حيث أشاروا إلى ما يلي:¹

أ-السياسات: ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيجتذب عليه إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على تكوين ما يسمى بالسلوك المتوازن وهذا السلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد في إشباع هذه الحاجات يتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان والانتماء ثم الإلتزام للمنظمة.

ب-وضوح الأهداف: يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين، فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة كلما كانت عملية فهم وإدراك الأفراد للإلتزام للمنظمة أكبر، وينطبق ذلك على النهج والفلسفة والكفاءة الإدارية.

ج-مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم: تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة إيجابية على تحقيق أهداف التنظيم، فقد أوضحت الكثير من الدراسات أن مشاركة العاملين تعمل على زيادة الولاء والإلتزام التنظيمي وتجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجهه الفرد من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم الأمر الذي يؤدي إلى تقبلهم لروح المشاركة برغبة جامحة وروح معنوية عالية.

¹ ابتسام عاشوري، الإلتزام داخل المنظمة وعلاقته بالثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص55.

د-تحسين المناخ التنظيمي: فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن للطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، فالمناخ التنظيمي الجديد يشجع على خلق جو العمل الإيجابي الذي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد والمنظمة، ويجعل العاملين يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة ويزيد درجة الرضا الوظيفي، يدعم الشعور بالالتزام التنظيمي. م تطبيق أنظمة حوافز مناسبة يتطلب المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة، فتوفر أنظمة حوافز مناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي وعن المنظمة ككل وبالتالي زيادة الإلتزام وارتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف، واتفق الباحثون على أن المنظمات العامة في القطاع العام أقل المنظمات استخداما للحوافز وتطبيقا لأنظمة الحوافز الجديدة.

هـ-بناء ثقافة تنظيمية: إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم كأعضاء في بيئة عمل واحدة ترسخ معايير الأداء المتميز لأفرادها وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة والعاملين وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ القرارات سيترتب عليه زيادة قوة تماسك المنظمة وزيادة الإلتزام التنظيمي والولاء التنظيمي لها.

و-نمط القيادة: إن الدور الكبير الذي يجب أن تقوم به الإدارة هو إقناع الآخرين وفي جو عمل مناسب بضرورة انجاز الأعمال بدقة وفعالية، فالإدارة الناجحة هي القادرة على كسب التأييد الجماعي لإنجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز المناسبة، تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز المناسبة، فالفائد الناجح هو الذي يستطيع زيادة درجات الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد.

المطلب الرابع: أبعاد الإلتزام التنظيمي.

وهناك ثلاثة أبعاد للإلتزام التنظيمي وهي:¹

أ-الإلتزام العاطفي: ويشير إلى الارتباط العاطفي بالمنظمة ويتطور هذا الإلتزام حينما يشارك العامل في اتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية، ويدرك أهمية وقيمة الارتباط بالمنظمة، ويستمد هويته من ارتباطه بالمنظمة مثلا يشعر العامل بالإلتزام العاطفي حينما يشعر أن المنظمة تعامله بعدالة واحترام وتوازره وتسانده.

¹ حسين محمود حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013، من: 391.

ب- الإلتزام الاستمراري: ويشير إلى رغبة العامل في الاستمرار بالعمل لدى المنظمة، وينشأ حينما يدرك العامل أنه يكون خاسرا وأنه لا توجد فرصة عمل بديلة فيما لو ترك المنظمة، وبالتالي ينبغي أن يستمر في المنظمة.

ج- الإلتزام الأخلاقي: ويتطور حينما تنمو داخل العامل وتزرع فيه قيم ومعايير المنظمة من خلال التطبيع، ويجني الفوائد التي تحته على الشعور بالحاجة التبادلية أو قبول شروط وبنود العقد النفساني، أي بمعنى أن العامل يشعر بالالتزام تجاه المنظمة.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لسلوك المواطنة التنظيمية.

على غرار الإلتزام التنظيمي فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو أيضا من أهم فروع السلوك التنظيمي التي نالت قسطا كبيرا من اهتمام الباحثين على اعتبار أن سلوك الفرد ينعكس بشكل مباشر على أدائه وبالتالي يؤثر على تحقيق المنظمة لأهدافها.

المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

سنتطرق في هذا المطلب الى تعريف، أهمية وخصائص سلوك المواطنة التنظيمية.

أ- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

"سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك غير محدد ويرتبط بنظم الحوافز وتقييم الأداء بالمؤسسات يجب أن نترك جزءا من السلوك غير محدد للأفراد حتى يكون لديهم مقدرة على التعامل مع المواقف غير المتوقعة والتي تتطلب التعرف والإبتكار من قبل الأفراد أي أن المواطنة التنظيمية سلوكيات مرتبطة بالعمل لا يتضمنها الوصف الوظيفي، ولا ترتبط بنظام مكافأة رسمي وهي تقوي وتدعم الأداء الفعال للمؤسسة".¹

هذا التعريف يسلط الضوء على أهمية السلوك المواطنة التنظيمية في البيئات العمل، حيث يشجع الأفراد على تبني سلوك إضافي والعمل خارج إطار الوصف الوظيفي الأساسي. يعزز سلوك المواطنة التنظيمية التعاون والتفاعل الإيجابي بين الأعضاء في المنظمة ويساهم في تعزيز الأداء الفردي والجماعي.

¹ راضية بوزيان، التربية والمواطنة، الواقع والمشكلات، مركز الكتاب العالمي، جامعة الطارف، الجزائر، دون سنة، ص 24.

ويعرف كذلك على أنه: "ذلك النمط من السلوك الذي يصدر عن الفرد، وله تأثير وظيفي إيجابي في أداء المؤسسة ككل، ويقع خارج نطاق المتطلبات الرسمية للوظيفة ويتضمن بعد تأثري".¹

هذا التعريف يعطي وصفاً إيجابياً لسلوك المواطنة التنظيمية. يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية نمطاً من السلوك يتمتع بتأثير وظيفي إيجابي على أداء المؤسسة بأكملها. يعني ذلك أن سلوك المواطنة التنظيمية يتجاوز متطلبات الوظيفة الرسمية ويشمل جانباً تأثيرياً.

كما يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: "السلوك الفردي الذي يكون تقديرياً ولا يتم الاعتراف به بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي، ويشجع بشكل رسمي الأداء الفعال والفعالية التنظيمية".²

يوفر هذا التعريف وصفاً مفصلاً لسلوك المواطنة التنظيمية. حيث يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك فردي يكون تقديرياً ولا يتم الاعتراف به بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي. يتضمن سلوك المواطنة التنظيمية تصرفات ومساهمات إضافية من قبل الفرد في سبيل تحسين الأداء الفردي والفعالية التنظيمية، على الرغم من عدم توفير تكافؤ مباشر في شكل مكافآت رسمية.

إضافة إلى ذلك على أن سلوك المواطنة التنظيمية هو: "سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري لا يندرج تحت نظام توزيع الأدوار في منظمة ما، ويهدف هذا السلوك إلى التعاون والتكافل داخل التنظيم، وتعزيز أدائه، والرقي بسمعته وما إلى ذلك من الجوانب الإيجابية التي تزيد التنظيم تقدماً وازدهاراً، كما أن هذه السلوكيات تتصف بعدم الإكراهية وأنها تعتمد على الاختيار الشخصي".³

يعطي هذا التعريف وصفاً شاملاً لسلوك المواطنة التنظيمية. يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية اختياريًا وغير محدد ضمن نظام توزيع الأدوار في المنظمة. يهدف هذا السلوك إلى تعزيز التعاون والتكافل داخل التنظيم، وتحسين أدائه وسمعته، وتعزيز التقدم والازدهار للمؤسسة.

من خلال ما سبق يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية على أنها: سلوك المواطنة التنظيمية يشير إلى الممارسات التي يتبعها الأفراد داخل المؤسسات التي يعملون فيها، والتي تعزز من فاعلية المؤسسة وتعزز سمعتها، دون أن تكون هذه الممارسات جزءاً من واجبات العمل المطلوبة رسمياً من قبل الوظيفة.

¹ محمد بن كحول، أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020، ص 103.
² Dalia Bagdžiūnienė, urgita Lazauskaitė-Zabielskė, Ieva Urbanavičiūtė). Civil employer 'conduct in the organization:some psychometric characteristics of the lithuantan questionnaire, journal psychology,2013..p 47.,
³ عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية -دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم النفس والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2014، ص 69.

ب- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.

تتجلى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في التالي:¹

أولاً: على مستوى الفرد.

تكمن أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للفرد فيما يلي:

- يعمل على تحسين أداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتياً.
- يقلل من معدلات التسرب الوظيفي.
- يحسن من قدرة المديرين والموظفين على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط
- الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات.

ثانياً: على مستوى المجموعة:

تبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الجماعة في كونه:

- يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق العمل. يساهم في التقليل من الصراعات بين الأفراد
- يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

ثالثاً: على مستوى المنظمة

لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية بالنسبة للمنظمة حيث:

- يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة.
- يقلل الحاجة إلى تخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط والصيانة داخل المنظمة
- والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة. يمكن المنظمة من اجتذاب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم.
- يحسن من الظروف النفسية والتنظيمية داخل المنظمة. يعمل على الحد من التباين في أداء المنظمة ويؤدي إلى استقرارها.

¹ عالية إبراهيم محمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد والادارة، تخصص الادارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية 2016، ص: 36.

- يعزز من قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية. يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

ج-خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.

يتضح من تعدد تعريفات سلوكيات المواطنة التنظيمية أن هذه السلوكيات تتميز بخصائص وسمات متعددة منها:¹

- سلوكيات متعمدة من قبل الفرد، فهو يحدد بنفسه اتخاذ مثل هذه السلوكيات.
- سلوكيات إيجابية يمارسها الفرد بغرض مساعدة الآخرين أو جماعة العمل في المنظمة.
- سلوكيات نزيهة ليس لها غرض خفي، أي يمارسها الفرد لتحقيق مصلحة المنظمة وليس لمصلحته الشخصية. وفي ذات السياق.
- سلوكيات لا ينتظر الفرد مقابلها مكافأة تنظيمية.
- سلوكيات تطوعية تتبع من الأدوار الإضافية التي تتعدى حدود الواجبات الوظيفية الرسمية، وبالتالي لا يمكن أن يعاقب الفرد لامتناعه عن أدائها.
- سلوكيات غير مكلفة بالنسبة إلى المنظمة فهي اختيارية، ولا ترتبط بشكل رسمي بأية مكافآت أو حوافز ولا تندرج تحت الوصف الوظيفي.
- سلوكيات تقديرية أي متروكة لتقدير الفرد نفسه ومنطلقة من رغبته بذلك.

المطلب الثاني: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية.

يضم سلوك المواطنة التنظيمية العديد من الأنماط والصور التي يمارسها العاملون في مؤسساتهم، التي يمكن تلخيصها على النحو التالي:²

أ- **النمط المتعلق بشؤون العمل:** يشمل هذا النمط مساعدة العمل لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل، كمساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة، وتوجيه العمال الجدد ومساعدة الرئيس أو المشرف في عمله حتى ولو كان غير مطلوب منه، إذ إن هذه الممارسات هي أعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص أن يقوم بها لأنها ليس من متطلبات وظيفته الرسمية أساساً.

¹ رفاه عطار صباغ، أثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية على العاملين في القطاع التربوي الحكومي في محافظة حلب، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص 35.

² عبد السلام شايع القحطامي، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، الرياض، سنة 2016، ص ص 43-44.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لأثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.

ب- النمط المتعلق بالأمور الشخصية: يتضمن هذا النمط تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية أو العائلية أو العاطفية، التي تواجه الزملاء والمديرين والعملاء ويعرفها الآخر عنه فيسعى لمساعدته.

ج- النمط المتعلق بالسلع والخدمات المقدمة من المؤسسة: يتضمن هذا النمط مساعدة العملاء أو المرجعين بأمور تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة، مثل إرشادهم أو الإصغاء والإنصات لهم، وشرح الطرق والإجراءات التي تساعدهم لكي يستفيدوا من خدمات تلك المؤسسة.

د- النمط المتعلق بالتنظيم الإداري: وهذا من خلال الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقا لها، مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل المحددة، واستخدام الموارد التنظيمية استخدام سليم وكذلك باقتراح تحسينات تنظيمية او ادارية أو إجرائية من أجل جعل المؤسسة أكثر نجاحا وتميزا، مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي أو الممارسات الإدارية أو الإجراءات.

هـ- النمط المتعلق بالتطوع للقيام بأعمال إضافية خارج حدود المؤسسة: يشمل هذا النمط إقبال العمال على القيام بأعمال إضافية من أجل مساعدة المؤسسة، كالاشتراك في اللجان أو المشاريع المتعلقة بالعمل، او التغلب على الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المؤسسة من الأخطار، والحضور الاختياري للاجتماعات والندوات

و- النمط المتعلق بتقديم المؤسسة للآخرين: وذلك بالحديث عنها بصورة طيبة أمام الآخرين، والدفاع عنها وعن مصالحها كذكر إيجابيتها مع العاملين والعملاء والوقوف معها في الظروف الصعبة التي تواجهها، مما يساهم في تحسين سمعتها عند الآخرين.

المطلب الثالث: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية.

هناك العديد من المعوقات التي تقف وراء تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية نذكر منها:¹

أ- إن عدم مساهمة الموظفين في المنظمة بسلوكيات دور إضافي تعود إلى مجموعة من المعوقات تشمل: عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المنظمة.

ب- عجز ثقافة المنظمة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإضافية الإيجابية، بما ينعكس على تميز أدائهم. عدم إتاحة الفرصة

¹ فريد بن خلو، سلوك المواطنة التعليمية وأهميته في تحسين أداء العامون دراسة حالة مؤسسة الصالات المخالف الاعمال موبيليس وحدة ورقلة، بحجة أداء الوسات الجزائرية، العدد 10 جامعة قاصدي مرياح بورقلة، الجزائر، 2015، من 224

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لأثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.

للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وطائفهم، كما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.

ج-افتقار العديد من المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزا قويا السلوكيات المواطنة التنظيمية.

د-فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء ما يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا، وعدم الرضا والدافعية للعمل

هـ-العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري والوظيفي.

المطلب الرابع: العلاقة النظرية بين الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية هما مفاهيم مرتبطة ببعضهما البعض في سياق العمل المنظم. على الرغم من أنهما يشيران إلى جوانب مختلفة من تفاعل الفرد مع المؤسسة، ويؤثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية من خلال أبعاده الثلاثة (العاطفي، الأخلاقي والمعياري)، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ-أثر الإلتزام العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالإلتزام العاطفي بشكل أكبر تجاه منظماتهم هم أكثر عرضة للقيام بسلوك المواطنة التنظيمية. ويمكن تفسير هذا الأمر بأن الموظفين الذين يشعرون بالإلتزام العاطفي يرون المنظمة كجزء من هويتهم الشخصية ويرغبون في الحفاظ على سمعتها وتحسينها، ويسعون لتحقيق أهدافها ورؤيتها.

ب-أثر الإلتزام الأخلاقي على سلوك المواطنة التنظيمية.

تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يتمسكون بالإلتزام الأخلاقي هم أكثر عرضة لتبني سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لأنهم يرون الإلتزام الأخلاقي كجزء من مهمتهم الرسمية والواجب الأخلاقي، وبالتالي يشعرون بالمسؤولية تجاه تحسين المنظمة والحفاظ على سمعتها ونزاهتها.

وعلاوة على ذلك، فإن الإلتزام الأخلاقي يساعد في تعزيز الثقة والتعاون بين الموظفين والزملاء والعملاء، وبالتالي يساعد على تحسين المناخ التنظيمي بشكل عام. وعلى هذا الأساس، فإن الإلتزام

الأخلاقي يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يشجع الموظفين على تبني سلوك إيجابي يخدم المنظمة والمجتمع.

ج-أثر الإلتزام المعياري على سلوك المواطنة التنظيمية.

يمكن أن يؤثر الإلتزام المعياري على سلوك المواطنة التنظيمية بطرق عدة.

- يمكن أن يساعد الإلتزام المعياري على تعزيز الشعور بالمسؤولية والإلتزام لدى الموظفين تجاه تحقيق المعايير المحددة من قبل المنظمة. وبالتالي، يمكن أن يحفز هذا الشعور على القيام بالسلوكيات الإيجابية التي تخدم المنظمة والزلاء والعملاء، مثل المساعدة في إنجاز المهام الإضافية وتقديم الاقتراحات والملاحظات المفيدة.
- يمكن أن يساعد الإلتزام المعياري على تحسين الجودة والأداء العام للمنظمة. وبما أن الموظفين الذين يتبنون الإلتزام المعياري يسعون إلى تحقيق المعايير المحددة، فإنهم يعملون على تحسين أدائهم وأداء المنظمة بشكل عام، وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة فرص النجاح والاستمرارية للمنظمة.
- يمكن أن يساعد الإلتزام المعياري على تحسين العلاقات بين الموظفين والزلاء والعملاء، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين المناخ التنظيمي بشكل عام. وبما أن الموظفين الذين يتبنون الإلتزام المعياري يعتمدون على المعايير المحددة من قبل المنظمة في التعامل مع الآخرين، فإنهم يمكن أن ينشئوا علاقات أفضل مع الآخرين.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

بعدما تطرقنا في المبحث الأول والثاني إلى الأدبيات النظرية لموضوع الدراسة من خلال التعرض لمختلف المفاهيم النظرية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة (الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية)، إضافة إلى العلاقة النظرية بينهما، جاء هذا المبحث لإبراز الأدبيات التطبيقية للدراسة وعرض بعض الدراسات السابقة التي تطرقت لإحدى متغيرات الدراسة أو كلاهما معا، سواء العربية منها أو الأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة الخاصة بالالتزام التنظيمي.

أ-دراسة حياة قدة (2022) بعنوان: "أثر الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي"¹.

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي، ولتحقيق الأهداف المرجوة تم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه المناسب لموضوع الدراسة وتصميم استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم قياس التمكين النفسي من خلال أربعة (04) أبعاد (المعنى، المقدرة (الجدارة)، الاستقلالية (التأثير) الإلتزام التنظيمي من خلال ثلاثة (03) أبعاد (الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر والإلتزام المعياري) وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال خمسة (05) أبعاد (الإيثار، اللطف والكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)، وقد تم توزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة أي باستعمال أسلوب الحصر الشامل الذي يتكون من (392) موظفا بجامعة الوادي، حيث كان عدد الاستمارات المسترجعة (304) استمارة، منها (273) استمارة صالحة للتحليل، والذي كان باستخدام الأساليب الإحصائية لبرامج SPSS 22 و AMOS 24 والتي من أهمها: الإحصاءات الوصفية التحليل العاملي التوكيدي (CFA) والنمذجة بالمعادلة البنائية باستخدام التحليل البيزي (Bayesian SEM).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى كل من التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي كان "مرتفعا"، أما مستوى الإلتزام التنظيمي فقد كان "متوسطا"، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في وجود الإلتزام التنظيمي الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر، الإلتزام المعياري) كمتغير وسيط عند مستوى معنوية 5% حيث مثل الإلتزام التنظيمي متغيرا وسيطا جزئيا (Partial Mediating Variable) في هذه العلاقة، وقد فسر كل من التمكين النفسي والإلتزام التنظيمي ما قيمته (24%) من التباين الكلي في سلوك المواطنة التنظيمية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في العديد من الجوانب التي من شأنها أن تعزز الإلتزام التنظيمي للأفراد بداية من التركيز على اختيار وتعيين الأفراد الذين تتوافق قيمهم وأهدافهم مع قيم وأهداف الإدارة، تطوير مسارهم المهني وترقيتهم...الخ، وذلك من أجل الحصول على أكثر استقرار للعمال وأداء متميز، بالإضافة إلى المحافظة على مستوى تبني الأفراد لسلوك المواطنة التنظيمية وتشجيعه من خلال

¹ حياة قدة، أثر الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر. الوادي، الجزائر، 2022.

بناء ثقافة تنظيمية تعززه وإشباع حاجياتهم وتحقيق طموحاتهم مما يولد لديهم الرضا فيعملون على بذل المزيد من العطاء.

ب-دراسة محمد أحمد الخليفة علي، (2021) بعنوان: "أثر الإلتزام المستمر في سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية الهندسة بجامعة البحر الأحمر".¹

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الإلتزام المستمر وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع الاستبانة بعد قياسها من ناحية الثبات على 60 موظف بكلية الهندسة بجامعة البحر الأحمر.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة احصائية بين الإلتزام المستمر وسلوك المواطنة التنظيمية.

ومن أهم توصيات الدراسة، إذا رغبت إدارة كلية الهندسة بجامعة البحر الأحمر في نشر سلوك المواطنة التنظيمية بين الموظفين عليها أن تعمل على المحافظة على الدرجة الحالية للإلتزام المستمر السائد وسطهم.

ج-دراسة kumar و(2009) Girl

بعنوان: "أثر العمر وخبرة العاملين على الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي".²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العمر وخبرة العاملين على الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي قد اختلفا بصورة هامة عبر المراحل الوظيفية المختلفة للعاملين؛ الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى العاملين المتقدمين بالسن أكبر مما هو لدى الأصغر منهم سناً؛ الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي قد اختلفا بالاعتماد على الخبرة لدى العاملين وأن العمال الأكثر خبرة في العمل لديهم رضا وظيفي والتزام تنظيمي أعلى.

¹ محمد أحمد الخليفة علي، أثر الإلتزام المستمر في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية الهندسة بجامعة البحر الأحمر، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 1، العدد 22، 2022.

² Kumar, B.P. and Giri, V.N Effect of age and experience on job satisfaction and organizational commitment, The ICFAI Journal of organizational Behavior, vol1, India, 2002

د-دراسة waston و Papamarcos (2002) والتي عنوانها: "رأس المال الاجتماعي والالتزام التنظيمي".¹

هدفت هذه الدراسة إلى:

دراسة طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي ببعديه الثقة، الاتصال والالتزام التنظيمي في إحدى الشركات المتخصصة في بيع الأدوية الطبية في الو م أ.

وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود علاقة موجبة ومعنوية بين مساوئ الثقة والاتصالات بين الأفراد والالتزام التنظيمي.

إذا شعر الفرد بمستويات عالية من الثقة وأن الاتصال موثوق به بين الطرفين الآخر فإن هذا التفاعل سيكون عمل مؤثر في تكوين الإلتزام كأثار منفصلة لكل منها.

المطلب الثاني: الدراسات الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية.

أ-دراسة بن يحيى عز الدين (2017) بعنوان: "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة".²

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسات الشبابية لولاية قسنطينة، ومن ثم الكشف عن مدى تواجد إنصاف ومساواة بين عمال هذه المؤسسات محل الدراسة من خلال أبعاد العدالة التنظيمية -العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية، بالإضافة إلى التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال هذه المؤسسات التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، سنوات العمل، السن والمؤهل العلمي). وبعد التعرض للدراسة النظرية ثم الانتقال إلى الدراسة الميدانية وشملت كل مؤسسات الشباب بولاية قسنطينة، وكانت الاستبانة هي الأداة الأساسية للدراسة، وبعد تحليلها ومعالجتها إحصائياً كانت كشفت النتائج. أن إحساس العمال بالعدالة التنظيمية بجميع أبعادها جاء متوسطاً، بينما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسات الشباب، كما تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في حين أنه لا توجد فروق ذات دلالة

¹ Uatson and Papamarcos, Social Capital and Organizational commitment, Journal of Business and Psycillogy, Vol 16, N°4, 2002.

² بن يحيى عز الدين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد 04، العدد 10، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 02، الجزائر، 2017.

إحصائية في العوامل الديموغرافية) الجنس السن، سنوات العمل، المؤهل العلمي) على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة وجود مختص في علم نفس العمل والتنظيم في كل مؤسسة. سد الثغرات القانونية للمؤسسات الشبانية من طرف الجهات الوصية في إعادة النظر في التوزيع المنتظم للهيكل الشبانية من حيث الموارد البشرية والمادية وفق متطلبات المحيط التربوية والاجتماعي والثقافي، إعادة النظر في عملية تعيين مسيري هذه المؤسسات وفق معايير، العمل الذي يجمع بين الجانب الإداري والقانوني والبيداغوجي، الجدية في تطبيق الإجراءات القانونية على كل الشرائح العمالية داخل المؤسسات، يستحسن للمشرف بصفة عامة، أن يكون على علم بأن سلوكه يؤثر على طبيعة العمل بالمؤسسة والجو السائد داخلها، التحلي بالسلاسة الوظيفية المتبادلة بين العمال داخل المؤسسة تنظيم ندوات وأيام دراسية تضم كل من العمال والمشرفين، لمناقشة قضايا الإشراف وانعكاساته على علاقات العمل داخل المؤسسة والأداء بصفة عامة. عقد تربية تكوينية لصقل مواهب العمال وتعزيز روح المبادرة لديهم.

ب-دراسة (شلابي، 2016) بعنوان: "دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة".¹

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

-توجد علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

-مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة

¹ وليد شلابي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير في علم جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لأثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس والأقدمية المهنية.

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

ج-دراسة بوزيدي عطية عصام، عون علي، (2018) بعنوان: "سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة استكشاف واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية كمؤشر لفعالية المنظمة لدى عمال الوكالة التجارية الرئيسية لإتصالات الجزائر بولاية الجلفة، وإلى معرفة الفروقات بين أفراد العينة من حيث الأقدمية والجنس في أدائهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى أداء العمال لهذه السلوكيات متوسط، وأنه لا توجد فروق بين الجنسين في أدائهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية، في حين أن هناك فروقا في الأقدمية.

د-دراسة DAVID L.TURNIPSEED (2004).²

هدفت الدراسة إلى تعزيز البحث الحالي حول سلوك المواطنة التنظيمية والعلاقات الشخصية، فحص شكل من أشكال سلوك المواطنة التنظيمية التي غالبا ما يتم النظر إليها بشكل مبالغ فيه والتي لها أهمية عملية مهمة في بيئة العمل الديناميكية الحالية التي تعمل على تطوير الذات، إشراك الأعمال التطوعية لتعزيز المعرفة والمهارات والقدرات اللازمة لذلك. وقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي وتم جمع البيانات بمساعدة مجموعة من طلاب الماجستير في إدارة الأعمال في كلية نانينغ للأعمال حيث طلب منهم توزيع استطلاعات بحثية وقد تكون مجتمع الدراسة من 464 عاملا في سنغافورة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن توجه الأفراد نحو المنافسة والقلق لديهم علاقة ذات مغزى بمعيارين

¹ بوزيدي عطية عصام، عون علي، سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد السادس، جامعة عمار ثلجي، عنابة، الجزائر، 2018.

² DAVID L.TURNIPSEED, HANDBOOK OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A REVIEW OF 'GOOD SOLDIER' ACTIVITY IN ORGANIZATIONS (2004).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لأثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية.

متميزين سلوك الدور الإضافي للتطور الذاتي مقابل الإلتزام الصارم بواجبات دور المغامرة في التطوير الثري الذي يقدمه المنظور وقد أوصت الدراسة بأنه يجب أن تشرح الأبحاث المستقبلية مفهوم التطوير الذاتي سواء من حيث شبكتها الاسمية أو من حيث تفعيلها، هناك الحاجة إلى مقياس أكثر دقة لتطوير الذاتي لسلوك المواطنة التنظيمية والتركيز في دمج المزيد من العناصر لضمان أخذ عينات أكثر ملائمة للعناصر، والحث على البحث في نموذج الفروق الفردية لسلوك المواطنة التنظيمية لتكملت نهج الأبعاد التقليدي بالنهج التكويني.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة.

من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة كإطار مرجعي يمكن الاستناد في إعداد الدراسة الحالية، نوضح فيما يلي أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة بالإضافة إلى جوانب الاستفادة من هذه الدراسات.

أولاً: أوجه التشابه

- تتشابه الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في تناولها لمتغير الإلتزام التنظيمي كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع.
- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لأبعاد الإلتزام التنظيمي المتمثلة في: الإلتزام العاطفي، الإلتزام الأخلاقي، الإلتزام المعياري.
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاعتماد على أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات المتمثلة في الاستبانة.

ثانياً: أوجه الاختلاف

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المكان والزمان، حيث أجريت الدراسة الحالية في إحدى مؤسسات التعليم العالي ممثلة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل، من السنة الجامعية الجارية (2022-2023) بينما أغلب الدراسات السابقة أجريت في ولايات أخرى أو في بلدان عربية وأجنبية مختلفة، وفي سنوات سابقة.
- تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في تناولها لأبعاد الإلتزام التنظيمي حيث استخدمت هذه الدراسة ثلاثة أبعاد وهي: الإلتزام العاطفي، الإلتزام الأخلاقي والإلتزام المعياري. في حين تناولت بعض الدراسات السابقة أبعاد أخرى إضافية.

ثالثاً: جوانب الإستفادة من الدراسات السابقة

- الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال الإثراء الفكري في الجانب النظري.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد أبعاد الإلتزام التنظيمي.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء وتصميم الاستبانة.

خلاصة.

إن مفهوم الإلتزام التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية، وعموما يعبر عن ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات المتبادلة بين الفرد والمنظمة، وتتميز هذه العلاقة بأنها تدفع الفرد لبذل الجهود الكبيرة والتي يقوم بها عن حب ورغبة ورضا فتصبح قيمها قيمة وأهدافها أهدافه، فيشعر بالمسؤولية اتجاهها ويندمج فيها ويحب البقاء معها.

وركزت مختلف الأبحاث بصفة عامة حول مسببات ومحددات الإلتزام الوظيفي، وما قد يترتب عليه من نتائج سلوكية قد تؤثر على مستقبل المنظمة وتهدد بقائها، وعلى نفسية العاملين بها فتؤدي إلى تدميرها أو تحطيمها إن هذه العوامل والمتغيرات التي تؤثر في الإلتزام لها دور كبير في تحقيق أهداف المؤسسات في ظل التغيير المستمر. إذا أن نجاحها مرهون بكفاءة موظفيها والالتزام بهم.

يمكن القول أن سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك التطوعي الذي يظهره الموظف اتجاه الأفراد العاملين داخل المنظمة واتجاه المنظمة بصفة عامة، وهو سلوك نابع من الفرد ذاته لا يندرج ضمن وظيفته الرسمية ولا يدخل ضمن نظام الحوافز والتعويضات المادية للمنظمة.

كما أنه يكتسي طبيعة فردية ومنظمة في آن واحد، فالطابع الفردي يفيد أفراد معينين ويسهم بشكل غير مباشر في زيادة فعالية المنظمة أما الطابع المنظمي فيفيد المنظمة بشكل عام. وهو سلوك تتفاعل في تشكيله العديد من المتغيرات هذه الأخيرة ممكن أن تكون شخصية كالجنس السن والأقدمية، أو تنظيمية كالرضا الوظيفي، الإلتزام التنظيمي، الاستغراق الوظيفي، الولاء التنظيمي، كما يعود على المنظمة بالعديد من الآثار الايجابية كتحسين الانتاجية وزيادة الفاعلية التنظيمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.

تمهيد

المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

خلاصة.

تمهيد.

بعد تطرقنا في الفصل الأول الى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للإلتزام وسلوك المواطنة التنظيمية، يأتي هذا الفصل لإيضاح الجانب التطبيقي للدراسة، وذلك بإسقاط المعطيات النظرية على أرض الواقع، وذلك من خلال دراسة أثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وفي هذا الإطار قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: تقديم كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بمكان الدراسة الميدانية ألا وهو كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وذلك من خلال التطرق إلى نشأتها، مهامها وأهدافها، الأقسام وتخصصات التكوين الموجودة وأخيرا الهيكل التنظيمي للكلية.

المطلب الأول: نشأة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

قبل التطرق الى كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وجب تقديم لمحة عامة عن جامعة جيجل.

تقع جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل في المنطقة العمرانية " أولاد عيسى " تتوزع على قطبين: قطب جيجل بمساحة قدرها 10.1 هكتار وقطب تاسوست ب 40,7 هكتار وهي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والطابع المادي حيث مرت خلال نشأتها بالمراحل التالية:
- ملحقة تابعة لجامعة قسنطينة سنة 1986 بناء على القرار 72 المؤرخ في 21 مارس 1986.
- المدرسة العليا لأساتذة العلوم الإنسانية في الموسم الجامعي 1988/1989 بموجب المرسوم التنفيذي 88/62 المؤرخ في 22 مارس 1989 وتم فتح فروع جديدة في التخصصات التالية: الرياضيات، الفيزياء، الكيمياء.

- مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/221 المؤرخ في 7 جويلية 1988 تحت اسم: "عبد الحق بن حمودة " وتم فتح 04 معاهد هي: معهد التكنولوجيا، معهد الاعلام الالي، معهد البيولوجيا، معهد العلوم الدقيقة

- جامعة سنة 2003 بموجب المرسوم التنفيذي 03/258 المؤرخ في 22 جويلية 2003 وصل عدد الشعب الى 37 شعبة موزعة كما يلي: كلية العلوم، كلية الهندسة، كلية الحقوق، كلية علوم التسيير.

- بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09/29 المؤرخ في 27 فيفري 2009 بلغ عدد الكليات 05 وهي: كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية، كلية علوم التسيير

- بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/362 المؤرخ في 08/10/2012 حيث تم فصل كلية علوم الطبيعة والحياة عن كلية العلوم الدقيقة وكلية العلوم الاجتماعية عن كلية الآداب واللغات فبلغ عدد الكليات 07.

أما فيما يخص كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تم هيكلتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-92 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 هـ الموافق لـ 17 فبراير سنة 2009 والذي يعدل ويتم

المرسوم التنفيذي رقم 03-528 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1424هـ الموافق لـ 22 يوليو سنة 2003 المتضمن إنشاء جامعة جيجل.¹

المطلب الثاني: مهام وأهداف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

تتولى الكلية مجموعة من المهام نذكر منها:²

- مهام التعليم العالي والدراسات فيما بعد التدرج؛

- نشر الدراسات ونتائج البحث العلمي؛

- تشجيع الباحثين لخلق جو تنافسي بين الطلبة والأساتذة.

أما فيما يخص الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها تذكر منها:

- توسيع الاختصاصات لاستقطاب عدد أكبر من الطلبة؛

- دعم الدراسات لما بعد التدرج؛

- الارتقاء بمستوى التكوين البيداغوجي؛

- زيادة ثقافة المجتمع ككل عن طريق نشر نتائج الدراسات والبحوث العلمية.

المطلب الثالث: الأقسام وتخصصات التكوين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

شهدت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إقبالاً متزايداً لطلبة خاصة بعد فتح تخصصات جديدة سواء مرحلة التدرج أو ما بعد التدرج.

أولاً: أقسام الكلية

تتكون الكلية من خمسة أقسام وهي:

- قسم التعليم الأساسي.
- قسم العلوم الاقتصادية.
- قسم العلوم التجارية.
- قسم علوم التسيير.
- قسم العلوم المالية والمحاسبة.

¹ الوثائق الداخلية للكلية، مارس 2023.

² لوائح الداخلية للكلية، مارس 2023.

ثانيا: التكوين في مرحلة التدرج

تتضمن الكلية تكوين يسمح بالحصول على ثلاث شهادات تتمثل فيما يلي:

أ-التكوين في الليسانس نظام LMD: ويضم:

- ليسانس في العلوم الاقتصادية: يتضمن تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.
- ليسانس في العلوم التجارية: يتضمن تخصصين وهي: تجارة دولية، تسويق.
- ليسانس في العلوم المالية والمحاسبة: يتضمن تخصصين وهي محاسبة وجباية مالية البنوك والتأمينات.

• ليسانس في علوم التسيير: يتضمن تخصص إدارة مالية إدارة أعمال إدارة الموارد البشرية.

ب-التكوين في الماستر نظام LMD: ويشمل عمى التخصصات التالية:

- ماستر في العلوم الاقتصادية: يتضمن تخصص اقتصاد دولي، اقتصاد نقدي وبنكي.
- ماستر في العلوم التجارية: يتضمن تخصص تسويق الخدمات وتسويق فندقية وسياحي.
- ماستر في علوم التسيير: يتضمن تخصص إدارة مالية وإدارة الموارد البشرية.
- ماستر في العلوم المالية والمحاسبة: يتضمن تخصص محاسبة وجباية معمقة.

ج-التكوين في مرحلة ما بعد التدرج: ويضم:

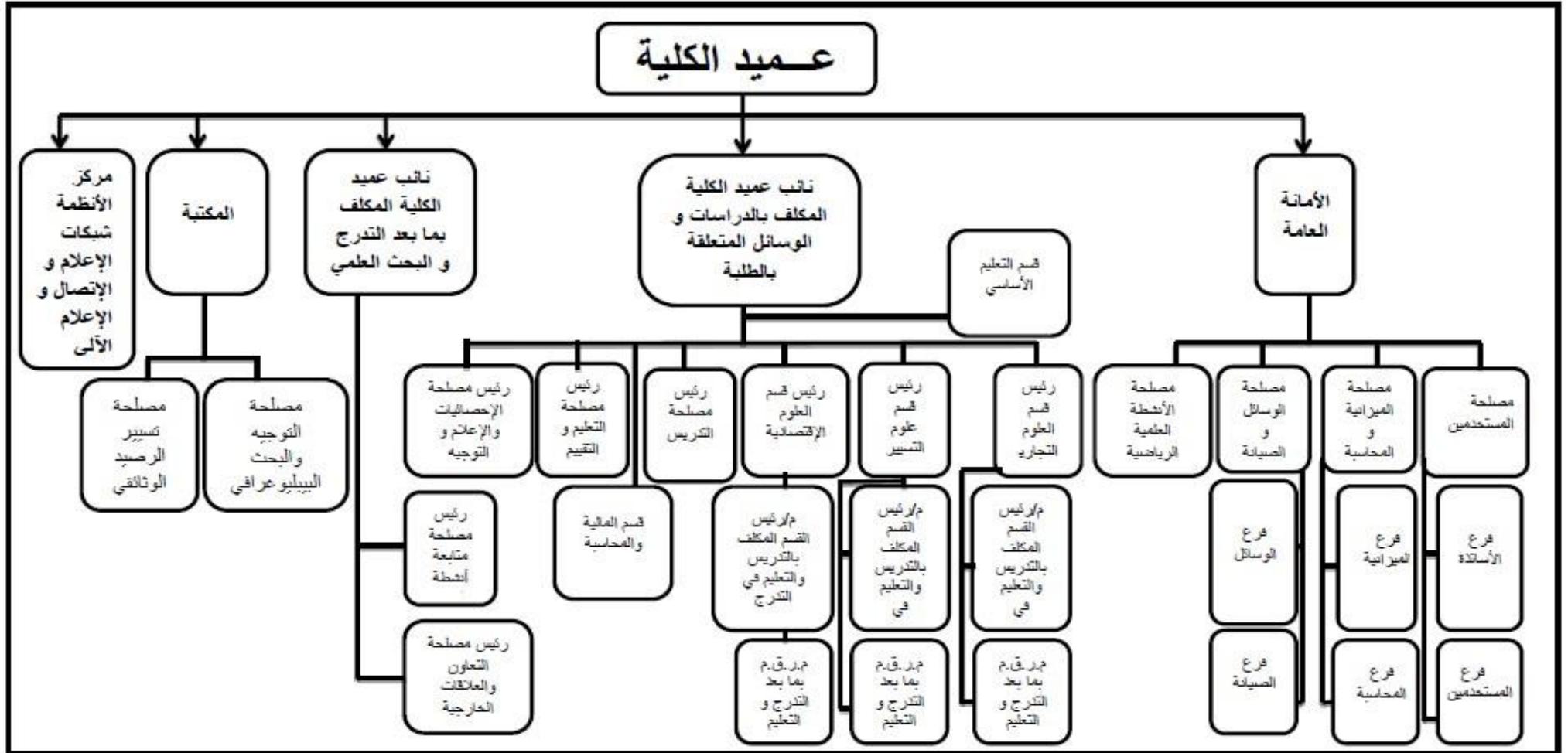
- دكتوراه نظام LMD في العلوم الاقتصادية: يتضمن تخصص اقتصاد دولي، اقتصاد نقدي وبنكي، تحليل اقتصادي واستشراف.
- دكتوراه نظام LMD في العلوم التجارية: يتضمن تخصص تجارة دولية تسويق الخدمات وإدارة التسويق.
- دكتوراه نظام LMD في العلوم المالية والمحاسبة: يتضمن تخصص محاسبة وجباية محاسبة ومالية المالية العامة والتشريع المالي الضريبي.
- دكتوراه نظام LMD في علوم التسيير: يتضمن تخصص إدارة الموارد البشرية والمقاولاتية.

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

يعرف الهيكل التنظيمي على أنه: "خريطة تنظيمية توضح توزيع المهام والمسؤوليات وتبين ترتيب الوظائف والأقسام والعلاقة فيما بينهما، كما يشير إلى التبعية وخطوط الاتصال فيما بين التقسيمات التنظيمية المختلفة".¹ والشكل الموالي يوضح لنا الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

¹ موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2002. ص 31.

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة جيجل -قطب تاسوست



المصدر: الوثائق الداخلية لكلية.

ويتكون الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من مجموعة من الأقسام، كل قسم يتولى مجموعة من المهام كما يلي:

-عميد الكلية: تتمثل مهام العميد فيما يلي:

- يت رأس مجلس الكلية المكون من ممثلي الطلبة والأساتذة والعمال.
- المشاركة في الملتقيات الوطنية والدولية.
- يمضي على جميع الأوراق المرتبطة بالكلية كشهادات التخرج.
- يستقبل الطلبة ويستمتع لانشغالاتهم.
- يطلع على كل مراسلات الكلية لمتابعة سير العمل.
- استلام البريد والقيام بنسخ منه لإرساله للمصالح الأخرى.

-نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة: تتمثل مهام نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المتعلقة بالطلبة فيما يلي:

- يت رأس اللجنة البيداغوجية الخاصة بالطلبة.
- يشرف على مصلحة التدريس.
- عضو في لجنة التأديب.
- يشرف على تحويلات الطلبة الداخلية من فرع لآخر.
- إعادة الإدماج بالنسبة للطلبة المتخلفين في الدراسة.

-نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي تتمثل مهام نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي فيما يلي:

- الاشراف على مسابقة الماجستير.
- التكفل بإرسال الأساتذة الجامعيين للتربص في الخارج.
- الإشراف على مناقشة مذكرة التخرج لطلبة الماجستير.
- القيام بعقد ملتقيات وطنية ودولية.
- استقبال أساتذة وشخصيات بارزة للقيام بمحاضرات لإثراء رصيد الطلبة والجامعة.

-الأمانة العامة: تتمثل مهامها فيما يلي:

- تحضير مشروع مخطط لتسيير الموارد البشرية للكلية وتنفيذه.
- تحضير مشروع الميزانية الخاص بالكلية ومتابعة تنفيذها. وضع برامج الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية للكلية وترقيتها. ضمان تسيير وحفظ الأرشيف وتوثيقه والمحافظة عليه.

- تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية مع احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال.
- المكتبة: تتمثل مهام المكتبة فيما يلي:

- وضع كم هائل من الكتب والمراجع في خدمة المستفيدين.
- سد حاجيات الطلبة والأساتذة من ناحية المراجع وتسهيل عملية البحث.
- العمل على ترقية المستوى العلمي الجامعي.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة وإخضاعها باستمرار للجرد.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

في هذا المبحث سنتعرض الطريقة المعتمدة في جمع البيانات وكذلك الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليلها.

المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة.

في هذا المطلب سنتطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى نوع الأداة التي استخدمت في جمع البيانات وكذا المحاور التي تغطيها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.

أجريت هذه الدراسة الميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بولاية جيجل، وتمثل مجتمع الدراسة في مجموع الموظفين العاملين في المؤسسة والبالغ عددهم 156 موظفا مقسمين على الرتب الوظيفية التالية: (متصرف، متصرف رئيسي، متصرف محلل، مهندس، عون إدارة).

ونظرا لصعوبة إجراء مسح شامل لعينة الدراسة وصعوبة الوصول إلى كل الموظفين في الكلية محل الدراسة، إرتأينا بعد إستشارة الأستاذ المشرف دراسة 25% من كل طبقة حيث بلغ العدد 35 موظفا، وقمنا بتوزيع نفس العدد من الإستبانات على أفراد العينة وتم استرجاعها كل صالحة للتحليل الإحصائي.

ثانياً: أداة الدراسة.

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات (أنظر الملحقين (02) و (03))، إذ يعرف الاستبيان على أنه: "عبارة عن مجموعة من الأسئلة في شكل واضح لا تحتاج إلى شرح إضافي وتجتمع في شكل إستمارة"¹.

¹ عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص147.

1. الجزء الأول للاستبيان

يشمل البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الصنف الوظيفي، سنوات العمل.

2. الجزء الثاني للاستبيان

يتضمن كل من المتغير المستقل (الإلتزام التنظيمي) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، بالاعتماد على الدراسات السابقة وسنوضح ذلك في:

✓ **المحور الأول الخاص بالالتزام التنظيمي:** يشمل هذا المحور على 12 عبارة موزعة على أبعاد الإلتزام التنظيم وفق التقسيم التالي:

➤ **الإلتزام العاطفي:** يتضمن هذا البعد 04 عبارات؛

➤ **الإلتزام الاستمراري:** يتضمن هذا البعد 05 عبارات؛

➤ **الإلتزام المعياري:** يتضمن هذا البعد 03 عبارات.

✓ **المحور الثاني خاص بسلوك المواطنة التنظيمية:** يتضمن هذا المحور 09 عبارات متعلقة بالمتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية).

كما تجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد في الاستبانة على الشكل المغلق في الإجابة والذي يحدد الخيارات المحتملة لكل عبارة من أجل التحكم أكثر في عملية تفريغ الإجابات، وذلك وفق لمقياس ليكرت Likert الخماسي والذي تتراوح درجاته بين: موافق بشدة، موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق، غير موافق بشدة، والتي تأخذ القيم والأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1) من المستويات المتدرجة في الإجابة وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): مقياس ليكرت Likert الخماسي

موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا صبري محمد عوض ماضي، "اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور ادارة المعرفة في الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، فلسطين، 2011، ص120.

وقد قدمنا بحساب المدى بين اكبر قيمة واصغر قيمة لدرجات مقياس ليكرت Likert ثم تقيمه مع عدد الدرجات للحصول على طول الفئة وهذا من اجل تحديد مجال كل فئة:

يتم حساب المدى كالاتي

$$R = \text{Maximum} - \text{Minimum}$$

$$R = 5-1 = 4$$

يتم حساب طول الفئة كالآتي:

$$L = C / R$$

$$L = 5 / 4 = 0.8$$

من أجل استخدام مقياس ليكرت الخماسي يتم حساب خلايا المقياس الحدود الدنيا والعليا المستخدمة في محاور الدراسة الثلاثة، من خلال حساب المدى على النحو الآتي: بحساب المسافة بين الحد الأعلى والأدنى للمقياس والتي تساوي قيمة الحد الأعلى للمقياس مطروح منها قيمة الحد الأدنى للمقياس:

$$.1=4-5$$

ثم قسمة المسافة على عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي $0.8=5/4$ بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة لأقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وبهذا نجد الفئات التالية من أجل تفسير النتائج، فإذا كان الوسط الحسابي للميزة أو الخاصية المراد قياسها ينتمي إلى المجال:¹

- [1.80-1] فإنها متوفرة بدرجة منخفضة جدا؛
- [2.60-1.81] فإنها متوفرة بدرجة منخفضة ؛
- [3.40-2.61] فإنها متوفرة بدرجة متوسطة؛
- [4.20-3.41] فإنها متوفرة بدرجة عالية؛
- [5-4.21] فإنها متوفرة بدرجة عالية.

(1) محمد سلامة، أثر الصراع التنظيمي على فعالية صنع القرار الاستراتيجي - دراسة لمؤسسات الصناعات الغذائية الصغيرة والمتوسطة بولاية بجاية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، ص ص 141-142.

الجدول رقم (02): فئات مقياس ليكرت Likert الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	مجال الفئات	الدرجات	الأوزان	دلالة الفئة
1	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	1	درجة منخفضة جدا من الموافقة
2	من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	2	درجة منخفضة من الموافقة
3	من 2.60 إلى أقل من 3.40	موافق بدرجة متوسطة	3	درجة متوسطة من الموافقة
4	من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	4	درجة مرتفعة من الموافقة
5	من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	5	درجة مرتفعة جدا من الموافقة

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على صبري محمد عوض ماضي، "اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور ادارة المعرفة في الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، فلسطين، 2011، ص120.

المطلب الثاني: إختبار أداة الدراسة.

تم التأكد من صدق الاستبانة ظاهريا وباطنيا كما يلي:

أ. الصدق الظاهري للاستبيان.

لمعرفة صدق أداة الدراسة ومدى تناسب الاستبيان مع موضوع الدراسة فقد قمنا بعرضه في صورته الأولية على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيل والموضحة أسماءهم في الملحق رقم (1) وبعد تقديمهم لنا ملاحظات حول مدى وضوح العبارات وانتماءها لمحاورها، ومدى قياسها لما وضعت لأجله، وهل هي شاملة لكل الجوانب الواجب دخولها في التحليل، وعلى ضوء آراءهم وملاحظاتهم قمنا بإعادة صياغة بعض العبارات وتصحيحها لجعلها أكثر دلالة ووضوحا للمبحوثين، وقدمنا في الأخير الاستبانة في صورتها النهائية وفقا لما هو موضح في الملحق رقم(3).

ب. الصدق الداخلي للاستبيان.

للتأكد من الصدق البنائي للاستبانة تم حساب معامل الارتباط بيرسون وذلك للوقوف على مدى التجانس الداخلي لأداة القياس المستخدمة للدراسة والوقوف على مدى انتماء كل عبارة للمحور الذي تقع فيه، تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه وجاءت النتائج كما يلي:

1- إختبار الصدق الداخلي لمحور الالتزام التنظيمي.

تم حساب معاملات الارتباط لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الإلتزام التنظيمي كما هو موضح في الجداول التالية.

أ-الصدق الداخلي لبعد الإلتزام العاطفي.

الجدول رقم (03): معامل ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (الالتزام العاطفي).

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف الكلية التي أنتمي إليها	0.873**	0.000
2	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه الكلية التي أنتمي إليها	0.608**	0.000
3	أشعر أن قراري بالالتحاق للعمل بهذه الكلية قرار سليم	0.897**	0.000
4	تهمني سمعة الكلية التي أعمل بها	0.548**	0.001

** دال احصائيا عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط موجبة وأغلبها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يشير الى وجود إتساق داخلي بين جميع عبارات بعد الالتزام العاطفي والدرجة الكلية له.

ب-الصدق الداخلي لبعد الإلتزام الاستمراري

الجدول رقم (04): معامل ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني (الالتزام الاستمراري).

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
5	سأبقى في عملي حتى ولو فضل زملائي الانتقال للعمل في مجال آخر.	0.757**	0.000
6	ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي إذا تركت عملي الحالي	0.242	0.161
7	لدي الاستعداد للقيام بأي عمل أكلف به مقابل الاستمرار في الكلية التي أعمل بها	0.289	0.093
8	أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة عمل أفضل منه في مجال آخر.	0.517**	0.001
9	أرغب في استمرار العلاقة التي تربطني بزملائي في العمل	0.701**	0.000

** دال احصائيا عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط موجبة وأغلبها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يشير الى وجود إتساق داخلي بين جميع عبارات بعد الالتزام الاستمراري والدرجة الكلية له.

ج-الصدق الداخلي لبعد الإلتزام المعياري

الجدول رقم (05): معامل ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث (الالتزام المعياري).

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
10	تربطني بعلمي علاقة خاصة تجعلني اتمسك به	0.900**	0.000
11	التزامي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في الكلية	0.734**	0.000
12	أشعر أن بقائي في الكلية واجب أخلاقي	0.911**	0.000

** دال احصائيا عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط موجبة وأغلبها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) مما يشير الى وجود إتساق داخلي بين جميع عبارات بعد الإلتزام المعياري والدرجة الكلية له.

د-الصدق الداخلي لأبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة

الجدول رقم (06): معامل ارتباط بيرسون لأبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة.

البعد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الالتزام العاطفي	0.754**	0.000
الالتزام الاستمراري	0.490**	0.003
الالتزام المعياري	0.853**	0.000

** دال احصائيا عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط موجبة وأغلبها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) مما يشير الى وجود إتساق داخلي بين جميع أبعاد الإلتزام التنظيمي والدرجة الكلية له.

2-اختبار الصدق الداخلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية.

تم حساب معاملات الارتباط لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): معامل ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول (الالتزام العاطفي).

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	أهتم بمساعدة العاملين الجدد في التأقلم مع أجواء العمل.	0.705**	0.000
2	أساعد الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة.	0.352*	0.038
3	أتقيد بمواعيد العمل	0.323	0.058
4	ألتزم بتنفيذ قوانين الكلية.	0.252	0.144
5	أساهم في تقديم المقترحات التي من شأنها تطوير العمل في الكلية.	0.262	0.129
6	أتجنب إثارة المشاكل في العمل.	0.463**	0.005
7	أحرص على متابعة أنشطة الكلية.	0.343*	0.044
8	أهتم بتحسين صورة الكلية أمام الآخرين.	0.712**	0.000
9	أهتم بتنمية قدراتي من أجل تحسين أدائي الوظيفي.	0.823**	0.000

** دال احصائيا عند 0.01

* دال احصائيا عند 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط موجبة وأغلبها دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) مما يشير الى وجود إتساق داخلي بين جميع عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية والدرجة الكلية له.

3- ثبات الاستبانة.

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم اعادة توزيعها على أفراد عينة الدراسة أكثر من مرة وتحت نفس الظروف والشروط بمعنى الاستقرار في نتائجها.

ومعامل الثبات يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا، وكلما اقترب من الصفر كان الثبات منخفضا، وقد تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:¹

- ضعيفا: إذا كان معامل ألفا كرونباخ أقل من 0.6؛
- مقبولا: إذا كان معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين (0.6 و 0.7).
- جيدا: إذا كان معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين (0.7 و 0.8).
- ممتازا: إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.8.

¹ Navarro. A ., Losada. F ., Ruzo. E ., and Dí'ez. J. A., "Implications of perceived competitive advantages, adaptation of marketing tactics and export commitment on export performance",. Journal of world Business.(45), 2010, p 185.

ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات بالنسبة لأبعاد ومحور جودة الالتزام التنظيمي ومحور سلوك المواطنة التنظيمية ومعامل الثبات الكلي للاستبيان:

الجدول رقم (08): معاملات الثبات بالنسبة لمحاور الدراسة وأداة الدراسة ككل.

الأبعاد / المحور	معامل الثبات ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
بعد الإلتزام العاطفي	0.825	ممتاز
بعد الإلتزام الاستمراري	0.675	مقبول
بعد الإلتزام المعياري	0.851	ممتاز
محور الإلتزام التنظيمي	0.860	ممتاز
محور سلوك المواطنة التنظيمية	0.787	جيد
الاستبيان ككل	0.855	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن معامل الثبات لمحور الالتزام التنظيمي قد بلغ 0.860 وهو ما يمثل درجة ثبات ممتازة، وكذا معامل الثبات لمحور سلوك المواطنة التنظيمية الذي بلغ 0.787 وهو ما يمثل درجة ثبات جيدة، والثبات الكلي للاستبيان الذي بلغ 0.855 والذي يمكن القول من خلاله أن أداة الدراسة تتمتع بالثبات وصالحة للدراسة.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية.

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الأداة الرئيسية لجمعها وذلك بعد فحص الاستبانة المسترجعة وتبويبها، أي ترميزها من أجل تسهيل عملية تفرغ وإدخال هذه البيانات في الحاسوب، حيث تم الاعتماد في هذا الصدد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" والذي يرمز له اختصاراً SPSS، حيث أن هذا البرنامج يحتوي على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استخدام مجموعة من هذه الأساليب منها ما يلي:

1. المدى R

يعبر المدى عن أكبر قيمة وأصغر قيمة في مقياس Likert الخماسي المستخدم في الاستبانة¹.

¹ عبد الحميد عيد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الشروق، الأردن، 2007، ص155.

2. المتوسط الحسابي

هو مجموع القيم مقسمة على عددها،¹ وهو من أكثر مقاييس النزعة المركزية استخداماً وأهمية، ويحدد الدرجة الوسطى في التوزيع ويحسب بالعلاقة التالية:²

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

حيث: ni: عدد اختبارات أفراد عينة الدراسة للخيار الواحد.

Xi: وزن الخيار في أداة الدراسة (1-5).

n: مجموع أفراد العينة (81).

3. معامل الثبات Cronbach's Alpha

يعد هذا الاختبار من أفضل الطرق وأكثرها استخداماً لقياس الثبات الداخلي لمجموع الأسئلة، أو عبارات الاستبانة التي تقيس نفس الخاصية ضمن أبعاد متغيرات الدراسة.⁴

5. الانحراف المعياري

هو أكثر مقاييس التشتت استقراراً، ويأخذ في اعتباره كل علامة، والخطوة الأولى في حساب الانحراف المعياري هي إيجاد كم تبعد كل علامة من المتوسط (طرح المتوسط من العلامة)، إذا علمنا على تربيع الفروقات (الفروق) وجمعناها ثم قمنا بتقسيمها على العدد Number or Scores، فإننا نعمل على التباين، فإذا كان التباين قريباً فهذا يعني أن العلامات متقاربة والعكس صحيح والجذر التربيعي للتباين يطلق عليه الانحراف المعياري، وكلما كان الانحراف المعياري صغيراً فهذا يعني أن العلامات متقاربة وإذا كان كبيراً فهذا يعني أن العلامات متباعدة.³

6. الانحدار الخطي المتعدد

ان الانحدار الخطي المتعدد يأخذ بعين الاعتبار تأثير متغيرين مستقلين أو أكثر على المتغير التابع،⁴ وقد تم الاعتماد على الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الإلتزام في سلوك المواطنة التنظيمية ومن ثم امكانية اختبار الفرضيات المتعلقة بهذا الخصوص، وتم الاعتماد على هذا النوع من الانحدار لأن المتغير المستقل تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد.⁵

¹ مندر عبد الحميد الضامن، أساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة، الأردن، 2007، ص194.

² عبد الاله ابراهيم الفقي، الاحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة، الأردن، 2014، ص112.

¹ مندر عبد الحميد الضامن، مرجع سبق ذكره، ص186.

² أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي(مناهج ادارية وتطبيقية)، الطبعة الرابعة، دار وائل، الأردن، 2005، ص282.

³ فوزية مقراش، أثر الإدارة بالنكءات على التوجه الاستراتيجي للمؤسسة- دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، أطروحة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 155.

7. معامل الارتباط

يستخدم هذا الأسلوب لدراسة ومعرفة العلاقة بين متغيرين أو أكثر، وتتراوح قيمة معامل الارتباط بين -1 و +1 فكلما اقتربت قيمة هذا المعامل من +1 كان الارتباط طردي وقوي والعكس صحيح، كما يستخدم هذا الأسلوب الاحصائي لمعرفة معامل ارتباط كل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات، أي التحقق من الصدق البنائي لأداة الدراسة.¹

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

سيتم في هذا المبحث عرض وتحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، اضافة الى عرض وتحليل أبعاد الدراسة، وصولاً الى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والتي تضمنت 05 عناصر وهي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الصنف الوظيفي، سنوات العمل.

1. الجنس:

يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	13	37.1%
أنثى	22	62.9%
المجموع	35	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم إناث، حيث بلغت نسبتهم 62.9% أي ما يعادل 22 مفردة، في حين النسبة المتبقية أي 37.1% تعود لفئة الذكور وهو ما يعادل 13 فرداً.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بطبيعة عمل المؤسسة محل الدراسة (الكلية) والتي تعتمد بصفة كبيرة على العمل الإداري والذي يتناسب مع الإناث أكثر من الذكور.

⁴ ربحي مصطفى غليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأرن، 2000، ص 162.

2. العمر:

يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	00	00%
من 30 الى أقل من 40 سنة	20	57.1%
من 40 الى أقل من 50 سنة	14	40%
50 سنة فأكثر	01	2.9%
المجموع	35	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة قدرها 57.1% أي ما يعادل 20 فردا، ثم تأتي فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة بنسبة قدرها 40% أي ما يعادل 14 فردا، وأخيرا فئة الأفراد الذين أعمارهم 50 سنة فأكثر بنسبة قدرها 2.9% وهو ما يعادل فردا واحدا، في حين لم يتم تسجيل أي فرد في عينة الدراسة أقل من 30 سنة.

وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة هم من فئة الشباب وهذا ما ينعكس إيجابا على أدائهم في العمل وتحقيق الأهداف العامة للكلية.

3. المستوى التعليمي.

يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي وفق الجدول

التالي:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	16	45.7%
ماستر	16	45.7%
ماجستير	03	8.6%
دكتوراه	00	00%
المجموع	35	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون شهادة ليسانس والماستر بالتساوي بنسبة قدرها %45.7 لكل فئة، أي ما يعادل 16 فردا لكل منهما، وأخيرا فئة الأفراد الحاملين لشهادة الماجستير بنسبة قدرها %8.6 أي ما يعادل 03 أفراد، في حين لم يتم تسجيل أي فرد في عينة الدراسة حامل لشهادة الدكتوراه.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بطبيعة العمل الإداري في الكلية والذي لا يتطلب مؤهلات علمية كبيرة ودراسات عليا على عكس التدريس.

4. الصنف الوظيفي.

يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصنف الوظيفي وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الصنف الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	الصنف الوظيفي
22.8%	08	متصرف
20%	07	متصرف رئيسي
5.7%	02	متصرف محلل
14.2%	05	مهندس
37.1%	13	عون إدارة
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصنف الوظيفي، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم أعوان إدارة، حيث بلغت نسبتهم %37.1 أي ما يعادل 13 فردا، ثم تأتي فئة المتصرفين بنسبة قدرها %22.8 أي ما يعادل 08 أفراد، وتليها فئة المتصرفون الرئيسيون بنسبة قدرها %20 أي ما يعادل 07 أفراد، ثم تأتي فئة المهندسين بنسبة قدرها %14.2 وأخيرا فئة المتصرفون المحللون الذين بلغت نسبتهم %5.7 أي ما يعادل فردين (02).

وعليه يمكن القول أن الموظفين في الكلية يشغلون مناصب إدارية سامية تسمح لهم بالمشاركة في إتخاذ القرارات وتحسين أوضاع الكلية مما يعزز إلتزام العاملين بها.

5. سنوات العمل.

يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات العمل وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل.

النسبة المئوية	التكرار	سنوات العمل
00%	00	أقل من 05 سنوات
25.7%	09	من 05 الى أقل من 10 سنوات
51.4%	18	من 10 الى أقل من 15 سنة
22.9%	08	15 سنة فأكثر
100%	35	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات العمل، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات عملهم من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة قدرها 51.4% أي ما يعادل 18 فرداً، وبعدها تأتي فئة الأفراد الذين تتراوح سنوات عملهم من 05 إلى أقل من 15 سنة بنسبة قدرها 25.7% أي ما يعادل 09 أفراد، وأخيراً فئة الأفراد الذين سنوات عملهم 15 سنة فأكثر بنسبة قدرها 22.9% أي ما يعادل 08 أفراد، في حين لم يتم تسجيل أي فرد في عينة الدراسة سنوات عمله أقل من 05 سنوات.

وعليه يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بالخبرة الكافية التي تؤهلهم للقيام بمهامهم بالشكل المطلوب.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

يساعد التحليل الوصفي في تكوين صورة أولية عن متغيرات الدراسة، حيث يوفر من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري قيماً لها تمكنا من إجراء مقارنة بينها.

1- التحليل الوصفي لمحور الإلتزام التنظيمي.

في هذا الجزء سيتم عرض وتحليل البيانات الخاصة بعبارات محور الإلتزام التنظيمي وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات والأبعاد في الجداول التالية:

أ-الإلتزام العاطفي.

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب حسب درجة الأهمية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الإلتزام العاطفي.

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإلتزام العاطفي.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف الكلية التي أنتمي إليها	2.46	0.980	منخفضة	4
2	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه الكلية التي أنتمي إليها	2.91	1.121	متوسطة	3
3	أشعر أن قراري بالالتحاق للعمل بهذه الكلية قرار سليم	3.34	1.083	متوسطة	2
4	تهمني سمعة الكلية التي أعمل بها	3.91	0.981	مرتفعة	1
/	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.90	0.913	متوسطة	/

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الإلتزام العاطفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد 2.90 وهو يشير الى وجود درجة موافقة متوسطة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

وفي هذا الصدد جاءت العبارة رقم 04 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.91 وبدرجة موافقة مرتفعة بمعنى أن الموظفين تهتمهم سمعة الكلية التي يعملون بها، وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 3.34 وبدرجة موافقة متوسطة بمعنى أن الموظفين يشعرون أحيانا بأن قرارهم للالتحاق للعمل بالكلية قرار سليم، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 2.91 وبدرجة موافقة متوسطة بمعنى أن الموظفون يشعرون أحيانا بارتباط عاطفي اتجاه الكلية التي ينتمون إليها، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاءت العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي قدره 2.46 وبدرجة موافقة منخفضة بمعنى أن الموظفين في الكلية لا يشعرون بأن أهدافهم الخاصة تتوافق مع أهداف الكلية التي ينتمون إليها.

وقد بلغ الإنحراف المعياري العام 0.913 وهو أقل من الواحد الصحيح، مما يشير إلى وجود درجة تشتت منخفضة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

ب-الإلتزام الإستمراري.

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب حسب درجة الأهمية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الإلتزام الإستمراري.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإلتزام الإستمراري.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
5	سأبقى في عملي حتى ولو فضل زملائي الانتقال للعمل في مجال آخر.	3.11	1.051	متوسطة	2
6	ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي إذا تركت عملي الحالي	3.09	1.040	متوسطة	3
7	لدي الاستعداد للقيام بأي عمل أكلف به مقابل الاستمرار في الكلية التي أعمل بها	2.23	0.942	منخفضة	4
8	أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة عمل أفضل منه في مجال آخر.	2.09	1.337	منخفضة	5
9	أرغب في استمرار العلاقة التي تربطني بزملائي في العمل	3.69	0.963	مرتفعة	1
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي		3.40	0.735	متوسطة	/

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الإلتزام الاستمراري، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.40 وهو يشير إلى وجود درجة موافقة متوسطة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

وفي هذا الصدد جاءت العبارة رقم 09 بمتوسط حسابي قدره 3.69 وبدرجة موافقة مرتفعة بمعنى أن الموظفين في الكلية يرغبون في استمرار العلاقة التي تربطهم بزملائهم في العمل، وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.11 وبدرجة موافقة متوسطة بمعنى أن الموظفين سيقون في عملهم حتى لو فضل الزملاء الانتقال للعمل في مجال آخر، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي قدره 3.09 وبدرجة موافقة متوسطة بمعنى أن الموظفين يرون أنه من الممكن أن تضطرب بعض الأمور في حياتهم في حال تركهم لعملهم الحالي، وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 07 بمتوسط حسابي قدره 2.23 وبدرجة موافقة منخفضة بمعنى أن الموظفين في الكلية ليس لهم الاستعداد للقيام بأي عمل يكلفون به مقابل الاستمرار في الكلية التي يعملون بها، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي قدره 2.09 وبدرجة موافقة منخفضة بمعنى أن الموظفين

في الكلية لا يفضلون الاستمرار في عملهم الحالي والانتقال منه لو توفرت فرصة عمل أفضل منه في مجال آخر.

وقد بلغ الانحراف المعياري العام 0.735 وهو أقل من الواحد الصحيح مما يدل على وجود درجة تشتت منخفضة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

ج-الإلتزام المعياري.

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب حسب درجة الأهمية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الإلتزام المعياري.

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإلتزام المعياري.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
10	تربطني بعلمي علاقة خاصة تجعلني اتمسك به	2.86	1.141	متوسطة	2
11	التزامي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في الكلية	2.94	1.136	متوسطة	1
12	أشعر أن بقائي في الكلية واجب أخلاقي	2.80	1.208	متوسطة	3
/	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.82	1.063	متوسطة	/

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الإلتزام المعياري، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.82 وهو يشير إلى وجود درجة موافقة متوسطة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

وفي هذا الصدد جاءت العبارة رقم 11 بمتوسط حسابي قدره 2.94 وبدرجة موافقة متوسطة بمعنى أن إلتزام الموظفين في الكلية يدفعهم أحيانا للبقاء فيها، وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 10 بمتوسط حسابي قدره 2.86 وبدرجة موافقة متوسطة بمعنى أن الموظفين تربطهم من حين لآخر علاقة خاصة بعملهم تجعلهم يتمسكون به، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاءت العبارة رقم 12 بمتوسط حسابي قدره 2.80 وبدرجة موافقة متوسطة بمعنى أن الموظفين يشعرون أحيانا بأن بقائهم في الكلية واجب أخلاقي.

وقد بلغ الانحراف المعياري العام 1.063 وهو أكبر من الواحد الصحيح مما يشير إلى وجود درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد.

د-التحليل الوصفي لأبعاد محور الإلتزام التنظيمي مجتمعة.

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب حسب درجة الأهمية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد محور الإلتزام التنظيمي مجتمعة.

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد محور الإلتزام التنظيمي مجتمعة.

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الإلتزام التنظيمي
2	متوسطة	0.913	2.90	الالتزام العاطفي
1	متوسطة	0.735	3.40	الالتزام الاستمراري
3	متوسطة	1.063	2.82	الالتزام المعياري
/	متوسطة	0.851	2.62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد محور الإلتزام التنظيمي مجتمعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.62 وهو يشير إلى درجة موافقة متوسطة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد هذا المحور.

وفي هذا الصدد جاء بعد الإلتزام الاستمراري في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.40 وبدرجة موافقة متوسطة، وفي المرتبة الثانية جاء بعد الإلتزام العاطفي بمتوسط حسابي قدره 2.90 وبدرجة موافقة متوسطة، وأخيرا بعد الإلتزام المعياري بدرجة موافقة متوسطة.

وقد بلغ الإنحراف المعياري العام 0.851 وهو أقل من الواحد الصحيح مما يدل على وجود درجة تشتت منخفضة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد هذا المحور.

2-التحليل الوصفي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية.

في هذا الجزء سيتم عرض وتحليل البيانات الخاصة بعبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور سلوك المواطنة التنظيمية.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	أهتم بمساعدة العاملين الجدد في التأقلم مع أجواء العمل.	4.09	0.612	مرتفعة	3
02	أساعد الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة.	4.03	0.382	مرتفعة	6
03	أتقيد بمواعيد العمل	4.00	0.686	مرتفعة	7
04	ألتزم بتنفيذ قوانين الكلية.	4.09	0.613	مرتفعة	2
05	أساهم في تقديم المقترحات التي من شأنها تطوير العمل في الكلية.	3.60	0.847	مرتفعة	9
06	أتجنب إثارة المشاكل في العمل.	4.29	0.572	مرتفعة	1
07	أحرص على متابعة أنشطة الكلية.	3.63	0.877	مرتفعة	8
08	أهتم بتحسين صورة الكلية أمام الآخرين.	4.03	0.618	مرتفعة	5
09	أهتم بتنمية قدراتي من أجل تحسين أدائي الوظيفي.	4.06	0.765	مرتفعة	4
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	4.07	0.530	مرتفعة	/

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.07 وهو يشير إلى درجة موافقة مرتفعة في إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا المحور .

وفي هذا الصدد جاءت العبارة رقم 06 بمتوسط حسابي قدره 4.29 وبدرجة موافقة مرتفعة بمعنى أن الموظفين في الكلية يتجنبون إثارة المشاكل في العمل، وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدره 4.09 وبدرجة موافقة مرتفعة بمعنى أن الموظفين يلتزمون بتنفيذ قوانين الكلية، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم 1 بمتوسط حسابي قدره 4.09 وإنحراف معياري قدره 0.612 وبدرجة موافقة مرتفعة بمعنى أن الموظفين القدامى يهتمون بمساعدة الموظفين الجدد للتأقلم مع جو العمل في الكلية، وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 09 بمتوسط حسابي قدره 4.06 وبدرجة موافقة مرتفعة بمعنى أن الموظف في الكلية يهتم بتنمية قدراته من أجل تحسين أدائه الوظيفي، وفي المرتبة الخامسة جاءت العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي قدره 4.03 وبدرجة موافقة مرتفعة بمعنى أن الموظفين يهتمون بتحسين صورة الكلية أمام الآخرين، وفي المرتبة السادسة جاءت العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره 4.03 وبدرجة موافقة مرتفعة أي أن الزملاء في الكلية يساعدون بعضهم لتحمل أعباء العمل، وفي المرتبة السابعة

جاءت العبارة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره 4.00 وبدرجة موافقة مرتفعة مما يعني أن الموظفين في الكلية يتقيدون بمواعيد العمل، وفي المرتبة الثامنة جاءت العبارة رقم 07 بمتوسط حسابي قدره 3.63 وبدرجة موافقة مرتفعة مما يعني أن الموظفين يحرصون على متابعة أنشطة الكلية، وفي المرتبة التاسعة والأخيرة جاءت العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.60 وبدرجة موافقة مرتفعة أي أن الموظفين يساهمون في تقديم المقترحات التي من شأنها تطوير العمل في الكلية.

وقد بلغ الإنحراف المعياري العام لهذا المحور 0.530 وهو أقل من الواحد الصحيح مما يعني وجود درجة تشتت منخفضة في إجابات أفراد عينة حول عبارات هذا المحور.

المطلب الثالث: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات.

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وفرضياتها الفرعية.

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية

المتغير المستقل	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
الالتزام العاطفي	-0.41	-0.247	0.806
الالتزام الاستمراري	0.703	3.964	0.000
الالتزام المعياري	-0.287	-1.533	0.135
R	0.343		
R ²	0.585		
قيمة F	5.383		
مستوى الدلالة	0.004		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

1- اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة.

جاءت صيغة الفرضية الرئيسية للدراسة كالتالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة الإحصائية sig تقدر ب 0.004 وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد سابقا 0.05 مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

ونلاحظ أيضا أن معامل التحديد R^2 قد بلغ 0.585 وهذا يعني أن 58.5% من التباين الحاصل في سلوك المواطنة التنظيمية يعود الى أبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة، أما النسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى لم يتم ذكرها في النموذج.

وعليه نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

2- اختبار الفرضيات الفرعية.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة كالتالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة الإحصائية sig تقدر ب 0.806 وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد سابقا 0.05 مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

وعليه نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة كالتالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام الاستمراري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة الإحصائية sig تقدر ب 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد سابقا 0.05 مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام الاستمراري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

وعليه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام الاستمراري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

ج-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

جاءت صيغة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة كالتالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام المعياري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الدلالة الإحصائية sig تقدر ب 0.135 وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد سابقا 0.05 مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإلتزام المعياري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

وعليه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام المعياري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

المطلب الرابع: مناقشة النتائج.

سنقوم بمناقشة النتائج المتعلقة بكل من مستوى الإلتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، إضافة الى مناقشة النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة.

1-مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى الإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإلتزام التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور 2.62 وهذا يعني أن الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل يتمتعون بمستوى متوسط من

الإلتزام التنظيمي وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية فعندما يكون لدى الموظفين مستوى متوسط من الإلتزام التنظيمي، فإنهم عادة ما يكونون أكثر إنتاجية في أداء مهامهم. يكونون أكثر تفانيًا في العمل وأكثر دقة وتركيزًا في تحقيق الأهداف المنظمة. إضافة إلى زيادة رضا الموظفين حيث يعتبر الإلتزام التنظيمي عاملاً هاماً في تعزيز رضا الموظفين. عندما يشعرون بالانتماء والولاء للمنظمة، فإنهم يكونون أكثر سعادة ورضاً في بيئة العمل. قد يزيد هذا من مستوى التحفيز والاستمرارية في العمل. وكذلك تقليل التغييرات والاستقرار فقد يساهم الإلتزام التنظيمي المتوسط في تقليل معدل التغيير في الموظفين وتحقيق الاستقرار في المنظمة. عندما يشعرون بالتمتع بعلاقة ثابتة ومتوازنة مع المنظمة، فإنهم يكونون أكثر عرضة للبقاء والتحسين داخل الشركة بدلاً من البحث عن فرص أخرى..

2-مناقشة النتائج المتعلقة بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل جاء بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور 4.07 وهذا يعني أن الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل يتمتعون بمستوى عالي من المواطنة التنظيمية وهذا ما يؤدي إلى تحسين المناخ التنظيمي فعندما يظهرون سلوكاً مواطناً تجاه المنظمة، يمكن أن يؤثر ذلك إيجاباً على المناخ التنظيمي. يعزز سلوك المواطنة التنظيمية الثقة والتعاون بين الموظفين والإدارة، مما يخلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة. إضافة إلى تعزيز العمل الجماعي حيث يعكس سلوك المواطنة التنظيمية الاهتمام بالمصلحة العامة والاستعداد لدعم الفريق والزملاء. عندما يكون لدى الموظفين مستوى متوسط من سلوك المواطنة التنظيمية، فإنهم يتبنون المرونة والتعاون ويعملون بشكل فعال كفريق واحد لتحقيق أهداف المنظمة. وكذلك زيادة رضا الموظفين حيث قد يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية المتوسط إلى زيادة رضا الموظفين. عندما يشعرون بأنهم جزء من المنظمة وأنهم يقدمون إسهامات إضافية، فإنهم يشعرون بالتقدير والتغذية الإيجابية، مما يعزز رضاهم العام في العمل.

3-مناقشة النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر معنوي للإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل، حيث قدرت قيمة الدلالة الإحصائية sig بتقدير ب 0.000، أما قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0.585 وهذا يعني أن 58.5% من التباين الحاصل في سلوك المواطنة التنظيمية يعود الى أبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة، أما النسبة المتبقية تعود لعوامل أخرى لم يتم ذكرها في النموذج، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (حياة قدة، 2022) ويمكن تفسيرها بتعزيز الانتماء والاندماج فعندما يكون الموظف ملتزماً بشكل عميق بالمنظمة وقيمها، فإنه يشعر بالانتماء

والاندماج في البيئة التنظيمية. إضافة إلى زيادة التقاني والاهتمام حيث يؤدي الالتزام التنظيمي إلى زيادة مستوى التقاني والاهتمام لدى الموظفين. يشعرون بأنهم يعملون لصالح المنظمة ويسعون جاهدين لتحقيق أهدافها. وبالتالي، يكونون أكثر استعدادًا للمساهمة في سلوك المواطنة التنظيمية، مثل تقديم المساعدة للزملاء أو المشاركة في المشروعات الاختيارية. إضافة إلى الالتزام التنظيمي يعمق الولاء والانتماء للمنظمة ككيان، وبالتالي يشجع الموظفين على العمل بمصلحة المنظمة بشكل عام. يرى الموظفون أن سلوك المواطنة التنظيمية هو وسيلة لدعم وتطوير المنظمة والمساهمة في بناء سمعتها ونجاحها.

أظهرت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أثر معنوي للالتزام العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل، حيث قدرت قيمة الدلالة الإحصائية sig ب 0.806، وهو أكبر من 0.05 وتتفق هذه النتيجة مع دراسة kumar و(2009) Girl ويمكن تفسير هذه النتيجة بانخفاض المشاركة الاجتماعية ففي حالة غياب الالتزام العاطفي، قد يشعر الموظفون بعدم الانتماء أو الربط العاطفي بالمنظمة. قد يترتب على ذلك انخفاض المشاركة الاجتماعية والانخراط في سلوك المواطنة التنظيمية، مثل العمل التطوعي أو المساعدة غير المطلوبة. إضافة إلى ضعف التقاني والالتزام حيث يؤثر غياب الالتزام العاطفي في تقليل مستوى التقاني والالتزام لدى الموظفين. عندما لا يشعرون بالارتباط العاطفي مع المنظمة، فإنهم قد يفقدون الشغف والالتزام في أداء واجباتهم الوظيفية، مما يؤثر سلبًا على سلوك المواطنة التنظيمية. كذلك انخفاض رغبة المساعدة والتعاون فقد يؤدي غياب الالتزام العاطفي إلى انخفاض رغبة الموظفين في تقديم المساعدة للزملاء والتعاون معهم. عندما يفتقرون إلى الانتماء العاطفي، فإنهم قد يركزون أكثر على مصالحهم الشخصية بدلاً من العمل كفريق واحد لتحقيق أهداف المنظمة. وأخيرا زيادة انسحاب الموظفين حيث يتسبب غياب الالتزام العاطفي في زيادة مستوى انسحاب الموظفين من المنظمة. عندما يشعرون بعدم الارتباط أو الرضا العاطفي، فإنهم قد يبحثون عن فرص أخرى أو يكونون أقل حرصًا على البقاء في المنظمة، مما يؤثر على الاستقرار والاستمرارية في العمل.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر معنوي للالتزام المستمر في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل، حيث قدرت قيمة الدلالة الإحصائية sig ب 0.000، وهو أقل من 0.05 وتتفق هذه النتيجة مع دراسة محمد أحمد الخليفة علي (2021) ويمكن تفسير هذه النتيجة بزيادة المبادرة فعندما يكون لدى الموظفين الالتزام الاستمراري، فإنهم يكونون أكثر عرضة لتبني المبادرة وتولي المسؤولية. يكون لديهم الرغبة في تحقيق النجاح الشخصي والمساهمة في نجاح المنظمة من خلال سلوك المواطنة التنظيمية، مثل تقديم المساعدة للزملاء وتقديم اقتراحات لتحسين العمليات. إضافة إلى زيادة التعاون فالموظفون الذين لديهم الالتزام الاستمراري غالبًا ما يكونون أكثر استعدادًا للتعاون مع الزملاء والفرق العاملة. يرون العمل الجماعي والتعاون بأنهما أساسيان لتحقيق

الأهداف المشتركة، وبالتالي فإنهم يتبنون سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعزز التعاون والتفاعل الإيجابي. كذلك تعزيز المبادرات التطوعية حيث يميل الموظفون الذين لديهم الالتزام الاستمراري إلى القيام بالمبادرات التطوعية دون أن يُطلب منهم ذلك. يتجاوزون مسؤولياتهم الوظيفية الأساسية ويساهمون بشكل إضافي في المشاريع والفعاليات التنظيمية. هذا يعزز الروح الجماعية والانتماء في المنظمة.

أظهرت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أثر معنوي للالتزام المعياري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل، حيث قدرت قيمة الدلالة الإحصائية sig بقدر 0.135، وهو أكبر من 0.05 وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بوزيدي عطية عصام (2018) ويمكن تفسير هذه النتيجة بانخفاض المشاركة الاجتماعية ففي حالة غياب الالتزام المعياري، قد يشعر الموظفون بعدم الاعتراف بالمعايير والقيم الثابتة للمنظمة. قد يترتب على ذلك انخفاض المشاركة الاجتماعية والانخراط في سلوك المواطنة التنظيمية، مثل تقديم المساعدة للزملاء أو المشاركة في المشروعات الاختيارية. إضافة إلى نقص الالتزام بالقواعد والسياسات: في غياب الالتزام المعياري، قد ينتج عنه نقص في الالتزام بالقواعد والسياسات المنظمة. قد يصبح الموظفون أقل انضباطاً وانتظاماً في اتباع الإجراءات المطلوبة والالتزام بالقواعد الأخلاقية والمهنية. وكذلك انخفاض الاهتمام بالجودة والأداء: قد يؤدي غياب الالتزام المعياري إلى انخفاض الاهتمام بالجودة والأداء العالي. الموظفون قد لا يولون الاهتمام الكافي لتنفيذ المهام بأعلى مستويات الجودة أو السعي لتحقيق النجاح والتفوق في العمل.

خلاصة.

تضمن هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، والذي حاولنا من خلاله إعطاء نظرة عن الإلتزام التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وتأثيرها في سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم الإعتماد على الإستبيان بإعتباره يمثل أبرز الوسائل المستخدمة من أجل جمع البيانات، ثم عرض ومناقشة النتائج بالإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار الخطي المتعدد.

وقد أشارت النتائج الى وجود مستوى متوسط للإلتزام التنظيمي ومستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية السائدة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة في سلوك المواطنة التنظيمية.

الخاتمة

بعد تقديمنا لأهم الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة (الإلتزام التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية)، ومحاولتنا معالجة الاشكالية المتعلقة بأثر الإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، توصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، كما قدمنا بعض الاقتراحات والآفاق المستقبلية للدراسة.

1-النتائج النظرية.

- الإلتزام التنظيمي هو ارتباط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها وتبنيه لقيمها؛
- هناك ثلاث أبعاد رئيسية للإلتزام التنظيمي وهي: الإلتزام العاطفي الإلتزام التفائلي (الاستمراري) والإلتزام المعياري؛
- الإلتزام التنظيمي يتأثر بمجموعة من العوامل وهي: عوامل البيئة الخارجية، عوامل البيئة الداخلية، العوامل المتعلقة بخصائص الفرد، وعوامل لها صلة بطبيعة الوظيفة وعوامل مرتبطة بالهيكل التنظيمي؛
- سلوك المواطنة التنظيمية هو التصرف الطوعي والاختياري غير الإلزامي الذي يقوم به العامل خارج الأطر الرسمية في العمل، فهو بذلك إرادة ذاتية تتجسد في سلوكيات مرغوبة ومحبذة تتعكس إيجابا على المنظمة والأطراف الفاعلة فيها؛
- عند ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالقدر الكافي والمهم فإنه تظهر نتائجها الايجابية على مستوى الفرد العامل والجماعة والمنظمة، في حين قد يحقق نتائج سلبية إذا تمت المبالغة فيه وفهم سلوكياته بطريقة غير صحيحة.

2-النتائج التطبيقية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام العاطفي في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام الاستمراري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإلتزام المعياري في سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة جيجل.

3-الاقتراحات.

في ضوء النتائج التي توصلنا اليها، تقتضي منهجية الدراسة تقديم مجموعة من الاقتراحات لإدارة المؤسسة محل الدراسة من أجل معالجة النقائص الموجودة، ومن هذه الاقتراحات ما يلي:

- تعزيز المشاركة الاجتماعية مثل العمل التطوعي والمساعدة غير المطلوبة؛
- الحث على التقاني والإلتزام حتى لا يفقد الموظفون الشغف في أداء واجباتهم الوظيفية؛
- العمل على تحسين درجة التعاون بين الموظفين في الكلية؛
- العمل على تحسين المناخ التنظيمي في الكلية والحفاظ عليه؛
- زيادة الاهتمام بالجودة في العمل ومستويات الأداء؛
- العمل على الحد من الانتهاكات الأخلاقية داخل الكلية.

قائمة المصادر والمراجع

1-المراجع باللغة العربية.

أولاً: الكتب.

1. أحمد حسين الرفاعي، **مناهج البحث العلمي (مناهج ادارية وتطبيقية)**، الطبعة الرابعة، دار وائل، الأردن، 2005.
2. حسين محمود حريم، **إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)**، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
3. خليل عوض القيسي، **المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
4. راضية بوزيان، **التربية والمواطنة، الواقع والمشكلات**، مركز الكتاب العالمي، جامعة الطارف، الجزائر، دون سنة.
5. ربحي مصطفى غليان، عثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي**، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأردن، 2000.
6. صلاح الدين محمد عبد الباقي، **السلوك الفعال في المنظمات**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004.
7. عامر مصباح، **منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام**، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
8. عبد السلام شايع القحطامي، **سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري**، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية، الرياض، سنة 2016.
9. فادية إبراهيم شهاب، **التطوير التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية**، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

ثانياً: الرسائل الجامعية.

10. ابتسام عاشوري، **الالتزام داخل المنظمة وعلاقته بالثقافة التنظيمية**، رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.
11. إيتام عاشوري، **الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية** رسالة ماجستير، غير منشورة في علم الاجتماع العمل والتنظيم كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2015.
12. حياة قدة، **أثر الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي**، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه

- الطور الثالث LMD في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر. الوادي، الجزائر، 2022.
13. خيرة براق، التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية، ط 01، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التجارية والإقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2007.
14. رفاه عطار صباغ، أثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية (دراسة ميدانية على العاملين في القطاع التربوي الحكومي في محافظة حلب، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
15. عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية -دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علم النفس والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2014.
16. عالية إبراهيم محمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة، تخصص الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية 2016.
17. عيسى نجيمي، دور إدارة الموارد البشرية في إحداث التغيير الاستراتيجي بالمؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، 2016.
18. فوزية مقراش، أثر الإدارة بالذكاءات على التوجه الاستراتيجي للمؤسسة- دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، أطروحة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
19. محمد بن كحول، أبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020.
20. محمد سلامة، أثر الصراع التنظيمي على فعالية صنع القرار الاستراتيجي - دراسة لمؤسسات الصناعات الغذائية الصغيرة والمتوسطة بولاية بجاية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

21. موزة بنت حمودين علي المعمرية، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التعليمية، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى عمان 2014.
22. نبيل سوفي، أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.
23. وليد شلبي، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير في علم جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016.
- ثالثا: المجالات العلمية.
24. بوزيدي عطية عصام، عون علي، سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد السادس، جامعة عمار ثلجي، عنابة، الجزائر، 2018.
25. محمد أحمد الخليفة علي، أثر الالتزام المستمر في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية الهندسة بجامعة البحر الأحمر، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 1، العدد 22، 2022.
26. بن يحيى عز الدين، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد 04، العدد 10، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 02، الجزائر، 2017.
27. فريد بن خلو، سلوك المواطنة التعليمية وأهميته في تحسين أداء العامون دراسة حالة مؤسسة الصالات المخالف الاعمال موبيليس وحدة ورقلة، بحجة أداء الوسات الجزائرية، العدد 10 جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2015.

2-المراجع بالأجنبية.

28. Bryant-Kutcher. L., Jones. D. A., & Widener. S. K., "Market Valuation of Intangible Resources: The Use of Strategic Human Capital", In Advances in Management Accounting, (17), 2006., pp1-42
29. DAVID L.TURNIPSEED, HANDBOOK OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A REVIEW OF 'GOOD SOLDIER' ACTIVITY IN ORGANIZATIONS (2004).
30. Kumar, B.P. and Giri, V.N Effect of age and experience on job satisfaction and organizational commitment, The ICFAI Journal of organizational Behavior, vol1, India, 2002
31. Uatson and Papamarcos, Social Capital and Organizational commitment, Journal of Business and Psycillogy, Vol 16, N°4 ,2002.

32. Dalia Bagdžiūnienė, Irgita Lazauskaitė-Zabielskė, Ieva Urbanavičiūtė). Civil employer 'conduct in the organization:some psychometric characteristics of the lithuanian questionnaire, journal psychology,2013..p 47..
33. Natalie J. Allen & John P. Meyer, The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, Journal of Occupational Psychology, Vol. 63, N°.1, 1990,

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الأساتذة المحكمين.

الجامعة	الكلية	اسم ولقب الأستاذ
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	حسيبة جبلي
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	فوزية مقراش
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	سامية يغني

الملحق رقم 02: الاستبيان قبل التحكيم.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان بحث

الأخ الفاضل...، الأخت الفاضلة...،

تحية طيبة...

يشرفنا أن نضع بين أيديكم استمارة بحث خاصة بدراسة: "أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل"، ويتمثل الهدف من تطوير هذه الاستمارة اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كمتطلب في المسار الدراسي للحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية. لذا نرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية، وكتابة التعديلات المقترحة ان اقتضى الأمر، علماً بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وستكون دقة إجاباتكم ومساهمتم عوناً كبيراً لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعملية.

وتفضل بقبول فائق الاحترام والتقدير...

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالبين:

أ.د. بوخمخ عبد الفتاح.

• سفيان بودرع.

• بوسنة عبد النور.

السنة الجامعية: 2022-2023.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

نرجو تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (√) في الخانة المناسبة لكم.

1-الجنس: ذكر أنثى

2-العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة
من 40 إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فأكثر

3-المستوى التعليمي:

ليسانس ماجستير دكتوراه ماستر

4-الصنف الوظيفي:

متصرف متصرف رئيسي متصرف محلل مهندس عون إدارة

5-سنوات العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15سنوات 15 سنة فأكثر

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الالتزام التنظيمي، والمرجو وضع درجة موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب للاختيار وتقديم ملاحظات في حالة وجود داعي لذلك:

الأبعاد	الرقم	العبارات	نعم	لا	محايد
الالتزام العاطفي	1	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف الكلية التي أنتمي إليها			
	2	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه الكلية التي أنتمي إليها			
	3	أشعر أن قراري بالالتحاق للعمل بهذه المؤسسة قرار سليم			
	4	تهمني سمعة ومستقبل الكلية التي أعمل بها			
الالتزام الاستمراري	5	سأبقى في عملي حتى ولو فضل زملائي الانتقال للعمل في مجال آخر .			
	6	ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي إذا تركت عملي الحالي			
	7	لدي الاستعداد للقيام بأي عمل أكلف به مقابل الاستمرار في الكلية التي أعمل بها			
	8	أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة عمل أفضل منه في مجال آخر .			
الالتزام المعياري	9	أرغب في استمرار العلاقة التي تربطني بزملائي في العمل			
	10	تربطني بعملي علاقة خاصة تجعلني أتمسك به			
	11	توفر إدارة الكلية الفرص لإظهار القدرات الكامنة لدى العاملين			
	12	التزامي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في الكلية			
	13	أشعر أن بقاءني في الكلية واجب أخلاقي			

الملاحق

المحور الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس سلوك المواطنة التنظيمية، والمرجو وضع درجة موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب للاختيار وتقديم ملاحظات في حالة وجود داعي لذلك:

الأبعاد	الرقم	العبارات	نعم	لا	محايد
سلوك المواطنة التنظيمية	1	أهتم بمساعدة العاملين الجدد في التأقلم مع أجواء العمل.			
	2	أشارك المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء.			
	3	أساعد الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة.			
	5	أتقيد بمواعيد العمل			
	6	ألتزم بتنفيذ قوانين الكلية.			
	7	أساهم في تقديم المقترحات التي من شأنها تطوير العمل في الكلية.			
	8	أتجنب إثارة المشاكل في العمل.			
	9	أعتذر في حالة أخطأت في حق شخص ما.			
	10	أحرص على متابعة أنشطة الكلية.			
	11	أهتم بتحسين صورة الكلية أمام الآخرين.			
	12	أهتم بتنمية قدراتي ومهاراتي من أجل تحسين أدائي الوظيفي.			

شاكرين لكم تعاونكم معنا

الملحق رقم 03: الاستبيان بعد التحكيم.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان بحث

الأخ الفاضل...، الأخت الفاضلة...،

تحية طيبة...

يشرفنا أن نضع بين أيديكم استمارة بحث خاصة بدراسة: "أثر الالتزام التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل"، ويتمثل الهدف من تطوير هذه الاستمارة اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كمتطلب في المسار الدراسي للحصول على شهادة الماجستير تخصص إدارة الموارد البشرية. لذا نرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية، علماً بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وستكون دقة إجاباتكم ومساهمتم عوناً كبيراً لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعملية.

وتفضل بقبول فائق الاحترام والتقدير...

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالبين:

أ.د. بوخمخيم عبد الفتاح.

• سفيان بودرع.

• بوسنة عبد النور.

السنة الجامعية: 2022-2023.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

نرجو تعبئة البيانات التالية بوضع إشارة (√) في الخانة المناسبة لكم.

1-الجنس: ذكر أنثى

2-العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة
من 40 إلى أقل من 50 سنة من 50 سنة فأكثر

3-المستوى التعليمي:

ليسانس ماجستير دكتوراه ماستر

4-الصنف الوظيفي:

متصرف متصرف رئيسي متصرف محلل مهندس عون إدارة

5-سنوات العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنوات 15 سنة فأكثر

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الالتزام التنظيمي، والمرجو وضع درجة موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب للاختيار:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الالتزام العاطفي						
1	أشعر أن أهدافي الخاصة تتوافق مع أهداف الكلية التي أنتمي إليها					
2	أشعر بارتباط عاطفي اتجاه الكلية التي أنتمي إليها					
3	أشعر أن قراري بالالتحاق للعمل بهذه الكلية قرار سليم					
4	تهمني سمعة الكلية التي أعمل بها					
الإلتزام الإستمراري						
5	سأبقى في عملي حتى ولو فضل زملائي الانتقال للعمل في مجال آخر.					
6	ستضطرب الكثير من الأمور في حياتي إذا تركت عملي الحالي					
7	لدي الاستعداد للقيام بأي عمل أكلف به مقابل الاستمرار في الكلية التي أعمل بها					
8	أفضل الاستمرار في عملي الحالي حتى لو توفرت فرصة عمل أفضل منه في مجال آخر.					
9	أرغب في استمرار العلاقة التي تربطني بزملائي في العمل					
الإلتزام المعياري						
10	تربطني بعملي علاقة خاصة تجعلني أتمسك به					
11	التزامي تجاه زملائي يدفعني للبقاء في الكلية					
12	أشعر أن بقائي في الكلية واجب أخلاقي					

المحور الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس سلوك المواطنة التنظيمية، والمرجو وضع درجة موافقتك عنها وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب للاختيار:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
سلوك المواطنة التنظيمية						
1	أهتم بمساعدة العاملين الجدد في التأقلم مع أجواء العمل.					
2	أساعد الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كثيرة.					
3	أتقيد بمواعيد العمل					
4	ألتزم بتنفيذ قوانين الكلية.					
5	أساهم في تقديم المقترحات التي من شأنها تطوير العمل في الكلية.					
6	أتجنب إثارة المشاكل في العمل.					
7	أحرص على متابعة أنشطة الكلية.					
8	أهتم بتحسين صورة الكلية أمام الآخرين.					
9	أهتم بتنمية قدراتي من أجل تحسين أدائي الوظيفي.					

شاكرين لكم تعاونكم معنا

الملحق رقم 04: الصدق البنائي لأبعاد ومحاور الدراسة.

1-الصدق البنائي لبعد الإلتزام العاطفي.

Correlations

		الخاصة أهدافي أن أشعر الكلية أهداف مع تتوافق إليها أنتمي التي	عاطفي بارتباط أشعر أنتمي التي الكلية اتجاه إليها	قراري أن أشعر بهذه للعمل بالالتحاق سليم قرار الكلية	التي الكلية سمعة تهمني بها أعمل	العاطفي
أهداف مع تتوافق الخاصة أهدافي أن أشعر إليها أنتمي التي الكلية	Pearson Correlation	1	,465**	,568**	,348*	,873**
	Sig. (2-tailed)		,005	,000	,041	,000
	N	35	35	35	35	35
التي الكلية اتجاه عاطفي بارتباط أشعر إليها أنتمي	Pearson Correlation	,465**	1	,606**	,635**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,005		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
الكلية بهذه للعمل بالالتحاق قراري أن أشعر سليم قرار	Pearson Correlation	,568**	,606**	1	,610**	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	35	35	35	35	35
بها أعمل التي الكلية سمعة تهمني	Pearson Correlation	,348*	,635**	,610**	1	,548**
	Sig. (2-tailed)	,041	,000	,000		,001
	N	35	35	35	35	35
العاطفي	Pearson Correlation	,873**	,608**	,897**	,548**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	
	N	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2-الصدق البنائي لبعد الإلتزام الإستمراري.

Correlations

		ولو حتى عملي في سابقى الانتقال زملائي فضل آخر مجال في للعمل	من الكثير ستضطرب إذا حياتي في الأمور الحالي عملي تركت	بأي للقيام الاستعداد لدي مقابل به أكلف عمل التي الكلية في الاستمرار بها أعمل	في الاستمرار أفضل لو حتى الحالي عملي عمل فرصة توفرت آخر مجال في منه أفضل	استمرار في أرغب تربطني التي العلاقة العمل في بزملائي	الاستمراري
زملائي فضل ولو حتى عملي في سابقى آخر مجال في للعمل الانتقال	Pearson Correlation	1	,529**	,419*	,621**	,066	,757**
	Sig. (2-tailed)		,001	,012	,000	,708	,000
	N	35	35	35	35	35	35
إذا حياتي في الأمور من الكثير ستضطرب الحالي عملي تركت	Pearson Correlation	,529**	1	,280	,418*	-,207	,242
	Sig. (2-tailed)	,001		,104	,012	,232	,161
	N	35	35	35	35	35	35
مقابل به أكلف عمل بأي للقيام الاستعداد لدي بها أعمل التي الكلية في الاستمرار	Pearson Correlation	,419*	,280	1	,545**	-,016	,289
	Sig. (2-tailed)	,012	,104		,001	,928	,093
	N	35	35	35	35	35	35
لو حتى الحالي عملي في الاستمرار أفضل مجال في منه أفضل عمل فرصة توفرت آخر	Pearson Correlation	,621**	,418*	,545**	1	,113	,517**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,001		,518	,001
	N	35	35	35	35	35	35
تربطني التي العلاقة استمرار في أرغب العمل في بزملائي	Pearson Correlation	,066	-,207	-,016	,113	1	,701**
	Sig. (2-tailed)	,708	,232	,928	,518		,000
	N	35	35	35	35	35	35
الاستمراري	Pearson Correlation	,757**	,242	,289	,517**	,701**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,161	,093	,001	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3-الصدق الداخلي لبعد الالتزام المعياري.

Correlations

	علاقة بعلمي تربطني اتمسك تجعلني خاصة به	زملائي تجاه التزامي الكلية في للبقاء يدفعني	الكلية في بقائي أن أشعر أخلاقي واجب	المعياري
تجعلني خاصة علاقة بعلمي تربطني به اتمسك	Pearson Correlation	1	,561**	,640**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	35	35	35
في للبقاء يدفعني زملائي تجاه التزامي الكلية	Pearson Correlation	,561**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	35	35	35
أخلاقي واجب الكلية في بقائي أن أشعر	Pearson Correlation	,640**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	35	35	35
المعياري	Pearson Correlation	,900**	,734**	,911**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4-الصدق البنائي لأبعاد الإلتزام التنظيمي مجتمعة.

Correlations

		العاطفي	الاستمراري	المعياري	الإلتزام
العاطفي	Pearson Correlation	1	,357*	,466**	,754**
	Sig. (2-tailed)		,036	,005	,000
	N	35	35	35	35
الاستمراري	Pearson Correlation	,357*	1	,560**	,490**
	Sig. (2-tailed)	,036		,000	,003
	N	35	35	35	35
المعياري	Pearson Correlation	,466**	,560**	1	,853**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000
	N	35	35	35	35
الإلتزام	Pearson Correlation	,754**	,490**	,853**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	
	N	35	35	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5-الصدق البنائي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية.

Correlations

		V3.1	V3.2	V3.3	V3.4	V3.5	V3.6	V3.7	V3.8	V3.9	المواطنة
V3.1	Pearson Correlation	1	,492**	,140	,058	,068	,264	,006	,460**	,178	,705**
	Sig. (2-tailed)		,003	,422	,739	,698	,126	,972	,005	,307	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.2	Pearson Correlation	,492**	1	,448**	,241	,218	,096	,208	,245	,095	,352*
	Sig. (2-tailed)	,003		,007	,164	,209	,583	,231	,155	,588	,038
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.3	Pearson Correlation	,140	,448**	1	,700**	,202	,374*	,293	,347*	,336*	,323
	Sig. (2-tailed)	,422	,007		,000	,243	,027	,087	,041	,048	,058
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.4	Pearson Correlation	,058	,241	,700**	1	,295	,432**	,335*	,382*	,303	,252
	Sig. (2-tailed)	,739	,164	,000		,085	,010	,049	,023	,077	,144
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.5	Pearson Correlation	,068	,218	,202	,295	1	-,061	,507**	,472**	,309	,262
	Sig. (2-tailed)	,698	,209	,243	,085		,729	,002	,004	,071	,129
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.6	Pearson Correlation	,264	,096	,374*	,432**	-,061	1	,100	,475**	,432**	,463**
	Sig. (2-tailed)	,126	,583	,027	,010	,729		,566	,004	,010	,005
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.7	Pearson Correlation	,006	,208	,293	,335*	,507**	,100	1	,346*	,471**	,343*
	Sig. (2-tailed)	,972	,231	,087	,049	,002	,566		,042	,004	,044
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.8	Pearson Correlation	,460**	,245	,347*	,382*	,472**	,475**	,346*	1	,619**	,712**
	Sig. (2-tailed)										
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	,005	,155	,041	,023	,004	,004	,042		,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
V3.9	Pearson Correlation	,178	,095	,336*	,303	,309	,432**	,471**	,619**	1	,823**
	Sig. (2-tailed)	,307	,588	,048	,077	,071	,010	,004	,000		,000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
المواطنة	Pearson Correlation	,705**	,352*	,323	,252	,262	,463**	,343*	,712**	,823**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,038	,058	,144	,129	,005	,044	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملحق رقم 05: ثبات أداة الدراسة.

1- ثبات بعد الإلتزام العاطفي.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	4

2- ثبات بعد الإلتزام الاستمراري.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,675	5

3- ثبات بعد الإلتزام المعياري.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	3

4- ثبات محور الإلتزام التنظيمي.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	12

5- ثبات محور سلوك المواطنة التنظيمية.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,787	9

6- الثبات الكلي للإستبيان.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,855	21

الملحق رقم 06: التحليل الوصفي للخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

1- الجنس:

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	13	37,1	37,1	37,1
	انثى	22	62,9	62,9	100,0
Total		35	100,0	100,0	

2- العمر.

		العمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنة 40 من أقل إلى 30 من	20	57,1	57,1	57,1
	سنة 50 من أقل إلى 40 من	14	40,0	40,0	97,1
	فأكثر سنة 50	1	2,9	2,9	100,0
Total		35	100,0	100,0	

3-المستوى التعليمي.

		التعليمي المستوى			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ليسانس	16	45,7	45,7	45,7
	ماستر	16	45,7	45,7	91,4
	ماجستير	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

4-الصنف الوظيفي.

		الوظيفي الصنف			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	متصرف	08	22.8	22.8	22.8
	متصرف رئيسي	07	20	20	42.8
	متصرف محلل	02	5.7	5.7	48.5
	مهندس	05	14.2	14.2	62.7
	عون إدارة	13	37.1	37.1	100
	Total	35	100,0	100,0	

5-سنوات العمل.

		العمل سنوات			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	سنوات 10 من أقل الى 5 من	9	25,7	25,7	25,7
	سنة 15 من أقل إلى 10 من	18	51,4	51,4	77,1
	فأكثر سنة 15	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الملحق رقم 07: التحليل الوصفي لأبعاد ومحاور الدراسة.

1- التحليل الوصفي لبعد الإلتزام العاطفي.

		Statistics				
		V2.1.1	V2.1.2	V2.1.3	V2.1.4	العاطفي
N	Valid	35	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,46	2,91	3,34	3,91	2,9000
Std. Deviation		,980	1,121	1,083	,981	,91394

2- التحليل الوصفي لبعد الإلتزام الاستمراري.

		Statistics					
		V2.2.1	V2.2.2	V2.2.3	V2.2.4	V2.2.5	الاستمراري
N	Valid	35	35	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,11	3,09	2,23	2,09	3,69	3,4000
Std. Deviation		1,051	1,040	,942	1,337	,963	,73565

3- التحليل الوصفي لبعد الإلتزام المعياري.

		Statistics			
		V2.3.1	V2.3.2	V2.3.3	المعياري
N	Valid	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,86	2,94	2,80	2,8286
Std. Deviation		1,141	1,136	1,208	1,06373

4- التحليل الوصفي لأبعاد الالتزام التنظيمي مجتمعة.

		Statistics			
		العاطفي	الاستمراري	المعياري	الإلتزام
N	Valid	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,9000	3,4000	2,8286	2,6286
Std. Deviation		,91394	,73565	1,06373	,85184

5-التحليل الوصفي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية.

		Statistics									
		V3.1	V3.2	V3.3	V3.4	V3.5	V3.6	V3.7	V3.8	V3.9	المواطنة
N	Valid	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,09	4,03	4,00	4,09	3,60	4,29	3,63	4,03	4,06	4,0714
Std. Deviation		,612	,382	,686	,612	,847	,572	,877	,618	,765	,53058

الملحق رقم 08: اختبار فرضيات الدراسة.

1- اختبار الفرضية الرئيسية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,409 ^a	,012	-,018	,53533

a. Predictors: (Constant), الإلتزام

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,114	1	,114	14.158	,001 ^b
	Residual	9,457	33	,287		
	Total	9,571	34			

a. Dependent Variable: المواطنة

b. Predictors: (Constant), الإلتزام

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,893	,297		13,089	,000
	الإلتزام	,068	,108	,109	,631	,000

a. Dependent Variable: المواطنة

2- اختبار الفرضيات الفرعية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,585 ^a	,343	,279	,45056

a. Predictors: (Constant), الاستمراري, العاطفي, المعياري

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,278	3	1,093	5,383	,004 ^b
	Residual	6,293	31	,203		
	Total	9,571	34			

a. Dependent Variable: المواطنة

b. Predictors: (Constant), المعيارى, العاطفى, الاستمرارى

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,822	,388		7,267	,000
	العاطفى	-,024	,096	-,041	-,247	,806
	الاستمرارى	,507	,128	,703	3,964	,000
	المعيارى	-,143	,093	-,287	-1,533	,135

a. Dependent Variable: المواطنة