



وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية
عبد الرزاق بوحارة - سكيكدة - من وجهة نظر الممرضين

مذكرة متممة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

د. هادف رانية

إعداد الطالبتين:

- بلخير وئام

- دهماني شيماء

لجنة المناقشة:

المؤسسة	الصفة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	د. بوبكر عائشة
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر أ	د. هادف رانية
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مناقشا	أستاذ محاضر ب	أ. شابني سميرة

السنة الجامعية 2024 - 2025

شكر وعرّفان

الحمد لله والشكر لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه الذي وفقنا لانجاز هذا العمل، والشكر لمن اخرج البشرية من ظلمات الجهل إلى نور العلم محمد صلى الله عليه وسلم.

انطلاقاً من قوله تعالى "ولاتبخسوا الناس أشياءهم".

نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع أساتذة قسم علم النفس وخاصة الأستاذة المشرفة "هادف رانيا" التي لم تبخل علينا بجهدا ووقتها والتي لها فضل على البحث والباحث منذ كان الموضوع عنوانا وفكرة إلى أن صار رسالة وبحثا فلها منا الشكر كله والتقدير والعرّفان، وإلى كل زملائي في الدراسة، وإلى كل من ساهم ولو بكلمة طيبة فله الشكر والتقدير وعلى

قصد السبيل

اهداء

الى العزيز الذي حملت اسمه فخرا

الى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من حصد الأشواك عن دربي، وزرع لي الراحة بدلا منها....

الى أبي، الذي لم ينحني ظهره مما كان يحمله، بل انحنى ليحملني، كان يحمل همومي على كتفيه،
ويمنحني من وقته وكنت أخفي عن نفسي بعض المطالب، فكان هو من يكشفها ويحققها دون أن أطلب
شكرا لكونك أبي

والى من علمتني الأخلاق قبل أن أتعلمها، إلى الجسر الذي صعدت به إلى الجنة إلى اليد الخفية التي أزلت
عن طريقي العقبات

الى صاحبة الدعوات التي تحمل اسمي ليلا ونهارا

أمي محبوبتي..

الى رفيقة أيامي، وصديقة طفولتي، وأنيسي في وحدتي..

الى الحزن الذي آواني والقلب الذي احتواني، واليد التي امتدت دوما لترفعني كلما تعثرت..
كبرت، لكن مكانك في قلبي لم يتغير، بل ازداد حبا وامتانا لك.

يا عمتي

دمت لي نورا لا ينطفئ، ودفئا لا يغيب.

والى من وهبني الله نعمة وجودهم، والى مصدر قوتي، وارضى الصلابة، ودار قلبي المتين

آية ومانيسا

والى من ان ضاقت بي الدنيا وسعت بخطاهم وان سقطت كانوا أول من يرفعني بكلماتهم صديقاتي سهام،

هاجر، جوجو، شيماء، انصاف، ملوك

ها أنا اليوم، أطوي صفحة من التعب وأسجل في تاريخي فخرا لا ينسى لم أعد أتساءل عن ملامح الوصول،

فقد رأيتها في عيوني

وأخر ما أقول

الحمد لله ... الحمد لله رب العالمين

وئام

CLASS
OF
2025

Neama
Saeed

اهداء

الى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي الا بالصبر والاصرار إلى النور الذي أنار دربي
والسراج الذي لا ينطفئ نوره أبدا

أبي الغالي

الى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الانسانة العظيمة التي لطالما تمننت أن
تقر عينها في يوم كهذا

أمي الحبيبة

الى سبب سعادتني وسكر دنيتي أختي هدى

الى من شددت عضدي بهم فكانوا ينبوع أرتوي منه

رفيق , عماد , عادل , راضية , سامية

الى الأصدقاء الأوفياء لرفقاء السنين حسبية , رانيا , نسرين , نسرين , إيناس , إيمان , كنزة , ريان

الى الزميلة والأخت والصديقة

وثام

الى عائلتي صغيرا وكبيرا أهديكم هذا الانجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته ها أنا اليوم أكملت وأتمت أول
ثمرته بفضلته سبحانه وتعالى فالحمد لله على ما وهبني وشكرا وحبا وامتنانا على البداية والنهاية

شيماء

CLASS
OF
2025

Neema
Saeed

ملخص الدراسة

هدفت دراستنا إلى التعرف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين، كما تهدف إلى التعرف على امكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ترجع إلى كل من المتغيرات التالية الجنس، السن، الأقدمية في العمل. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة.

منها 15 فرد أجريت معهم المقابلة الأولية أثناء الدراسة الاستطلاعية، كما قمنا بجمع البيانات والمعلومات اعتمادا على أداة الاستبيان المكونة من (34) فقرة والتي قسمت إلى (05) خمسة أجزاء والمتمثلة في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، اللطافة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)

وبعد جمع المعلومات والمعطيات وتبويبها وتحليلها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

-الاحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسط الحساب، النسب المئوية).

-استخدام (معامل ألفا كرو نباخ في قياس الثبات).

-استخدام T Test (اختبار التباين) لمجموعتين مستقلتين للدلالة الإحصائية لقياس الفروق

-استخدام anova (اختبار تحليل التباين الأحادي).

وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية:

-مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين مرتفع.

-وكذلك عدم وجود فروقات في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين تتعزى لكل من متغيرات الجنس، السن، الأقدمية في العمل.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية، الايثار، اللطافة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير.

Study Summary

The objective of this study was to determine the level of practicing civic-minded citizenship behaviors among staff nurses at the Abdelrazak Bouhara Hospital in Skikda, from the perspective of nursing supervisors. The study also aimed to explore the possibility of statistically significant differences in the level of civic-minded citizenship based on the following variables: gender, age, and years of work experience. The study was conducted on a simple random sample.

To collect data, a preliminary exploratory study was conducted. Then, a questionnaire was distributed to 34 nurses, divided into five parts measuring the dimensions of civic-minded citizenship behavior: faith, tolerance, sportsmanship, civilized conduct, and conscience awareness.

After collecting and organizing the data, analysis was performed using the following statistical methods:

- Descriptive statistics: frequencies, means, and standard deviations
- Cronbach's Alpha coefficient (to assess reliability)
- Independent-samples T-test (to examine differences between two groups)
- One-way ANOVA (to analyze differences among three or more groups)

Results:

- The level of civic-minded citizenship behavior among nurses at Abdelrazak Bouhara Hospital in Skikda is moderate, according to supervisors.
- There are no statistically significant differences in the level of civic-minded citizenship based on gender, age, or years of work experience, from the supervisors' perspective.

Keywords:

civic-minded citizenship behavior, faith, tolerance, sportsmanship, civilized conduct, conscience awareness.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعران
	الاهاء
	ملخص الاءاسة
	فهرس العناوون
أ-ب	مقدمة
الفصل الالول الاطار العام للاءاسة	
6-5	01 إشكالية الاءاسة
7-6	02 فرضيات الاءاسة
07	03 اءاف الاءاسة
07	04 أهمية الاءاسة
08	05 أسباب اءآار الموضوع
09-08	06 الاءاء الاءراون لمصطلحات الاءاسة
14-09	07 الاءاساء السابقة والاءعبوب علها
الفصل الاءون سلوك المواطنة الاءانموية.	
16	تمهوا
18-17	01 نشأة سلوك المواطنة الاءانموية.
22-19	02 مفهوم سلوك المواطنة الاءانموية
22-23	03 خصائص سلوك المواطنة الاءانموية.
23-25	04 أهمية سلوك المواطنة الاءانموية.
25-27	05 أبعاد سلوك المواطنة الاءانموية .
27-29	06 أنماط سلوك المواطنة الاءانموية.
29-32	07 مءءاءات سلوك المواطنة الاءانموية
32-34	08 الأثار الاءانموية لسلوك المواطنة الاءانموية
34-35	09 معوقات سلوك المواطنة الاءانموية.

35-37	العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية	10
37-40	النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية.	11
41	خلاصة الفصل	
الفصل الثالث الاجراءات المنهجية الميدانية للدراسة		
43	تمهيد	
44-54	الدراسة الاستطلاعية	01
54-57	حدود الدراسة	02
57	منهج الدراسة	03
60	مجتمع الدراسة	04
60-65	أدوات جمع البيانات	05
65	أساليب تحليل البيانات	06
66	خلاصة الفصل	
الفصل الرابع عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة		
69	تمهيد	
70-80	عرض استجابات عينة الدراسة حسب أبعاد الدراسة.	01
80-83	عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات	02
84-86	تفسير نتائج الدراسة	03
86	الاستنتاج العام	04
88	خاتمة	
88	الاقتراحات	
	قائمة المراجع	
	الملاحق	

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	خصائص سلوك المواطنة التنظيمية	23
02	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	25
03	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	27
04	أنماط سلوك المواطنة التنظيمية	29
05	محددات سلوك المواطنة التنظيمية	32
06	أثار سلوك المواطنة التنظيمية	34
07	معوقات سلوك المواطنة التنظيمية	35
08	العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية	37
09	نظريات سلوك المواطنة التنظيمية	40
10	أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد الإيثار	46
11	دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد الإيثار	47
12	أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد وعي الضمير	48
13	دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد وعي الضمير	49
14	أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد الروح الرياضية	50
15	دائرة نسبية توضح مؤشرات الروح الرياضية	51
16	أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد السلوك الحضاري	52
17	دائرة نسبية توضح مؤشرات السلوك الحضاري	52
18	أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد الكياسة	53
19	دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد الكياسة	54
20	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	58
21	أعمدة بيانية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	56
22	أعمدة بيانية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	60

فهرس الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
01	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لوجهة نظر عدد من الباحثين	20-22
02	بعد مؤشرات بعد الايثار	46
03	مؤشرات بعد وعي الضمير	48
04	مؤشرات بعد الروح الرياضية	50
05	مؤشرات بعد السلوك الحضاري	52
06	مؤشرات بعد اللطافة	53
07	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	58
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	58-59
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	59
10	يوضح بنود استمارة الدراسة	61-62
11	صدق الاستمارة	63-64
12	ثبات الاستبيان	65
13	سلم ليكارث التصنيفي لتفسير الاستجابات	70
14	نتائج البعد الأول الايثار	71
15	نتائج البعد الثاني اللطافة	73
16	نتائج البعد الثالث الروح الرياضية	75
17	نتائج البعد الرابع السلوك الحضاري	77
18	نتائج البعد الخامس وعي الضمير	78-79
19	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية	80
20	اختبار نتائج test للفروق حسب الجنس	82
21	نتائج Anova للفروق حسب متغير السن	82
22	نتائج Anova للفروق حسب متغير الأقدمية	83

الملاحق

العنوان	الرقم
الاستمارة قبل التحكيم	01
قائمة الأساتذة المحكمين	02
استمارة الدراسة في شكلها النهائي	03
مخرجات spss	04



مقدمة

يعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الادارية الحديثة التي استحوذت على إهتمام الباحثين والممارسين في مجال الادارة، يركز هذا المفهوم على السلوكيات التطوعية التي يقوم بها الأفراد تجاه منظماتهم، والتي تتجاوز مرحلة الولاء والانتماء لتصل إلى درجة من العطاء والتفاني الذي يفوق التوقعات، يتمثل جوهر سلوك المواطنة التنظيمية في القيام بأعمال اضافية تطوعية وفعالية المنظمات دون توقع الحصول على اي مردود مادي أو معنوي مقابل ذلك، يلعب سلوك المواطنة التنظيمية دورا بالغ الأهمية في تعزيز أداء المنظمات، حيث يساهم في تحسين انتاجية المنظمة، وزيادة كفاءتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها، كما يؤدي هذا السلوك إلى تخفيض تكاليف المنظمة، واستثمار أفضل للوقت، وتوحيد الجهود، ورفع الروح المعنوية للعاملين، والتقليل من التسرب الوظيفي بين اعضائها.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للكشف عن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الممرضين.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على جانبين نظري وآخر تطبيقي.

فيما يخص الجانب النظري تضمن فصلين الأول الفصل التمهيدي (المفاهيمي).

حيث تطرقنا فيه إلى مجموعة من العناصر المنهجية التي تخدم أي بحث علمي والمتمثلة في اشكالية الدراسة فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، المفاهيم الاجرائية للدراسة، أسباب اختيار الموضوع، المفاهيم الاجرائية للدراسة، الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

في حين تضمن الفصل الثاني متغير الدراسة والمتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية وتطرقنا فيه إلى أهم الأدبيات النظرية التي عالجت المتغير.

أما فيما يخص الجانب الثاني والمتمثل في الجانب التطبيقي الذي بدوره ينقسم لفصلين.

الفصل الثالث المعنون بالإجراءات المنهجية الميدانية للدراسة، وتتضمن مجموعة من الخطوات ابتداءا من الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، أدوات جمع البيانات (الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة) والأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة (أساليب تحليل البيانات).

بالإضافة للفصل الرابع معنويا بالإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة، المتضمن لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد وبنود سلوك المواطنة التنظيمية، عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، تفسير نتائج الدراسة، الاستنتاج العام، اقتراحات وآفاق الدراسة.

الاطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

- 1- اشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- اهداف الدراسة.
- 4- اهمية الدراسة.
- 5- اسباب اختيار الموضوع
- 6- المفاهيم الاجرائية للدراسة.
- 7- الدراسة السابقة والتعقيب عليها.

اشكالية الدراسة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة العمل، أصبحت المنظمات الناجحة تلك التي تستثمر في رأس المال البشري، ليس فقط من خلال التركيز على المؤهلات العلمية والمهارات الفنية بل أيضا من خلال الاهتمام بالقيم الشخصية والالتزام الأخلاقي للعاملين، فالمورد البشري الكفاء لا يعد فقط وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة بل هو هدفها وغايتها في نفس الوقت، حيث شهدت الإدارة المعاصرة، اهتماما متزايدا بالسلوك الانساني داخل التنظيم، فالمنظمات مهما تطورت في أساليبها وتقنياتها وهيكلها التنظيمية، فإنها لا تستطيع تحقيق أهدافها بدون المورد البشري ولذلك لم تعد النظرة إلى العامل على أنه مجرد مصدر تكلفة يمكن الاستغناء عنه بل أصبح ينظر إليه كاستثمار طويل الأجل يحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، ومن أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة التي حضت باهتمام واسع من قبل الباحثين والمنظمات نظرا لتأثيره الايجابي على الأداء الفردي والجماعي داخل الهيكل التنظيمي، يتجسد هذا السلوك في مجموعة من التصرفات الطوعية التي يقوم بها الموظفون خارج نطاق واجباتهم الرسمية مثل التعاون، المبادرة، دعم الزملاء، الالتزام بالقيم التنظيمية مما يسهم في تعزيز المناخ التنظيمي الايجابي، وهذا ما يصرح عليه بسلوك المواطنة التنظيمية.

يعد هذا الأخير مطلبا ضروريا لكل مؤسسة تسعى للفعالية التنظيمية وهنا تبرز الحاجة إلى الاهتمام بهذا السلوك وتنميته وجعله واقعا ملموسا في كل مؤسسة مهما كان شكلها. فقد يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أمرا مهما لاستمرار المنظمة حيث يعمل على زيادة الكفاءة الانتاجية لكل من الموظف والمنظمة ويعمل على تنمية فعاليتها، كما قد يحافظ على استقرار الموظفين والحد من الغياب دون مبرر وكذلك التقليل من معدل دوران العمل. وهذا ما أشار اليه "أورجان" أن السلوك التطوعي هو سلوك فردي اختياري لا يعترف به بطريقة مباشرة أو صريحة من قبل نظام المكافآت وفي الاجمال فهو يعزز كفاءة وفعالية المؤسسة أي أن "أورجان" قد تناول سلوك المواطنة التنظيمية من ثلاث جوانب الجانب الأول كونه سلوك اختياري والجانب الثاني كونه غير مرتبط بطريقة مباشرة بنظام المكافآت أما الجانب الثالث فتناول نتائج هذا السلوك وهو تقوية وتدعيم المنظمة

كما قد أسهمت العديد من البحوث والدراسات في الكشف عن بعض العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية وتأثيره على المؤسسة بشكل عام وقد شملت العوامل المؤثرة العديد من المتغيرات التنظيمية والشخصية من بينها القيادة الادارية التي تعرف على أنها فن التعامل مع الآخرين على اختلاف أجناسهم وثقافتهم ودياناتهم وأنماط سلوكهم والقدرة على كسب احترامهم وطاعتهم وثقتهم وتعاونهم فقد كشفت

الدراسات السابقة (مقعدة وبوهالي، 2022) أن القيادة الادارية وخصائص بيئة العمل تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية أكثر من شخصية الموظفين ولخص الباحثون أن أنماط القيادة الفعالية تؤدي في النهاية إلى ارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية. وفي غرار ذلك نجد الرضا الوظيفي الذي يعرف على أنه حالة عاطفية تنتج عن تهمين المنظمة لأداء الموظفين وقد أجريت العديد من الدراسات الميدانية للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وظهرت معظم الدراسات مثل دراسة (باتمان 1983) بنتيجة مفادها أن هناك علاقة ايجابية معنوية بين هذين المتغيرين وقد أكدت هذه الدراسات على أن الرضا الوظيفي يعد أكبر محد د لسلوك المواطنة التنظيمية، كما نجد ايضا الالتزام التنظيمي فقد يعتبر هو الآخر الأساس الذي يمثل مدى ارتباط الفرد وولائه للمؤسسة ويعد من أهم محركات السلوكيات الايجابية الطوعية.

وفي ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات الاستشفائية سواء من حيث الضغط المتزايد على الموارد البشرية أو متطلبات تحسين جودة الخدمات الصحية، اصبحت الممارسات التنظيمية غير الرسمية مثل سلوك المواطنة التنظيمية تلعب دورا محوريا في دعم الأداء الجماعي وضمان استمرارية الخدمة بكفاءة، لذلك يصبح من الضروري التعمق في تحليل وجهة نظر المرضين لسلوك المواطنة التنظيمية بصفتهم فاعلين أساسيين في تقديم الخدمة الصحية.

ونظرا لحيوية الموضوع وأهميته حاولنا في هذه الدراسة معرفة مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر المرضين.

وقد كانت تساؤلات دراستنا كالتالي:

1-مماستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر المرضين؟

2-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر المرضين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية التالية (السن، الجنس، الأقدمية) عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ؟

2-الفرضيات:

-مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة - من وجهة نظر المرضين متوسط.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الأقدمية) عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

3- أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي هدف يسعى إلى تحقيقه ومعرفة الغموض الذي يحتاجه، وفي هذا المجال تتبلور أهداف دراستنا كالآتي:

- محاولة تشخيص ومعرفة مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين
- معرفة ما إذا كانت هناك فروق في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الأقدمية في العمل).

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع بحد ذاته ونظرا لأهمية موضوع سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة الجزائرية عامة والمستشفى خاصة يمكننا محورة أهمية الدراسة في الشقين الشق الأول الأهمية العلمية والشق الثاني الأهمية العملية

أولا الأهمية العلمية:

تكمن الأهمية العلمية فيما يلي:

1- أنها تتناول موضوعا مهما وهو مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية الذي يمثل أحد المفاهيم الإدارية والسلوكية الحديثة في المنظمات.

2- تعد من أولى الدراسات المحلية والعربية التي تسعى لدراسة ومعرفة مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية باعتبارها من أهم الظواهر التي ترتبط بالفعالية التنظيمية في المؤسسات المختلفة.

ثانيا الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية فيما يلي:

1- الكشف عن مستوى وأهمية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسات الاستشفائية.

2- تساعد هذه الدراسة في ادراج الحلول إذا وجد نقص أو تحفيز من طرف الممرضين في أدائهم.

اسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة والميل الشخصي والاستطلاع لدراسة موضوع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.
- الرغبة الملحة لدراسة هذا الموضوع والشعور بأهمية مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاستشفائية.
- الفضول والدافع المعرفي للاطلاع ومعرفة مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة الاستشفائية.
- تماشي الموضوع مع تخصص الدراسة.
- زيادة المعارف وتطوير الافكار المرتبطة بالمتغير.

المفاهيم الاجرائية لدراسة:

نقصد بسلوك المواطنة التنظيمية في دراستنا انه مجموعة الاعمال والانشطة الاختيارية والتطوعية التي يمارسها الممرضين العاملين بمستشفى عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- في مجال عملهم والتي تتعدى الادوار الوظيفية الرسمية المطلوب منهم ادائها دون ان ينتظروا الحصول على اي مكافأة مادية او معنوية في مقابل قيامهم بهذه الاعمال ،ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الممرضين العاملين بالمستشفى من خلال استجاباتهم على استبيان لسلوك المواطنة التنظيمية المكون من خمس أبعاد وهي (الايثار، اللطافة ،وعي الضمير، السلوك الحضاري ،الروح الرياضية).

الايثار:

نقصد به السلوك الاختياري الذي يقوم به الممرض بالمستشفى لمساعدة زملائه الجدد في التعرف على أساليب وطرق انجاز مهامهم ومساعدتهم في حل المشكلات.

اللطافة (الكياسة):

نقصد بها رغبة الممرضين بالمستشفى في احترام وتخصيص بعض الوقت لمساعدة الاخرين الذين لهم مشكلات متعلقة بالعمل، ومراعاة تصرفاتهم وتقبل الانتقادات دون إثارة المشاكل.

وعي الضمير:

ونقصد به مدى حرص الممرض بالمؤسسة الاستشفائية على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة وانجاز المهام واتباع القواعد الخاصة بالمستشفى.

الروح الرياضية:

ونقصد به مدى مساهمة الممرضين بالمستشفى في التسامح والصبر على الاساءات التي يتعرض لها بالإضافة إلى استعداده لتقبل الاحباطات والمضايقات التنظيمية دون شكوى وتذمر.

السلوك الحضاري:

نقصد به رغبة الممرض بالمؤسسة الاستشفائية بالمشاركة في القيام بإدارة أمور المؤسسة والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الاجتماعات، واحترام اللوائح التنظيمية داخل المستشفى

الدراسات السابقة:

دراسة العامري (2002):

قام العامري بدراسة بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات وزارة الصحة، وهي دراسة استطلاعية لآراء المديرين، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتوضيح أهميته للمنظمات الصحية والكشف عن مستواه في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، شملت عينة الدراسة 250 مدير من مختلف المستشفيات. وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

-وجود مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية.

-وجود علاقة قوية بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في ادارته.

-كما اظهرت ان بعد الكياسة حظي بدرجة موافقة أكثر من الأبعاد الأخرى، في حين حظي بعد الروح الرياضية بأقل درجة.

دراسة الشريف (2011):

بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة ونوع المدرسة، وقد هدفت الدراسة إلى تعريف سلوك المواطنة التنظيمية،

وفيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة ونوع المدرسة.

تكونت عينة البحث من 30 مديرا ومديرة و150 معلما ومعلمة تم اختيارها عشوائيا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-ان معلمي المدارس الثانوية في الأردن يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة سواء من وجهة نظر مديرهم، ام الاثنين معا.

-دراسة حمزة معمري وبن زاهي منصور (2014):

بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بورقلة. وقد شملت الدراسة على عينة مكونة من 110 موظف من المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز "سونلغاز" مركز التوزيع 1-2 بورقلة، وتم الاعتماد في جمع البيانات على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية الذي طوره سنة 1989 والذي يتكون من 14 بند تقيس 5 أبعاد (الايثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، المجاملة، صدق المواطنة)، وقد اعتمد في الدراسة على عدة اساليب إحصائية منها:

-المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والنسب المئوية، اختبار الفروق. وقد توصلت الدراسة إلى ان

-مستوى أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز متوسط.

-أداء عمال المؤسسة لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية وذلك لصالح العمال الذين لديهم أقدمية بالمؤسسة

دراسة حياة الذهبي (2014):

بعنوان العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بوحدة البحث في الطاقات المتجددة، رسالة ماجستير في علم النفس، بأردار وقد تمحورت اهداف الدراسة إلى ما يلي

-معرفة مستوى العدالة التنظيمية للمؤسسة الجزائرية.

-معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية.

-معرفة أثر العدالة التنظيمية على أثر سلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية.

وتم استخدام المنهج الوصفي ثم استخدام أداة الاستمارة لجمع البيانات من ميدان الدراسة المتمثل في وحدة البحث في الطاقات المتجددة في وسط الصحراء عن طريق اجراء المسح الشامل لعمالها البالغ عددهم 74 عاملا.

حيث توصلت هذه الدراسة النتائج التالية:

-انخفاض في مستوى العدالة التوزيعية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية الممارسة من قبل عمالها.

-ان انخفاض مستوى العدالة الاجرائية بالمؤسسة الجزائرية لا يؤدي إلى انخفاض مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

-لا توجد علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال بالمؤسسة الجزائرية.

دراسة لعور (2014):

بعنوان التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية -دراسة ميدانية بالمديرية الولائية- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية حسب أبعاد التمكين النفسي الأربعة (أهمية العمل، الاستقلالية، الكفاءة وتأثيره في العمل).

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات شملت عينة الدراسة (80) فردا من أفراد الحماية المدنية بالمديرية العامة لولاية سكيكدة وكانت النتائج كالتالي

1-مستوى التمكين النفسي لدى افراد الحماية المدني بالمديرية العامة لسكيكدة مرتفع.

2-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية مرتفع.

3-يوجد تأثير لأبعاد التمكين النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية، وان التمكين النفسي يآثر في سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية.

4-ليس هناك فروق بين افراد الحماية المدنية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن

وسنوات الخدمة.

- دراسة وليد شلابي (2016):

بعنوان دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة رسالة ماجستير في علم النفس مسيلة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمادا الباحث على اداة الاستبانة لقياس الولاء التنظيمي وقياس سلوك المواطنة التنظيمية حيث تم تطبيقها على مجتمع الدراسة والمتمثلة في الادارة المحلية بالمسيلة وبلغ حجم العينة 218

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-توجد علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد العينة.

- مستوى الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بدرجة مرتفعة لدى افراد العينة.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيم لدى افراد العينة تبعا للجنس في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد العينة تبعا للجنس والأقدمية المهنية في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمستوى التعليمي.

-دراسة بوراس اسيا (2018):

بعنوان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاساتذة بجامعة 20 اوت 1955 بسكيكدة، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاساتذة وما اذا كانت هناك فروقات في هذا المستوى ترجع لكل من متغيرات السن، النوع، الكلية، الأقدمية في مهنة التدريس والبحث بالجامعة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 120 أستاذ، اختارت بطريقة عشوائية طبقية وجمعت بياناتها باستخدام استمارة تم التحقق من صدقها وثباتها.

وكانت النتائج كالتالي:

-وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة.

-عدم وجود فروقات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ترجع لكل من متغيرات السن، الأقدمية في مهنة التدريب والبحث بالجامعة.

-دراسة بوقفدة فطيمة وبوهالي رتيبة(2022):

بعنوان واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بولاية جيجل، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات والكشف عن الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وفقا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة حيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من (58) عامل

وكانت النتائج كالتالي:

-وجود مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية.

-وعدم وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

-التعقيب على الدراسات السابقة:

تم توظيف ثمانية(08) دراسات سابقة تتماشى إلى حد ما مع موضوع دراستنا الحالية كونها تحمل نفس المتغير "سلوك المواطنة التنظيمية"، ومن أهم الدراسات التي تم استعراضها

دراسة (العامري 2002)، دراسة الشريفي (2011)، دراسة عاشور لعور (2014)، دراسة بوراس اسيا (2018)، ودراسة بوقفدة، وبوهالي (2022) حيث لاحظنا أنها تتشابه مع موضوع دراستنا الحالية. خاصة دراسة بوراس (2018) ودراسة بوقفدة وبوهالي .

بحكم أن الدراسات السابقة المعتمدة في هذه الدراسة كلها تخدم الدراسة الحالية في مجالات مختلفة، كما ان جميعها تناولت نفس متغير موضوع الدراسة والمتمثل في سلوك المواطنة، وعليه فمهما اختلفت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية من حيث المكان، الزمان، العينة، غير انها اتفقت وتشابهت إلى حد كبير مع الدراسة الحالية وذلك من خلال البيئة التي تمت معالجة فيها الدراسات وهي جلها البيئة الجزائرية ماعدا دراس الشريفي(2011) حيث أنها درست في بيئة عربية مخالفة أيضا من حيث الهدف ومن حيث المنهج حيث أن جميعها اعتمدت على المنهج الوصفي ناهيك على أن التشابه أيضا تمثل في أداة الدراسة والمتمثلة في

الاستبيان، كما ساعدتنا هذه الدراسات كمنطلق ومرجع نظري بما تحمله من ادبيات الدراسة حول متغير الدراسة، ولاسيما الفرضية الصفرية

واتفقت نتائج هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في مجملها.

الفصل الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

- 1-نشأة سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 2-مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 3-خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 4-أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 5-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 6-أنماط سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 7-محددات سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 8-الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية
 - 9-معوقات سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 10-العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية.
 - 11-النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية
- خلاصة.

تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الادارية التي أنتجها الفكر الاداري المعاصر مؤخرًا وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين كونه يعتبر أحد أهم السلوكيات التي ستطور المنظمات الحديثة حيث يدور محور ارتكاز هذا المفهوم على الموظف الذي يعد أهم الموارد التنظيمية، وباختقائه لا يتصور وجود أي اساس تنظيمي، فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع.

ويتجسد سلوك المواطنة التنظيمية في سلوكيات تطوعية اختيارية، يقوم بها الأفراد داخل المنظمة، والتي تتجاوز متطلبات الدور الرسمي، دون توقع مكافآت مباشرة، لتحقيق نتائج ايجابية، فالمنظمات التي تعتمد فقط على السلوك الرسمي تعتبر هشّة سهلة الكسر، لدى أصبح هذا السلوك مطلبًا مهما لكثير من المنظمات بسبب الايجابية التي يحققها.

ومن هنا سنتطرق في هذا الفصل إلى نشأته ومفهومه، خصائص، أهمية، أبعاد، أنماط، محددات، الآثار، معوقات، العوامل المعززة لسلوك المواطنة، النظريات.

1-نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

انبثق مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من جهود العديد من الباحثين من خلال الدراسات التي قاموا بها، وذلك بحثا عن أفق جديدة لتحقيق فاعلية وجودة أكبر في الأداء والانتاج عبر تحديد المطالب التي تسعى المنظمة لتحقيقها، وفيما يخص سلوك المواطنة التنظيمية كانت المطالب مركزة حول مطلب التعاون (عيواز، بويدي، 2022، ص93)

ففي سنة (1938) قدم برناد مفهوم "الرغبة في التعاون"، والذي يدعم العمل التنظيمي، بحيث ربط هذا المفهوم مع مفهوم آخر وهو التنظيم غير رسمي معارضا بذلك الفكر السائد في ذلك الوقت والذي يفترض أن الموظفين ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية وأن التنظيم الرسمي هو القادر على القيام بالوظيفة، مؤكدا أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص

(بو منقار، شلابي، 2016، ص112)

ويضيف أن الافراد لابد من أن يقوموا بإظهار الرغبة في المساهمة بمجهودهم لهذا السلوك التعاوني، وأن هذه الرغبة في الاسهام بالجهد هي التي جرى تسميتها بالولاء، وعليه يشكل هذا الأخير سلوكيات ليست بالضرورة متعلقة بالمواقف ولا حتى المكانة والمناصب الوظيفية ولا الشهرة ولا التعويضات أو القدرة، مشيرا إلى وجود اختلافات فردية في الميول لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية "كالولاء".

كما جاء بعد ذلك "كاتز" سنة (1964) الذي نظر إلى أن الفعالية التنظيمية تتطلب ثلاث عوامل اساسية هي:

01-التركيز على ترغيب وتحفيز الأفراد للالتحاق بالمنظمة والاستمرار فيها.

02-ضرورة قيام الأفراد بأداء متطلبات الأدوار الأساسية في العمل بشكل صحيح.

03-تشجيع ومساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي يحددها لهم النظام بشكل رسمي وهو بذلك يفرق بين نوعين من السلوك المرغوب فيه من العاملين اطلق على أحدهما مصطلح سلوك الدور الرسمي ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم طبقا للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، والنوع الثاني هو سلوك الدور الاضافي ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر او مطلوب رسميا من العاملين، لافتا النظر أن الفاعلية التنظيمية عبارة عن موازنة دقيقة بين الدور الرسمي الذي جرى توصيفه وظيفيا وبين سلوكيات الأدوار الاضافية.

(عيواز، بويدي، 2022، ص94).

وتعد دراسة "باتمان" و "أورجان"، أول دراسة عملية لسلوك المواطنة التنظيمية وفي هذه الدراسة تم قياس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال ثلاثين بنداً، تصف سلوكيات وظيفية متنوعة تبين مواطنة القائم بها ومن خلال اجراء التحليل اتضح أن هناك علاقة ارتباط بين تلك البنود، بذلك أطلقت تسمية سلوك المواطنة التنظيمية على هذا السلوك، بعد ذلك قام "سميث وآخرون" بتحليل البنود السابقة واختزلها إلى ستة عشر بند لقياس سلوك المواطنة التنظيمية (سميث، 1983)، ثم توالت الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا الميدان.

(بومنقار، شلابي، 2016، ص113).

من خلال ما سبق تبين لنا أن ظهور ونشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية قد لقي اهتمام كبير من طرف الباحثين والدارسين في هذا المجال فبعد ما كانت هناك تسميات مختلفة لهذا السلوك والمشاركة في المعنى، الا انه قد تم التوصل والاتفاق على مفهوم واحد ألا وهو سلوك المواطنة التنظيمية.

2- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد مر مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية بتسميات عديدة منها سلوك الدور الاضافي، سلوك الموالاة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي، سلوك التلقائية المؤسسية، سلوك التطوع التنظيمي، وفي بداية الثمانيات تم تحديد وطرح المصطلح تحت مسمى سلوك المواطنة التنظيمية الذي نال اهتمام متزايد من طرف باحثي الادارة في الآونة الأخيرة، ويمكننا طرح العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية كالتالي: (أسية، 2018، ص286)

- عرف " smith " 1983 سلوك المواطنة التنظيمية على أنه نشاط فردي اختياري يتم بطابع الطوعية فهو يتعدى إطار الواجبات الرسمية المحددة، ويتضمن رموز وإشارات تحمل معاني ايثارية أو تعاونية لا يتطلبها التوصيف الوظيفي الرسمي للتنظيم، وبالتالي لا يترتب عليه أي مكافأة أو عقاب، ومع هذا فهو ضروري لأي منظمة لتحقيق النجاح التنظيمي والارتقاء بمستوى الأداء الاجمالي والمحافظة على التوازن الداخلي للتنظيم من خلال مساهمته في توفير المرونة اللازمة للعمل في اطار المواقف الطارئة والالزمات (معمرى، منصور، 2014، ص5).

ويعرف " organ " اورجان " هذا السلوك بأنه سلوك الفرد التقديري الذي يلاحظ مباشرة أو بشكل ظاهري

من قبل الادارة الرسمية، والذي بمجمله يؤدي إلى تعزيز الفعالية الوظيفية للمنظمة ككل.

(البشاشة، الحراشنة، 2011، ص247)

وعرفه (القحطاني) بأنه أعمال تطوعية اختيارية تتجاوز نظام المكافآت والحوافز الرسمية الموظفون بهدف اشباع حاجاتهم ولمساعدة الآخرين، وتعود بالفائدة للمنظمة ككل وتسهم في زيادة تماسك المنظمة وتحقق أهدافها وفعاليتها.

- ويعرف " Chein " سلوك المواطنة التنظيمية بأنه تصرف الفرد التطوعي والاختياري، والذي لا يتدرج ضمن الوصف الوظيفي، أو ضمن التعليمات وعقد العمل أو تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تحقيق أهداف المنظمة، وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

(هوارى، شرع، 124، 2009).

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا القول أن سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في جل السلوكيات الاختيارية الاضافية الصادرة عن الفرد من تلقاء نفسه خارج نطاق النظام الرسمي المحدد، والتي تعود بالفائدة على المؤسسة مما تسهم في ارتقائها وتحقيق أهدافها وفعاليتها.

ومن خلال الجدول التالي رقم (01) الذي يوضح الاختلاف في وجهات النظر المختلفة للباحثين حول تحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

جدول رقم (01): مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لوجهة نظر عدد من الباحثين

التعريف	اسم الباحث	
سلوك طوعي يقوم به الفرد يتعدى حدوده دوره الرسمي ومتطلبات وظيفته ولا تشمل لوائح المنظمة الخاصة بمكافآت وترقيات العاملين.	Organ.1988	01
سلوكيات مرتبطة بالعمل ذو طبيعة طوعية واختيارية وغير مرتبطة بنظام المكافئة الرسمية للمنظمة التي تشجع العمل والأداء الفعال.	Moorman.1991	02
سلوك طوعي ينبع من الدور الذاتي للفرد الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية داخل المنظمة.	Niehiff & moorman 1993	03
سلوك طوعي تكميلي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية مقابل الأنشطة الفنية المباشرة التي تؤديها المنظمة فهو سلوك يعزز الجانب النفسي والاجتماعي للفرد نحو المنظمة وزملاء العمل.	Borman&motowidlos.1993	04

سلوك وظيفي طوعي يؤديه الفرد يفوق المهام المطلوبة منه والذي يترك انطبعا مميزا لدى رؤساء وزملاءه في العمل كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية في المنظمة.	Konsorsky&pogh.1994	05
سلوك طوعي فعلي يفيد المنظمة بشكل عام يقوم به الفرد لإنجاز وأداء العمل الاضافي للمنظمة.	Vanday.1995	06
الأداء الذي يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية التي يحدث فيه انجاز وأداء العمل.	Organ.1997	07
سلوك طوعي يقوم به الفرد لا نجاز العمل الذي لا يندرج ضمن الوصف الوظيفي ولا يلزم المدير الفرد بالقيام به، فهو سلوك ذاتي للفرد.	Chattopdhaya.1999	08
عبارة عن التزام طوعي يسهم لتحقيق أهداف المنظمة والعمل على نجاحها.	Brihtman&moran.1999	09
سلوك الدور الاضافي الطوعي لا يندرج ضمن متطلبات العمل الرسمية للعاملين تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة.	Robbins.2001	10
رغبة الفرد بالمشاركة بالعمل التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية، أي أنها سلوك طوعي يسهم في تحقيق الأداء الكفاء للمنظمة.	Dipaoa .2001	11
السلوك الذي يساهم بطريقة غير مباشرة في نجاح المنظمة من خلال المحافظة على النظام الاجتماعي للمنظمة.	Moideenkutty.2005	12
الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لا نجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والالتزام على أنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات	Yen et al.2008	13

<p>فضلا عن تحمل ظروف ودون ابداء أي شكوي أو تدمير في العمل.</p>		
--	--	--

المصدر (ناصر، اسماعيل، 2012، ص219)

3- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

تتخصر هذه الخصائص في النقاط التالية (برباوي، سليمان، 2017، 173)

- 1- طوعية: هي سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الاضافية التي يمكن أن يقوم به الفرد أي أنه ليس مفروضا في نظام الوظيفة.
- 2- الاختيارية: هي سلوك اختياري فهو غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد.
- 3- التجرد من الرسمية: خاصية فيها الفرد لا يحصل على مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في المنظمة.
- 4- النفعية: سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين سواء كاموا أفراد أو منظمات.



شكل رقم: (01) خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطلاب الطالبيين.

4- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

تكمن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه أسلوباً للرفع من الأداء العام للمنظمة لما ينتج عنه من تعاون نظير ادارة العلاقات البيئية التبادلية بين موظفي المنظمة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة حسب طبيعة كل منظمة على حدة.

1- أهميته على مستوى الفرد:

-يعمل على تحسين أداء انتاجية الفرد وتطويره ذاتيا.

- يقلل من معدلات التسرب الوظيفي.

-تحسين من قدرة الموظفين على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الأعمال وحل المشكلات.

2- أهميته على مستوى الجماعة:

-يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

-يساهم في تقليل من الصراعات بين الأفراد.

-يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.

-يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات مما ينعكس ايجابا على الأداء المتميز.

3- أهميته على مستوى المنظمة:

-يعمل على زيادة معدلات الأداء والانتاجية على مستوى المنظمة.

-يحسن من الظروف النفسية والتنظيمية داخل المنظمة.

-يعمل على الحد من التباين في أداء المنظمة يؤدي إلى استقرارها.

-يساهم في تحسين رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات المنظمة.

(الشنطي،2015، ص36)



شكل رقم: (02) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين.

5- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

لسلوك المواطنة التنظيمية عدة أبعاد، وقد قام الباحثون في هذا المجال بتحديد هذه الأبعاد من خلال تناول سلوكيات المواطنة التنظيمية ضمن مجموعات منفصلة أو أوجه مختلفة، لكنها كلها تندرج في إطار سلوك المواطنة التنظيمية، وفيما يلي سنوضح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كالآتي:

- الأبعاد:

يؤكد هذا السلوك على أهمية السلوك المساعد في توجيه الأفراد داخل المنظمة دون توقع أي مكافأة، أي أنه سلوك تطوعي يقوم به الشخص لمساعدة الآخرين أو محاولة تجنيب زملاءه الوقوع في الأخطاء خلال أداء العمل، وبعد هذا السلوك النوع الأساسي في سلوك المواطنة التنظيمية. (باصور، على، 2019، ص 661)

- اللطافة (الكياسة):

ويقصد به مدى محاولة الفرد منع وقوع المشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل، واتخاذ التدابير الوقائية لتجنبها، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب اثاره المشاكل معهم، بالإضافة إلى اعطاء المعلومات لمن يحتاجها، وتقديم النصح لهم، كما تشمل ادراكه للأثر الذي يتركه سلوكه على الآخرين. (بن سالم، 2021، ص131)

-وعي الضمير:

ويمثل سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة، من خلال التطوع بأعمال اضافية وابداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والحضور والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة، واحترام اللوائح والأنظمة، والتقليل من الاستراحات بجدية... الخ

(أسية، 2018، 289)

الروح الرياضية:

وتشير إلى قيم التسامح أمام مشكلات والمواقف التي تعترض الفرد في حياته الوظيفية دون، أي شكوى أو تدمير وتحت أي ظروف، وقدرته على تحمل أوضاع العمل السيئة، وهذا ما يعكس استعداد الفرد للعمل في ظروف غير مناسبة دون شكوى، ومع ذلك يحاول الفرد العامل في هذا السلوك التمتع بالروح الرياضية حتى ولو كانت الأمور الوظيفية في الاتجاه المعاكس لرغباته. (العامري، 2003، 70)

السلوك الحضاري:

وهو المشاركة البناءة المسؤولة في ادارة المنظمة، والاهتمام بمصلحتها ومصيرها وحضور اجتماعاتها المهمة غير الرسمية وقراءة مذكراتها واعلاناتها، واطهار سلوك الانتماء للمنظمة

والولاء لها من خلال تحسين صورتها وسمعتها بتأدية العمل بصورة جيدة والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها. (زاهر، 2011، ص 342)



شكل رقم: (03) ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعدالاد الطالبيتين.

6-انماط سلوك المواطنة التنظيمية

يحتوي سلوك المواطنة التنظيمية على العديد من الأنماط والصور التي يمارسها العاملون، في مؤسساتهم ويمكن أن نحدد ونلخص بعضها فيما يلي:

النمط المتعلق بشؤون العمال:

يشتمل هذا النمط مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل، كمساعدة العمال المتغييبين عن العمل، وتوجيه الموظفين الجدد، ومساعدة الموظفين الآخرين على الأعباء الوظيفية الكثيرة، ومساعدة الرئيس والمشرف في العمل، حتى وان لم يكن ذلك مطلوب منه، اذ

أن هذه الممارسات التطوعية لا يتوقع أن يقوم بها الموظف لأنها ليست من المتطلبات الرسمية للوظيفة.

النمط المتعلق بالأمور الشخصية:

يتضمن هذا النمط تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية أو العائلية أو العاطفية، التي تواجه الزملاء المديرين، المشرفين، العملاء اذ يعرفها الآخر عنه ويسعى لتقديم المساعدة له.

النمط المتعلق بالسلع والخدمات المقدمة من طرف المنظمة

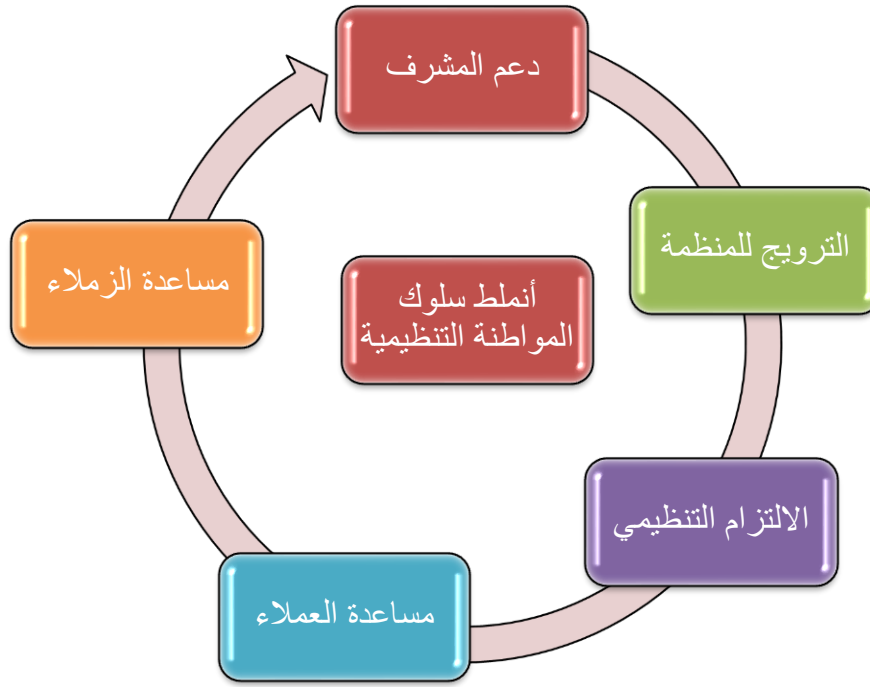
يتضمن هذا النمط تقديم يد العون للعملاء بالأمور التي تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة، مثل ارشادهم أو الاصغاء لهم أو شرح الطرائق والاجراءات التي تسهل لهم الاستفادة من خدمات المنظمة.

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، واقتراح تحسينات تنظيمية أو ادارية أو اجرائية تسهم في رفع الفعالية التنظيمية.

النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين:

وذلك بالحديث عن المنظمة بصورة طيبة أمام الآخرين، والدفاع عنها وعن مصالحها كذكر ايجابياتها أمام العاملين والعملاء، والوقوف معه في الظروف الصعبة التي تواجهها، مما يسهم في تحسين سمعتها. (شهري، 2010، ص21)



شكل رقم: (04) أنماط سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين

7 محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد كشف الكثير من الباحثين والدارسين الأكاديميين في مجال الفكر الإداري والسلوك التنظيمي على دراسة سلوك المواطنة التنظيمية، بقصد ايجاد تفسير علمي لهذا السلوك فهو سلوك تطوعي يرتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة مع مجموعة من المحددات الشخصية والوظيفية والتنظيمية، ويمكن تلخيص بعض المحددات الشخصية والوظيفية والتنظيمية، ويمكن تلخيص بعض المحددات لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي:

1- الرضا الوظيفي:

يعد مفهوم الرضا الوظيفي من أهم المفاهيم الإدارية التي تم بحثها مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية، ويقصد به اجمالاً الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تغيير الفرد لعمله سواء ما يتغير من المزايا التي يحصل عليها أو نمط الاشراف والقيادة أو الزملاء العمل... الخ،

وأسفرت معظم الدراسات التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية على أنه هناك علاقة معنوية ايجابية توضح أن الرضا الوظيفي من المحددات الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية. (العامري، 2003، ص 73).

2- العدالة التنظيمية:

يتكون مفهوم المواطنة التنظيمية من ثلاث أبعاد "العدالة التوزيعية، العدالة الاجرائية، عدالة التعاملات" ويعني مفهوم العدالة عموماً مدى احساس وشعور الموظف بالعدالة التنظيمية وكشفت العديد من الدراسات على وجود علاقة طردية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ناتج عن احساس الموظف بالمساواة او الانصاف والبذي يشعرهم بالمسؤولية اتجاه منظماتهم وبالتالي الانخراط في الكثير من الأعمال التطوعية.

(معمرى، منصور، 2014، ص 49)

3- القيادة الادارية:

تعد القيادة أحد العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء سياسة تنظيمية مبنية على دعائم ثقافية تسمح بتجسيد سلوكيات ادارية تطوعية في مختلف المستويات التنظيمية، ومما الشك فيه أن سلوك المواطنة التنظيمية للقيادة الاداريين ينعكس على ممارسات المرؤوسين الذين يستلهمون الارشاد والتوجيه من رؤسائهم (العامري، 2003، ص 77).

4- عمر الموظف:

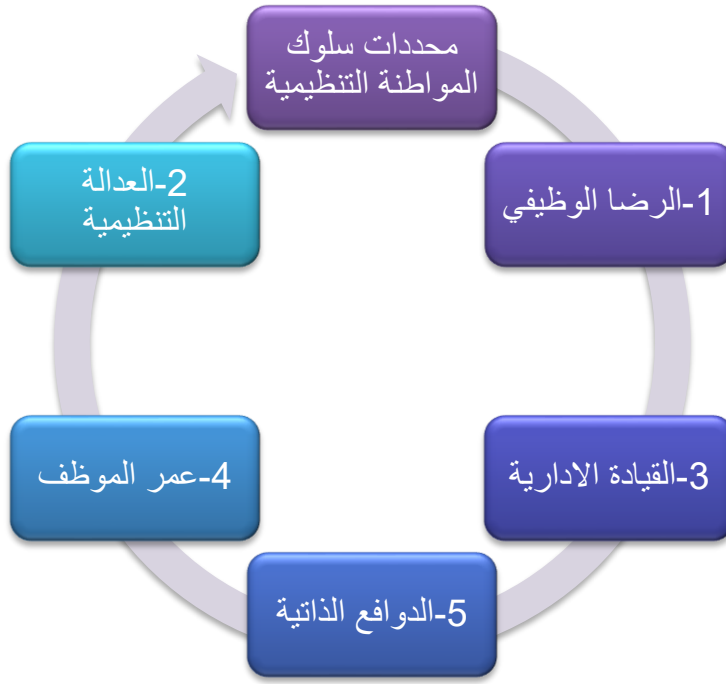
توضيح العديد من البحوث في المجال السلوكي أن لعمر الموظف دور كبير في تحديد سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فقد اتضح أن الموظفين صغار السن تقريبا يظهرن سلوك تطوعي أكثر من كبار السن، فعمر الموظف يحدد نظرتة للعمل، وعليه فإننا نجد أن الموظفين كبار السن عم بحاجة أقل للإنجاز وتحقيق الذات والانتماء الاجتماعي وبناء العلاقات الانسانية.

(الخميس، 2001، ص 24)

5-الدوافع الذاتية:

ويقصد بها الدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية لإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك القوى الكامنة، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية، حيث تقوم عملية الحفز هنا على أساس العمل نفسه، وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بانخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسميا في منظمته، ويمكن القول أن الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من غيره إلى الممارسات التطوعية وذلك لأنها تسهم في اشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الانجاز وتحقيق الذات.

(العامري، 2003، ص77)



شكل رقم:(05) محددات سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين

8-الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية:

تسعى المنظمات المعاصرة إلى تحقيق الفعالية التنظيمية لمواجهة التحديات والتحويلات العالمية والمحلية وهي بذلك في حاجة إلى المزيد من الأدوار الاضافية لجميع العاملين بها، وما يطلق عليه سلوك المواطنة التنظيمية.

وقد تناول الكثير من الباحثين دراسة أثر سلوك المواطنة التنظيمية على فعالية المنظمات وكفاءة مخرجاتها، فكشفت البحوث والدراسات على عدد من الآثار الإيجابية في سلوك المواطنة التنظيمية على أداء وتحقيق الفعالية التنظيمية وذلك من خلال:

-أن الفعالية التنظيمية لا يمكن أن تحقق من خلال الأدوار الرسمية فقط، بل لابد من تطوير سلوك المواطنة التنظيمية.

-أن سلوك المواطنة التنظيمية يسهم في التحفيز لجوانب الاجتماعية للمنظمة ويوفر المرونة اللازمة للعمل، ويحافظ على التوازن الداخلي لتنظيم.

- أن سلوك المواطنة التنظيمية يحسن الأداء من خلال تدعيم السلوك الاجتماعي للمنظمة وتقليل الاحتكاك وزيادة الكفاءة.

- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تعزيز قدرة المنظمة على الجذب والاحتفاظ بأفضل البشرية.

- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على تحسين الانتاجية بين زملاء العمل وإنتاجية الادارة.

- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على خفض التكاليف والخدمات والمصروفات التشغيلية.

- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على زيادة الاستقرار في المنظمة، وتمكينها بفعالية مع المتغيرات البيئية.

- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى المساعدة في تنسيق أنشطة مجموعات العمل.

- أن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل مباشر على التسرب الوظيفي، فالموظفون الذين يظهرون مستوى منخفض من سلوك المواطنة التنظيمية لديهم رغبة قوية في ترك المنظمة والعكس صحيح أي أن التسرب الوظيفي هو انعكاس لضعف سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة.

- يساعد سلوك المواطنة التنظيمية على زيادة وجودة وكمية العمل المنجر كلما كان سلوك المواطنة أكثر كلما أدى ذلك إلى زيادة العمل وإتقانه.

- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين الأداء وإنتاجية الفرد وتطويره ذاتيا.

- يؤدي سلوك المواطنة إلى تحسين سبل الاتصال والتنسيق بين الأفراد والوحدات الادارية ورفع الروح المعنوية للموظفين وتحسين رضا العمل والمستفيدين من خدمات المنظمة.

(الزهراني، الوديناني، 2007، ص32)



شكل رقم: (06) الآثار التنظيمية لسلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين.

9- معوقات سلوك المواطنة التنظيمية:

- أن عدم مساهمة الموظفين في المنظمة بسلوكيات الدور الاضافي، تعود إلى مجموعة من المعوقات تشمل الآتي

1- عدم اشراك الموظفين في القرارات التي تهتم المنظمة فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الايجابية نحو المنظمة.

2- عجز ثقافة المنظمة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر في كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الاضافية الايجابية مما ينعكس على تميز أدائهم.

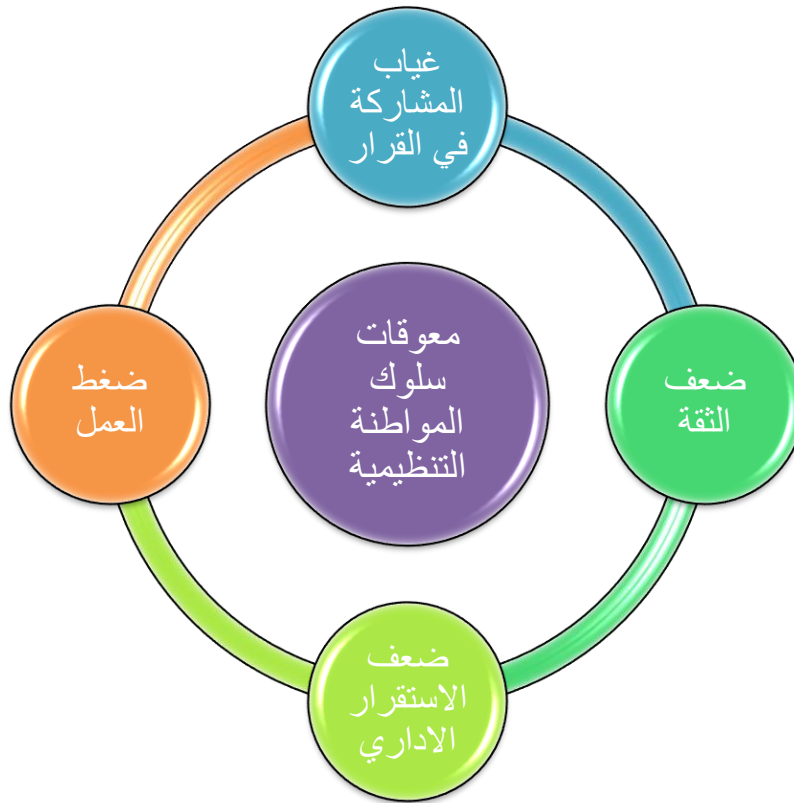
3- عدم اتاحة الفرصة للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم مما يقف عائقا أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة. (عامر، الفرجاني، 2021، ص 171).

- ويلاحظ بأن هناك معوقات أخرى تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الافراد منها:

(محمد، 2021، ص174)

-فقدان الثقة من جانب العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة والاعترا ب وعدم الرضا وقلة الدافعية في العمل.

-العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات والعوامل الادارية التي تتعلق بعد الاستقرار الاداري الوظيفي. (كرسنة، بوعطيط، 2022، ص139)



شكل رقم: (07) معوقات سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين

10- العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية:

من بين أهم العوامل المعززة لسلوك المواطنة التنظيمية داخل المنظمات نذكر ما يلي:

-العوامل الشخصية: وتشمل القناعة بالعمل والعهد الفعال والثقة بالآخرين فتعكس الاولى فهم الموظفين المعلومات المعرفية، وتؤثر عملية فهمهم لأعمالهم في حين تعبر الثانية عن درجة إلتصاق الموظف بالمنظمة بحيث يرى أن وظيفته قائمة على التبادل النسبي وتمثل الثقة بالآخرين مصدرا رئيسيا للقيام بالسلوكيات التطوعية.

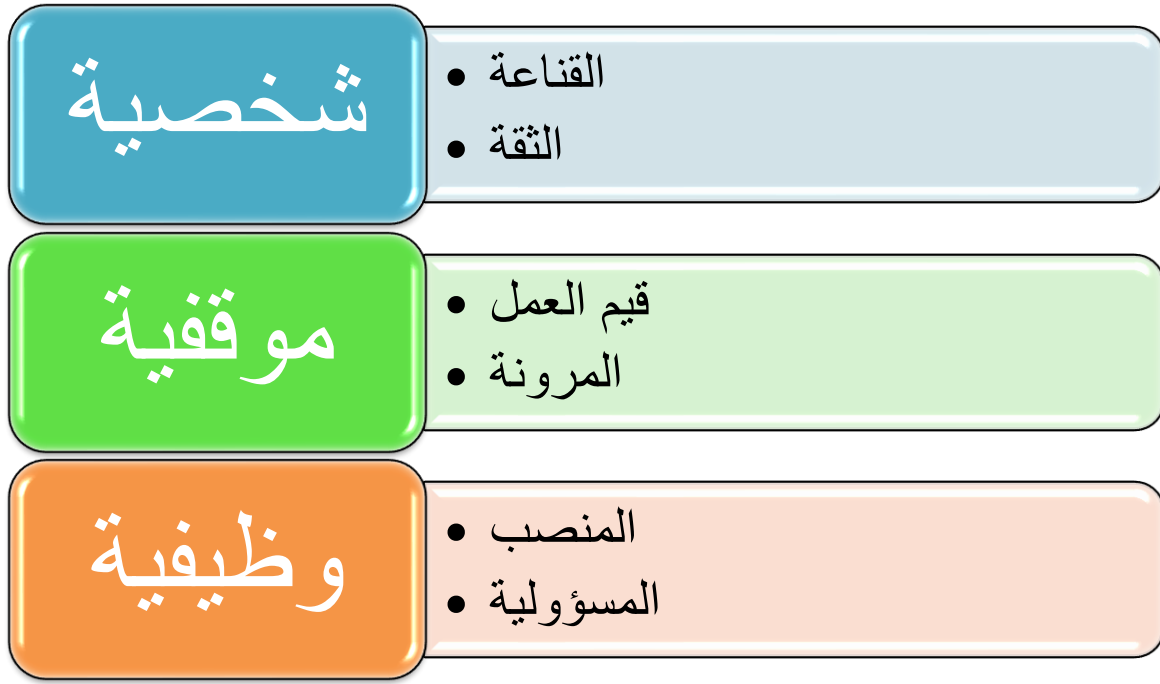
-العوامل الموقفية المدركة: وتشمل قيم وخصائص العمل، أن وجود قيم مشتركة تتضمن تضحية اجتماعية وتدل على منفعة مشتركة بين الأفراد والمنظمة عندما يشعر الموظف ان قيمه تتفق مع قيم المنظمة فانه سيندمج فيها ويعمل على تبني مصالحها على أنها مصالحه الشخصية، أما خصائص العمل إذا كانت محفزة تمنح الموظف الاستقلالية والتغذية الراجعة وتتميز بالمرونة، فستعكسه بصورة أو بأخرى على الدافعية الداخلية وترغب الموظف في القيام بسلوكيات الدور الاضافي.

-عوامل المركز الوظيفي: إن تولي الأفراد لمناصب عليا في المنظمة تعد كحافز وعوامل لأداء العمل بشكل فعال مما يجعل لهم وجود أكبر فضلا عن التمتع بحرية أكبر فيما يتعلق بسلوكياتهم والتي من خلالها القيام بسلوكيات تطوعية.

كما أشار "عريشة" (1996) على أنه يمكن تعزيز وتفعيل تلك السلوكيات من خلال الاهتمام بالعلاقات ومن خلال الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية والحالة النفسية للأفراد وعدالة العائد.....

(معمري، بن زاهي، 2014، ص 120-121)

يتضح لنا مما سبق أن هناك عدة عوامل يمكن أن تؤثر في سلوك المواطنة التنظيمية وتعمل على تعزيز هذا السلوك التطوعي أو الاضافي في المنظمات، مما ينعكس بالإيجاب عليها وعلى الأفراد العاملين بها.



شكل رقم: (08) العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين

11- نظريات سلوك المواطنة التنظيمية:

1- نظرية التبادل الاجتماعي:

تعد نظرية التبادل الاجتماعي من النظريات الأكثر استخداماً لفهم السلوك في مكان العمل إذ ينطوي هذا التبادل على سلسلة من التفاعلات التي تولد الالتزامات، ويتمثل المبدأ الأساسي لهذا المدخل النظري في كون العلاقات تتطور مع مرور الزمن إلى ثقة، ثم ولاء، ثم التزام متبادل، ولحدوث ذلك للأطراف أن يلتزموا بقواعد معينة للتبادل، أبرز قاعدة المعاملة بالمثل حيث يبدأ التبادل مع طرف واحد يعطي فائدة لآخر إذ رد المتلقي بالمثل وتحدث سلسلة من التبادلات المفيدة وتخلف المشاعر الالتزام بين الطرفين.

كما ينص هذا النموذج النظري على أن هناك متغيرات معينة مكان العمل تؤدي إلى علاقات التبادل الاجتماعي، التي تنشأ باهتمام اصحاب العمل اتجاه العمال الأمر الذي ينتج

عنه سلوك فعال ومواقف عمالية ايجابية بالإضافة إلى ذلك يقدم هذا المدخل الأسلوب النظري لفهم العلاقات المتصلة بسلوك المواطنة التنظيمية فالعامل هم أكثر احتمالاً بالرد المثل ومبادلة المنظمة عندما يدركون نزاهة عمالة صنع القرار وتلقي الدعم من قبل القادة وقد صرح (اورجان) أن التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية وهناك أدلة ميدانية تثبت أن هذا السلوك أكثر انتشاراً في ظل ظروف من التبادل الاجتماعي .

(الدهبي،2014، ص113-114)

نظرية التعاون:

تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثانية التي تعطي الإطار النظري لسلوك المواطنة التنظيمية، فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقات الثنائية بين الفرد والمنظمة أو العلاقات بين الأفراد، فإن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل الجماعي من أجل تحقيق أهداف الجماعة، وتقدم نظرية التعاون الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في وسط الجماعات كمواطنين تنظيميين.

وتقترح نظرية التعاون أن التعاون يصبح ممكناً عندما يدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعاً من أجل تحقيق أهداف مشتركة أي أن نجاح كل فرد منهم يعني مساعدة الآخرين على النجاح أيضاً مما يدعم الجماعة لتحقيق هدفها العام وقد أسهمت نظرية التعاون في تمكين الباحثين من دراسة سلوك المواطنة التنظيمية لأنه من الممكن تصنيفها لبيئة العمل ككل أو جماعات صغيرة. (كريم،2012، ص145)

نظرية جستر بيرنارد ومنظومة الايثار:

تقوم هذه النظرية على فاعلية التعاون بين أعضائه، وتعزيز العلاقات بين العمال والموظفين، ويمثل العنصر الانساني في وجهة نظر بيرنارد أهمية حيوية في بناء العلاقات

التعاونية السائدة في المنظمة وقد نادى بشكل صريح في اعطاء التنظيم غير الرسمي الأهمية المتميزة على الرغم من تجاهله من قبل المدرسة التقليدية. (الشماخ، كاظم، 2005، ص90)

نظرية هيربرت سيمون ومنظومة وعي الضمير:

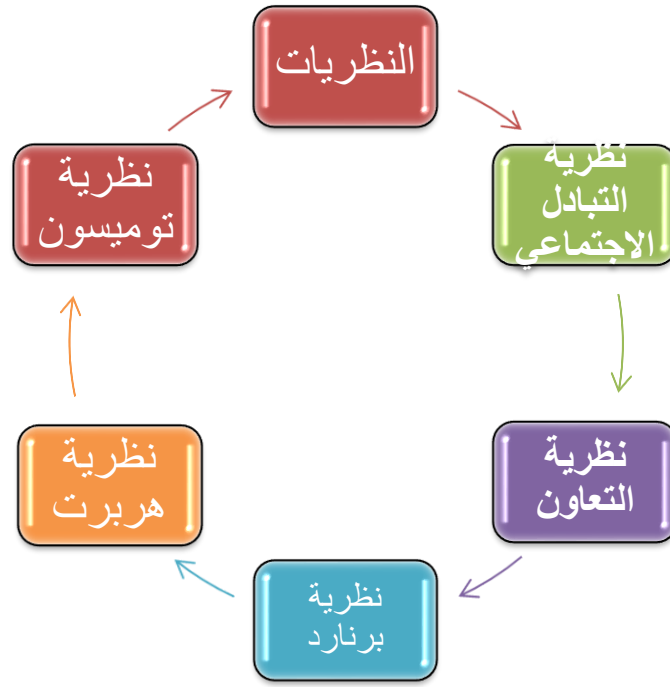
تعد نظرية اتخاذ القرارات من أهم الأبعاد التحليلية في دراسة التنظيمات ودراسة سلوك الانسان، كما تعتمد على التنظيمات الرسمية العقلانية لدراسة الظواهر، ويعتبر "سيمون" من أبرز ممثليها، وأعطت صورة واضحة للسلوك الانساني داخل المنظمات كسلوك العامل التطوعي، فالسلوك الرشيد للمنظمة في نظر سيمون يتجه إلى المفاضلة بين البدائل المتاحة تعبيرا رشيدا عن قدرة الادارة على المفاضلة واختيار البديل السليم منها.

(زايد، 2006، ص22)

نظرية توميسون ومنظومة السلوك الحضاري:

تتعلق هذه النظرية بالتنظيمات التي تستطيع فرض المشاركة على أعضائها اذ أن هدف هذه النظرية هو تفسير السلوك والحرص على متابعة الأنشطة المنظمة باهتمام بالغ وتقديم بعض الاقتراحات البناءة لتطوير المنظمة في تنظيم هنا يجب أن يكون قادرا على تفسير السلوك التنظيمي مجرد انعكاس لسلوك مجموعة الأفراد، ولذلك فالنظرية تركز على عدد متغيرات غير الشخصية باعتبارها من المحددات الهامة لسلوك التنظيم.

(الصرف، 2004، ص22).



شكل رقم: (09) نظريات سلوك المواطنة التنظيمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين

خلاصة:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية سلوك اختياري وتطوعي يقوم به الفرد العامل بإرادته دون طلب منه ذلك ودون ان يتوقع الحصول على مكافآت، فهو ليس من متطلبات الأدوار الرسمية لكنه يعود بالنفع والآثار الايجابية على الفرد والجماعة والمؤسسة ككل، فهو أحد المفاهيم المعاصرة التي استحوذت على اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في دراسة هذا السلوك.

ونستخلص من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل أن معظم الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع سلوك المواطنة التنظيمية تبين أنه يساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية للمنظمات بحكم أنه سلوك ينبع من رغبة الفرد العامل والذي يعتبر من أهم ركائز نجاح المنظمة وحقيقتها لأهدافها.

الفصل الثالث الاجراءات المنهجية الميدانية للدراسة

تمهيد

1-الدراسة الاستطلاعية

2-حدود الدراسة

3-منهج الدراسة

4-مجتمع الدراسة

5-أدوات جمع البيانات

6-أساليب تحليل البيانات

-تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية خطوة أساسية وضرورية في البحوث العلمية فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات على عينة بحثه او موضوعه مع الاعتماد على بعض الخطوات للوصول إلى نتائج دقيقة ومعتمدة.

ونحاول في هذا الجانب الميداني للدراسة تأكيد وتدعيم المعلومات النظرية ذات الطابع الكيفي وتحويلها إلى نتائج وارقام ذات طابع كمي، حتى نتمكن من اعطاء معنى ووصف دقيق للظاهرة المدروسة مع تحديد حجمها، وخصائصها، واتجاهاتها.

1- الدراسة الاستطلاعية:

يعتمد الباحث في البحوث العلمية على مجموعة من الخطوات للوصول إلى نتائج دقيقة ومعتمدة ومن بين هذه الخطوات، الدراسة الاستطلاعية التي تعرف بالظروف التي سيجرى فيها البحث العلمي فيتم فيها التعرف على الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومصالحها، وما ان كان موضوع الدراسة قابل لتطبيق على أرض الواقع أم لا (قابل للقياس)، كما أنها تساعد على تحديد الأبعاد الأساسية لموضوع الدراسة بمختلف متغيراته والتعرف على مجتمع الدراسة وكيفية انتقاء العينة الممثلة له.

- كما تساعدنا في انتقاء أنسب أدوات جمع البيانات، وتعمل على تحديد الأساليب الإحصائية الملائمة واللازمة لجمع البيانات وقد اعتمدنا على مجموعة من الاجراءات في الدراسة الاستطلاعية وهي:

- القيام بزيارة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة سكيكدة - وذلك أيام (الأحد-الاثنين-الثلاثاء) (02-03-04 مارس 2025) حسب ما حددته لنا ادارة مؤسسة الدراسة، حيث قمنا بالتعرف على نظام تسييرها والقواعد والقوانين (النظام الداخلي للمؤسسة).

- كما قمنا بالتعرف على مجتمع دراستنا الذي سهل علينا اختيار العينة والتعرف على مدى قابلية موضوع الدراسة للقياس.

-تعرفنا على الوسائل المستخدمة في جمع المعطيات التي تخص مؤسسة الدراسة.

-تزويدنا بالهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة-سكيكدة. من قبل ادارة الموارد البشرية للمؤسسة.

-كما تم تزويدنا ببعض المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة كمؤشرات أولية تمكننا من معرفة البيانات بصيغة أولية حول عينة الدراسة.

-وقد قمنا في هذه الدراسة بإجراء مقابلة اولية موجهة (نصف مغلقة) مع البعض من ممرضين المصالح والأقسام الذي تم اختيارهم بطريقة قصدية من المجتمع الكلي للدراسة.

والذي قدر عددهم ب (15) فردا من أصل 60 عامل أي ما يعادل نسبة 25% من المجتمع الكلي للدراسة.

-وقد مهدت لنا أسئلة المقابلة وأجوبتها في بناء الخطوط العريضة لأداة الدراسة النهائية في الاستبانة.

وفيما يلي نتطرق الى:

أسئلة المقابلة مرفقة باستجابات مفردات العينة:

اسئلة الدراسة الاستطلاعية:

الإيثار:

- هل تقوم بتقديم المساعدة لزملائك في العمل عندما يواجهون صعوبات في اداء مهامهم؟
- هل تشارك معرفتك وخبراتك مع الاخرين لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة؟
- هل تساعد في تدريب وتوجيه الموظفين الجدد لدعم تكيفهم مع بيئة العمل؟

وعي الضمير:

- هل تلتزم بإتمام لمهام المخولة لك بعملك؟
- هل تحرص على الالتزام بمواقيت العمل وقوانين المستشفى؟
- هل تسعى لتحسين مهاراتك المهنية باستمرار لضمان تقديم رعاية صحية عالية الجودة؟

الروح الرياضية:

- حالة ما واجهتك ضغوط في العمل كيف تتعامل معها؟
- ماهي الاستراتيجيات التي تتبعها في حل المشاكل التي تحدث داخل المؤسسة؟
- هل تتجنب الشكاوي والتذمر اتي تواجهك في عملك؟
- هل تمتلك المرونة في حل المشكلات التي تواجهك في عملك؟
- عندما تواجهك ظروف صعبة في حياتك هل تحافظ على موقفك الايجابي اتجاه عملك وزملائك؟

اللطافة (الكياسة):

- هل تعامل المرضى وذويهم بلطف واحترام مع مراعاة احتياجاتهم ومشاعرهم؟
- هل تتعاون مع زملائك بروح الفريق وتساهم في خلق بيئة عمل ايجابية؟
- هل تحترم اراء الاخرين وتتعامل معهم بلباقة في جميع المواقف؟

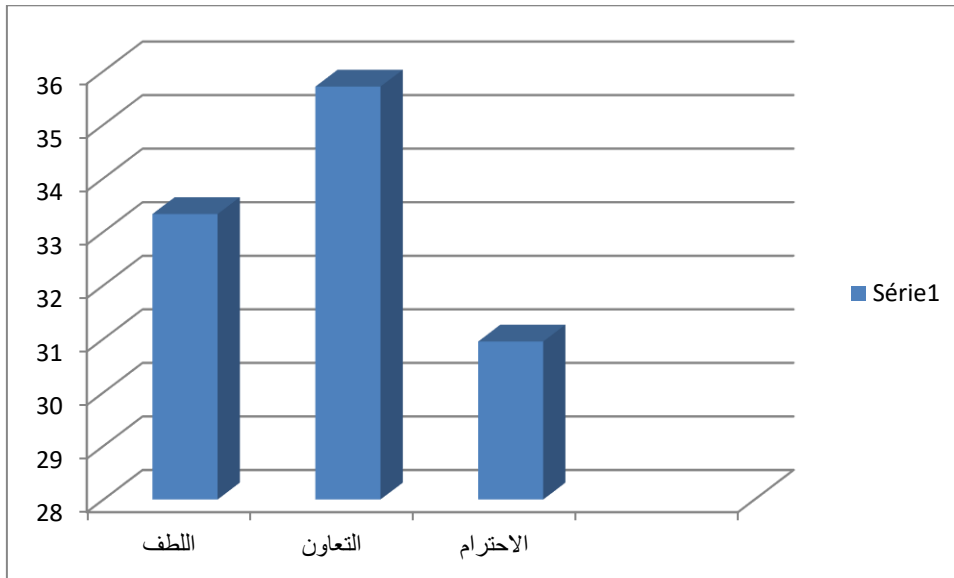
السلوك الحضاري:

- هل تلتزم بأخلاقيات المهنة في جميع تفاعلاتك داخل المستشفى؟
 - هل تشارك في المبادرات والانشطة التي تهدف الى تحسين بيئة العمل وخدمة المرضى؟
 - هل تحترم التنوع الثقافي والديني وتعمل على تعزيز الشمولية في مكان العمل؟
- استجابات افراد عينة الدراسة على أسئلة بعد الإيثار:

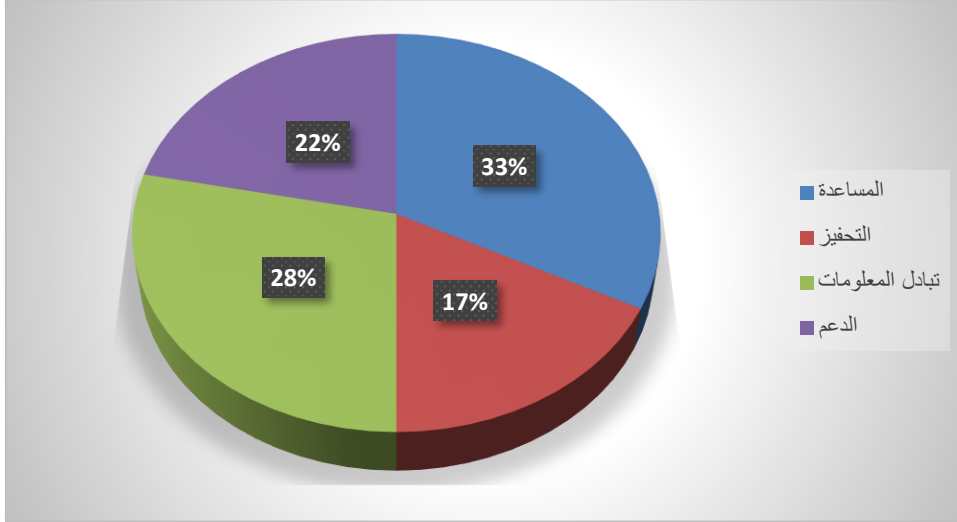
جدول رقم: (02) يوضح مؤشرات بعد الإيثار

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
32,60%	15	المساعدة
17,39%	08	التحفيز
28,26%	13	تبادل المعلومات
21,73%	10	الدعم
100%	46	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (10) يوضح أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد الإيثار



شكل رقم (11) يوضح دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد الايثار.

المصدر: من اعداد الطالبتين

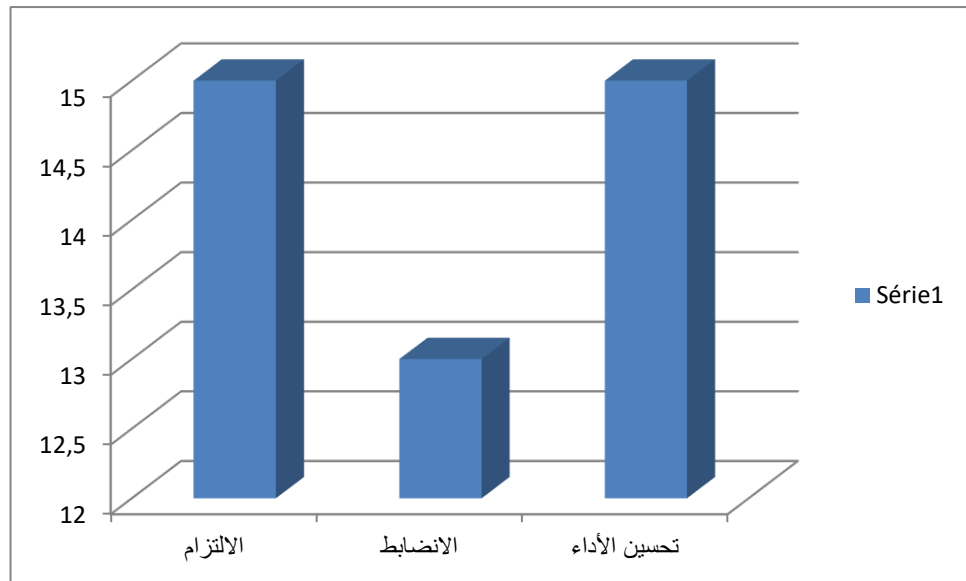
من خلال إجابات الجدول نجد أن معدل تكرار الممرضين فيما يخص مؤشر المساعدة قدر بـ 15 وقدرت نسبته 32,60% أي أن جميع الممرضين أكدوا على تقديم المساعدة كذلك ركزوا على مؤشر آخر هو التحفيز الذي كان معدل تكراره 8 وقدرت نسبته بـ 17,39% أي أن نسبة المساعدة والتحفيز عالية لدى الممرضين أما فيما يخص السؤال المرتبط بمشاركة المعرفة والخبرات مع الآخرين لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة فقد تم رصد تكرار المؤشر تبادل المعلومات بمعدل 13 وقدرت نسبته بـ 28,26% وهذا ما يدل على أن الممرضين يهتمون بمشاركة خبراتهم ومعارفهم مع زملائهم وهذا لأجل تحسين الرعاية الصحية, كذلك السؤال الثالث المتعلق بتدريب وتوجيه الممرضين الجدد لدعم تكييفهم حيث تكرر مؤشر الدعم بمعدل 10 ونسبته عالية قدرت بـ 21,73% هذا راجع إلى كون الممرضين يعملون على دعم الممرضين الجدد من أجل تكييفهم داخل الإطار الاستشفائي لتسهيل عملية التمريض.

استجابات افراد عينة الدراسة على أسئلة بعد وعي الضمير:

جدول رقم: (03) يوضح مؤشرات بعد وعي الضمير

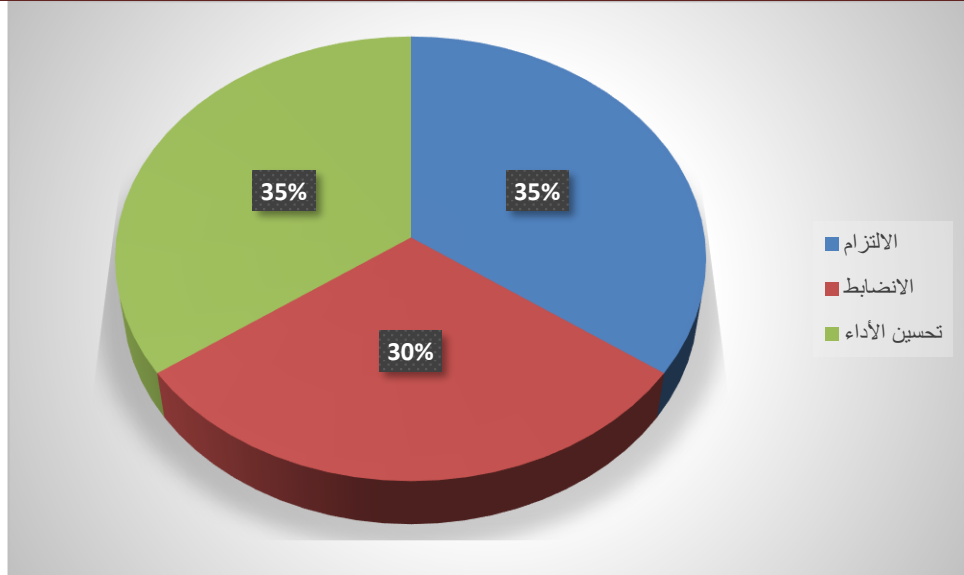
النسبة المئوية %	التكرار	المؤشر
34,88%	15	الالتزام
30,23%	13	الانضباط
34,88%	15	تحسين الأداء
100%	43	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (12) يوضح أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد وعي الضمير.

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (13) يوضح دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد وعي الضمير.

المصدر: من اعداد الطالبتين

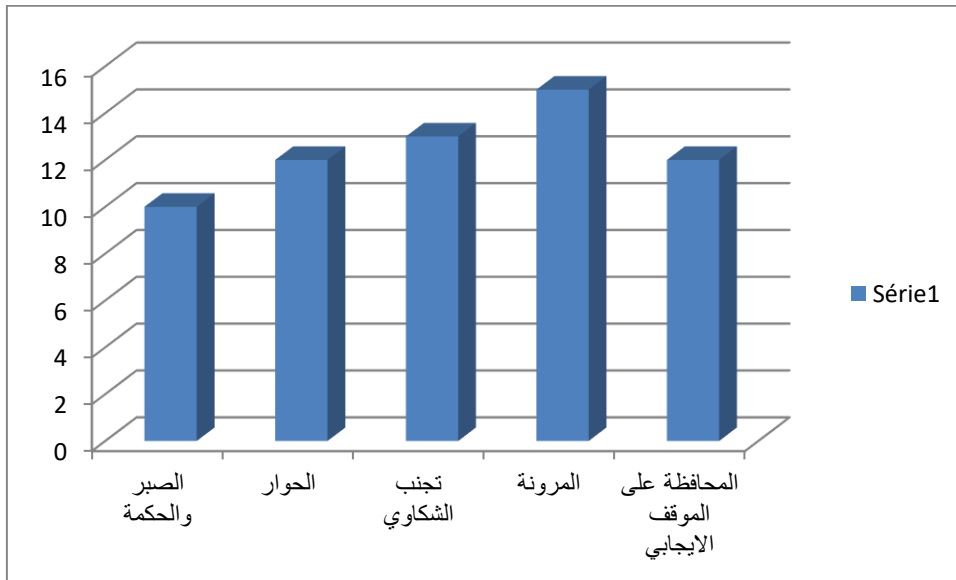
من خلال الجدول والشكل رقم (04) والشكل رقم (05) نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على السؤال هل تلتزم بإتمام المهام المخولة لك بعملك؟ فقد نجد أن مؤشر الالتزام قد كرر بمعدل 15 وقدرت نسبته 34,88% هنا نلاحظ أن طبيعة الالتزام الذي يتميز به الممرضين عالية أي أن الممرضين أكدوا على التزامهم بمهامهم وتنفيذها دوم تأجيلها، أما فيما يخص السؤال الثاني هل تحرص على الالتزام بمواقيت العمل وقوانين المستشفى؟ فقد تم رصد مؤشر الانضباط بمعدل تكرار قدر ب 13 وبنسبة عالية قدرت 30,23% أي أن الممرضين حسب آراءهم وإجاباتهم يبدون اهتمام كبير بالالتزام والانضباط بالوقت، أما فيما يخص السؤال الثالث الذي تدور فكرته حول هل تسعى لتحسين مهاراتك المهنية باستمرار لضمان تقديم الرعاية الصحية؟ فهنا نجد توازن نسبي بين الالتزام ومؤشر تحسين الأداء أي كلاهما تحصلا على نفس المعدل والنسبة ما يشير إلى أنهما محاور رئيسية متساوية الأهمية.

استجابات افراد عينة الدراسة على اسئلة بعد الروح الرياضية

جدول رقم: (04) يوضح مؤشرات بعد الروح الرياضية

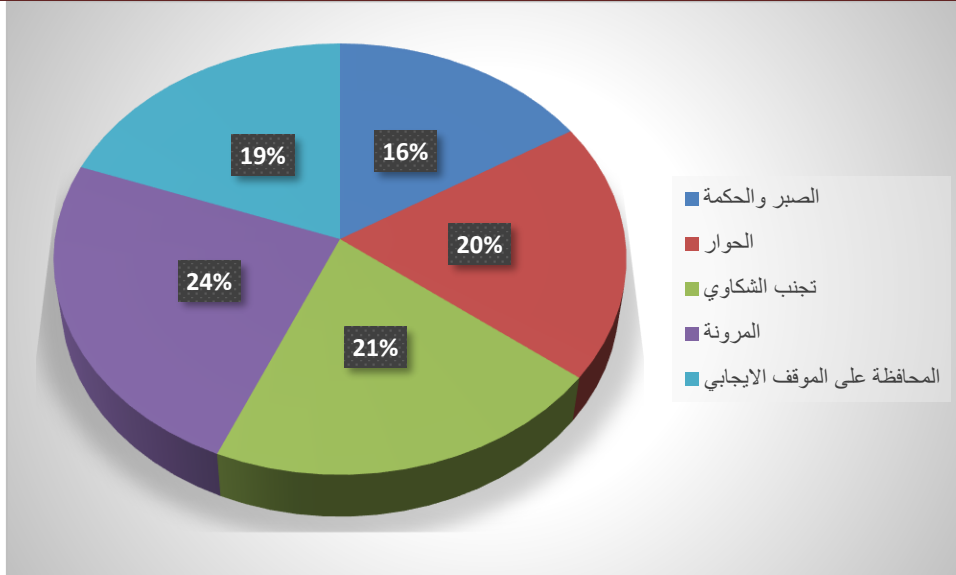
النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
16,12%	10	الصبر والحكمة
19,35%	12	الحوار
20,96%	13	تجنب الشكاوي
24,19%	15	المرونة
19.35%	12	المحافظة على الموقف الإيجابي
100%	62	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (14) يوضح أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد الروح الرياضية

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (15) يوضح دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد الروح الرياضية.

المصدر: من اعداد الطالبتين

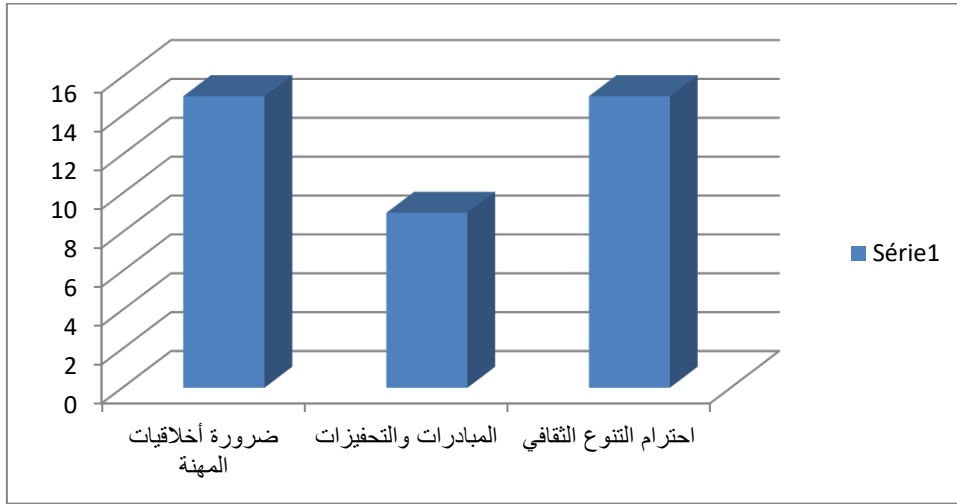
بناء على معطيات الجدول المتحصل عليها والشكل رقم (06) والشكل رقم (07) كانت إجابات مفردات عينة الدراسة على السؤال في حالة ما واجهتك ضغوط في العمل كيف تتعامل معها؟ وجدنا بعض المؤشرات التي تكررت بكثرة من بينها الصبر والحكمة حيث رصد تكرار هذا المؤشر بمعدل 10 وقدرت نسبته بـ 16,12% حيث أشار بعضهم على أنهم يتحلون بالصبر والعمل بعقلانية أي بنسبة مقبولة، أما فيما يخص السؤال الثاني الذي يدور حول الاستراتيجيات التي يتبعها الممرض في حل المشاكل فركز الممرضون على مؤشر الحوار كونه الطريق الأنسب لحل المشاكل دون الاتصال بالإدارة. حيث قدر معدل تكراره 12 ونسبته 19,35% أي بنسبة متوسطة. أما فيما يخص السؤال الثالث هل تتجنب الشكاوي التي تواجهك في عملك؟ اجتمع بعض الممرضين على تجنب الشكاوي حيث كان معدل تكرار هذا المؤشر 13 وبنسبة عالية قدرت بـ 20,96% أي يعتبرون أن الشكاوي لا تقلل من المشاكل وإنما تزيد من النزاعات والضغوط. لدينا أيضا السؤال الرابع هل تمتلك المرونة في حل المشكلات التي تواجهك في عملك؟ من خلال معطيات الجدول نجد أن مؤشر المرونة تكرر بمعدل 15 وقدرت نسبته بـ 24,19% فحسب تصريحات الممرضين أنهم يتميزون بمرونة عالية في حل مشاكلهم. أما بالنسبة للسؤال الأخير عندما تواجهك ظروف صعبة في حياتك هل تحافظ على موقفك الإيجابي اتجاه عملك وزملائك؟ فقد رصدنا تكرار المؤشر المحافظة على الموقف الإيجابي بمعدل 12 وقدر بنسبة متوسطة بـ 19,35% من خلال ما تم التصريح به من طرف عينة الدراسة بأنه أغلب الممرضين صرحوا بعدم الخلط بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.

استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة بعد السلوك الحضاري:

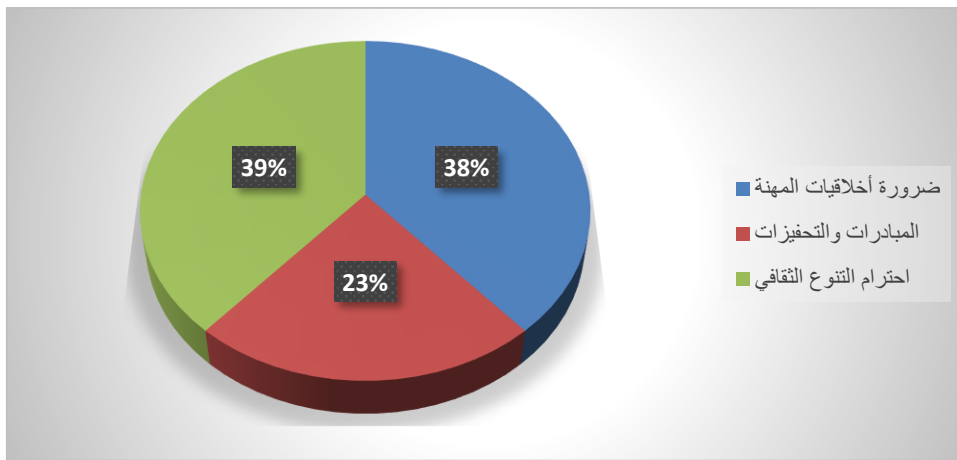
جدول رقم: (05) يوضح مؤشرات بعد السلوك الحضاري

النسبة المئوية %	التكرار	المؤشر
38,64%	15	ضرورة أخلاقيات المهنة
23,07%	9	المبادرات والتحفيزات
38,46%	15	احترام التنوع الثقافي
100%	39	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (16) أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد السلوك الحضاري.



شكل رقم: (17) يوضح دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد السلوك الحضاري.

المصدر: من اعداد الطالبتين

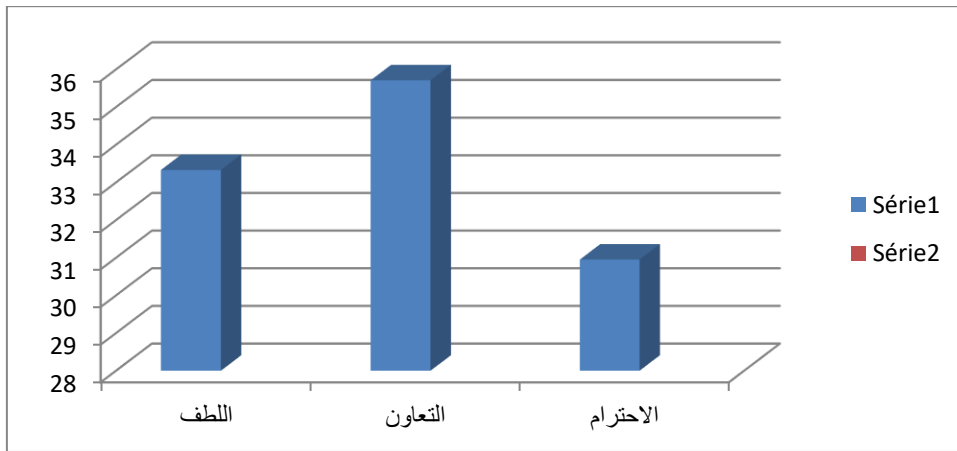
من خلال الجدول والشكل رقم (08) والشكل رقم (09) نجد أن معدل التكرار في المؤشر ضرورة أخلاقيات المهنة قد قدر بـ15 ونسبته قدرت بـ38,46% أي أن إجابات أفراد العينة اجمعوا على ضرورة أخلاقيات المهنة لأن الاحترام واجب داخل مكان العمل كما أكدوا على احترامهم لبعضهم البعض فهذا يعكس مستواهم الثقافي والأخلاقي, أما فيما يخص المشاركة في المبادرات والأنشطة التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وخدمة المرضى فقد ذكر أحد الممرضين أن هذه المبادرات تعمل على تحفيزنا وتشجيعنا في إعطاء الأفضل حيث تكرر هذا المؤشر بمعدل 9 و قدرت نسبته 28,21% أي بنسبة مرتفعة, أما فيما يخص السؤال الأخير الذي صرحوا فيه بمؤشر احترام التنوع الثقافي حيث كان معدل تكراره 15 و قدرت نسبته 38,46% فجميع الممرضين أكدوا على احترامهم لتنوع الثقافي كون أن كل شخص عربي أو أجنبي داخل المستشفى فهو بالنسبة لي مريض وواجبي معالجته .

استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة بعد اللطافة(القياسة):

جدول رقم: (06) يوضح مؤشرات بعد الكياسة

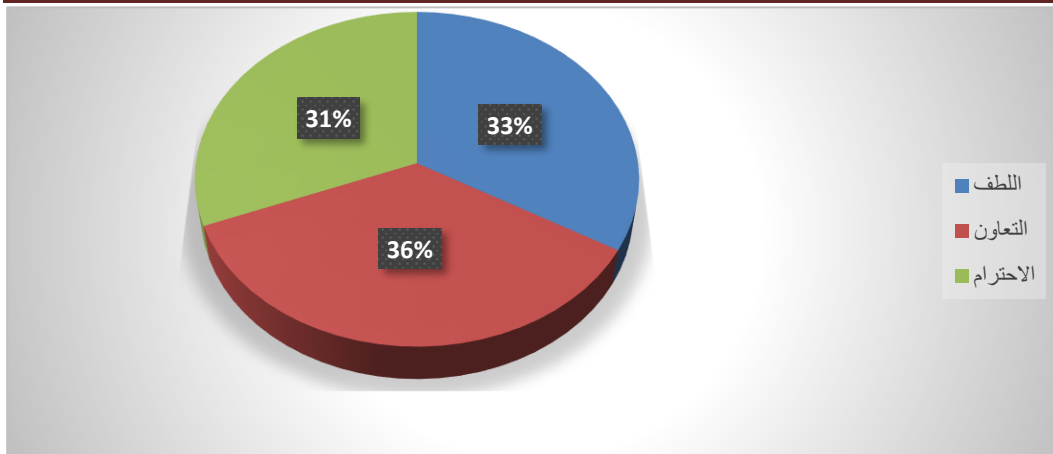
النسبة المئوية %	التكرار	المؤشر
33,33%	14	اللطف
35,71%	15	التعاون
30,95%	13	الاحترام
100%	42	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (18) يوضح أعمدة بيانية توضح مؤشرات بعد الكياسة.

المصدر: من اعداد الطالبتين



شكل رقم: (19) يوضح دائرة نسبية توضح مؤشرات بعد الكياسة.

المصدر: من اعداد الطالبتين

بناء على معطيات الجدول المتحصل عليها والشكل رقم (10) والشكل رقم (11) نجد أن إجابات مفردات العينة على السؤال هل تعامل المرضى وذويهم بلطف واحترام مع مراعاة احتياجاتهم ومشاعرهم؟ نجد أن هذا السؤال احتوى على مؤشر اللطف حيث كان معدله التكراري 14 ونسبته 33,33% فكانت معظم الإجابات تنص على التعامل باللطف واللباقة اتجاه المرضى وذويهم وهذا بنسبة عالية أما فيما يخص السؤال الثاني الذي يدور حول التعاون مع الزملاء حيث ركزوا على مؤشر التعاون الذي بلغ معدل تكراره 15 وقدر بنسبة 35,17% أي بنسبة عالية كون أن جميع المرضى أكدوا على تعاونهم مع بعضهم البعض، كذلك فيما يخص السؤال الثالث الذي يدور

حول احترام آراء الآخرين والتعامل معهم بلباقة، نجد أن المرضى ركزوا على مؤشر الاحترام الذي بلغ تكراره 13 وقدرت بنسبة 30,95% فنلاحظ أن مؤشر الاحترام جاء بنسبة عالية كون المرضى ركزوا على أن الاحترام ضروري داخل بيئة العمل وواجب على كل موظف داخل هذه المؤسسة أن يحترم زميله ويحترم المرضى لأن هذه الوظيفة تبنى على الاحترام والتقدير ومراعاة مشاعر الآخرين حتى يقدمون الأمانة على أكمل وجه.

2- حدود الدراسة:

من أجل تدعيم الجانب النظري للموضوع وجب علينا تطبيقه على أرض الواقع، ومن هذا المنطلق سنقوم بالتعرف على الحدود الدراسية للمؤسسة وهي كالاتي

1-2 الحدود المكانية:

-لقد قمنا بدراستنا الميدانية حول "موضوع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة من وجهة نظر الممرضين.

-التي تقع بحي عيسى بوكرمة سكيكدة.

-تم انشاؤها في 26 أبريل 2006 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06.43 وتتمتع المؤسسة الاستشفائية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

-مهامها هي:

1-ضمان الأنشطة في مجال التشخيص والاستكشاف والرعاية والوقاية والتأهيل الطبي والاستشفاء وأي نشاط يساهم في حماية الصحة وتعزيزها.

2-تطبيق البرامج الصحية الوطنية والاقليمية والمحلية.

3-المساهمة في حماية البيئة وتعزيزها في مجالات الوقاية والنظافة والصرف الصحي ومكافحة الازعاج والشور الاجتماعي.

4-المشاركة في تطوير جميع الاجراءات والأساليب وجميع الاجراءات والأدوات الهادفة إلى تعزيز الادارة الحديثة والفعالة لمواردها البشرية والمادية والمالية.

5-ضمان الأنشطة المتعلقة بالصحة والانجابية وتنظيم الأسرة.

6-ضمان تنظيم وبرمجة توزيع الرعاية المتخصصة لإدارة بعض الأمراض.

7-اقتراح جميع اجراءات التحسين واعادة تدريب الموظفين والمساهمة فيها مع وضع مخطط لتدعيم الكفاءات (التكوين المتواصل).

-تغطيتها الجيوسحية تضم:

-03دوائر.

-سكيكدة.

-الحدائق.

-رمضان جمال.

-08بلديات.

-وتغطيتها السكانية 360650مواطن.

-ومن مصالح ووحدات المؤسسة الاستشفائية:

-التخدير والانعاش 35ممرض.

- الجراحة العامة 30ممرض.
- جراحة العظام والرضوض 15ممرض.
- جراحة المسالك البولية 08ممرضين.
- علم الأوبئة والطب الوقائي ممرضين (02)
- طب أمراض النساء والتوليد 11ممرض.
- الأشعة والتصوير الطبي10.
- المخبر 15.
- طب العمل02.
- طب العيون10.
- طب الأنف والأذن والحنجرة11.
- الصيدلية06.
- الاستعدادات الطبية الجراحية32.

2-2 الحدود الزمانية: بعد أخذ التصريح من ادارة قسم علم النفس بجامعة 20 اوت 1955 -سكيكدة-وذلك بتاريخ (24فيفري2025) بالتنسيق المباشر مع ادارة الموارد البشرية لمستشفى عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- قمنا بالتوجه نحو ميدان الدراسة لمعرفة مدى ملائمته للموضوع المراد دراسته، حيث تم القبول لبداية التريص (1مارس2025).

وقد تم تقسيم مراحل التريص إلى ثلاثة مراحل وهي كالآتي:

-المرحلة الأولى:

حيث تمت هذه المرحلة يوم 01مارس 2025 وهو اليوم الذي تم فيه قبولنا للتريص، حيث قمنا في هذه المرحلة بالاستطلاع على عينة الدراسة بغية تكوين فكرة أولية عن المؤسسة الاستشفائية والتعرف عليها عن قرب، وكذلك جمع أكبر عدد من المعطيات والبيانات والحقائق عن طريق الملاحظة المباشرة.

المرحلة الثانية:

كانت بتاريخ-03 مارس2025- في هذه المرحلة اتجهنا إلى المؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة - سكيكدة-من أجل الحصول على معلومات تخص المؤسسة (الهيكل التنظيمي، التعريف بالمؤسسة، عدد الممرضين .. الخ).

حيث قمنا بإجراء مقابلة أولية بهدف التأكيد من مدى صلاحية موضوع الدراسة، وذلك من خلال إجراء مقابلة (نصف مغلقة) مع (15) فردا من المجتمع الكلي لدراسة، وقد دامت هذه المقابلة ثلاثة أيام ابتداء من 7-8-9 مارس 2025

المرحلة الثالثة:

كانت بتاريخ 4 ماي حيث قمنا في هذه المرحلة بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة واسترجاعها والتأكد من الاجابات في نفس اليوم.

3-2 الحدود البشرية:

شملت الدراسة الممرضين لمستشفى عبد الرزاق بوحارة-سكيكدة-حيث بلغ عددهم 187 ممرض.

3-3 منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها في دراسته، أو في تتبعه من أجل تحديد أبعادها بشكل كامل ويعرف المنهج الوصفي بأنه يقوم بالبحث عن أوصاف دقيقة للظاهرة المراد دراستها والاجابة عن أسئلة تتم من خلال جمع الحقائق والبيانات الكمية أو الكيفية عن الظاهرة المحددة مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً. (در، 2019، ص 311).

وعليه ونظرا لطبيعة الدراسة (استكشافية) فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي كونه الأنسب لطبيعة الموضوع، وذلك بهدف وصف وتشخيص وتحليل الجوانب المتعلقة بالدراسة وضبط متغيراتها.

4-1مجتمع الدراسة:

ان مجتمع الدراسة يعني جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها كباحثين ونظرا لعدم قدرتنا على دراسة جميع أفراد مجتمع البحث خاصة وأنه كبير كما أن ذلك يتطلب الكثير من الوقت والجهد، فقد قمنا باختيار عينة شرط أنها تكون ممثلة لمجتمع البحث.

وعليه فمجتمع بحثنا هو جميع الممرضين بمستشفى عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- والبالغ عددهم 187ممرض.

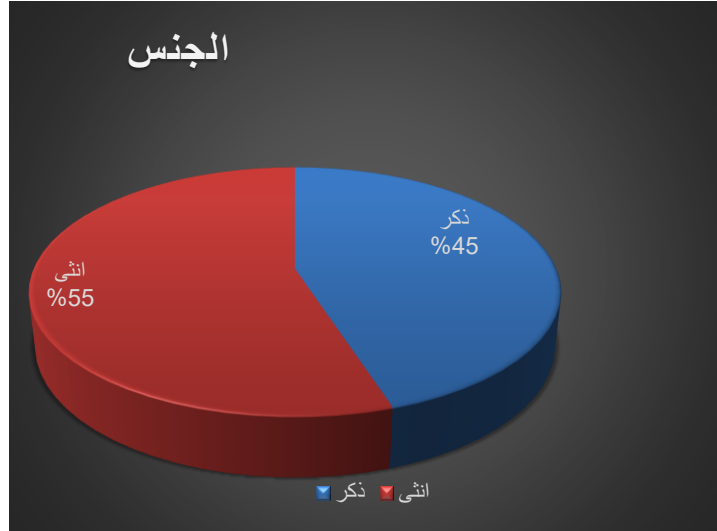
4-2عينة الدراسة:

حيث اخترنا منه عينة عشوائية بسيطة بنسبة 32% أي ما يعادل 60 فرد ثم قمنا بتوزيعها وفقا لمختلف المصالح على مستوى المؤسسة الاستشفائية وقد جاء توزيع أفراد عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم: (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%45	27	ذكر
%55	33	أنثى
%100	60	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)



شكل رقم: (20) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

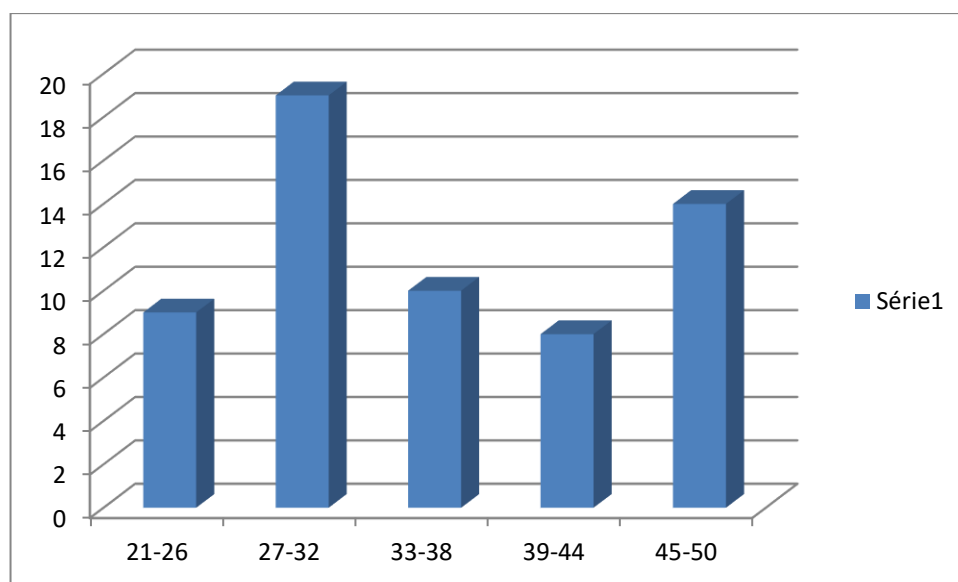
وفيما يخص نوع الجنس الغالب أفراد العينة نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (12) ان عدد الذكور يمثل 27 فرد بنسبة قدرها 45% بينما يمثل عدد الاناث 33 فرد بنسبة 55% ولذلك يمكن تفسير هذه النتائج بأن النسبة الغالبة من أفراد عينة الدراسة هم الاناث وهذا ما يعكس أن نسبة الممرضين بمستشفى عبد الرزاق بوحارة -سكيكة- يشغلها الاناث أكبر من الذكور.

جدول رقم: (08) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	السن
%15	09	(26-21)
%31.7	19	(32-27)
%16.7	10	(38-33)
%13.3	08	(44-39)

23.3%	14	(50-45)
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)



شكل رقم: (21) يوضح توزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير السن.

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

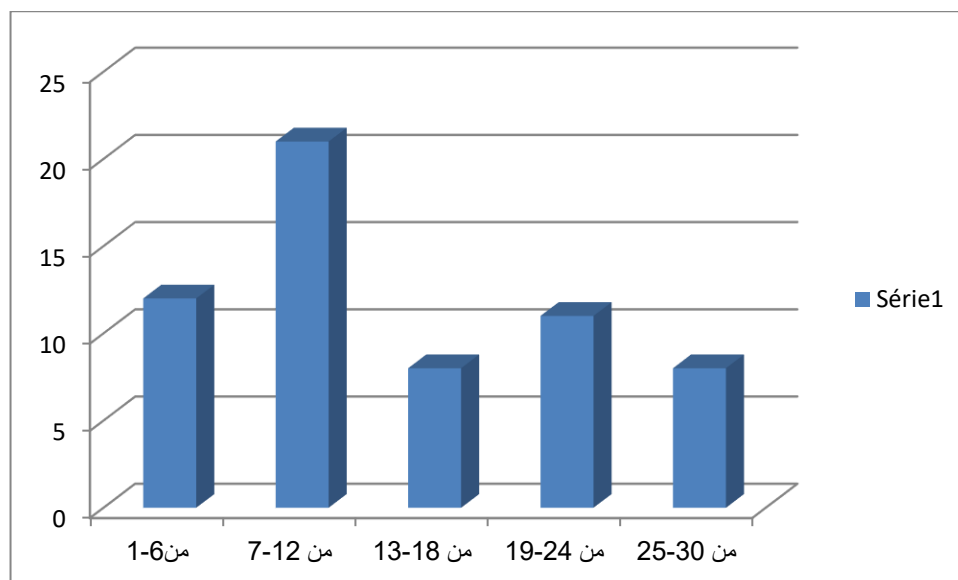
من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (13) يتبين لنا أن أكبر فئة بين 27-32 سنة بنسبة 31.7% تليها فئة 50-45 سنة بنسبة 23.3% وبعدها فئة 38-33 بنسبة 16.7% ثم فئة 26-21 سنة بنسبة 15% وأخيرا 44-39 سنة بنسبة 13.3%.

جدول رقم: (09) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الأقدمية

النسبة	التكرار	سنوات الأقدمية
20%	12	(6-1)
35%	21	(12-7)
13.3%	8	(18-13)
18.3%	11	(24-19)

30-25)	8	13.3%
المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)



شكل رقم: (22) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الأقدمية.

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال جدول رقم (09) والشكل رقم (14) نلاحظ أن عدد الأفراد في عينة الدراسة التي تتراوح سنوات الأقدمية لديهم ما بين (1-6) سنوات قد بلغ عددهم 12 فردا اي بنسبة قدرها 20% في حين أن الأفراد الذين تتراوح سنوات الأقدمية لديهم ما بين (7-12) قد بلغ عددهم 21 فرد بنسبة مئوية قدرها 35% كما نلاحظ أيضا أن عدد الأفراد الذين لهم سنوات أقدمية ما بين (13-18) قد بلغ 08 افراد ويمثلون نسبة مئوية 13.3% في حين الأفراد الذين تتراوح سنوات الأقدمية ما بين (19-24) قد بلغ عددهم 11 فرد بنسبة مئوية قدرها 18.3% وكذلك الأفراد الذين تتراوح سنوات الأقدمية لديهم ما بين (25-30) قد بلغ عددهم 8 أفراد بنسبة مئوية قدرت ب 13.3%.

5- أدوات جمع البيانات:

-تعتبر عملية جمع البيانات محورا أساسيا في البحث العلمي، ويستخدم الباحث مجموعة من التقنيات لفهم النتائج ويتوقف ذلك على اختيار الأداة المناسبة لجمع البيانات واتباع طرق مختلفة لجمع بيانات بحثه، وعليه

فقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات كونها أكثر ملائمة للوصول إلى أهداف البحث كما تم الاعتماد على المقابلة النصف مغلقة أيضا كأداة أولية.

1-5 المقابلة:

تعددت التعاريف لمفهوم المقابلة كأداة من أدوات جمع البيانات، فهي تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات وآراء ومعتقدات شخص آخر، أشخاص آخرين للحصول على البيانات الموضوعية، وهي فن وعلم يتطلب الخبرة ومهارات خاصة وهي أسلوب من الأساليب التي يستخدمها المرشدون والتربويون، الأخصائيون والصحافيون والباحثون.

(نفي، 2021، ص86)

علما أننا اعتمدنا على المقابلة الموجهة (النصف مغلقة) في دراستنا الاستطلاعية والتي أجريت على (15) فردا أي ما يعادل بنسبة 25% من عينة الدراسة وكان الغرض منها التأكد من أن موضوع الدراسة قابل اجرائيا، والتحقق من الأبعاد المراد دراستها، كما اعتمدنا في تحديد المعالم الأساسية لبناء الأداة النهائية للدراسة والمتمثلة في الاستمارة.

2-5 الاستمارة: 2

تعد الاستمارة أكثر أدوات جمع البيانات انتشارا وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، بحيث تغطي كافة جوانبه مما يسمح لنا بالحصول على البيانات اللازمة للبحث من اجابات المبحثن.

(نبار، 2022، ص49).

وقد قمنا بتصميم استمارة بحث لدراستنا واعتمدناها كأداة رئيسية، وقد شملت (5) خمسة أبعاد (الايثار، اللطافة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري).

حيث بلغ عدد بنودها (34) بندا، واعتمدنا على مقياس ليكرث الثلاثي المتكون من دائما، أحيانا، أبدا.

أعطينا لهم الأوزان التالية على نفس الترتيب 3-2-1 في حالة البنود الإيجابية، و1-2-3- في حالة البنود السلبية.

جدول رقم: (10) يوضح بنود استمارة الدراسة حسب ما تضمنته من محاورها.

رقم المحور	البعد	عدد البنود	أرقام البنود
المحور 1	الايثار	8	1-2-3-4-5-6-7-8
المحور 2	اللطافة	7	9-10-11-12-13-14-15
المحور 3	الروح الرياضية	8	16-17-18-19-20-21-22-23
المحور 4	السلوك الحضاري	5	24-25-26-27-28
المحور 5	وعي الضمير	6	29-30-31-32-33-34

المصدر: من اعداد الطالبتين

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

-صدق أداة الدراسة الاستبيان:

ان صدق أداة الدراسة (الاستبيان) يعني ذلك من أنها سوف تقيس فعلا ما أعدت لقياسه، ولتحقيق من صدق الأداة، مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، اعتمدنا على الصدق الظاهري وذلك بتوزيعها على المحكمين في التخصص الذي بلغ عددهم 05 محكمين وذلك بغرض الحكم على درجة ملائمة البنود ومناسبتها.

وقد اعتمدنا على معادلة "لوشي" وقمنا بصياغة الاستمارة في شكلها النهائي.

حساب معادلة لوشي

$$\text{البنود صندوق مجموع} \\ \text{البنود عدد} = \text{صندوق المحكمين}$$

$$\text{الاساتذة الذين قالوا نعم} - \text{عددهم الاساتذة الذين قالوا لا} \\ \text{عدد المحكمين الاجمالي} = \text{صدق البنود}$$

$$= \text{و ع} - \frac{\text{ع}}{2} \\ \frac{\text{ع}}{2}$$

حيث

عدد المحكمين الذين اعتبروا البند يقيس السلوك المراد قياسه =ع و

عدد المحكمين الاجمالي =ع

عدد المحكمين هو: (05)

جدول رقم: (11) يمثل صدق الاستمارة

البنود	يقيس	لا يقيس	صدق البند
1	4	1	0.6
2	5	0	1
3	5	0	1
4	5	0	1
5	5	0	1
6	5	0	1
7	5	0	1
8	5	0	1
9	5	0	1
10	5	0	1
11	2	3	0.2
12	5	0	1
13	5	0	1
14	5	0	1
15	5	0	1
16	1	4	0.6
17	5	0	1
18	5	0	1
19	5	0	1
20	5	0	1
21	5	0	1

1	0	5	22
1	0	5	23
1	0	5	24
1	0	5	25
1	0	5	26
1	0	5	27
1	0	5	28
1	0	5	29
1	0	5	30
1	0	5	31
1	0	5	32
1	0	5	33
1	0	5	34

$$\frac{ع}{2} - و ع = 0.96$$

- التعليق على الجدول حسب صدق المحكمين:

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه وحسب تطبيق معادلة لوشي تبين لنا أن نتيجة المعادلة 0.94 انذن نستنتج أن صدق الاستمارة مرتفع.

ملاحظة: حيث تم الأخذ بملاحظات المشرفة والمحكمين واقتراحهم وتوجيهاتهم للوصول إلى الاستمارة النهائية، من خلال ذلك تم الغاء بعض البنود وإعادة صياغة الخرى حسب التوجيهات.

-ثبات أداة الاستبيان:

لقياس ثبات الاستمارة قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقراتها وتحصلنا على نتيجة 0.84 وهي قيمة مرتفعة، مما يعني أن أداة الدراسة صالحة لاستعمالاتها في الدراسة الأساسية.

جدول رقم: (12) يبين معامل ثبات الاستبيان لسلوك المواطنة التنظيمية باستخدام معادلة "ألفا كرونباخ"

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
34	0.84

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

6- أساليب تحليل البيانات:

لكي لا يفقد البحث العلمي مصداقيته عند جمع البيانات عن طريق الاستبيان لابد من تحليلها تحليلًا احصائيًا، وتبويبها، لأنها تتطلب مجموعة من الإجراءات المنهجية للوصول إلى الحقيقة العلمية لمختلف المواضيع، وذلك باعتماد على وسائل التحليل الإحصائي التي تجعل النتائج دقيقة وواضحة خلال دراستنا هذه حول مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية

-الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد اعتمدنا في معالجة البيانات على مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاستعانة ببرنامج الإحصائي وهي spss لحزمة العلوم الاجتماعية:

- الاحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسط الحساب، النسب المئوية).
- استخدام (معامل ألفا كرونباخ في قياس الثبات).
- استخدام T Test (اختبار التباين) لمجموعتين مستقلتين للدلالة الإحصائية لقياس الفروق
- استخدام anova (اختبار تحليل التباين الأحادي).

خلاصة الفصل:

بعد اكمال هذا الفصل والذي تطرقنا فيه إلى الجانب الميداني للدراسة والاجراءات المنهجية المتبعة فيه والمتمثلة في الدراسة وأدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية وفي الفصل الموالي سنحاول عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة بكل دقة وتحليل.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

الفصل الرابع: عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

-تمهيد

1- عرض استجابات عينة الدراسة حسب أبعاد
الدراسة.

2- عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء
الفرضيات.

3- تفسير نتائج الدراسة

4- اقارحات وآفاق الدراسة

تمهيد

سيتم التطرق في هذا الفصل الذي يعتبر لب موضوع دراستنا إلى تفسير نتائج الدراسة الخاصة بالفرضيات بالاعتماد على الدراسات السابقة وما تم جمعه من خلال معلومات الدراسة الاستطلاعية والأساسية ومحاولة الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المرضى بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة -ومعرفة الفروق في متغير الدراسة باختلاف الجنس والسن وسنوات الأقدمية.

1- عرض استجابات عينة الدراسة حسب أبعاد الدراسة:

لتسهيل قراءة وفهم النتائج المتوصل إليها، تم الاعتماد على سلم "ليكارث" الثلاثي بصيغة (دائماً، أحياناً، أبداً) لتبويب البيانات وتفسيرها، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

وقد تم ترميز البدائل كالتالي:

دائماً=3

أحياناً=2

أبداً=1

ولتفسير هذه المتوسطات، تم اعتماد الطريقة التالية:

نحسب (1-3=2)، ثم تقسيمه على عدد الفئات (3)، فيكون طول الفئة الواحدة 0.66

بذلك نحصل على التصنيف التالي لتفسير المتوسطات

جدول رقم: (13) سلم ليكارث الثلاثي لتفسير الاستجابات

المتوسط الحسابي	مستوى التكرار
1.66-1.00	منخفض (أبداً)
2.32-1.67	متوسط (أحياناً)
3-2.33	مرتفع (دائماً)

بعد التأكد من صدق وثبات أداة القياس، ننقل الآن إلى عرض النتائج وتحليلها تفصيلاً، من أجل الوقوف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة محل الدراسة، وعليه سيتم عرض كل بعد على حدى وتحليل المعطيات المتحصل عليها وفقاً لما تم معالجته احصائياً.

1-1 عرض نتائج البعد الأول الايثار:

جدول رقم: (14) يوضح نتائج البعد الأول (الايثار)

المستوى الاتجاه	المتوسط الحسابي	الاختبارات			رقم البند	
		أبدا	أحيانا	دائما		
مرتفع +	2.87	0	08	52	ت	1
		0	13.3	86.7	%	
مرتفع +	2.45	02	29	29	ت	2
		3.3	48.3	48.3	%	
مرتفع +	2.48	02	27	31	ت	3
		3.3	45	51.7	%	
مرتفع +	2.81	02	07	51	ت	4
		3.3	11.7	85	%	
مرتفع +	2.87	02	04	54	ت	5
		3.3	6.7	90	%	
متوسط +	2.1	08	38	14	ت	6
		13.3	3.36	23.3	%	
مرتفع +	2.91	01	30	65	ت	7
		1.7	5.0	93.3	%	
مرتفع +	2.48	01	92	30	ت	8
		1.7	48.3	50	%	
مرتفع +	2.61	المتوسط الحسابي الكلي للبعد				

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)

يتبين لنا من الجدول رقم (14) تحليل استجابة أفراد العينة حول البعد الأول المتمثل في الإيثار حيث كانت معظم الإجابات إيجابية بالنسبة للبند 01 المتمثل في أساعد زملائي الدين لديهم أعمال كثيرة حيث كانت معظم الإجابات بـ (دائما) أي قدرت نسبتهم بـ 86,70 % وهناك من أجاب بـ (أحيانا) حيث قدرت نسبتهم بـ 13,3 % أما (أبدا) فلم يتفق عليها أحد ومنه حصلنا على متوسط حسابي قدر بـ 2,87 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 02 المتمثل في **أعمل محل زميلي عند الحاجة لذلك** حيث كانت الإجابات بـ (دائماً) حيث قدرت نسبتهم 48,30% وهناك من أجاب بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبتهم 48,30% كما نجد من أجاب بـ (أبداً) حيث قدرت نسبتهم 3,3% ومن هناك نتحصل على متوسط حسابي قدره 2,45 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 03 المتمثل في **أكرس جزءاً من وقت فراغي لمساعدة المرضى** نلاحظ أن الإجابات كانت بـ (دائماً) ما يعادل 51,70% وهناك من أجاب بـ (أحياناً) ما يعادل 45% وهناك من أجاب بـ (أبداً) حيث قدرت نسبتهم 3,3% ومن هنا نتحصل على متوسط حسابي قدره 2,48 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 04 المتمثل في **اتطوع للعمل في حالة وجود حوادث مستعجلة** نجد أن أغلب الإجابات كانت بـ (دائماً) حيث قدرت نسبتهم بـ 85% كما نجد من أجاب بـ (أحياناً) و قدرت نسبتهم 11,7% كما نجد من أجاب بـ (أبداً) حيث قدرت نسبتهم 3,3% ومن هنا نتحصل على متوسط حسابي قدره بـ 2,81 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 05 المتمثل في **عند انتهاء وقت عملي لا أغانر العمل دون التأكد من قدوم من سينوب عني** نلاحظ أن أغلبية الإجابات كانت بـ (دائماً) حيث بلغت نسبتهم 90% كما نجد من أجاب بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبتهم 6,7% أي بنسبة قليلة وهناك من أجاب بـ (أبداً) حيث قدرت نسبتهم بـ 3,3% ومنه نتحصل على متوسط حسابي قدره بـ 2,87 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 06 المتمثل في **أتطوع لتنقل مع المرضى لمستشفيات أخرى خارج المدينة بدل زملائي** كانت الإجابات على البند بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبتهم 63,30% كما نجد من أجاب بـ (دائماً) ما يعادل 23,30% كما نجد من أجاب بـ (أبداً) حيث قدرت نسبتهم 13,30% وهنا نتحصل على متوسط حسابي قدره بـ 2,10 أي بنسبة متوسطة.

نلاحظ في البند 07 المتمثل في **أقوم بمساعدة الزملاء الجدد** أن جل الاجابات كانت إيجابية وأغلبهم أجابوا بـ (دائماً) و قدرت نسبتهم بـ 93,30% أي بنسبة عالية ونجد من أجاب بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبتهم 5,0% وهناك من أجاب بـ (أبداً) حيث قدرت نسبتهم 1,7% ومن هنا تحصلنا على متوسط الحسابي قدره 2,90 أي بنسبة مرتفعة.

أما في البند 08 المتمثل في **أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية** نلاحظ أن هناك من أجاب بـ (دائماً) حيث قدرت نسبتهم 50% وهناك من أجاب بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبتهم 48,3% كما نجد من

أجاب بـ (أبدا) حيث قدرت نسبته 1,7% ومن هنا نتحصل على متوسط حسابي قدر بـ 2,48 أي بنسبة مرتفعة.

2-1 عرض نتائج البعد الثاني اللطافة:

جدول رقم: (15) يوضح نتائج البعد الثاني (اللطافة)

المستوى الاتجاه	المتوسط الحسابي	الاختبارات			رقم البند	
		أبدا	احيانا	دائما		
مرتفع +	2.88	0	07	35	ت	09
		0	11.7	88.3	%	
مرتفع +	2.87	01	06	53	ت	10
		1.7	10	88.3	%	
مرتفع +	2.86	0	08	52	ت	11
		0	13.3	86.7	%	
مرتفع +	2.95	0	03	57	ت	12
		0	5	95	%	
مرتفع +	2.98	0	1	59	ت	13
		0	1.7	98.3	%	
مرتفع +	2.88	0	07	53	ت	14
		0	11.7	9..88	%	
مرتفع +	2.95	0	03	57	ت	15
		0	5	95	%	
مرتفع +	2.91	المتوسط الحسابي الكلي للبعد				

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) تحليل استجابات أفراد العينة حول البعد الثاني المتمثل في اللطافة حيث كانت معظم الإجابات إيجابية بالنسبة للبند التاسع المتمثل في أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء أعمالهم فهنا نجد أن أغلبية الإجابات بـ (دائما) أي بنسبة قدرت بـ 88,3% أي بنسبة

عالية وهذا من إجابيات هذا البند كما نجد من أجا ب (أحيانا) وكانت نسبتهم 11,7% أي بنسبة قليلة كما أنه لا يوجد من أجا ب (أبدا) ومن هنا تحصلنا على متوسط حسابي قدر ب 2,88 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند عشرة المتمثل في **أتجنب جرح مشاعر الآخرين** نجد أن أغلبية الإجابات كانت ب(دائما) حيث قدرت ب 88,3% كما نجد من أجا ب (أحيانا) بحيث قدرت نسبتهم 10% ونجد من أجا ب (أبدا) حيث قدرت نسبتته ب 1,7% ومن هنا نتحصل على متوسط حسابي قدر ب 2,87 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 11 المتمثل في **أسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها** نجد أن الإجابات كانت ب (دائما) حيث قدرت نسبتهم 86,7% وهناك من أجا ب (أحيانا) وكانت نسبتهم 13,30% كما أنه لا يوجد من أجا ب (أبدا) ومن هنا نجد أن المتوسط الحسابي قدر ب 2,86 أي بنسبة مرتفعة.

أما في البند 12 المتمثل في **أتعامل مع زملائي باللطف** نجد أن أغلب الإجابات كانت ب (دائما) حيث قدرت نسبتهم 95% أي بنسبة عالية كما نجد من أجا ب (أحيانا) حيث قدرت نسبتهم 5% كما أنه لا يوجد من أجا ب (أبدا) ومن هنا نتحصل على متوسط حسابي قدر ب 2,95 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 13 المتمثل في **احترم خصوصيات زملائي** نلاحظ أن أغلب الإجابات ب (دائما) و قدرت نسبتهم 98,3% أي بنسبة عالية أي أن الاحترام واجب داخل الإطار الاستشفائي كما نجد أن هناك من أجا ب (أبدا) ومن هنا تحصلنا على متوسط حسابي قدر ب 2,98 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 14 المتمثل في **ادعم زملائي معنويا في الأوقات الصعبة** نجد أن أغلب الإجابات ب (دائما) حيث قدرت النسبة المئوية ب 90,88% أي بنسبة عالية كما هناك من أجا ب (أحيانا) حيث قدرت نسبتهم 11,7% لا يوجد من أجا ب (أبدا) و قدر المتوسط الحسابي ب 2,88 بنسبة مرتفعة.

كما نلاحظ في البند 15 المتمثل في **أحترم حقوق الآخرين** أغلب الإجابات كانت إيجابية حيث أجا ب ب (دائما) حيث قدرت نسبتهم 95% اي بنسبة عالية كما نجد من أجا ب (أحيانا) ف قدرت نسبتهم 5% كما لا يوجد من اجا ب (أبدا) كما قدر المتوسط الحسابي ب 2,91 اي بنسبة مرتفعة.

1-3 عرض نتائج البعد الثالث الروح الرياضية:

جدول رقم: (16) يوضح نتائج البعد الثالث (الروح الرياضية)

المستوى الاتجاه	المتوسط الحسابي	الاختبارات			رقم البند	
		أبدا	أحيانا	دائما		
مرتفع +	2.58	0	25	35	ت	16
		0	41.7	58.3	%	
مرتفع +	2.93	0	04	56	ت	17
		0	6.7	93.3	%	
متوسط +	2.03	07	44	09	ت	18
		11.7	73.3	15.0	%	
مرتفع +	2.35	03	33	24	ت	19
		05	55	40	%	
مرتفع +	2.61	02	19	39	ت	20
		3.3	31.7	65	%	
مرتفع +	2.91	0	5	55	ت	21
		0	8.3	91.7	%	
مرتفع +	2.53	02	24	34	ت	22
		3.3	40	56.7	%	
مرتفع +	2.91	01	3	56	ت	23
		1.7	5	93.3	%	
مرتفع +	2.60	المتوسط الحسابي الكلي للبعد				

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)

يتبين لنا من الجدول رقم (16) تحليل استجابات أفراد العينة حول البعد الثالث المتمثل في الروح الرياضية حيث كانت معظم الإجابات إيجابية بالنسبة للبند 16 الذي يتمثل في أتجنب الشكاوي الدائمة حيث كانت الإجابات بـ (دائما) حيث قدرت بـ 3,58% كما نجد من أجب بـ (أحيانا) حيث قدرت نسبتهم

بـ 41,70% وهناك من أجاب بـ (أبدا) فلم يتفق عليها أحد حيث تحصلنا على متوسط حسابي قدر بـ 2,58 اي بنسبة مرتفعة.

أما البند 17 المتمثل في **أظهر الاحترام لزملائي لتحفيزهم في العمل** كانت أغلب الإجابات إيجابية أي بـ (دائما) حيث قدرت نسبتهم 93,30% بنسبة عالية، أما من أجاب بـ (أحيانا) فقدرت نسبتهم 6.7 % ومن هنا نتحصل على متوسط حسابي قدر بـ 2.93 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 18 المتمثل في **أتغاضى عن أي إساءة شخصية تبدر من زملائي** نجد أن أغلبهم أجاب بـ (أحيانا) حيث قدرت نسبتهم بـ 73,30%، وهناك من أجاب بـ (دائما) حيث قدرت نسبتهم 15,0%، في حين نجد من أجاب بـ (أبدا) حيث قدرت نسبتهم 11,7% ومن هنا تحصلنا على متوسط حسابي قدر بـ 2,03 أي بنسبة متوسطة.

بالنسبة لمحتوى البند 19 المتمثل في **أقبل النقد البناء من قبل زملائي في العمل** نجد أن الإجابات كانت بـ (دائما) حيث قدرت نسبتهم 40%، وهناك مجموعة أجابت بـ (أحيانا) حيث قدرت نسبتهم بـ 55%، كما نجد من أجاب بـ (أبدا) وقدرت نسبتهم 05% ومن هنا تحصلنا إلى متوسط حسابي قدر بـ 2,35 أي بنسبة مرتفعة.

أما بالنسبة للبند 20 المتمثل في **أقبل التغيير في بيئة العمل بروح مرنة** يتبين أن هناك من أجاب بـ (دائما) حيث قدرت نسبتهم بـ 65% كما نجد من أجاب بـ (أحيانا) وقدرت نسبتهم 31,7% وهناك من أجاب بـ (أبدا) حيث قدرت نسبتهم بـ 3,3% ومنه نتحصل على متوسط حسابي يقدر بـ 2,61 اي بنسبة مرتفعة.

فيما يخص البند 21 المتمثل في **لا أجد حرجا إذا أخطئت** نلاحظ في هذا البند أن الإجابات كانت بـ (دائما) وقدرت نسبتهم 90% وكما نجد من أجاب بـ (أحيانا) وقدرت نسبتهم بـ 10% كما أنه لا يوجد من أجاب بـ (أبدا) وعلى هذا الأساس قدر المتوسط الحسابي بـ 2,90 اي بنسبة مرتفعة.

بالنسبة للبند 22 المتمثل في **أحافظ على هدوئي في المواقف الصعبة** نجد أن هناك من أجاب بـ (دائما) حيث قدرت نسبتهم 56% أما من أجاب بـ (أحيانا) قدرت نسبتهم بـ 40% كما يوجد من أجاب بـ (أبدا) حيث قدرت نسبتهم بـ 3,3% ومنه نتحصل على متوسط حسابي قدر بـ 2,53 أي بنسبة مرتفعة.

فيما يخص البند 23 المتمثل في أشجع زملائي على تقديم أفضل ما ليهم كانت أغلب الإجابات بـ (دائما) حيث قدرت نسبتهم بـ 93,30%، وهناك من أجاب بـ (أحيانا) وكانت نسبتهم 05% ونجد من أجاب بـ (أبدا) حيث قدرت نسبتته بـ 1,7% ومنه نتحصل على متوسط حسابي قدر بـ 2,91 أي بنسبة مرتفعة.

1-4 عرض نتائج البعد الرابع السلوك الحضاري:

جدول رقم: (17) يوضح نتائج البعد الرابع (السلوك الحضاري)

المستوى الاتجاه	المتوسط الحسابي	الاختبارات			رقم البند	
		أبدا	أحيانا	دائما		
مرتفع +	2.91	0	05	55	ت	24
		0	8.3	91.7	%	
مرتفع +	2.93	0	04	56	ت	25
		0	04	93.3	%	
مرتفع +	2.98	0	01	59	ت	26
		0	1.7	98.3	%	
مرتفع +	2.46	02	28	30	ت	27
		3.3	46.7	50	%	
مرتفع +	2.96	1	0	59	ت	28
		1.7	0	98.3	%	
مرتفع +	2.79	المتوسط الحسابي الكلي للبعد				

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)

من خلال الجدول (17) نلاحظ استجابات أفراد العينة حول بعد السلوك الحضاري حيث نجد أن الإجابات كانت بـ(دائما) حيث قدرت نسبتهم 91,70% أي بنسبة عالية كما نجد من أجاب بـ (أحيانا) كما قدرت نسبتهم بـ 8,3% ومن هنا نجد أن المتوسط الحسابي قدر بـ 2,91 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 25 المتمثل في **أبدل قصارى جهدي لتطوير مهاراتي** نجد أغلب الإجابات كانت بـ (دائماً)، أي أنها إيجابية قدرت نسبتهم 93,30 % ونجد من أجاب بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبتهم بـ 4% كما أنه لا يوجد من أجاب بـ (أبداً)، ومن هنا نجد أن المتوسط الحسابي قدر بـ 2,93 أي بنسبة مرتفعة.

نلاحظ أن البند 26 المتمثل في **أساهم في خلق بيئة عمل إيجابية** نلاحظ أن الإجابات كانت إيجابية وأغلبهم أجابوا بـ (دائماً) حيث قدرت نسبتهم بـ 98,30% نجد كذلك من أجاب بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبته 1,7% حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2,98 أي بنسبة مرتفعة.

كما نلاحظ في البند 27 المتمثل في **أشارك في الأنشطة التي تنظمها المؤسسة** نجد أن الإجابات كانت بـ (دائماً) حيث قدرت نسبتهم 50% وهناك من أجاب بـ (أحياناً) و قدرت نسبتهم 46,70% ونجد من أجاب بـ (أبداً) حيث قدرت نسبتهم 3,3% ومن هنا نجد أن المتوسط الحسابي قدر بـ 2,46 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 28 المتمثل في **أحافظ على سمعة المستشفى** نلاحظ ان إجابات كانت إيجابية أي بـ (دائماً) كما قدرت نسبتهم بـ 98,30% كما يوجد من أجاب بـ (أبداً) ومن هنا نجد أن المتوسط الحسابي قدر بـ 2,96 أي بنسبة مرتفعة.

1-5 عرض نتائج البعد الخامس و عي الضمير:

جدول رقم: (18) يوضح نتائج البعد الخامس (وعى الضمير)

المستوى الاتجاه	المتوسط الحسابي	الاختبارات				
		أبداً	أحياناً	دائماً		
مرتفع +	2.97	0	02	85	ت	29
		0	3.3	96.7	%	
مرتفع +	2.91	1	03	65	ت	30
		.71	5.0	93.3	%	
مرتفع +	2.93	1	02	57	ت	31
		1.7	3.3	95	%	
مرتفع	2.98	0	01	59	ت	32

+		0	1.7	98.3	%	
مرتفع	2.95	0	3	57	ت	33
+		0	5	95	%	
مرتفع	2.9	0	06	54	ت	34
+		0	10	90	%	
مرتفع	2.94	المتوسط الحسابي الكلي للبعد				
+						

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات (spss)

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ تحليل استجابات أفراد العينة حول بعد وعي الضمير حيث كانت إجابات أفراد العينة إيجابية.

بالنسبة للبند 29 ألتزم بإنهاء واجباتي في العمل كاملة أثناء دوامي نجد أغلب الإجابات كانت بـ(دائما) حيث قدرت نسبتهم بـ 98% أي بنسبة مرتفعة كما نجد من أجاب بـ (أحيانا) حيث قدرت نسبتهم 3,3% أما (أبدا) فلا يوجد فيها إجابات كما تحصلنا على متوسط حسابي قدر بـ 2,98 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 30 المتمثل في ألتزم بمواعيد العمل المحددة كذلك نجد أن الإجابات كانت بـ (دائما) حيث قدرت نسبتهم بـ 93,3% كذلك نجد من أجاب بـ(أحيانا) حيث قدرت نسبتهم 5,0% ومن جهة أخرى نجد من أجاب بـ(أبدا) حيث قدرت نسبته 1,7% ومن هنا قدر المتوسط الحسابي لهذا البند بـ 2,90 أي بنسبة مرتفعة.

لدينا البند 31 المتمثل في أتقيد بالبروتوكولات الصحية المفروضة من قبل المستشفى حيث كانت الإجابات كذلك إيجابية فقد قدرت نسبة الذين أجابوا بـ(دائما) 95% كما نجد من أجاب بـ(أحيانا) حيث قدرت نسبتهم بـ 3,3% وأجاب آخر.(أبدا) وكانت نسبته 1,7% فتحصلنا على متوسط حسابي قدر بـ 2,93 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 32 المتمثل في لا أتهرب من واجباتي الإنسانية حيث معظم الإجابات كانت إيجابية حيث قدرت نسبة من أجاب(دائما) بـ 98,30% كما نجد من أجاب بـ(أحيانا) وكانت نسبته 1,7% ومنه نتحصل على متوسط حسابي قدر بـ 2,98 أي بنسبة مرتفعة.

لدينا البند 33 أتعامل بعناية مع ممتلكات وأدوات المستشفى جل الإجابات إيجابية أغلبهم أجابوا بـ (دائماً) حيث قدرت نسبتهم 95% كما نجد من أجاب بـ (أحياناً) حيث قدرت نسبتهم 5% كما لا يوجد من أجاب بـ(أبداً) ومنه تحصلنا على متوسط حسابي قدر بـ 2,95 أي بنسبة مرتفعة.

أما البند 34 المتمثل في أقوم بإعلام جهة العمل مسبقاً عند ما لا أتمكن من الحضور حصل على إجابات إيجابية حيث أغلب الإجابات كانت بـ(دائماً) حيث قدرت نسبتهم 90% كما نجد من أجاب بـ(أحياناً) حيث قدرت نسبتهم 10% كما لا يوجد من أجاب بـ(أبداً) فتحصلنا على متوسط حسابي قدر بـ2,90 أي بنسبة مرتفعة.

2- عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

2-1 مناقشة وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الأولى

نصت الفرضية على أن:مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة - متوسط.

ولاختبار هذه الفرضية والكشف عن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الممرضين قمنا بحساب المتوسط الحسابي وتحصلنا على النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم:(19) يوضح مستوى سلوك المواطنة التنظيمية

المستوى	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	2.94	وعي الضمير
مرتفع	2.91	اللطافة
مرتفع	2.79	السلوك الحضاري
مرتفع	2.61	الايثار
مرتفع	2.60	الروح الرياضية
مرتفع	2.77	سلوك المواطنة التنظيمية العام

المصدر: من اعداد الطالبتين استنادا لما سبق ذكره

يتضح لنا من خلال الجدول الموجود أعلاه أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر عينة الدراسة مرتفع وذلك بعدما تم حساب المتوسط الحسابي العام والمتوسطات الحسابية لكل بعد على حدى حيث قمنا بوضع معيار للحكم على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك بحساب المدى

1-3/3 والحصول على مستويات واعتبار أن المتوسط الحسابي الذي تبلغ قيمته ما بين 1.66 و1 يعبر عن مستوى ضعيف والمتوسط الحسابي الذي تتراوح قيمته ما بين 1.67 و2.33 يعبر عن مستوى متوسط بينما يعبر المتوسط الحسابي الذي انحصرت قيمته بين 2.34 و3 يعبر عن مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية.

وعليه ومن خلال الأخذ بمعيار الحكم تبين لنا بأن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع من وجهة نظر عينة الدراسة عند كل من بعد الايثار وبعد اللطافة وبعد وعي الضمير وبعد الروح الرياضية وبعد السلوك الحضاري حيث تراوح متوسط التقدير بين 2.60 إلى 2.94 وهي قيم تعبر عن وجود مستوى مرتفع لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين.

وبالتالي فإن الفرضية لم تحقق.

2-2 مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضية الثانية المتعلقة بمتغير الجنس:

نصت الفرضية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية

تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وقد تم اختبار هذه الفرضية بواسطة اختبار الفروق

(t test)

كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم: (20) يوضح نتائج اختبار t test للفروق حسب متغير الجنس

الدالة الإحصائية	Sig	القيمة t	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	المجال
غير دال	0.16	-0.898	58	7.33993	93.4815	27	ذكر	الجنس
				2.84245	94.7273	33	انثى	

المصدر: spss من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات

من خلال استقراء الجدول نلاحظ بأن نتائج اختبار تحليل التباين أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة T -0.898 بدرجة حرية 58 وبقية 0.16 وهي قيمة غير دالة احصائيا عند 0.05 وهذا ما يشير إلى أنه لا توجد فروق وذلك لان مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وعليه نستنتج بأنه نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين تبعا لمتغير الجنس وبالتالي فان الفرضية تحققت.

2-3 مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضية المتعلقة بمتغير السن:

نصت الفرضية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

جدول رقم: (21) يوضح نتائج Anova للفروق حسب متغير السن

القيمة الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.078	2.229	58.680	4	234.718	بين المجموعات
		26.320	55	1447.615	داخل المجموعات
			59	1682.333	المجموع

المصدر: SPSS من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج تحليل التباين الأحادي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة-سكيكدة- تبعا لسلوك المواطنة التنظيمية 2.29 وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة F لمتغير السن حيث بلغت قيمة

0.078 وهذا ما يشير إلى أنه لا توجد فروق وذلك لان مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وعليه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة- سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين تبعا لمتغير السن وبالتالي نستنتج أن الفرضية تحققت.

2-4 مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الفرضية المتعلقة بمتغير الأقدمية:

نصت الفرضية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الأقدمية، عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

جدول رقم: (22) يوضح نتائج Anova للفروق حسب متغير الأقدمية

القيمة الدالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.299	1.255	35.184	4	140.737	بين المجموعات
		28.029	55	1541.596	داخل المجموعات
			59	1682.333	المجموع

المصدر: SPSS من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج تحليل التباين الأحادي أظهرت عدم وجود دلالة إحصائية لمتغير سنوات الأقدمية

في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير سنوات الأقدمية حيث بلغت قيمته ب 1.255 وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة 0.299 والتي جاءت أكبر من 0.05 هذا ما يشير إلى عدم وجود فروق في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة-سكيكدة من وجهة نظر الممرضين تبعا لمتغير سنوات الأقدمية وبالتالي نتبع:

3- تفسير النتائج:

بعد تحليل المعطيات والنتائج التي تحصلت عليها تبين لنا فيما يخص الفرضية الاولى والتي تنص على أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- من وجهة نظر الممرضين، متوسط بأنها لم تحقق من قيمة تفوق الحد الفاصل (2) وذلك بتسجيل متوسط حسابي بلغ 2.77، وهذا ما يؤكد بأن الممرضين لديهم مستوى مرتفع من سلوك المواطنة التنظيمية حسب التقدير الذي اعتمد عليه في الدراسة، وذلك لأن علاقاتهم جيدة مع زملائهم في العمل، وحرصهم على حضور على الاجتماعات المتعلقة بالعمل والتي لا تكون مطلوبة، وكذلك احترامهم لبعضهم البعض، وتحفيزهم ودعمهم لبعضهم في الأوقات الصعبة، وهذا ما اتفق مع ما أشار اليه برناد مفهوم "الرغبة في التعاون"، والذي يدعم العمل التنظيمي، بحيث ربط هذا المفهوم مع مفهوم آخر وهو التنظيم غير رسمي معارضا بذلك الفكر السائد في ذلك الوقت والذي يفترض أن الموظفين ليس لديهم القدرة على التعاون بصورة تلقائية وأن التنظيم الرسمي هو القادر على القيام بالوظيفة، مؤكداً أن المنظمات ليست مكونة من أشخاص كما يتصور البعض بل من أفعال وتأثيرات هؤلاء الأشخاص، ويضيف أن الافراد لا بد من أن يقوموا بإظهار الرغبة في المساهمة بمجهودهم لهذا السلوك التعاوني، وأن هذه الرغبة في الاسهام بالجهد هي التي جرى تسميتها بالولاء، وعليه يشكل هذا الأخير سلوكيات ليست بالضرورة متعلقة بالمواقف ولا حتى المكانة والمناصب الوظيفية ولا الشهرة ولا التعويضات أو القدرة، مشيراً إلى وجود اختلافات فردية في الميول لإظهار مثل هذه السلوكيات التعاونية "كالولاء". كما جاء بعد ذلك "كاتز" الذي نظر إلى أن الفعالية التنظيمية تتطلب ثلاث عوامل أساسية هي:

01- التركيز على ترغيب وتحفيز الأفراد للالتحاق بالمنظمة والاستمرار فيها.

02- ضرورة قيام الأفراد بأداء متطلبات الأدوار الأساسية في العمل بشكل صحيح.

03- تشجيع ومساعدة الأفراد على القيام ببعض الأنشطة التي تقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية التي يحددها لهم النظام بشكل رسمي وهو بذلك يفرق بين نوعين من السلوك المرغوب فيه من العاملين اطلق على أحدهما مصطلح سلوك الدور الرسمي ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم طبقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، والنوع الثاني هو سلوك الدور الاضافي ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر او مطلوب رسمياً من العاملين، لافتاً النظر أن الفاعلية التنظيمية عبارة عن موازنة دقيقة بين الدور الرسمي الذي جرى توصيفه وظيفياً وبين سلوكيات الأدوار الاضافية.

وهذه النتيجة اتفقت مع ما توصلت اليه دراسة لعور (2014) والتي تنص على وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية بولاية - سكيكدة - .

ونجد كذلك نتائج دراسة شلابي (2016) والتي اتفقت مع دراستنا والتي تنص على وجود مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة مرتفعة لدى موظفي الادارة المحلية بولاية مسيلة ،وكذلك اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة توفقة فطيمة وبوهالي رتيبة (2022) والتي تنص على وجود مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر بولاية جيجل، اضافة إلى ذلك فقد اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة بوراس (2018) والتي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة بجامعة سكيكدة.

-كما اختلفت نتائج دراستنا الحالية مع نتيجة الدراسة التي قام بها العامري (2002) بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة والتي خلصت إلى وجود مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية.

اضافة إلى ذلك فقد اختلفت هذه النتيجة أيضا مع دراسة الشريفي (2011) بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن والتي خلصت إلى أن معلمي المدارس الثانوية في الأردن يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة سواء من وجهة نظر مديرهم، أم الاثنين معا.

-واختلفت أيضا مع نتيجة دراسة حمزة معمري وبن زاهي منصور (2014) والتي مفادها أن مستوى أداء سلوك المواطنة لدى عمال سونلغاز - بورقلة - متوسط.

-أما فيما يتعلق بنتائج الفرضية الثانية والتي تنص على أنه لا توجد فروق في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة-تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (السن، الجنس، الأقدمية).

فقد اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة لعور (2014) والتي توصلت إلى أنه ليس هناك فروق بين أفراد الحماية المدنية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير (السن، سنوات الأقدمية).

-وتوافقت أيضا نتائج دراستنا مع دراسة بوراس (2018) التي توصلت إلى عدم وجود فروقات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ترجع لكل من متغير السن، الأقدمية في مهنة التدريب والبحث بالجامعة.

-ضف إلى ذلك فقد توافقت نتائجنا مع نتائج دراسة بوفقدة فطيمة وبوهالي رتيبة (2022) والتي كانت نتائجها عدم وجود فروق في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الأقدمية.

-وكذلك تتفق مع نتائج دراسة شلابي (2016) والتي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة تبعا للمتغيرات الديمغرافية الجنس والأقدمية لدى موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة.

-وأيضاً تختلف نتائج دراستنا مع دراسة معمري، بن زاهي (2014) والتي أشارت إلى أنه هناك فروق في أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية وذلك لصالح العمال ذوي الأقدمية أقل بالمؤسسة.

4- الاستنتاج العام

بعدما تم عرض مختلف النتائج المتحصل عليها عن طريق الجداول الإحصائية وتطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة لفرضيات الدراسة وبعد ما تم تبويب البيانات وترتيبها ضمن الجداول حتى يسهل قراءتها ومناقشتها، وهذا بغية الوصول والتحقق من فرضيات الدراسة وعليه فقد جاءت نتائج الدراسة على النحو التالي:

-وجود مستوى مرتفع لممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة-سكيدة- من وجهة نظر الممرضين وهذا ما يمكنهم من تحقيق أهدافهم وتطوير أدائهم.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية في

العمل

-وعليه فالفرضية النظرية التي تنص على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، القدمية في العمل) لم تتحقق.



خاتمة

في ختام دراستنا الموسومة بـ "مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة -سكيكدة- "تبين لنا أن سلوك المواطنة التنظيمية يعد من السلوكيات الايجابية التي تساهم في دعم فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بشكل غير مباشر، من خلال تعزيز روح المبادرة، التعاون، والاحلاص في العمل بين الموظفين، واحترام القواعد، والحرص على المصلحة العامة للمؤسسة.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى ممارسة الممرضين لهذا السلوك داخل المؤسسة، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية الجنس، السن، القومية في العمل. ومن خلال النتائج المتوصل اليها، تبين أن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعا، مما يدل على وعي تنظيمي متقدم لدى الأفراد، واستعدادهم للقيام بسلوكيات تطوعية تتجاوز متطلبات الدور الوظيفي.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية المدروسة، وهو ما يعكس تجانسا في مستوى هذا السلوك بين مختلف فئات الممرضين داخل المؤسسة.

الاقتراحات:

من خلال ما تم التوصل اليه في الدراسة التي بين أيدينا والنتائج التي اسفرت عليها، وعلى ضوء فرضيات الدراسة، واستكمالا لدراستنا يمكن لنا طرح بعض الاقتراحات التي نراها منطلقا لدراسات مستقبلية نذكر منها:

- ضرورة الاهتمام بالسلوك الانساني داخل المنظمات وذلك عن طريق ادارة الموارد البشرية لاسيما داخل المؤسسات الاستشفائية.

- عمل المنظمة على تحقيق الفوارق في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية المتعلقة بمتغير الأقدمية والحالة الاجتماعية، ومن أجل ضمان بيئة عمل خالية من المشاكل والصراعات التي تمس بكيان المنظمة.

- اجراء ملتقيات وندوات عملية تقوم بتفسير هذا الموضوع لفهم ماهيته وللوصول إلى سبل تعزيزه في الميدان.

- افاض روح الضمير المهني داخل المؤسسات الاستشفائية خاصة اتجاه المرضى.

- ربط سلوك المواطنة التنظيمية بدراسات أخرى (الاتصال التنظيمي الآجر،...)

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. الكتب:

1. خليل محمد حسين الشماع. خضر كاظم الشماع(2005):نظرية المنظمة :ط2 .دارالنشر والتوزيع .عمان.
2. رعد حسين (2004): نظرية الادارة والاعمال .دار الرضا للنشر والتوزيع . دمشق.
3. زايد عادل محمد (2006): العدالة التناظرية المهمة القادمة للإدارة الموارد البشرية .القاهرة مصر .

2-الرسائل الجامعية والدراسات الأكاديمية :

1. حياة الذهبي (2014): العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة جزائرية .دراسة ميدانية بوحدات البحث المتجددة في وسط صحراوي.
2. الخميس عبد الله (2001): علاقة خصائص الوظيفة بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين .رسالة ماجستير . جامعة نايف للعلوم المهنية .الرياض .
3. الزهراني، محمد بن عبد الله (2007): سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بجدة من وجهة مدري ومعلمي تلك المدارس .رسالة ماجستير . غير منشورة .جامعة ام القرى .المملكة العربية السعودية
4. شلابي وليد (2016): دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة. رسالة ماجستير . جامعة محمد خيضر .بسكرة.
5. لعور عاشور (2014): التمكين النفسي وتأثيره على سلوك المواطنة لدى افراد الحماية المدنية. مذكرة ماجستير . غير منشورة . جامعة فرحات عباس.سطيف.
6. محمد بن عبد الله سعيد الزهراني، محمد بن معيض الودنياني (2007): سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري و معلمي تلك المدارس .رسالة ماجستير . جامعة أم القرى. السعودية.
7. مينة سليمان شهري (2011): سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته وأثره في توجيه شركات الاتصالات الأردنية نحو الأداء من وجهة نظر العاملين.رسالة ماجستير في إدارة الاعمال .جامعة الأردن.
8. ناصر بن ضيف الله الحربي(2006): الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة عالم السيارات المحدودة .رسالة ماجستير .جامعة الملك عبد العزيز .السعودية

1. إسماعيل، محمد ناصر (2012):أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة الرصافة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد30. الصفحات209-230.
2. بوراس آسيا (2018): مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاساتذة بجامعة 20أوث 1955.مجلة الإبراهيمي للعلوم الإجتماعية والإنسانية.العدد3.جامعة البشير الإبراهيمي برج بوعريريج.الجزائر.2018.
3. بومنقار مراد، شلابي زهير(2016): الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية .مجلة العلوم الإجتماعية .العدد19. صفحات 111-128.جامعة عنابة.الجزائر .
4. بوقفدة فطيمة، وبوهالي رتيبة(2022): واقع ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية لاتصالات الجزائر.المجلد14.العدد01.صفحة 105
5. در، محمد(2019):مناهج وعينات وادوات البحث العلمي. العدد 9 .مجلة الحكمة للدراساتالتربوية والنفسية. مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع . الجزائر.
6. سامر عبد المجيد البشاشة، محمد احمد الحراششة (2011) :اثر أبعاد الدافعية على سلوك المواطنة التنظيمية. دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظة جنوب الأردن. مجلة الأردنية في إدارة الأعمال .المجلد7.العدد 4
7. العامري، أحمد بن سالم (2003): محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز.الإقتصاد والإدارة . المجلد 17.الصفحات من 65-83.
8. العامري .أحمد بن سالم (2002):سلوك المواطنة في مستشفيات وزارة الصحة دراسة استطلاعية لآراء المديرين. مجلة جامعة الملك عبد العزيز .الإقتصاد والإدارة. المجلد 16.العدد2.الصفحات من 43-62.
9. عبد الفتاح عامر، الصادق الفرجاني (2021): سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المصارف التجارية. مجلة القرطاس.العدد12. جامعة الزيتونة.تونس.
10. عقيلة باصور، عبد الله علي (2019): التأثيرات المحتملة لبعض أبعاد الثقافة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية لآراء عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المدية. مجلة لاستراتيجية والتنمية. المجلد 9. العدد 3
11. علي ناصر شتوي آل زاهر (2011): سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل .العلوم الإنسانية و الإدارية .المجلد 12. العدد1

12. عيواز نور الدين، بوبيدي لامية (2022): محددات المواطنة التنظيمية كسلوك بالمنظمات الحديثة مقارنة إبستيمولوجية لمنطلقات الإدارة اليابانية لوليام أوتشي. مجلة المجتمع والرياضة .المجلد 5
13. فاروق بن سالم (2021): العلاقة بين التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية عند الاساتذة الجامعي. دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير بجامعة سطيف. مجلة الاستراتيجية والتنمية. مجلد 11. العدد 02
14. كعوان محمد، بن عيجة محمد (2021):سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإنسانية المجلد 23. العدد 3 جامعة الإخوة منتوري . قسنطينة.
15. كمال برباوي، إلياس سليمان(2017):علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة نفضال بشار. مجلة دراسات جامعة الأغواط.المجلد 8. العدد 1
16. محمود عبد الرحمان الشنطي (2015): دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقات بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية .مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية . المجلد 23. العدد 2.
17. معراج هواري، مريم شرع (2009): العلاقات بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة البنكية المؤثرة في رضا عملاء البنك التجاري الجزائري كأساس لبناء الاستراتيجيات التنافسية. مجلة الواحات للبحوث والدراسات العدد 7. جامعة غرداية .
18. مومني احمد ، خالد سليمان (2017):مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك الفيصل .مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية.المجلد 5

الملاحق

الملحق رقم: (01) استثمار أولية لتحكيم



وزارة التعليم العلمي و البحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية



قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.....

استمارة أولية للتحكيم

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة" مستوى ممارسة

سلوك المواطنة التنظيمية لدى الممرضين العاملين بمستشفى عبد الرزاق بوحارة –سكيكدة-"

دراسة استكشافية

وذلك في اطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية.

بهدف تحكيما حسب ما ترونه مناسبا من اضافة أو حذف أو تعديل.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

تحت اشراف الأستاذة:

د.هادف رانية

من اعداد الطلبتين:

بلخير وئام

دهماني شيما

السنة الجامعية 2025/2024

-محور الاول البيانات الشخصية

ضع علامة X في الخانة الموافقة لاختيارك:

1-الجنس ذكر انثى

2-السن .

3-الأقدمية في العمل.

المحور الثاني: البيانات الأساسية (الموضوعية)

سلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له ،كما أنه لا يتم مكافأته عليه، وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة ومساعدة العاملين والتعامل معهم

الرقم	العبارة	يقيس	لا يقيس	الملاحظات
ا الايثار				
نقصد به سلوك اختياري يقوم به الممرضين لمساعدة زملائهم الجدد في التعرف على اساليب وطرق انجاز مهامهم ومساعدتهم في حل مشاكلهم المتعلقة بالعمل.				
01	اساعد زملائي الذين لديهم حجم عمل كبير .			
02	أعمل محل زميلي عند الحاجة لذلك.			
03	أكرس جزءا من وقت فراغي لمساعدة المرضى .			
04	أتطوع للعمل في حالة وجود حوادث مستعجلة.			
05	عند انتهاء وقت عملي لا اغادر العمل دون التأكد من قدوم من سينوب عني.			
06	اتطوع لتنقل مع المرضى لمستشفيات اخرى خارج المدينة			

الملاحق

			بدل زملائي.
07			أقوم بمساعدة الزملاء الجدد.
08			أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية
<p>اللطافة (الكياسة) نقصد به رغبة الممرض في احترام خصوصية الزملاء ومنع وقوع المشكلات التي يمكن ان يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية</p>			
09			ازود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء اعمالهم.
10			اتجنب جرح مشاعر الآخرين .
11			اخصص بعض من وقت فراغي لمساعدة من لديه مشاكل
12			اتعامل مع زملائي بلطف.
13			احترم خصوصيات زملائي في العمل.
14			أدعم زملائي معنويا في الأوقات الصعبة.
15			أحترم حقوق الآخرين .
<p>الروح الرياضية تتمثل في مدى مساهمة الممرض في التسامح وصبر على الاساءات التي يتعرض لها بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الاحباطات ولمضايقات التنظيمية دون شكوى وتذمر</p>			
16			اتعامل بودية أوقات التوتر الشخصي
17			أظهر الاحترام لزملائي لتحفيزهم على العمل.
18			اتغاضى عن اي اساءة شخصية تبدر من زملائي
19			أقبل النقد البناء من قبل زملائي في العمل.
20			أقبل التغيرات في بيئة العمل يروح مرنة.
21			لا أجد حرجا في الاعتذار اذا أخطئت
22			أحافظ على هدوئي في المواقف الصعبة.
23			أشجع زملائي على تقديم أفضل ما لديهم.
<p>السلوك الحضاري نقصد به رغبة الممرض في المشاركة في القيام بادرة امور المؤسسة والاهتمام بمصيرها من خلال الحرص على حضور الندوات والاجتماعية وقراءة مذكرات المؤسسة واعلاناتها وتأدية العمل</p>			

بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة

			أحترم التنوع الثقافي في مكان العمل .	24
			أبدل قصارى جهدي لتطوير مهاراتي .	25
			أساهم في خلق بيئة عمل ايجابية.	26
			أشارك في الأنشطة التي تنظمها المؤسسة .	27
			أحافظ على سمعة المستشفى.	28
وعى الضمير ونقصد به مدى حرص الممرض على الحضور إلى مكان العمل في المواعيد المحددة والاسراع في انجاز المهام الموكلة اليه واحترام قواعد واجراءات وقوانين المؤسسة				
			الترزم بإنهاء واجباتي في العمل كاملة أثناء دوامي	29
			الترزم بمواعيد العمل المحددة .	30
			اتقيد بالبروتوكولات الصحية المفروضة من قبل المستشفى	31
			لا اتهرب من واجباتي الانسانية	32
			أتعامل بعناية مع ممتلكات وأدوات المستشفى.	33
			أقوم بإعلام جهة العمل مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.	34

الملحق رقم: (02) قائمة الأساتذة المحكمين

ملحق رقم (02): يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

المؤسسة	الرتبة	الاسم اللقب
جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة-	أستاذ التعليم العالي	بوعطي جلال الدين
جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة-	أستاذ محاضر -أ-	بوبرك عائشة
جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة-	أستاذ محاضر -أ-	بوراس اسية
جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة-	أستاذ محاضر -أ-	بن جامع ابراهيم
جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة-	مساعد -ب-	خرفان منذر

الملحق رقم: (03) استمارة الدراسة في شكلها النهائي



وزارة التعليم العلمي و البحث العلمي



جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.....

استمارة الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.....

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة" مستوى ممارسة

سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة - سكيكدة -من وجهة نظر الممرضين

دراسة استكشافية

وذلك في اطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجاباتكم ،لذا نأمل منكم التكرم بوضع علامة (x) في الخانة التي ترونها مناسبة لرأيكم وتأكدوا من أن هذه المعلومات سرية ولا تستخدم الا لغرض البحث العلمي.

وتقبلوا منا فائق التقدير والشكر مسبقا .

اشراف الأستاذة:

من اعداد الطلبتين:

د.هادف رانية

بلخير وئام

دهماني شيما

السنة الجامعية 2025/2024

-محور الاول البيانات الشخصية

ضع علامة (x) في الخانة الموافقة لاختيارك:

1-الجنس ذكر انثى

2-السن

3-الأقدمية في العمل.....

المحور الثاني: البيانات الأساسية (الموضوعية)

الرقم	العبرة	دائما	أحيانا	أبدا
01	اساعد زملائي الذين لديهم اعمال كثيرة.			
02	أعمل محل زميلي عند الحاجة لذلك.			
03	أكرس جزءا من وقت فراغي لمساعدة المرضى.			
04	أتطوع للعمل في حالة وجود حوادث مستعجلة.			
05	عند انتهاء وقت عملي لا اغادر العمل دون التأكد من قدوم من سينوب عني.			
06	اتطوع لتتقل مع المرضى لمستشفيات اخرى خارج المدينة بدل زملائي.			
07	أقوم بمساعدة الزملاء الجدد.			
08	أقدم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية			
09	ازود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء اعمالهم.			
10	اتجنب جرح مشاعر الآخرين .			
11	اسعى جاهدا لتفادي المشكلات قبل وقوعها.			
12	اتعامل مع زملائي بلطف.			
13	احترم خصوصيات زملائي في العمل.			

الملاحق

			أدعم زملائي معنويا في الأوقات الصعبة	14
			أحترم حقوق الآخرين .	15
			أتجنب الشكاوي الدائمة.	16
			أظهر الاحترام لزملائي لتحفيزهم على العمل.	17
			أتغاضى عن اي اساءة شخصية تبدر من زملائي	18
			أقبل النقد البناء من قبل زملائي في العمل.	19
			أقبل التغييرات في بيئة العمل يروح مرنة.	20
			لا أجد حرجا في الاعتذار اذا أخطئت	21
			أحافظ على هدوئي في المواقف الصعبة.	22
			أشجع زملائي على تقديم أفضل ما لديهم.	23
			أحترم التنوع الثقافي في مكان العمل .	24
			أبدل قصارى جهدي لتطوير مهاراتي .	25
			أساهم في خلق بيئة عمل ايجابية.	26
			أشارك في الأنشطة التي تنظمها المؤسسة .	27
			أحافظ على سمعة المستشفى.	28
			ألتزم بإنهاء واجباتي في العمل كاملة أثناء دوامي	29
			ألتزم بمواعيد العمل المحددة .	30
			أتقيد بالبروتوكولات الصحية المفروضة من قبل المستشفى	31
			لا اتهرب من واجباتي الانسانية	32
			أتعامل بعناية مع ممتلكات وأدوات المستشفى.	33
			أقوم بإعلام جهة العمل مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.	34

المحلق رقم : (04) مخرجات spss

الملاحق

الثبتات بطريق الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	34

البند1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	8	13,3	13,3	13,3
	دائما	52	86,7	86,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	2	3,3	3,3	3,3
	أحيانا	29	48,3	48,3	51,7
	دائما	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	2	3,3	3,3	3,3
	أحيانا	27	45,0	45,0	48,3
	دائما	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	2	3,3	3,3	3,3
	أحيانا	7	11,7	11,7	15,0
	دائما	51	85,0	85,0	100,0

الملاحق

Total	60	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

البند 5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	2	3,3	3,3	3,3
	أحيانا	4	6,7	6,7	10,0
	دائما	54	90,0	90,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	8	13,3	13,3	13,3
	أحيانا	38	63,3	63,3	76,7
	دائما	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	1	1,7	1,7	1,7
	أحيانا	3	5,0	5,0	6,7
	دائما	56	93,3	93,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	1	1,7	1,7	1,7
	أحيانا	29	48,3	48,3	50,0
	دائما	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 9

الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	7	11,7	11,7	11,7
	دائما	53	88,3	88,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	1	1,7	1,7	1,7
	أحيانا	6	10,0	10,0	11,7
	دائما	53	88,3	88,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	8	13,3	13,3	13,3
	دائما	52	86,7	86,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	3	5,0	5,0	5,0
	دائما	57	95,0	95,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	1	1,7	1,7	1,7
	دائما	59	98,3	98,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	7	11,7	11,7	11,7
	دائما	53	88,3	88,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	3	5,0	5,0	5,0
	دائما	57	95,0	95,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	25	41,7	41,7	41,7
	دائما	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	4	6,7	6,7	6,7
	دائما	56	93,3	93,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	7	11,7	11,7	11,7
	أحيانا	44	73,3	73,3	85,0
	دائما	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	3	5,0	5,0	5,0
	أحيانا	33	55,0	55,0	60,0
	دائما	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	2	3,3	3,3	3,3
	أحيانا	19	31,7	31,7	35,0
	دائما	39	65,0	65,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	5	8,3	8,3	8,3
	دائما	55	91,7	91,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	2	3,3	3,3	3,3
	أحيانا	24	40,0	40,0	43,3
	دائما	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	1	1,7	1,7	1,7
	أحيانا	3	5,0	5,0	6,7

الملاحق

	دائما	56	93,3	93,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	5	8,3	8,3	8,3
	دائما	55	91,7	91,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	4	6,7	6,7	6,7
	دائما	56	93,3	93,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	1	1,7	1,7	1,7
	دائما	59	98,3	98,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	2	3,3	3,3	3,3
	أحيانا	28	46,7	46,7	50,0
	دائما	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 28

الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	1	1,7	1,7	1,7
	دائما	59	98,3	98,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 29

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	2	3,3	3,3	3,3
	دائما	58	96,7	96,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 30

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	1	1,7	1,7	1,7
	أحيانا	3	5,0	5,0	6,7
	دائما	56	93,3	93,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 31

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابدا	1	1,7	1,7	1,7
	أحيانا	2	3,3	3,3	5,0
	دائما	57	95,0	95,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 32

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أحيانا	1	1,7	1,7	1,7
	دائما	59	98,3	98,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 33

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	3	5,0	5,0	5,0
	دائما	57	95,0	95,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

البند 34

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	احيانا	6	10,0	10,0	10,0
	دائما	54	90,0	90,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

نتائج الفروق تبعا لمتغير الجنس

Test T

Statistiques de groupe

الجنس		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
مواطنة	ذكر	27	93,4815	7,33993	1,41257
	انثى	33	94,7273	2,84245	,49481

الملاحق

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
مواطن	Hypothèse de variances égales	6,104	,016	-,898	58	,373	-1,24579	1,38798	-4,02414	1,53255
	Hypothèse de variances inégales			-,832	32,376	,411	-1,24579	1,49673	-4,29314	1,80155

Tailles d'effet pour échantillons indépendants

نتائج الفروق تبعا لمتغير السن

Descriptives

سلوك

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
21-26	9	90,1111	9,19843	3,06614	83,0406	97,1817	68,00	98,00
27-32	19	93,4737	5,32675	1,22204	90,9063	96,0411	73,00	98,00
33-38	10	95,6000	2,71621	,85894	93,6569	97,5431	90,00	99,00
39-44	8	95,6250	2,13391	,75445	93,8410	97,4090	93,00	99,00
45-50	14	95,8571	3,52698	,94262	93,8207	97,8936	89,00	102,00
Total	60	94,1667	5,33986	,68937	92,7872	95,5461	68,00	102,00

ANOVA

مواطنة

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	234,718	4	58,680	2,229	,078
Intra-groupes	1447,615	55	26,320		
Total	1682,333	59			

نتائج الفروق تبعا لمتغير الأقدمية

Descriptives

سلوك

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
1-6	12	91,4167	6,86835	1,98272	87,0527	95,7806	73,00	98,00
7-12	21	95,0476	2,39742	,52316	93,9563	96,1389	90,00	99,00
13-18	8	95,2500	1,58114	,55902	93,9281	96,5719	93,00	97,00
19-24	11	93,5455	9,02622	2,72151	87,4816	99,6094	68,00	102,00
25-30	8	95,7500	3,28416	1,16113	93,0044	98,4956	89,00	100,00
Total	60	94,1667	5,33986	,68937	92,7872	95,5461	68,00	102,00

ANOVA

مواطنة

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	140,737	4	35,184	1,255	,299
Intra-groupes	1541,596	55	28,029		
Total	1682,333	59			