

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of higher éducation and scientific research

Mohamed Boudiaf University of msila
Faculty of economic, commercial and
management sciences
Département of management



جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم
قسم علوم التسيير

العنوان:

علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات

دراسة ميدانية بمؤسستي مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة

Sarl sprint articles de sport و

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في علوم التسيير

تخصص: إدارة اعمال

من اعداد الطالبة: ملياني شيماء

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. الباهي مصطفى
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. بتغة صونية
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. هبال عبد النور

السنة الجامعية 2024/2023

كلمة شكر

قال الله تعالى في كتابه الكريم:

" من يشكر فإنما يشكر لنفسه "

وفي بداية كلمتي لا بد ان أتوجه أولاً بشكر الله عزوجل الذي وفقني للوصول الى هذه المرحلة العلمية ومهد لي الطريق لان أكون بينكم اليوم لأناقش مذكرتي في إطار نيل شهادة الماستر .

كما أتوجه بالشكر والامتنان لدكتورة الفاضلة والمشرفة على هذا العمل " بتغة صونيا " حفظها الله ورعاها واطال في عمرها، فقد كان لإشرافها ومنحها الكثير من الوقت لي، اليد الأولى في خروج هذه الرسالة العلمية بالشكل الذي ظهرت عليه، كما كان لتوجيهاتها ونصائحها دور أساسي في إتمام دراستي العلمية، دمتي استاذتي قامه علمية نقندي بها.

والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة، الأستاذ والدكتور الفاضل " الباهي مصطفى " والأستاذ والدكتور الكريم " هبال عبد النور " على تفضلهما بقبول مناقشة المذكرة، كما اشكرهما لأنهما لم يتوانا في مد يد العون لنا طيلة مسارنا الجامعي، فقد كنتم دائماً ملهمينا فعلى خطاكم نسير، وبعلمكم نقندي، وبكم ينعقد العزم والقوة، للخوض في ميادين العلم والحياة، بعد التوكل على الله سبحانه وتعالى، فجزاكم كل خير واثابكم خير الجزاء .

كما أتقدم بجزيل الشكر وأسمى عبارات الامتنان الى من انار درب علمي بنور لا ينطفئ، العزيز الذي سار في كل درب وكل طريق حتى وصولي الى هنا، الى ملهمي وقودتي ومعلمي الأول، والذي البروفيسور ملياني عبد الكريم لك مني جزيل الشكر، لدورك الفعال في حياتي بشكل عام، ومذكرة التخرج بشكل خاص، خاصة عملية التحليل الاحصائي دمت فخرا لي.

كما لا أنسى سندي، ورفيق طفولتي، ومصدر فخري، والذي كان له الفضل في اعانتي في توزيع الاستبيان اخي الدكتور "ملياني وائل"

بالإضافة الى شكري الكبير لرئيس اللجنة الولائية للخدمات الاجتماعية لعمال التربية الأستاذ " بحوري توفيق "

ومدير مؤسسة sarl sprint articles de sport الأستاذ " عروسي عماد "

كما أتقدم بشكري لجميع افراد العينة الذين منحوني الكثير من وقتهم شكرا على حسن تعاونكم.

الاهداء

من قال انا لها " نالها "

وانا لها وان ابت رغما عنها اتيت بها.

نلتها وعانق اليوم مجدا عظيما، فعلتها بعد ان كانت مستحيلة، كانت دروبا قاسيا، وطرقا خسرت بها الكثير
ولكن " وصلت "

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، الحمد لله الذي بفضله أدركت أسمى الغايات، انظر لنفسي ولنجاحي كالذي ينظر
الى معجزته، الى الحلم الذي طال انتظاره، تحقق بفضل الله وأصبح واقعا افتخر به.
بداية اهدي تخرجي وفرحتي الى من أردوا بي كسرا فخيبت الله ظنهم وزدت قوة وجبرا.
وفي اللحظة الأكثر فخرا اهدي عملي هذا الى من احمل اسمه بكل افتخارا، الى من كلله الله بالهيبة والوقار،
الذي حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، طاب بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي عمرا يا " ابي
الغالي "

الى قوتي الأولى ومعنى الحب والتفاني، الى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها، الى
التي احتضنتني قلبها قبل يدها، الى ملاكي الطاهر، من كان وجودها يمدني بالسعي دون ملل، الى معلمتي
الأولى، دكتورتي الأولى، " امي محبوبتي وملهمتي "
الى ضلعي الثابت وامان ايامي، الى من شددت عضدي بهم، الى القلوب الكبيرة التي كانت تسعني، الى خيرة
ايامي وصفوتها، الى قرة عيني اخوتي الأعراء " وائل، أشرف " ووحيدتي الغالية " رؤية "
الى صديقة المواقف لا سنين شريكة درب والطموح البعيد، الى من كانت دوما موضع اتكاء عثرات حياتي
صديقتي الغالية " سلافة "
الى الذين يبهجهم نجاحي، ولكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق، للأحباب واصدقاء ورفقاء السنين،
وأصحاب الشدائد والأزمات " مهدية، صفاء، ابتسام، سلمى "
ولا أنسى مؤطرتي في هذا العمل التي كانت بمثابة الام الحنون " الدكتورة بتغة صونيا " وشريكتي في هذا
العمل.

الى اساتذتي الكرام اللذين اختارهم الله ليكونو مصباح ينير ابصارنا حفظهم الله.....
وفي الختام أتمنى ان أحظى بأيام تليق بي، وبضحكات تتعش قلبي، وان امضي في درب انا احبه، وان تفتح لي
الحياة ذراعيها وتزرع في طريقي اكواما من الازهار، راجية من الله تعالى ان ينفعني بما علمني وان يعلمني ما
أجهل ويجعله حجة لي لا علي.

شيماء

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة علاقة سلوك مواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات، لدى عينة من موظفي مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و مؤسسة **sarl sprint articles de sport**، ولتحقيق اهداف هذه الدراسة قمنا بإجراء دراسة ميدانية على مستوى مؤسسات قيد الدراسة، بحيث مست عينة قدرها **60**، **40** من مؤسسة الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة، و **20** من مؤسسة **sarl sprint articles de sport**، وذلك باستخدام أداة استبيان، وتم استرجاع **50** استمارة قابلة لتحليل، حيث تم الاعتماد في تحليلها على برنامج الحزمة الإحصائية **spss22**.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: ان مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية ومؤسسة **sarl sprint articles de sport** يقدمان مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، اما فيما يخص العلاقة فقد توصلت الدراسة الى انه يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات قيد الدراسة، وهذا راجع لتوازن بين الحياة الشخصية وسلوكيات الفردية مع الحياة الوظيفية.

كلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية؛ جودة الحياة الوظيفية؛ الايثار؛ المجاملة؛ الروح الرياضية؛ سلوك الحضاري.

Abstract :

This study aimed to find out the relationship of organizational citizenship behavior to the quality of work life in organizations, among a sample of employees **of the Foundation of the Directorate of Social Services for Educational Workers in M'sila and the Sarl Sprint Articles de Sport Foundation**. To achieve the objectives of this study, we conducted a field study at the level of the institutions under study, So that the a sample of **60** out of 40 from the Social Services Foundation for Educational Workers in M'sila, and 20 from the Sarl Sprint Articles de Sport Foundation, using a questionnaire. **50** analyzable questionnaires were retrieved, and their analysis was based on the statistical package program **SPSS22**.

This study reached a set of results, the most important of which are: The Foundation of the Directorate of Social Services for Educational Workers and the Sarl Sprint Articles de Sport Foundation provide an average level of organizational citizenship behavior and the quality of work life.

As for the relationship, the study found that there is a statistically significant relationship between organizational citizenship behavior and its dimensions and the quality of work life in the institutions under study, and this is due to the balance between personal life and individual behaviors with work life.

Keywords: organizational citizenship behavior; quality of work life; altruism; courtesy; sportsmanship, civilized behavior.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
I	كلمة الشكر
II	الاهداء
III	ملخص
V	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
XIII	فهرس الاشكال
XIII	فهرس ملاحق
أ-ط	مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

المبحث الأول: مدخل عام حول سلوك المواطنة التنظيمية

11	المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
11	أولاً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية
11	1-تعريف المواطنة
11	2-تعريف سلوك المواطنة
12	ثانياً: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
14	المطلب الثاني: ابعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية
14	أولاً: ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
14	1-نموذج الثنائي
14	2-نموذج الخماسي
14	• الايثار
15	• المجاملة
15	• الروح الرياضية

15	• السلوك الحضاري
16	• وعي الضمير
16	ثانيا: محددات سلوك المواطنة التنظيمية
16	1-الرضا الوظيفي
16	2- الولاء التنظيمي
17	3-العدالة التنظيمية
17	4-القيادة الإدارية
17	5-السن
18	6-الاقدمية
18	7-الدوافع الذاتية
18	8-الثقافة التنظيمية
19	9-السياسات التنظيمية
21	المطلب الثالث: خصائص وانماط سلوك المواطنة التنظيمية
21	أولا: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
21	ثانيا: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية
22	المطلب الرابع: نظريات ومداخل لسلوكيات المواطنة التنظيمية
22	أولا: نظريات سلوك المواطنة التنظيمية
22	1-نظرية التبادل الاجتماعي
23	2-نظرية التعاون
24	ثانيا: مداخل لسلوكيات المواطنة التنظيمية
24	1-المدخل الاول
24	2-المدخل الثاني
24	المطلب الخامس: مزايا ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية
24	أولا: مزايا سلوك المواطنة التنظيمية
25	ثانيا: معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي حول جودة الحياة الوظيفية

27	المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
27	أولاً: تعريف جودة الحياة الوظيفية
27	1- تعريف الجودة
27	2- تعريف جودة الحياة الوظيفية
28	ثانياً: أهمية جودة الحياة الوظيفية
30	المطلب الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية
31	المطلب الثالث: أبعاد وخصائص جودة الحياة الوظيفية
31	أولاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية
31	1- الأجور ومكافئات
31	2- الأمن والصحة المهنية
32	3- المشاركة في اتخاذ القرارات
32	4- الاستقرار والأمان الوظيفي
32	5- نظام الترقى والتقدم الوظيفي
33	6- التدريب والتعليم
33	7- التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية
34	8- فرق العمل
34	9- تقويم المظالم
35	ثانياً: خصائص جودة الحياة الوظيفية
35	المطلب الرابع: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية
35	1- نظام الاتصالات
35	2- نظم المقترحات
36	3- مجهودات المنظمة
36	المطلب الخامس: معوقات جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والعلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

37	المطلب الأول: الدراسات السابقة
37	أولاً: الدراسات الوطنية
38	ثانياً: الدراسات العربية
39	ثالثاً: الدراسات الأجنبية
40	المطلب الثاني: العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية
41	المطلب الثالث: العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية
41	أولاً: العلاقة بين الايثار وجودة الحياة الوظيفية
41	ثانياً: العلاقة بين وعي الضمير وجودة الحياة الوظيفية
43	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

44	المطلب الأول: تصميم وتنفيذ الدراسة
44	أولاً: مجتمع وعينة الدراسة
45	ثانياً: أسلوب جمع البيانات
45	ثالثاً: أساليب تحليل البيانات
47	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
47	أولاً: صدق أداة الدراسة
49	ثانياً: اختبار ثبات أداة الدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

50	المطلب الأول: الوصف الاحصائي لخصائص المنظمة
50	أولاً: الجنس
51	ثانياً: العمر
51	ثالثاً: المستوى التعليمي

52	رابعاً: سنوات الخبرة
52	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة
53	أولاً: اتجاه عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية
57	ثانياً: اتجاه عبارات محور جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

59	المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
59	المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات
59	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية
60	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
61	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
62	رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
64	خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
65	سادساً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة
66	سابعاً: اختبار الفرضية الفرعية السادسة
66	ثامناً: اختبار الفرضية الفرعية السابعة
67	1- اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير الجنس
68	2- اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير العمر
69	3- اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المستوى التعليمي
70	4- اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير سنوات الخبرة
72	5- اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المؤسسة
73	تاسعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثامنة
74	اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير الجنس
75	اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير العمر
76	اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المستوى التعليمي
77	اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير سنوات الخبرة
79	اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المؤسسة

80	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
83	خلاصة الفصل
84	الخاتمة
89	المراجع باللغة العربية
94	المراجع باللغة الأجنبية
95	الملاحق

فهرس الجداول

04	الجدول (01): أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
45	الجدول (02): حجم وطبيعة العينة
46	الجدول (03): مقياس سلم ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة
47	الجدول (04): الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول مع المجموع الكلي للاستبيان
48	جدول (05): الاتساق الداخلي للمحور الثاني مع المجموع الكلي للاستبيان
49	الجدول (06): نتائج معامل الفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة
50	الجدول (07): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
51	الجدول (08): توزيع عينة الدراسة حسب العمر
51	الجدول (09): توزيع عينة الدراسة حسب المتغير التعليمي
52	الجدول (10): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
52	الجدول (11): تقسيم المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت الخماسي
53	الجدول (12): اتجاه عبارات البعد الأول الايثار
54	الجدول (13): اتجاه عبارات البعد الثاني المجاملة
55	الجدول (14): اتجاه عبارات البعد الثالث الروح الرياضية
56	الجدول (15): اتجاه عبارات البعد الرابع السلوك الحضاري
57	الجدول (16): اتجاه عبارات محور جودة الحياة الوظيفية
59	الجدول (17): نتائج اختبار Shapiro wilk/ kolmogorov-smirnov
60	الجدول (18): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الرئيسية
61	الجدول (19): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الأولى
62	الجدول (20): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الثانية
63	الجدول (21): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الثالثة
64	الجدول (22): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الرابعة
65	الجدول (23): اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسطات الإجابات مع متوسط

	فرضي
66	الجدول (24): اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسطات الإجابات مع متوسط فرضي
67	الجدول (25): اختبار T للعينات المستقلة لدراسة فروق متغير الجنس
68	الجدول (26): نتائج اختبار anouva لوجود فروق المتوسطات لإجابات افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر
70	الجدول (27): نتائج اختبار anouva لوجود فروق المتوسطات لإجابات افراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي
71	الجدول (28): نتائج اختبار anouva لوجود فروق المتوسطات لإجابات افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة
72	الجدول (29): أسلوب تحليل تباين احادي الطرف لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية
74	الجدول (30): اختبار T للعينات المستقلة لدراسة فروق متغير الجنس
75	الجدول (31): نتائج اختبار anouva لوجود فروق المتوسطات لإجابات افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر
76	الجدول (32): نتائج اختبار anouva لوجود فروق المتوسطات لإجابات افراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي
77	الجدول (33): نتائج اختبار anouva لوجود فروق المتوسطات لإجابات افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة
79	الجدول (34): أسلوب تحليل تباين احادي الطرف لمتغير جودة الحياة الوظيفية

فهرس الأشكال

ت	شكل (01): نموذج الدراسة
14	شكل (02): ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
20	شكل (03): محددات سلوك المواطنة التنظيمية
21	شكل (04): مخطط توضيحي حول خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

فهرس الملاحق

95	الاستبيان
98	طلبات اجراء تربص ميداني
100	تصريح شرفي بالالتزام بمعايير النزاهة

مقدمة

ان سلوك المواطنة التنظيمية شغل اهتمام المفكرين والباحثين خلال السنوات السابقة، ويعد من المفاهيم التي توصل اليها الفكر الإداري الحديث، فهذا النوع من السلوك يفوق الوظائف الرسمية، ولا يندرج ضمن نظام المكافآت، وينعكس في مجموعة من الممارسات التي يقوم بها العامل اتجاه ما يحيط به في بيئة العمل، بحيث تظهر مشاركته الفعالة في المسؤولية ودرجة تعاونه للقيام بالأعمال ذات الأعباء الكثيرة، واستكمالها والعودة بالفائدة على الزملاء الجدد، من خلال الخبرات في مجال العمل والاهتمام والحرص على حضور الاجتماعات وتقديم المقترحات والعمل التطوعي، وتجنب المشاكل كل هذا يدفع بالمنظمة الى الرقي وضمان الاستمرارية .

سلوك المواطنة التنظيمية يشير إلى السلوكيات الطوعية، التي يظهرها الموظفون والتي تتجاوز المتطلبات الوظيفية الأساسية، بهدف دعم وتعزيز البيئة التنظيمية من خلال هذه السلوكيات، التي قد تشمل مساعدة الزملاء، الالتزام بالروح الإيجابية، والمبادرة في العمل، تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات، والتي تعكس مدى رضا الموظفين ورفاهيتهم داخل بيئة العمل، وهي عامل مهم يؤثر على الإنتاجية، الالتزام التنظيمي، والاحتفاظ بالمواهب داخل المؤسسة.

عندما يشارك الموظفون في سلوكيات تعود بالنفع على البيئة التنظيمية و زملائهم دون توقع مكافآت مباشرة، يساهمون في خلق بيئة عمل إيجابية تعزز من الثقة والتعاون بين أفراد الفريق. هذه البيئة الداعمة تؤدي بدورها إلى تحسين الرضا الوظيفي، تقليل مستويات التوتر، وزيادة الإحساس بالانتماء والقيمة لدى الموظفين، مما يعزز جودة الحياة الوظيفية بشكل عام.

بالإضافة إلى ذلك، سلوك المواطنة التنظيمية يساعد في تقليل الفجوات الناجمة عن القيود الهيكلية أو النظامية داخل المؤسسات، مما يسهل على الموظفين التغلب على العقبات وتحقيق أهدافهم الوظيفية بفعالية أكبر. هذا النوع من السلوك يعزز أيضاً الابتكار والمرونة داخل المؤسسة، حيث يشجع على المشاركة الفعالة وتبادل الأفكار، مما يساهم في تطوير الحلول الإبداعية للتحديات التنظيمية.

نظرا للتركيز المتزايد لمفهوم كل من سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، وما يحقق كل منهما من مزايا للمؤسسات جاءت هذه الدراسة لتبحث في مساهمة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية، على اعتبار ان المورد البشري يمثل الركيزة الأساسية في مؤسستي (مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية و SARL sprint articles de sport) وعلى اثر التحولات والتطورات التي تشهدها المنظمات في الآونة الأخيرة، وأصبحت لا تركز على العمل بحد ذاته بل على مساهمات العنصر البشري من خلال سلوكيات تطوعية فعالة في دعم وتسيير الاعمال داخل المنظمات، وتهيئة البيئة المناسبة التي بدورها ترفع من جودة الحياة الوظيفية في المنظمات .

وعلى هذا الأساس سنحاول من خلال دراستنا الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة SARL sprint articles de sport؟
ثانياً: الأسئلة الفرعية

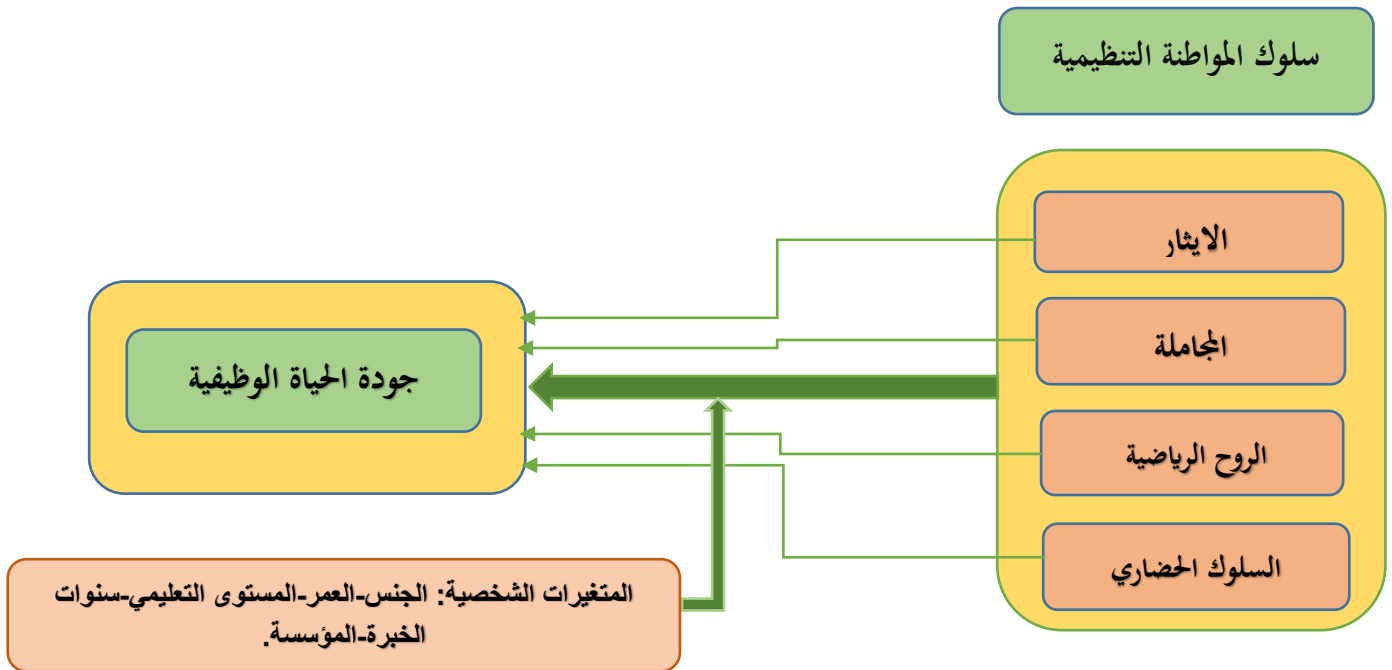
تدرج من التساؤل الرئيسي السابق مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المجاملة وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الروح الرياضية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد السلوك الحضاري وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؟
- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؟
- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport؟

ثالثاً: نموذج الدراسة

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة

يحتوي هذا النموذج على متغيرين هما: المتغير المستقل (سلوك المواطنة التنظيمية) والمتغير التابع هو (جودة الحياة الوظيفية) حيث يحتوي المتغير المستقل على أربعة ابعاد وهم: الایثار - المجاملة-روح الرياضية-سلوك الحضاري، بالإضافة الى المتغيرات الشخصية والوظيفية.

رابعاً: الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المجاملة وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الروح الرياضية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد السلوك الحضاري وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛
- يوجد مستوى مقبول لسلوك المواطنة التنظيمية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- يوجد مستوى مقبول لجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (المؤسسة، الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

خامسا: أهداف الدراسة

من بين أهداف الدراسة يمكن ذكر الآتي:

- التعرف على الارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport
- ابراز مستوى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport.
- كشف الفروق في سلوك المواطنة تعزى الى متغير المؤسسة في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport.
- كشف الفروق في جودة الحياة تعزى الى متغير المؤسسة في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport

سادسا: أهمية الدراسة

تهتم الدراسة الحالية بمعالجة موضوع سلوك المواطنة التنظيمية وهو من المواضيع الحديثة والجد هامة في مجال إدارة الاعمال، وبذلك تعتبر هذه الدراسة مجالا لدراسات أخرى في البحث العلمي قد يستفيد منها الباحثون وكذا المؤسسات الاقتصادية باختلاف تصنيفاتها.

سابعا: منهج وأدوات الدراسة

تزامنا مع الإشكالية المطروحة وبالنظر الى طبيعة الموضوع فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة ومظاهرها وتحليلها وتفسيرها والوصول الى استنتاجات. اما أدوات الدراسة فتمت الاستعانة بالمصادر الأولية لجمع البيانات من خلال توزيع استبانة تم توزيعها على افراد عينة الدراسة والتي تمت معالجتها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS الى جانب الاطلاع على مجموعة واسعة من الدراسات السابقة والكتب والمقالات ذات الصلة بالموضوع الدراسة في جانبه النظري.

ثامنا: حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** تمثلت الحدود المكانية للدراسة في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بولاية المسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport بولاية المسيلة.
- **الحدود البشرية:** الفئة المستهدفة تمثلت في جميع الموظفين العاملين بالمنظمتين قيد الدراسة.

- الحدود الزمانية: تمثلت الحدود الزمانية للدراسة في الفترة الممتدة من 30 مارس 2024 الى 5 ماي 2024 وهي الفترة الزمنية التي تم فيها استرجاع الاستبيان قيد الدراسة ومعالجته.

تاسعا: الدراسات السابقة

- الدراسات الاجنبية

(1) دراسة : mohammad robiul basher Rubel and Daisy mui Hung kee 2014 بعنوان: quality of work life and employée performance antecedent and outcome of job satisfaction in partial least square (pls)

الهدف من هذه الدراسة هو فحص العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي وأداء الموظف في منظمات الملابس الجاهزة في بنغلاديش, تم قياس الفوائد وسلوك المشرف والتوازن بين العمل والحياة الشخصية والوظيفية, تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات, وتم فحص البيانات باستخدام المربعات الصغرى الجزئية, ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : أن سلوك المشرف والتعويضات والمزايا والتوازن بين العمل والحياة الوظيفية لها أثر إيجابي كبير على الرضا الوظيفي, إن أداء الموظف يعزز صورة المنظمة في السوق, كلما اهتمت المنظمة بشعور ورضا موظفيها كلما تحسن أداءهم..

(2) دراسة: chandan kunar sahuo and tanaya nayak

بعنوان: جودة حياة العمل والأداء التنظيمي: الدور الوسيط لالتزام الموظف

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة حياة العمل والأداء التنظيمي لذا موظفي الرعاية الصحية أوروبا. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات, ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : إن الاهتمام بالأبعاد المختلفة لجودة الحياة الوظيفية والتي تتعلق ببيئة العمل, الضغط المهني فرص التنمية, الدعم الاجتماعي التعويضات والمكافآت, التوازن في حياة العمل للموظفين سيؤدي إلى تحقيق أعلى التزام وظيفي وكذلك الأداء الوظيفي, وبالتالي فإن جودة الحياة الوظيفية الأفضل هو مفتاح جذب واستبقاء الموظفين المؤهلين والمتحمسين و يمكن أن يؤدي لتحسين جودة الخدمات في مؤسسة الرعاية الصحية.

■ الدراسات العربية

1-دراسة: محمد فوزي أمين البردان بعنوان: أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية على

سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين -دراسة تطبيقية

استهدفت هذه الدراسة تحديد أثر كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في مستشفيات جامعة المنوفية، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اعداد قائمة استقصاء متضمنة أربعة أجزاء لقياس متغيرات الدراسة ممثلين في العدالة التنظيمية، وتقدير الذات التنظيمية، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، بالإضافة الي المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة. وقد تم تجميع البيانات للدراسة من 325 مفردة من الاطباء واعضاء هيئة التمريض والاداريين بالمستشفيات محل الدراسة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS Ver.17 من خلال عدد من الاختبارات الاحصائية الملائمة لطبيعة بيانات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها، أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية من ناحية وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى. بالإضافة الي تقديم مجموعة من التوصيات والبحوث المستقبلية.

2-دراسة: لبنى على عطا الله السلايمة 2020 بعنوان: دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك

المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين.

هدفت الدراسة تعرف دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي وتم تطوير استبانة مكونة من (30) فقرة موزعه على ثلاثة مجالات الإيثار والكياسة والسلوك التنظيمي)، وتم التأكد من صدقها وثباتها.

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة وتكونت من (254) مديراً ومديرة بالمدارس الأساسية الخاصة بالعاصمة عمان و أظهرت نتائج الدراسة الآتي: إن دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين من وجهة نظر المدراء كانت مرتفعة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخدمة وأوصت الدراسة على ضرورة زيادة الوعي بأهمية دور وسائل التواصل بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وتشجيع مدراء المدارس على

الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي و توظيفه بشكل إيجابي بالعملية التعليمية، التي تنعكس على تعزيز السلوك التنظيمي للمعلمين والكادر.

■ دراسة وطنية

دراسة: بن عودة مصطفى 2018 بعنوان: دراسة وتحليل محددات سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة جلود بالجزائر.

تناولت هذه الدراسة موضوع دراسة وتحليل محددات سلوك المواطنة التنظيمية، ولقد تم اختبار هذه الدراسة في قطاع صناعة الجلود ممثلاً بسبعة مداخل تعد من أكبر وأعرق المداخل العاملة في هذا القطاع بالجزائر، أربعة منها عمومية وثلاث مداخل الخاصة. وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (142) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (714) موظف. حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات فضلاً عن المقابلات الشخصية، وتم توزيع الاستبيان عشوائياً على مختلف العاملين في مؤسسات دباغة الجلود، وذلك على اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا، وظائف نظمية).

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي: ارتفاع مستوى إدراك محددات سلوك المواطنة التنظيمية مجتمعة لدى العاملين بمؤسسات دباغة الجلود بالجزائر. ارتفاع مستوى إدراك الولاء التنظيمي العدالة التنظيمية، القيادة الإدارية) إذ سجلنا تحققتهم بمستويات مرتفعة. انخفاض مستوى إدراك الرضا الوظيفي، الدعم التنظيمي)، إذ سجلنا تحققتهم بمستويات متوسطة.

عاشرا: محاور الدراسة

لقد تم تقسيم موضوع البحث الى فصلين نعرضهما على النحو التالي:

الفصل الأول : الاطار النظري لعلاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة التنظيمية، ويحتوي على ثلاث مباحث جاء المبحث الأول بعنوان مدخل عام حول سلوك المواطنة التنظيمية وتكون من خمس مطالب وهي: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، ابعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية، خصائص وانماط سلوك المواطنة التنظيمية، نظريات ومدخل لسلوكيات المواطنة التنظيمية، مزايا ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية، والمبحث الثاني جاء بعنوان اطار المفاهيمي حول جودة الحياة الوظيفية وتكون من خمس مطالب وهي: مفهوم جودة الحياة الوظيفية، اهداف جودة الحياة الوظيفية، ابعاد وخصائص جودة الحياة الوظيفية، عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية، معوقات جودة الحياة الوظيفية، اما بالنسبة للمبحث الثالث فجاء بعنوان عرض الدراسات السابقة والعلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في مطالب كتالي: عرض الدراسات السابقة،

العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، العلاقة بين ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.

اما الفصل الثاني: جاء بعنوان الإطار التطبيقي للدراسة اين تمت الدراسة في مؤسستين مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية و sprint articles de sport sarl، وهذا الفصل يمثل الدراسة التطبيقية أي نقل الشق النظري الى ارض الواقع من اجل معرفة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية.

الفصل الأول

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

تمهيد:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المواضيع الإدارية التي ابتكرها مؤخرًا الفكر الإداري المعاصر، وحظي باهتمام الباحثين والممارسين، خصوصًا أن المنظمات تعيش في واقع يتسم بالتغير المستمر السريع وبيئة معقدة وفي ظل المنافسة القوية الناتجة في مختلف القطاعات، لذا استلزم على المنظمات التي تريد تحقيق الاستمرارية والتميز في السوق على أن تبحث عن سلوكيات مميزة تترفع عن الطرق الرسمية وتخرج عن الروتين في القيام بالواجبات والمهام لأهمية هذه السلوكيات في تعزيز فاعلية الأداء المنظمة ودعم الدور الإضافي التطوعي للعاملين وتهيئة البيئة المحفزة لهذه السلوكيات لضمان بقاء والمنافسة.

وتعد جودة الحياة الوظيفية من المواضيع جد الهامة لنجاح أي منظمة، وذلك من خلال إتاحة الجو اللائق الذي يتصف بشفافية في العمل كفريق واحد، والمشاركة في اتخاذ القرارات وتبادل مختلف المعلومات من أجل الرفع وتنمية القدرات المعرفية واكتساب الثقة. فجودة الحياة الوظيفية تعتبر مصدرًا فعالًا لقوة المديرين من خلال أداء العاملين كما تعمل على دراسة وتحليل مختلف الأساليب التي يعتمد عليها المدراء بغرض توفير وتحقيق بيئة تنظيمية مشجعة للعاملين.

ويهدف هذا الفصل إلى إبراز الإطار النظري لعلاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية من خلال الإحاطة بأهم الجوانب من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مدخل عام حول سلوك المواطنة التنظيمية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة حول علاقة سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات.

المبحث الأول: مدخل عام حول سلوك المواطنة التنظيمية

تعتبر المواطنة التنظيمية سياقاً مفاهيمياً حديثاً في السلوك التنظيمي، إذ أُطلق عليه مفهوم ما يسمى بالجهد الاختياري أي هو كل سلوك يقوم به الأشخاص خدمة لبعضهم وهو أمر حتمي وضروري لا يمكن التغاضي عنه في أي منظمة ومن خلال هذا المبحث سنتطرق لعدة عناصر ذات علاقة.

المطلب الأول: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أحد المصطلحات الإدارية التي أعدها الفكر الإداري الحديث وقد شملت اهتمام العديد من الباحثين باعتبارها من أهم السلوكيات التي ستوجه المنظمات المعاصرة إلى الأمام بحيث اختلف الباحثون في تقدير مفهومه.

أولاً: تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

1- تعريف المواطنة اصطلاحاً

هي انتماء شخص إلى بقعة جغرافية معينة يتمتع بحقوق ويؤدي واجبات تنظم هذه العلاقة عن طريق القوانين الصادرة عن نظام الحكم القائم في هذه الدولة.¹

كما عرفت دائرة المعارف البريطانية encyclopedia britannica بانها: علاقة بين الفرد والدولة كما يحددها قانون تلك الدولة وبما تتضمنه تلك العلاقة من حقوق وواجبات تلك الدولة وبما تتضمنه من التزامات.² اذن المواطنة هي عبارة عن علاقة التي تربط الفرد بوطنه الام وكل ما يرافقه من مشاعر الانتماء وبالإضافة الى ما يترتب عليه من واجبات وما له من حقوق تجاه هذا البلد وبالإستناد الى احكامه وتشريعاته التي تضمن العدل في التعاملات بين كافة الافراد والتفاعل للمواطنين.

2- تعريف سلوك المواطنة التنظيمية

ان سلوك المواطنة التنظيمية هو ترجمة لمصطلح الإنجليزي (organizational citizenship behavior) ويرمز له اختصاراً ب O.C.B وعرفه زيدان بأنه "سلوك الضمير الحي أي الإنجاز وفقاً لما يمليه الضمير فهي سلوكيات الدور الإضافي الاختياري ، وتتصف بتقديم المساعدة للزملاء وللمنظمة ككل ، وتحسين صورة المنظمة امام من لا ينتمون الى المنظمة ، وامام المنظمات المنافسة ، ويؤديها الفرد دون النظر الى

¹ حنان مراد، مكانة المواطن والمواطنة في المدن، دراسة استشرافية حالة الدراسة: مدينة بسكرة، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016/2017، ص19

² سعيد عبد الحافظ، المواطنة حقوق وواجبات ، مركز ماعث للدراسات الحقوقية والدستورية القاهرة 2007، ص10

اعتبارات الحوافز او المكافآت المادية او يتمتع عن ممارستها دون ان يتعرض للعقاب وادائها بشكل دوري يسهم في تحقيق الرفاهية التنظيمية.¹

ولقد أشار كاتز KATZ الى ان المنظمات التي تعتمد على قيام العمال بمهامها الرسمية فقط فهي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الاستمرار في الاجل الطويل اذ انه غالبا ما تحتاج المنظمات الى قيام العمال بمهام تتجاوز دورهم الرسمي.²

كما عرفه اورجان ORGAN بانه " سلوك فردي تقديري وليس معترف به بشكل مباشر او صريح من طرف نظام المكافآت الرسمي وكمحصلة لذلك يؤدي لتعزيز السير الفعال للمنظمة."³

وعرفه روبنز ROBBINS بانه " سلوك غير اعتيادي الذي يعد جزءا من متطلبات العمل الرسمي ويؤدي الى زيادة كفاءة المنظمة."⁴

ومن خلال هذه التعاريف توصلنا الى ان سلوك المواطنة التنظيمية يعرف على انه سلوك الدور او سلوك التطوع الاختياري الذي يؤديه الموظف تطوعا والذي يفوق معيار الواجبات الوظيفية كما يتمثل في المساهمات الخارجة عن نطاق التعاقد والمكافأة كما لا تدخل في وصف الوظائف.

ثانيا: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تكمن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه يساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق جدارة العلاقات التبادلية بين موظفي المنظمة مما يسهم في زيادة حجم المخرجات المنجزة كما ان سلوك المواطنة يؤدي الى توطيد العلاقات بين الافراد والجماعات مما ينعكس إيجابا على الأداء المتميز، زيادة كفاءة وفاعلية وحماس الموظف في العمل، زيادة مستوى الرضا الوظيفي بالإضافة الى خلق الإحساس بالانتماء للمنظمة والشعور بالولاء تجاهها، وتخفيف العبء المادي على المنظمات من خلال السماح بتوجيه ما كان مقرر لتوظيف الافراد الجدد الى التوسع في خدماتها والتميز في الأداء.⁵

¹ عبد السلام بن شابع القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالأبداع الإداري، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض، 2016، ص 24.

² سلامة عبد الله خلف الطعامة، عبد الحفيظ على حسب الله، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في

شركات QTZ، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، مجلد 02 العدد 16 ، 2015 ، ص 20.

³ شفيق شاطر، جمال الدين كعواش، شريف عمارة، أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية

وعلوم التسيير جامعة جيجل، مجلة مجاميع معرفة مجلد 07 ، العدد 01 ، أبريل 2021 ، ص 399.

⁴ حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مارس

2014، ص 47.

⁵ سعيدة عبد الكريم، مرزوقي مرزوقي، مبادئ الحوكمة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة حالة الشركة الجزائرية

لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة المسيلة، مجلة التكامل الاقتصادي، 2021 ، ص 371.

جدول رقم 01: أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

على مستوى الفرد	على مستوى المجموعة	على مستوى المنظمة
- يعمل على تحسين أداء الفرد وتطويره ذاتياً.	- يساعد على تنسيق النشاطات بين أعضاء المجموعة وفرق عمل.	- يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة.
- تقليل من معدلات التسرب الوظيفي.	- يساهم في تقليل الصراعات بين الافراد.	- يقلل الحاجة الى تخصيص جزء من نواذر المنظمة في وظائف الانضباط والصيانة داخل المنظمة والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- يحسن من قدرة المديرين والموظفين على أداء أعمالهم عن طرق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال وجدولة الاعمال وحل المشاكل.	- يعمل على تماسك النظام الاجتماعي بين أعضاء المجموعة وفرق العمل.	- يمكن المنظمة من اجتذاب الموظفين الاكفاء والاحتفاظ بهم.
		- يحسن ظروف النفسية والتنظيمية داخل المنظمة.

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على دراسة عالية إبراهيم محمد طحطوح، تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على موظفات، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة (غير منشورة)، السعودية، 2016، ص37

ويمكن تلخيص أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط التالية:

- الاسهام في تحسين الأداء الكلي للمنظمة من خلال إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الإدارات والاقسام المختلفة ما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة؛¹
- المساعدة في تخفيض حاجة المنظمة الى تخصيص الموارد النادرة لبعض المهمات، والمحافظة على وحدة المنظمة وتماسكها، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة؛
- الاسهام في تحسين قدرة المديرين وزملاء العمل على أداء عملهم، ويكون ذلك من خلال تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الاعمال وحل المشكلات؛²

² احمد بن سالم العامري، سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات وزارة الصحة، دراسة استطلاعية لأراء المديرين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، مجلد 16 ، عدد 2 ، 2002، ص46.

¹ بومنقار مراد، شلابي زهير، الابعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية نظرية-، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، جويلية 2016، ص117.

ومن خلال ما سبق يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من أهم العوامل التي لها أثر في المنظمة باعتبارها المصدر الأساسي لتحقيق الميزة التنافسية كما تساهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة وذلك عن طريق العلاقات التعاونية بين الموظفين والتفاعل بين الافراد الذي يؤدي الى زيادة المخرجات وتحقيق الرضا الوظيفي وشعور بالولاء وتخفيف العبء المالي على المنظمات.

المطلب الثاني: أبعاد ومحددات سلوك المواطنة التنظيمية

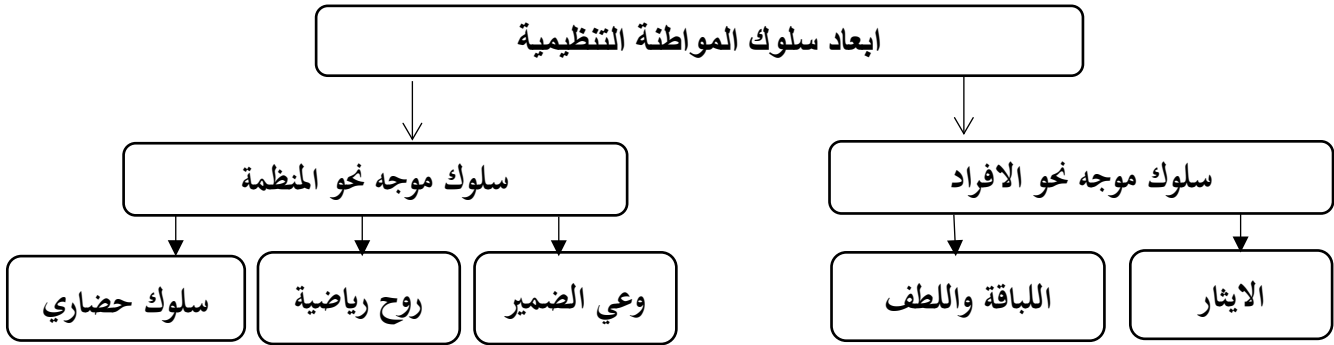
أولاً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

من خلال ما تم دراسته فيما سبق تعددت الآراء واختلف الباحثون حول تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية فهناك من يقول يوجد بعدان أساسيان يختصان بالأفراد وثلاث أبعاد تختص بالمنظمة. وهناك من يرى وجود خمسة أبعاد بحيث أن هذه الأبعاد في سياق تكاملي سنتطرق لهم كالتالي:

أ. النموذج الثنائي

البعدان الأساسيان لسلوك المواطنة التنظيمية حسب رأي الاتجاه الأول هما: بعد تنظيمي والآخر فردي بمعنى ان هناك سلوكا تطوعيا يهدف الى خير المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل على بقائها، وسلوك تطوعي اخر يهدف لمساعدة الافراد العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم والتعاون معهم، وهو في النهاية يساهم في تحقيق اهداف المنظمة ككل.¹

الشكل رقم 02: ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من اعداد الطالبة

ب. النموذج الخماسي

▪ **الايثار:** وهو عبارة عن سلوك اختياري يؤديه الافراد طواعية لمساعدة زملائهم في العمل من مثل حل المشكلات المتعلقة بالعمل ومساعدة وتوجيه العاملين الجدد وشرح لهم كيف يتم تأدية المهام والقيام

² احمد بن سالم العامري، المرجع السابق، ص46.

- بالأدوار او مساعدة الموظف المتغيب عن العمل لتنجز المهام المتراكمة.¹ وهي عبارة أيضا عن مساعدة الموظف لأشخاص الذين حولوا في المهام المتعلقة بالعمل ومن صورها مشاركة العاملين الاخرين طرق وأساليب العمل الجديدة ومساعدة العاملين الجدد وتعليمهم.²
- **الكياسة (اللطيف):** وهناك من يطلق عليه اللباقة، ويقصد به مدى محاولة الفرد منع وقوع المشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل وإيجاد التدابير الوقائية لتجنبها، وعدم استغلاله لحقوق الاخرين وتجنب اثاره المشاكل معهم بالإضافة الى إعطاء المعلومات لمن يحتاجها، وتقديم النصح لهم كما تشمل ادراكه للأثر الذي يتركه سلوكه على الاخرين.³
 - **الروح الرياضية:** ويقصد بها قدرة الفرد على مواجهة مختلف المواقف من انتقادات او تذمر او متاعب شخصية بكل إيجابية وتوجيه الطاقة التي كانت ستهدر في مثل هذه المواقف لإتمام العمل.⁴ ويعرف أيضا انه قدرة الفرد على تجاوز المشاكل الصغيرة والمتاعب التي تعترضه دون تذمر او رفض وادخار الطاقة لإنجاز العمل وتحمل أوضاع العمل السيئة أي تعكس مدى استعداد الفرد لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التي يتعرض لها في مكان العمل نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة هاته المضايقات التي لا تخلو منها أي وظيفة، وذلك دون أي امتعاض او شكوى.⁵
 - **السلوك الحضاري:** وهو ذلك السلوك الاختياري الذي يعكس رغبة الفرد في الاندماج الجاد والبناء في كافة نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية، ويشمل في ايسر معانيه قراءة المراسلات التنظيمية والرد عليها، وحضور الاجتماعات والندوات التي تعقدها المنظمة، وتقديم المقترحات التي تساعد الشركة على أداء أنشطتها والمبادرة بتقديم النصيحة للأخرين لتحسين الإجراءات والعمليات والمساهمة في مواجهة الازمات وقضايا العمل، لاسيما من الافراد ذوي الخبرة والتجربة حتى وان تعدى حدود اختصاصهم.⁶

¹ احمد اليوسفي، عبد المحسن نعساني، العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، عدد 44، 2006، ص78.

² غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية: دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة لساحل السوري، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، الجمهورية العربية السورية، 2013، ص77.

³ فاروق بن سالم، العلاقة بين التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة الجامعيين، دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلة 11، عدد2، 2021، ص132.

⁴ فاطمة على بلقاسم الفرجاني، مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، مجلة 9، 2017، ص131.

⁵ سعدون الربيعاوي، سلام الدراجي، أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسط الرضا الوظيفي، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 2016، ص13.

⁶ عتيقة حرابرية، تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية سبيل للتطوير المؤسسي، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، مجلة دفاتر علم الاجتماع ص127.

▪ **وعي الضمير:** ويعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته من خلال التطوع بأعمال إضافية وابداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة.¹

ومن خلال ما تم ذكره يرى الباحثون أن هذه الأبعاد الخمسة تمثل الأساس الذي ينبعث منه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وعلى اختلاف مسميات هذه الابعاد الى انها تتشابه في معدنها وجوهرها وحتى في مفاهيمها الإجرائية.

ثانيا: محددات سلوك المواطنة التنظيمية

بالاعتماد على الأهمية البالغة التي اكتسبها سلوك المواطنة التنظيمية في دورة حياة المنظمات ومن خلال التساؤلات حول اهم الأسباب التي ادت لوجود وعدم وجود هذا السلوك أجريت الكثير من البحوث والدراسات من طرف المهتمين بقصد التوصل الى هذه الأسباب وتحديد مختلف العوامل التي تسند لهذه الدراسة:

1- **الرضا الوظيفي:** يقصد بالرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز أسلوب القيادة، او زملاء العمل ،او مناخ العام وأجريت العديد من الدراسات للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وخرجت هذه الدراسات بانه توجد علاقة إيجابية بين المتغيرين وأكدت كذلك هذه الدراسات على ان الرضا الوظيفي اكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية ويمكن تفسير هذه العلاقة الى ان الموظف الراضي عن عمله ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية ،أو ان السلوك التطوعي ما هو الى عملية تبادلية لأولئك الذين احسنوا اليه.²

2- **الولاء التنظيمي:** عرف الولاء التنظيمي على انه "استعداد الفرد على بذل درجات عالية من الجهد لصالح التنظيم، والرغبة القوية في البقاء في التنظيم، وقبول القيم والاهداف الرئيسية للتنظيم". ولقد اخذت دراسة الولاء التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بعدا كبيرا في ادبيات الإدارة والسلوك الإداري مؤخرا وافضت الى الكثير من الدراسات الميدانية لمعرفة طبيعية ودرجة العلاقة بينهما.

فعن فلسفة العلاقة بين هذين المتغيرين وكيف ان الولاء يشكل محددًا مهمًا لسلوك المواطنة التنظيمية يقول بولون **BOLON** بان الولاء يجدد الاتجاه السلوكي عندما تكون التوقعات من نظام الحوافز القليلة، كما انه مسؤول عن السلوك الذي لا يعتمد أساسا على المكافأة والعقاب، وبالتالي فان سلوك الايثار عند الموظف يشير الى شدة ولاء الموظف الى المنظمة التي يعمل فيها، لكن نتائج

¹ بندر كريم أبو تابة، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التعليمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، دكتوراه في إدارة الموارد البشرية، جامعة البلقان التطبيقية بونيو، المجلد 20، العدد 2، 2012، ص154.

² حمزة معمري، منصور بن زاهي، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014، ص49.

البحوث الميدانية جاءت الى حد ما غير متجانسة النتائج فهناك دراسات وجدت علاقة إيجابية قوية بين الاثنين.¹

3- **العدالة التنظيمية** : يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة ابعاد رئيسية :عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات تعني عدالة التوزيع مدى شعور الفرد بأن ما يحصل عليه مساوي لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات مدى إحساس الموظفين بان الإجراءات المتبعة في تحديد المكافآت التنظيمية عادلة كاشترآكه في مناقشة الأسس التي يتم بموجبها تقويم أدائه اما يتعلق بعدالة التعاملات فيقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقويم الافراد الا ان هذه الابعاد تبقى مترابطة ومتداخلة وتؤدي في النهاية الى مدى إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية في منظمة العمل.

وبخصوص العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية فلقد كشفت الدراسات ان العدالة التنظيمية تؤثر إيجابيا في سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لان إحساس الموظفين بالمساواة والانصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الإجراءات او التوزيع او التعاملات تولد لديه الشعور بالمسؤولية تجاه منظمة العمل وبالتالي الانخراط في الكثير من الممارسات التطوعية غير الرسمية او سلوك المواطنة التنظيمية.²

4- **القيادة الإدارية**: تعد القيادة الإدارية أحد اهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ وثقافة المنظمة، والتي بدورها تؤثر تأثيرا بالغا في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، وما من شك فان للممارسات التطوعية او سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون انعكاساتها المباشرة على قيم وافعال سلوك المرؤوسين الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد منهم، وفي هذا الصدد كشفت بعض الدراسات.³ عن وجود علاقة قوية بين القيادة التحولية وسلوك المواطنة التنظيمية على اعتبار ان القائد التحولي يعمل دوما على حفز موظفيه للقيام بأكثر مما هو متوقع منهم عن طريق العمل كقدوة لهم واحترامهم والاهتمام بحاجاتهم وتقديمها على حاجاته الشخصية مما يعظم من مستوى ثقة مرؤوسيه فيه، وفي هذا الخصوص وجد ان الموظف يقوم بسلوكيات تطوعية عندما يكون مستوى ثقته برئيسه عالية والعكس صحيح.

5- **السن**: بينت بعض الدراسات ان لعمر الموظف تأثيرا واضحا على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فقد اتضح ان العوامل والأسباب المؤدية الى ظهور هذا

¹ عاشور لعور، **التمكين النفسي وتأثير على المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية: دراسة ميدانية بالمديرية الولائية سكيكدة**، مذكرة ماجستير تخصص سلوك تنظيمي، جامعة سطيف، 2014، ص78.

² عبد الباسط هويدي، طيب بودرم، **ثقافة المواطنة التنظيمية كأحد أوجه السلوك المواطني العام قراءة في المفهوم ودعامات التأسيس**، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، 2018.

³ احمد بن سالم العامري، **محددات وأثار سلوك المواطنة في المنظمات**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، 2003، ص83.

النوع من السلوك تختلف باختلاف السن، فعمر الموظف يحدد نظريته بعمل وفي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بالموضوع العدالة والعمليات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد كمقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن.¹

6- **الإقدمية:** تلعب مدة خدمة الموظف في منظمة العمل دورا في وجود سلوك المواطنة التنظيمية او اختفاءه، وأثبتت الدراسات الميدانية ان هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية، فقد تبين ان الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك اكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة ويعود السبب الى ان الموظف الجديد لا يعرف او غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوب منه إنجازها وبالتالي فإنه يحددها بشكل واسع، لكن ما ان يتكيفوا مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة عدم التأكد والغموض عندهم، حتى يصبحوا اكثر قدرة على تحديد ادوارهم بدقة ما يترتب عليه قلة النشاطات الإضافية التطوعية التي يقومون فيها.²

7- **الدوافع الذاتية:** يقصد بها حاجات الفرد الداخلية لإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط بمسارات تطوعية في مجال عمله وخارج الدور الموصوف له رسميا في مؤسسته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك.³

8- **الثقافة التنظيمية:** يعرف **ديسلر DESSLER** الثقافة التنظيمية بانها: القيم السائدة في المنظمة، وهي أكثر المكونات المنظمة أهمية وتشمل على العديد من العناصر والمكونات المعنوية والمادية، وهي تشمل على سلوك العاملين في المنظمة ومدى تعاونهم مع بعضهم البعض، ومعايير الترقيات والحوافز والعقوبات.

وتمثل الثقافة التنظيمية مجموعة من الأمور والممارسات المتفق عليها من الجميع والتي تميز منظمة من أخرى وهذه الأمور التي يشترك فيها الجميع ما هي الى الصفات التي لها وزنها وقيمتها في المنظمة، والثقافة التنظيمية بهذا المعنى تؤثر في سلوك الافراد سواء الموجودين في المنظمة منذ فترة طويلة، او الأعضاء الجدد، وبالتالي فان تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية يأتي من خلال مدى تشجيعها او رفضها لمثل هذا النوع من السلوك فاذا كان السائد في المنظمة ان يمارس الموظفون

¹ محمد شفيق سعيد المصري، **الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة**، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، سنة 2015.

² احمد بن سالم العامري، **المرجع السابق**، ص 83.

³ حمزة معمرى، **المرجع السابق**، ص 49.

انمطا من السلوكيات التطوعية ويشجعون على القيام بذلك فان الجميع سيتأثر وبذلك ينعكس هذا على سلوكهم وفعالهم.¹

9- السياسات التنظيمية: يعد مفهوم السياسة التنظيمية من المفاهيم التي تتصف بالغموض، حيث انه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريف محدد للسياسة التنظيمية، فالمحاولات الأولية للتعريف ترى ان السياسة التنظيمية تمثل نوعا من السلوك المتعلق باستخدام القوة في العمل والذي يمارس بوجه خاص في مجال توزيع الموارد على اعتبار ان ذلك غير محدد بجهود موحدة او بقنوات رسمية بل انه يمثل عملية متداخلة ومعقدة ناتجة عن تأثير الاخرين وتبادل المصالح بين الافراد والجماعات في المنظمة.

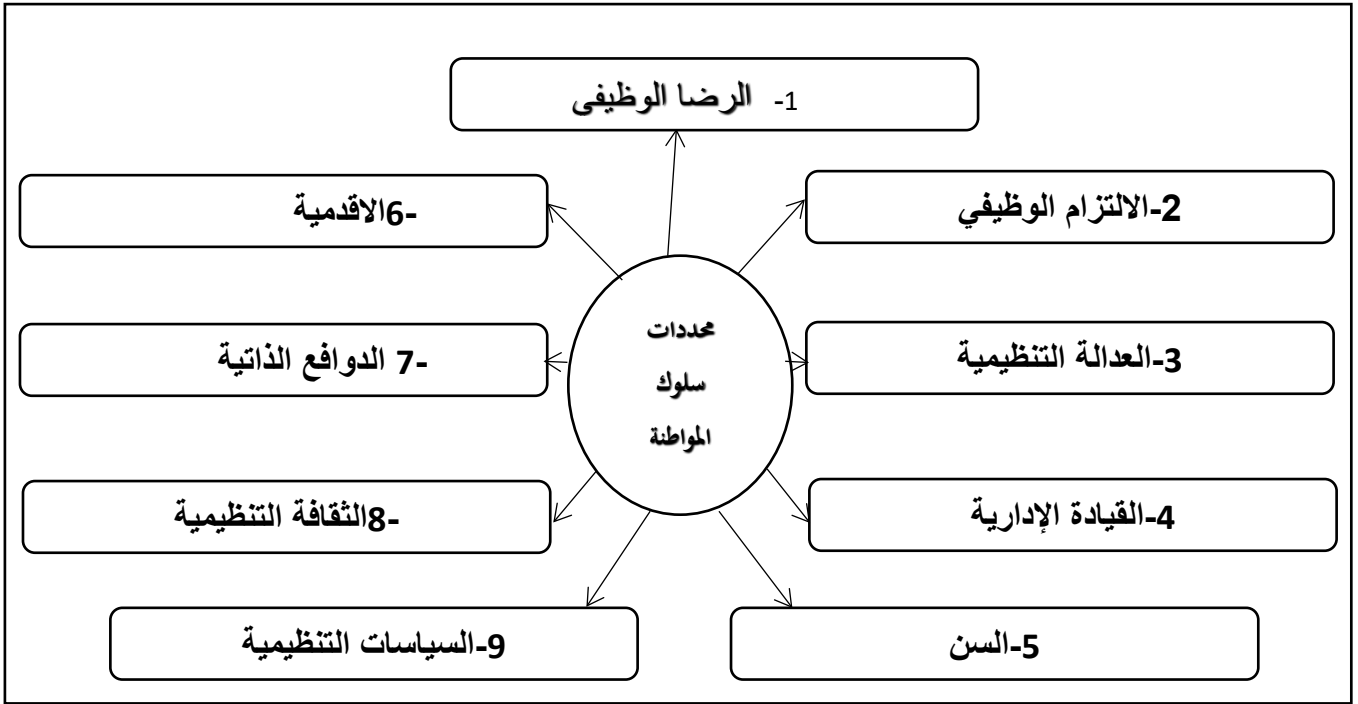
وترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة فارتفاع مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعيا وراء تحقيق الأهداف الشخصية او حتى تلك المتعلقة بالعمل.

هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطنة التنظيمية حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نظرا لما يصاحب ذلك من ضعف في الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام وكذلك ضعف الإحساس بالعدالة التنظيمية والتي جميعها ترتبط بسلوك المواطنة التنظيمية ارتباطا قويا.²

¹ عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص سلوك تنظيمي، جامعة سطيف، 2013/2014، ص78.

² احمد بن سالم العامري، المرجع السابق، ص87.

الشكل رقم 03: محددات سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على المراجع السابقة

المطلب الثالث: خصائص وانماط سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

- يوجد العديد من الخصائص لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية مقسمة بين ما هو تطوعي وما هو اختياري وعدم ارتباط بتحفيظات المنظمة باعتباره سلوك يتعدى الرسمية ومن اهم خصائصه:¹
- سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري غير ملزم به الفرد، أي انه لم ينص عليه ضمن الواجبات الوظيفية للفرد بل يعتمد على مبادرة الفرد ويخضع لرغبته وارادته الحرة؛
 - الفرد الذي يؤدي تلك الأدوار الإضافية لا ينتظر مقابلها مكافأة تنظيمية او مصلحة مباشرة؛
 - ان المنظمات تحرص على تشجيع انخراط العاملين في هذا السلوك بالرغم من انه سلوك تطوعي؛
 - قيام الافراد بهذا السلوك ينعكس بشكل إيجابي على تنمية فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الكلي لها وتحقيق أهدافها الكلية وخططها الاستراتيجية؛

¹ انيس احمد عبد الله، حكمت محمد فليح، حميد أنور احمد، العدالة الإجرائية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد 04، العدد 12، 2008، ص-ص: 16-17.

➤ سلوك المواطنة التنظيمية عبارة عن مجموعة من الاعمال وليس فعلا واحدا بحيث تختلف ابعاد ومكونات هذا السلوك من المنظمة الى أخرى وفقا لاختلاف ثقافات المنظمات وطبيعة نشاطها واللوائح التي تحدد الواجبات الرسمية في العمل ومجالات العمل التطوعي الإضافي.

ويمكن أيضا حصر هذه الخصائص في النقاط الآتية:¹

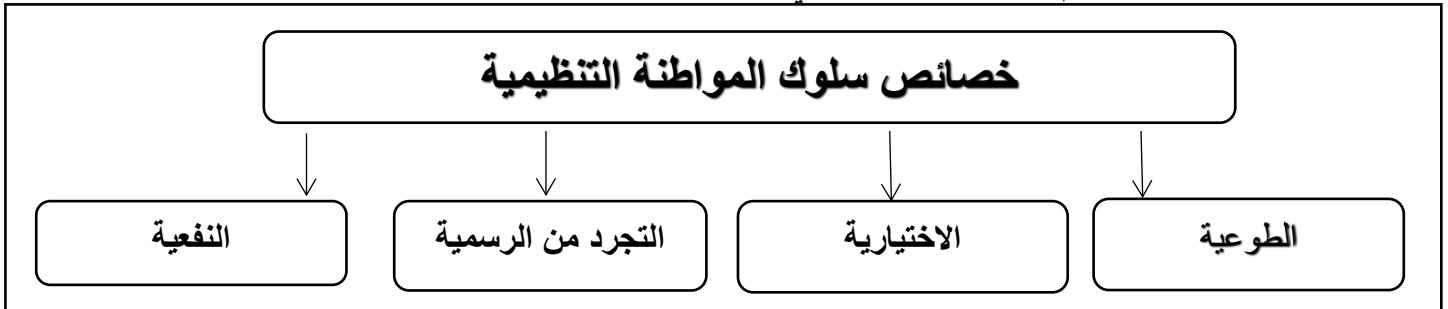
➤ **الطوعية:** هي سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن ان يقوم به الفرد أي انه ليس مفروضا في نظام توظيف الوظائف؛

➤ **الاختيارية:** هي سلوك اختياري فهو غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد؛

➤ **التجرد من الرسمية:** خاصية فيها الفرد لا يحصل على مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في المنظمة؛

➤ **النفعية:** سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين سواء كانوا افراد او منظمات.

الشكل رقم 04: مخطط توضيحي حول خصائص سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

ثانيا: أنماط سلوك المواطنة التنظيمية

هناك العديد من أنماط سلوك المواطنة التنظيمية التي يمارسها العاملون في منظماتهم، ويمكن ان نحدد ونلخص بعضها فيما يلي:²

1- مساعدة الموظف لزملاء العمل في الأمور المتعلقة بشؤون العمل، كمساعدة الآخرين المتغيبين عن العمل، وتوجيه الموظفين الجدد حتى ولو كان ذلك غير مطلوب منه، مساعدة الآخرين ذوي الأعباء الوظيفية الكثيرة ومساعدة الرئيس او المشرف في عمله، هذه الممارسات هي اعمال تطوعية لا يتوقع من الشخص ان يقوم بها لأنها ليست من متطلبات وظيفية رسمية.

¹ نجيب عبد المجيد نجم، خولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة شخصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 2، 2018، ص330.

² الفرجاني فاطمة على بلقاسم، المرجع السابق، ص103.

- 2- مساعدة الزملاء فيما يتعلق بالشؤون الشخصية ويتضمن ذلك تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشاكل العائلية او العاطفية.
- 3- مساعدة العملاء او المراجعين بأمر لا تتعلق بالسلع والخدمات المقدمة، مثل ارشادهم او الاصغاء او الانصات لهم.
- 4- الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقا لها، مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل واستخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم.
- 5- اقتراح تحسينات تنظيمية او ادارية او إجرائية من اجل جعل المنظمة أكثر نجاحا وتميزا، مثل الاقتراحات المتعلقة بالبناء التنظيمي او الممارسات الإدارية او الاستراتيجيات.
- 6- بذل جهود مضاعفة في العمل وتجنب مضيعة الوقت في أحاديث جانبية او فترات استراحة طويلة ومتكررة او زيارات داخلية وخارجية لا علاقة لها بالعمل.
- 7- التطوع للقيام بأعمال إضافية من اجل مساعدة المنظمة، كالاشتراك في اللجان او بعض المشاريع المتعلقة بالعمل او التغلب على بعض الصعوبات التي تواجه العمليات التنظيمية وحماية المنظمة من الاخطار.
- 8- البقاء مع المنظمة على الرغم من الظروف الصعبة التي تواجهها.
- 9- إعطاء صورة حسنة للمنظمة والدفاع عنها والحديث عنها امام الاخرين بصورة طيبة مما يساعد على تحسين سمعتها عند الاخرين.

المطلب الرابع: نظريات ومدخل لسلوكيات المواطنة التنظيمية

أولا: نظريات سلوك المواطنة التنظيمية

1- نظرية التبادل الاجتماعي

يؤكد "جورج هومنز أن التبادل الاجتماعي يبدأ من تفاعل الأفراد المتقابلين (وجها لوجه) عاكسا الأوجه الاجتماعية والنفسية والاقتصادية لتكون القاعدة لعملية التبادل قوامها أهداف وغايات اجتماعية كالسمعة والاعتبار والاحترام والتقدير والنفوذ الاجتماعي وليس المنفعة المادية الصرفية لأنها ليست دائما هدف التبادل الاجتماعي وتتألف الجماعة من ثلاثة أنواع رئيسية من المواقع الاجتماعية، العليا، الوسطى، الدنيا وبهذا فإنه

كلما زاد الفرد من نشاطاته الاجتماعية داخل المجتمع زادت مكافأته الاجتماعية وبالتالي تزداد نسبة نشاطاته الناجحة المؤهلة للمكافئات، وهناك الظروف التي تخضع لها العلاقات التبادلية وهي¹:

- كمية المساعدة المقدمة من قبل الطرف الأول للطرف الثاني خلال فترة زمنية محددة؛
- كمية النشاطات البديلة التي يمنحها الآخرون للأشخاص المشتركين في العلاقة التبادلية؛
- درجة القبول الاجتماعي الذي يحصل عليه الفرد خلال تبادله مع الآخر.

وفق هذه النظرية فإن سلوك المواطنة التنظيمية ينشأ من خلال العلاقات التبادلية للأفراد داخل التنظيم، أي أن تفاعل الأفراد هو الذي ينمي سلوك التطوع من الأساس.

تعتبر نظرية التبادل الاجتماعي الأكثر استخداماً لفهم السلوك في التنظيم، إذ ينطوي التبادل الاجتماعي على سلسلة من التفاعلات التي تولد التزامات وفق مبدئين اثنين:

- علاقات الأفراد مع مرور الزمن تصبح ثقة ثم ولاء ثم التزام متبادل.

-الالتزام يقتضي المعاملة بالمثل، حيث يبادر شخص واحد بمنح خدمة أو فائدة للشخص الآخر في حالة الالتزام يقتضي المعاملة بالمثل، حيث يبادر شخص واحد بمنح خدمة أو فائدة للشخص الآخر في حالة رد الشخص الثاني لخدمة مقابلة للطرف الأول تنشئ سلسلة من التبادلات المفيدة ومن ثم تظهر مشاعر الالتزام المتبادل بين الطرفين.

2- 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 الإطار العام لدراسة كيفية توجيه سلوك الأفراد في الجماعة كالمواطنين تنظيميين.

تقترح النظرية أن التعاون يصبح ممكناً عندما يدرك الأفراد أنهم يكافحون جميعاً من أجل تحقيق أهداف مشتركة أي أن نجاح كل فرد منهم 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.²

¹ فتحة ونوغي، أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين: دراسة ميدانية على مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان البويرة، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اقلي محند، اول حاج بويرة، 2022، ص88.

² هارون سميرة، فعالية المواطنة التنظيمية لتدعيم الإبداع التنظيمي بالمنظمة، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014، ص35.

ثانياً: مداخل لسلوكيات المواطنة التنظيمية

يمكن تناول مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين وهما كالتالي:

1- **المدخل الأول:** يفترض ان هناك انفصالاً بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسمياً وطبقاً لهذا المدخل ينظر الى سلوكيات المواطنة التنظيمية على انها سلوك ذاتي، لا يتم مكافاته قبل نظام المكافأة الرسمي، كما انه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة.¹

2- **المدخل الثاني:** ويقوم هذا المدخل على تراث الفكري لبحوث المواطنة التنظيمية في علوم السياسة، الفلسفة، الاجتماع، حيث يتم النظر الى سلوك المواطنة التنظيمية على انها تشمل كل السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالمجتمع. وطبقاً لهذا المدخل فان سلوكيات المواطنة التنظيمية تشمل على ثلاثة أنواع من السلوكيات هي كالتالي: السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور، السلوكيات التي تعوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور، السلوكيات السياسية.²

المطلب الخامس: مزايا ومعوقات سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: مزايا سلوك المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة التنظيمية عدة مزايا للفرد والمنظمة التي سنتطرق لها كالتالي:³

- 1- توفير موارد المنظمة والمحافظة على الموارد النادرة للمنظمة، حيث ان الرغبة في مساعدة زملاء العمل تؤدي الى تدعيم روح الجماعة في العمل وتماسكها وتقلل من حدة التوتر بين أعضائها.
- 2- جذب الكفاءات العالية والتميزة والاحتفاظ بأفضل العناصر لأنها تنمي لدى الافراد الإحساس لما بعد الولاء والانتماء وخفض معدلات دوران العمل والتسرب للمنافسين.
- 3- الاستجابة السريعة للتغير في المنظمة واقتناع العاملين بأهمية التغير وكيفية الاستجابة السريعة له لأنه سيجعلها قادرة على المنافسة والاستمرار في أداء رسالتها.
- 4- تخفيض نطاق الاشراف من جانب المديرين، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال لان ممارسة هذه السلوكيات من جانب العاملين تجعل المديرين مطمئنين الى العمال التي تتم في المنظمة، وبالتالي يقومون بتخفيض نطاق الاشراف.

¹ عبد القادر دبون، عبد اللطيف صيتي، دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن: حالة ديون الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد 03، 2018، ص37.

² جابر محمد حمدي، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، المجلد 21، العدد 01، 2011، ص09.

³ عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية: دراسة ميدانية بمديرية الولاية لسكيدة، مذكرة مقدمة في إطار نيل شهادة الماجستير، تخصص سلوك تنظيمي، جامعة سطيف 2، 2014، ص 86.

5- تساعد ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة، حيث يساهم استعداد ورغبة الافراد لتعلم مهارات جديدة وتحمل مسؤوليات أكبر وسرعة استجابة المنظمة لمتغيرات السوق.

ومن خلال ما تم ذكره اتضح لنا المكانة الحقيقية لسلوك المواطنة التنظيمية للمنظمات، خاصة اننا في زمن أصبح يقوم على الميزة التنافسية، مما دفع بالمنظمات الى تكثيف جهودها لتحقيق الولاء الوظيفي لأفرادها والعمل على استقطاب الكفاءات الفعالة خاصة في وقت أصبح العولمة وتطور الفعال والسريع مس مختلف القطاعات.

ثانيا: معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية

ان عدم المساهمة الموظفين في المنظمة سلوكيات دور إضافي تعود الى مجموعة من المعوقات

تشمل:¹

1- عدم اشتراك الموظفين في القرارات التي تهم المنظمة، فضلا عن عدم تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المنظمة.

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

3- عدم اتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، مما يقف عائقا امام الموظفين لقيام بسلوكيات غير محسوبة.

4- افتقار العديد من المنظمات لتحقيق العدالة التنظيمية التي ان وجدت فأنها تشكل حافزا قويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما جاء في دراسة **Karam** فان التغلب على هذه المعوقات السابقة يستدعي اهتمام المنظمات بما يلي:²

1- تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية.

2- سعي القيادات الإدارية للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الإضافية مثل: معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة.

¹ رشيد مناصريه، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميتها في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس

وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير العدد 08، 2015، ص225.

² Karam.c.m, **good organizational soldier : conflict-related stress predicts citizenship behavior international journal of conflict management**, vol 22, No 3,2011.

- 3- السعي التي تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين عدم التركيز على العلاقات الرسمية.
- 4- ان يتسم القادة بالوعي في اتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعيا بالمنظمة مما يحفز الموظفين للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمنظمة النجاح وفاعلية الأداء.
- 5- التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على ابداء آرائهم وتوجهاتهم، حيث ان مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمنظمة.

المبحث الثاني: إطار مفاهيمي حول جودة الحياة الوظيفية

تعتبر جودة الحياة الوظيفية من أحدث المواضيع التي تبنتها إدارة الموارد البشرية لأنها من المواضيع الإدارية بالغة الأهمية والتي لها فاعلية مباشرة على العنصر البشري والتي تسهم بشكل صريح في صنع روابط بين المنظمة والموارد البشري مما يساعد على تحري الالتزام الوظيفي ومن خلال هذا المبحث سنتناول عدة مفاهيم الجودة الحياة الوظيفية وسنتطرق لها كالاتي:

مطلب الاول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

يعد مصطلح جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم المعاصرة في المنظمات وبالخصوص في ميدان إدارة الموارد البشرية وأثر التطور الحاصل تغيرت نظرة المنظمة للعنصر البشري كعنصر ذا فاعلية بالنسبة لها، ومن خلال هذا سنتطرق لمفهوم جودة الحياة الوظيفية.

أولاً: تعريف جودة الحياة الوظيفية

1- الجودة

يقول "اليس" في مقدمة كتابه "ضمان الجودة في التعليم العالي" الجودة بحد ذاتها تعبير غامض الى حد ما لأنها تتضمن دلالات تشير الى معايير التميز على حد سواء، وهناك من يرى تبايناً في وجهات النظر الباحثين ومداخلهم في التعامل مع الجودة.¹

فيرى "فبول" رئيس الهيئة الاستشارية القومية البريطانية يقول نحاول تعريف الجودة فان ذلك بعد واحدا من المغامرات الأكثر صعوبة التي يمكن ان اشرع فيها.²

2- جودة الحياة الوظيفية

يعتبر مصطلح جودة الحياة الوظيفية " Quality of work life " من المصطلحات العلمية الحديثة التي تشير الى دراسة المكونات والأساليب التي تستند اليها المنظمات من اجل توفير حياة افضل للعاملين وبالتالي رفع أداء المنظمة ككل، ويعود اول ظهور لهذا المصطلح الى مجالات الأبحاث والنشر في الولايات المتحدة الامريكية في السبعينات من القرن الماضي، حيث اصبح يجتهد العاملون لرفع مستواهم التعليمي وتوسيع تطلعاتهم المهنية في بيئة تعاني من انخفاض نمو الاقتصاد ونقص فرص التقدم والتطور، مما ادى الى زيادة الاهتمام الباحثين بموضوع جودة الحياة الوظيفية ومسألة التخطيط للحياة الشخصية والمهنية بالمنظمة.³

1 سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، عمان، 2008، ص-ص:15-16.

2 مرجع سابق، سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، 2008، ص-ص:15-16.

3 البربري مروان حسن، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين، رسالة في إطار نيل ماجستير (غير منشور)، 2016، ص24.

وعرفت كذلك بانها : "عملية واعية مخططة وطويلة الاجل جماعية هادفة الى التغيير تمثل الجهاز المسئول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين واحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والاسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الاستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تامين ظروف عمل مناسبة وامنة، من اجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من اجل نقل المنظمة الى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل تؤمن المقدرة الاستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة.¹

عرفها صواني "SWANY" وآخرون بانها: مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من اجل تحقيق اهداف المنظمة.²

ويعرفها سعد العنزي واحمد صالح بانها: مجموعة البرامج والتقنيات والأساليب الإدارية، والعمليات المخطط لها والمستمرة، الهادفة الى تحسين مختلف الجوانب المؤثرة في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، ومن ثم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والاهداف الشخصية للعاملين.³

وعرفها جاد الرب على انها " مجموعة العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة المؤثرة في الحياة المهنية والشخصية للعاملين بما يسهم في تحقيق المنظمة لأهدافها الاستراتيجية واهداف العاملين معها.⁴

ومن خلال ما تطرقنا له توصلنا الى ان مفهوم جودة الحياة الوظيفية الذي يدور حول تعزيز بيئة العمل ويعتمد بالأساس على توفر الظروف اللازمة لتحقيق رفاهية للعاملين بما يتماشى مع تطور المنظمة وتحقيق مختلف الأهداف الاستراتيجية من خلال توافر مختلف متطلبات التي تعزز الرضا الوظيفي.

ثانيا: أهمية جودة الحياة الوظيفية

يرجع اهتمام المنظمات بتطبيق جودة الحياة الوظيفية الى عدد كبير من الأسباب منها:⁵

1- الحرص على خلق موظف مستقر وزبون دائم في المنظمة؛

2- شدة المنافسة، وارتفاع معدل نمو الجودة؛

3- التركيز على الإنتاجية، والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل؛

¹ ديوب امين حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 01، 2014، ص195.

² نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الاشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الاشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص71.

³ سعد علي العنزي، احمد على صالح، إدارة رأس المال الفكري في المنظمات الاعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، 2009، ص83.

⁴ سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الاعمال العصرية، دار النهضة العربية للنشر، طبعة أولى، 2008.

⁵ عبد الوهاب بن شباب بن شمیلان، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي، وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة المنظمة العربية لتنمية، المجلد 39، العدد 20، جوان 2019، ص216.

- 4- توجه حاجات الموظفين للتحرك من الهياكل التقليدية الجامدة للوظائف؛
- 5- تطور احتياجات وطموح الموظفين، حيث أصبح الموظف وأكثر تعليماً ووعياً، ما أدى به للتطلع نحو تحقيق ذاته والحصول على أقصى المكتسبات في وظيفته، وليس فقط كسب قوته من أجل المعيشة؛
- 6- تعمل على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم ودافعيتهم وولائهم من جهة، وزيادة إنتاج المنظمات كما ونوعاً وخفض التكاليف من جهة أخرى مما يعظم من قدرة المنظمة التنافسية، وأنه كلما كانت حياة الفرد الوظيفية أكثر جودة انعكس ذلك على زيادة رفاهية حياته الشخصية¹؛
- 7- يساهم تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في تخفيض الصراعات التنظيمية، وتدني معدلات دوران العمل والغياب، ويحسن من دعم العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، وزيادة الرضا الوظيفي².
ويؤدي نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق عدد من المزايا للمنظمة، حيث تساهم في:³
 - 1- تحفيز العاملين وتحسين الإنتاجية، وتشجيع عمليات خلق وإنتاج وتبادل المعرفة؛
 - 2- التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين؛
 - 3- زيادة المرونة والرضا الوظيفي، وجذب العاملين المتميزين؛
 - 4- استدامة الميزة التنافسية؛
 - 5- توفير المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
 - 6- تحسين جودة المنتجات والخدمات وكفاءة أداء العاملين؛
 - 7- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر متعة؛
 - 8- زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

¹ برسي محمد حسين، جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الخدمية المفاهيم والاهمية والنماذج التطبيقية، مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية مصر، مجلد 01، العدد 01، 2010، ص 262/247.

² ماسي خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة الإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 2014، ص 67.

³ بسام سمير الزميدي، رضا محمود أبو زيد محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات القاهرة، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص 30.

المطلب الثاني: أهداف جودة الحياة الوظيفية

من الأهمية بمكان القول ان زيادة الكفاءة التنظيمية والفاعلية داخل المنظمة تتطلب ان تكون اهداف جودة الحياة الوظيفية نابعة من الأهداف الرئيسية للمنظمة بشكل عام.

ومن أبرز الأهداف التي تسعى الى تحقيقها إدارة الموارد البشرية ومن خلال برامج تطوير جودة حياة بيئة العمل ما يأتي:¹

1- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين، والمساعدة على زيادة انتمائهم الى المنظمة، وعدم الهجرة الى المنظمات الأخرى؛

2- زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين اهداف المنظمة واهدافهم، وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها الى أدنى مستوى ممكن؛

3- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والابداع.

بالإضافة الى:²

4- زيادة ثقة العاملين والمشاركة في حل المشكلات؛

5- زيادة الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية، والاسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة؛

اما أهداف الموظفين من تطبيق جودة حياة العمل فتتمثل فيما يلي:³

1- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية خبراتهم وقدراتهم.

2- الاستفادة من فرص الترقية والتقدم الوظيفي بما يحقق الذات.

3- الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات.

4- اشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات

وإجمالاً يمكن القول بان فاعلية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل والعكس صحيح. كما ان جودة الحياة الوظيفية تهدف الى إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية للعمل.

¹ مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، دار اثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص153.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع القاهرة، 2007، ص207.

³ هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، اثر ابعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة جامعة الأقصى غزة، 2017، ص41.

سنتطرق من خلال هذا المطلب الى عرض ابعاد وخصائص التي تقوم عليها جودة الحياة الوظيفية:

أولاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

لقد تباين واختلف العلماء والباحثون في نطاق إدارة الموارد البشرية في طريقة ضبط وحصر ابعاد جودة الحياة الوظيفية وذلك مراعاة لعدة دوافع وعلى اختلاف الأهداف وطبيعة البحث ونوعية الدراسة التي سعت اليها وعليه فان الأبحاث تبقى نفسها باعتبارها تخدم الأهداف التي سعت من اجلها الإدارة الى تنفيذها وسنعرض فيما يلي اهم الابعاد التي سنتناولها في دراستنا:

1- **الأجور والمكافآت:** تعتبر أنظمة الأجور والمكافآت من اهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فتقوم الأجور والرواتب التي يتحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا للعامل مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل.¹

2- **الامن والصحة المهنية:** يتأثر جميع الموظفين في المنظمة بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ او للأفضل وعلى المنظمة توفير بيئة عمل امنة صحية تقلص حوادث العمل والامراض، واعمال العنف في العمل، وبتحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين، تستطيع المنظمة ان تصبح أكثر تأثيراً في الموظفين من خلال زيادة انتاجيتهم ونظراً لانخفاض عدد أيام العمل المفقودة، وزيادة الكفاءة والجودة وتحسين سمعة المنظمة.²

يعرف الامن والصحة المهنية بانها مجموعة من الإجراءات الهادفة الى منع وقوع حوادث واصابات العمل والامراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل امنة خالية من المخاطر المهنية.³

تكن أهمية برامج الصحة والسلامة المهنية في:⁴

- ✓ زيادة الإنتاجية نتيجة لتقليل أيام العمل الضائعة بسبب الحوادث الامراض المهنية.
- ✓ تحسين الكفاءة والجودة، ويتحقق ذلك بوجود قوى عاملة وسليمة.
- ✓ خفض تكاليف العلاج والتأمين.

¹ طاهر محمود الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012، ص-ص: 131-136.

² Jackson, John H, Mathis, Robert L, **human Resource management**, 12th Thomson, South western, 2007, p474.

³ خالد فتحي ماضي، خالد راغب خطيب، **السلامة المهنية العامة**، طبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع الأردن، 2011، ص-ص: 9-10.

⁴ حسن حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص345.

- ✓ خفض معدلات تعويضات العاملين والتعويضات المباشرة بسبب خفض عدد المطالبات الدعاوي المقدمة.
- ✓ تحسين سمعة المنظمة واعتبارها الاختيار الأفضل للعمل.

3- **المشاركة في اتخاذ القرار:** ان المشاركة عملية نفسية سلوكية تساعد الافراد على اشباع حاجاتهم الى تحقيق الذات والتقدير الاجتماعي كما يجعل الفرد يحس بأهميته وان له دورا يسهم في توجيه العمل او اتخاذ القرار، وتعتبر المشاركة مطلب ديمقراطيا في الإدارة يمكن من خلالها زيادة فاعلية الإدارة وتنمية العاملين وتدريبهم وزيادة ارتباطهم بعملهم.¹

وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة ان هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما امكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر اتاحة الفرصة للعاملين المشاركة في اتخاذ القرارات احد العوامل الهامة التي تؤدي الى رفع الروح المعنوية لديهم وتعميق انتمائهم للمنظمة من خلال شعورهم بانهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة الى افضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات الى تقليص الصراع داخل المنظمة والذي ينشا نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها.²

4- **الاستقرار والأمان الوظيفي:** ان الأمان الوظيفي يمثل الجانب الأساسي لجودة الحياة الوظيفية حيث انه يمثل قوة المنظمات في توفير عمل دائم ومستقر بغض النظر عن التغيرات في بيئة العمل وبالتالي فان توفير شعور الامن الوظيفي يعتبر عاملا مهما في بيئة العمل.³

ويعرف الاستقرار والأمان الوظيفي بأنه "يمثل مختلف ابعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمنظمة من امن واستقرار وثبات، حيث ان من شأنها خلق استقرار نفسيا في الرفع من الروح المعنوية للأفراد والتحسين من أدائهم وزيادة في الإنتاجية.⁴

5- **نظام الترقى والتقدم الوظيفي:** تعتبر فرص التقدم والترقية من اهم العوامل الوظيفية حيث ان هناك علاقة إيجابية بين التطوير الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية، كما تعتبر هذه الفرص أحد العوامل الداعمة لجودة الحياة الوظيفية مما يؤدي الى شعور الموظفين بولاء قوي للمنظمة، واحتفاظ المنظمة بعاملها.⁵

¹ عامر سامح عبد المطلب، قنديل علا محمد سيد، **التطوير التنظيمي**، طبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص173.

² مروان حسن البربري، **دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للأعلام والإنتاج الفني**، رسالة ماجستير (غير منشور)، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016، ص24.

³ Reddy L, Reddy M, **quality of work life of employees: emerging dimensions**, Asian journal of management research, vol12, N15, 2010, p830.

⁴ حمود خضير كاظم، **السلوك التنظيمي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص168.

⁵ Mejbil, Al siron, Alnaser, **the drivers of quality of working life: Acritical review**, Australian of basic and applied sciences, vol 7, N10, 2013, p400.

الترقية هي "إعادة تعيين الفرد في وظيفته ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد" وتعتبر الترقية نوع من الحوافز المادية والمعنوية في ان واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة، ويمكن ان يرقى الفرد حسب الاقدمية او حسب الكفاءة، او كلاهما ويعمل نظام الترقية حسب الكفاءة على رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين، بسبب اعتقادهم بان الترقية تتم على أساس الكفاءة بعيدا عن أي اعتبار.¹

6- **التدريب والتعلم:** تعتبر برامج التدريب والتعلم من اهم مقومات التنمية، وكفاءة الأداء التي تعتمد عليها منظمات الاعمال في مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية والتقنية، اذ اننا نجد العديد من منظمات الاعمال تعتمد مبدا "من لا يتقدم يتقادم" فهي تضع في نصب اعين قادتها تدريب وتنمية وتعلم الافراد العاملين من خلال نقل المهارات اليدوية ثم تطوير هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة وقادرة على ممارسة مهام بأعلى مستوى وتعتبر ابسط خطوة للتكيف والتقدم، حيث تتضمن برامج التدريب والتعلم مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تقادم (تآكل) مهارات وخبرات العاملين ، اذ هي برامج لصيانة الافراد العاملين.² ويعرف التدريب على "انه تلك العملية المنظمة لتطوير المنتظم للمعارف والمهارات والأفكار والاتجاهات اللازم توافرها لدى العاملين لأداء عملهم بالصورة المطلوبة.³

7- **التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية:** تعددت وجهات نظر الباحثين حول مفهوم التوازن بين الحياة العملية والشخصية تبعا للأبعاد المفهوم، حيث عرف "CLARK" الموازنة بين الحياة العملية والشخصية على انها عملية اشباع حاجات البيت وحاجات العمل بحسن انسياب في ظل اقل مستوى من الصراع بينهما.

بينما أكد الباحثان سيكمان ومارشينغتون "SPEAKMAN&MARCHINGTOM" ان مفهوم الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تم نقده من العديد من الباحثين، وقد اشارا في دراستهما الى ان مصطلح الموازنة بين الحياة العملية والخاصة يشير الى عملية الفصل التامة بين العمل مدفوع الاجر وبين باقي الالتزامات ومجالات الحياة دون أي تداخل بين الحقلين.⁴

ويعرف كل من مانفريدي وهوليدياي "MENFREDI&HOLIDAY" الموازنة بين الحياة العملية والخاصة على انها عملية ذات اتجاهين تأخذ بعين الاعتبار احتياجات ومتطلبات الموظفين في

¹ مرفت خضر السيد المرشح، تقسيم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وادائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في غزة: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير (غير منشور) في إدارة الاعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2004، ص49.

² سجي نذير حميد الصراف، تشخيص ابعاد جودة حياة العمل: دراسة مسحية لأراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 24، العدد 108، 2018، ص226.

³ عباس انس عبد الباسط، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011، ص227.

⁴ Gureney, Sarah gender, **work-life balance and health amongst women and men in administrative manual and technical jobs in a single organization: a qualitative study**, PHD (unpublished) university of Glasgow- Scotland, 2009, p26.

بيئة العمل كما نأخذها في نفس الوقت للحياة الخاصة. في حين يرى روجس "ROGES" ان الموازنة بين الحياة العملية والخاصة تشير الى الأسلوب الذي يجمع ما بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة مثل العناية بالأطفال والعلاقات الاجتماعية والرياضة وغير ذلك.¹

وبشكل عام فان للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين، فهو يؤدي الى الالتزام في المنظمة ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية والعمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين، والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمنظمة من خلال زيادة الإنتاجية.²

8- فرق العمل: تعد فرق العمل من المفاهيم الشائعة في علم الإدارة الحديث، اذ تناول العديد من الباحثين هذا المفهوم انطلاقاً من الحقيقة التي أضحت متداولة في عالم الاعمال والقائلة بان نجاح المنظمات اليوم في اعمالها انما يعود بالدرجة الأساسية لعمل الفريق.

حيث عرف فريق العمل بأنه مجموعة من الافراد، يتم تشكيله لتحقيق هدف مشترك، ويشعر كل منهم بضرورة التعاون مع الاخرين لتحقيقه ويسود بينهم الالتزام بالمسؤولية المشتركة.³

وعرف أيضاً بأنه مجموعة من الافراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة بينهم وتجميعهم اهداف مشتركة وغرض واحد ومهمة محددة تتطلب التنسيق، التفاعل والتكامل بين الأعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولون عن تحقيق هذه الأهداف.⁴

9- تقييم المظالم: عادة ما يتولد عند الموظفين في العديد من المناسبات اثناء تنفيذهم لمهامهم الوظيفية الشعور بعدم الرضا والظلم لأسباب متعددة، فلا توجد منظمة تخلو من الصراعات والنزاعات والتظلمات، ففي بعض المنظمات يكون التظلم موجه من الموظفين ضد صاحب العمل، بينما في منظمات أخرى يقوم صاحب العمل بتقديم التظلم ضد الموظفين، مما يسبب اضطرابات وتأثير سلبي على علاقات العمل والإنتاجية. وعرفت منظمة العمل الدولية التظلم بأنه شكوى موظف او أكثر فيما يتعلق بالأجور والعلاوات وظروف العمل او تظلم الإدارة ضد الموظفين من عدم طاعة الأوامر، والمغادرة دون اذن مسبق والغياب، عدم الانضباط، وتصرفات الموظفين المتعطسة.⁵

¹ Melanie, annandal, **an empirical investigation into the impact of work-life balance practices on employees and employers**, master research (unpublished) university of Stellenbosch, South Africa, 2012, p5.

² Kaiser Stephan & ringlsetter max Josef, stratgic **management of Professional service firms: theory and practice**, Germany, springer, 2010, p-p 123-125.

³ نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات - رؤية في إطار علم النفس الإيجابي، مجلة القيس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 09، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، ص101.

⁴ بن حامد سيدي محمد، تريش محمد، تطوير الكفاءات كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة المركز الجامعي مغنية، مجلة دراسات

اقتصادية مجلد 21، العدد 02، المركز الجامعي مغنية، تلمسان 2021، ص200.

⁵ Deshpande, asmita A Deshpande & A.D.geet S.D, **human resource management**, 1st India, nirali prakashan, 2009, pp10.1/10.4

ثانياً: خصائص جودة الحياة الوظيفية

من خصائص جودة الحياة الوظيفية نذكر: ¹

- 1- تعويض (راتب وفوائد او منافع جانبية)؛
- 2- ظروف عمل صحية وأمنة؛
- 3- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف ومهارات وقدرات وتمكينه من التحكم في وظيفته مشاعر الاستقلالية لديه)؛
- 4- تطوير الاحتمالات النمو المستمر والأمان؛
- 5- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيدة بين الزملاء والرؤساء)؛
- 6- التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل؛
- 7- (المسؤولية الاجتماعية للمنظمة) عمليات المنظمة وسياستها من ناحية أخلاقية واستراتيجيات التوظيف والتسويق.

المطلب الرابع: عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية

تناولت جودة حياة المهنية الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين قصد اشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الامن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء قصد إنجاز الجودة المهنية في المنظمات ومن مجمل هذا العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي:

- 1- **نظام الاتصالات:** تعتبر المنظمة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يعرفها ستيوان (stéohane.O 2002) بأنها تبادل المعلومات او نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمنظمة.² وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المنظمة من خلال العلاقات الرسمية واللا رسمية التي تحدث ضمن محيط المنظمة.³

2- **نظم المقترحات:** ان جودة حياة العمل الجيدة وبرامج مشاركة العاملين لديهما أفكار جديدة وان مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار نظم المقترحات تعرض طريقة منظمة لجمع الأفكار من العاملين ان معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة "صندوق المقترحات" بدلا من ذلك، يقوم العامل بتقديم المقترح

¹ عتيقة حرايرية ، زونية بوساق، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيروودوت العدد 08، جامعة الجزائر 2 ابو قاسم سعد الله، 2018، ص203.

² Olivier STEOHANE, la communication au travail , presses universitaires de Grenoble France, 2002, p09.

³ Marie-Helene WESTPHLEN, Communicator, Edition dunod, 4eme edition, Paris, France, 2004, p77.

لمشرف وسيط وبعد تلقي التعليقات من المشرف هذا الالتزام يجب ان يكون واضح في كلمات وتصريحات عامة ورسائل الى العاملين ومقالات واخبار الشركة، اما اذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقد ضمنى فسوف لن تتلقى هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع وفي النهاية يجب على كل منظمة ان تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية او غير مجدية.¹

3- **مجهودات المنظمة:** ان جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين اهداف العاملين واهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي.²

المطلب الخامس: معوقات جودة الحياة الوظيفية

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية الى ان هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظرا للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط الى تحقيق العوائد والايادات وان كانت على حساب العاملين وسلامتهم وصحتهم، وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق ومنها:³

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع الى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.
- ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائق، بالنظر الى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من اجمالي التكاليف.
- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الافراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير.
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة.

¹ عبد الرحمن تيشوري، **جودة حياة العمل واهمية اشاعة هذه الثقافة في مؤسساتنا وشركتنا** الموقع الالكتروني لمجموعة إدارة الموارد البشرية <http://showthread.pho.htm>، تاريخ النصف: 2024/05/01.

² عبد الكريم خالد، مباركى بوحفص، **المرجع السابق**، ص123.

³ H.L kaila, **industrial and organizational industrial and organizational psychology**, kalpaz publications in two volume India, newdelhi,2006,p439.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والعلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

يعد سلوك المواطنة التنظيمية له تأثير في جودة الحياة الوظيفية في ظل التطور الحاصل وبيئة الاعمال المتسارعة وباعتباره سلوك اختياري تطوعي يدعم التمييز التنافسي ويحقق الفعالية ومنه رضا العاملين القائمة على استراتيجيات الموارد البشرية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

بالاطلاع على الاعمال التي أنجزت من قبل حول سلوك المواطنة التنظيمية واثره على جودة الحياة الوظيفية فقد سمح استعراضنا للدراسات السابقة في استطلاع الموضوع والالمام به كما سمح في فتح المجال امام استفسارات جديدة ومن خلال الدراسات التي اطلعنا عليها انعكس لنا ان معظم هذه الدراسات التي تطرقت لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية واثره على جودة حياة الوظيفية هي دراسات في ابعاد سلوك المواطنة وعن كيفية ان لهذه الابعاد ان تحقق الجودة وكيف تتبنى المنظمة هذا السلوك في زيادة كفاءة وفعالية وتنافسية المنظمة بالاعتماد على المورد البشري.

أولاً: الدراسات الوطنية

1- الدراسة الأولى: دراسة مقدمة في إطار نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي 2021/2020 من اعداد الطالبة عروك منيرة بعنوان:

أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية "دراسة ميدانية بمنظمة روائح الورود-الوادي"-

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية في منظمة روائح الورود والكشف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مع العمل على تبني جودة الحياة الوظيفية لما لها أثر فعال في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية مما يساهم في استمراريتها وتطويرها وزيادة فاعليتها وهذا راجع لأهمية العنصر البشري الذي يعتبر العمود الفقري للعمل في أي منظمة كانت، فالسلوك الفردي للعامل له أهمية وتأثير على كفاءة وفعالية المنظمة.

واعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح للباحث الإحاطة والتصوير الدقيق للظاهرة المدروسة، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من 143 مستجيب من الموظفين العاملين بالمنظمة روائح الورود بالوادي ومن اهم النتائج التي تم الوصول اليها ان جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية سائدان وسط الموظفين بالمنظمة وان هناك علاقة طردية بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية.

2- الدراسة الثانية: دراسة مقدمة في إطار نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل 2021/2020 من اعداد الطالبين عفاف مدينة وسلامنة و داد بعنوان

أثر القيادة الأخلاقية في سلوك المواطنة التنظيمية -دراسة حالة منظمة الكاتمية للفلين جيجل-

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر القيادة الأخلاقية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي منظمة الكاتمية الفلين حيث أجريت الدراسة على عينة قدرت ب 86 موظف وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول افراد العينة وآرائهم، وقد استخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل إجابات افراد العينة كما اختبرنا الفرضيات الدراسة وذلك بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss القائم على المنهج الوصفي التحليلي وقد أظهرت نتائج الدراسة ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الأخلاقية بأبعادها الثلاثة (توافر السلوك الأخلاقي، ممارسة السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي) في سلوك المواطنة التنظيمية حيث يؤثر بعد توافر السلوك الأخلاقي في سلوك المواطنة التنظيمية في حين لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للممارسة السلوك الأخلاقي وتعزيز السلوك الأخلاقي في سلوك المواطنة الأخلاقية.

ثانيا: الدراسات العربية

1- الدراسة الأولى: بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية وأثره في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة

ميدانية في شركة اسيسيل-الجامعة العراقية كلية الإدارة والاقتصاد من اعداد م.م مروان صباح حسن

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على (سلوك المواطنة التنظيمية) وبيان أهميتها للمنظمة المبحوثة في تحقيق التميز، وقد اختيرت عينة الدراسة لتشمل العاملين في المنظمة، ولتحقيق هدف الدراسة طورت استبانة ووزعت على عينة بلغت 90 استبانة، واسترجعت 80 منها صالحة للتحليل، وعولجت البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي spss وكانت ابرز النتائج التي توصل اليها الباحث هي انعدام الارتباط والتأثير بين محاور الدراسة (سلوك المواطنة التنظيمية) و (التميز التنظيمي) فيما يخص العينة المبحوثة وكانت اهم التوصيات هي ضرورة اتباع المنظمة المبحوثة سياسات وأساليب محددة من شأنها زيادة مستوى الوعي لدى العاملين بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية من خلال تحفيز العاملين وتدريبهم لتعزيز ممارسة السلوك التطوعي.

2- الدراسة الثانية: بعنوان أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المنظمات الخدمية -دراسة

مسحية على المصارف العامة بمدينة حماة - جامعة البعث من اعداد حيان محمود

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء المنظمات الخدمية واعتبار ان سلوك المواطنة التنظيمية من الوسائل الهامة والفاعلة في تحقيق النجاح والنمو للمنظمات وتحسين أدائها وتقديمها، ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان شمل 31 سؤال بحثي لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من 145 مفردة وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم التوصل الى عدد من النتائج من أهمها:

- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل وسلوك المواطنة والمتغير التابع زيادة الحصة السوقية.
- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل سلوك المواطنة والمتغير التابع زيادة قدرة المصارف على المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
- وجود تأثير معنوي وعلاقة وارتباط قوية بين سلوك المواطنة وزيادة الربحية.
- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل سلوك المواطنة والمتغير التابع رضا عملاء المصارف محل الدراسة.
- وجود تأثير معنوي وعلاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل وسلوك المواطنة والمتغير التابع وزيادة القدرة التنافسية للمصارف محل الدراسة.

ثالثا: الدراسات الأجنبية

1- الدراسة الأولى: دراسة (D. Turnipsee-2000) بعنوان: Good soldiers and their syndrome: organizational citizenship behavior and work environment, North American journal of psychology

"الجنود الجيدون ومتلازمتهم: سلوك المواطنة التنظيمية وبيئة العمل"

- هدفت هذه الدراسة الى قيام مقارنة ثنائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية كظاهرة تتجاوز الثقافة الوطنية، بين افراد أجريت عليهم الدراسة من الجنسية الامريكية وعددهم 106 ضمن خط الإنتاج الوسط، ومن الجنسية الرومانية وعددهم 101 وتوصلت الدراسة الى ان تفاوت الالتزام الاجتماعي لدى الافراد الذين أجريت عليهم الدراسة أدى الى تفاوت تصوراتهم نحو سلوكيات الدور الرسمي، ونحو سلوكيات الدور الإضافي، وانهم يميلون الى اظهار سلوكيات المواطنة التنظيمية اذا شعروا بانها سلوكيات ضمن السلوك الرسمي وليس خارجه، ولقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:
- ضرورة وضع تعريفات محددة للعمل الرسمي والدور الإضافي لضمان الالتزام التنظيمي.
 - الاهتمام بجميع سلوكيات المواطنة التنظيمية لأنها تؤدي الى الأداء الفاعل للمنظمة.

2- الدراسة الثانية: دراسة (williams et al-2002) بعنوان: justice and organizational citizenship behavior intentions: fair rewards versus fair treatment the journal of social pshchology.

"نوايا سلوك العدالة والمواطنة التنظيمية: المكافآت العادلة مقابل المعاملة العادلة "

هدفت هذه الدراسة الى دراسة العدالة والمكافآت العادلة مقابل المعاملة العادلة ونوايا سلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال استبانة شملت 114 موظفا ضمن مواقع تنظيمية متنوعة ومن اهم أهدافها هي تأكيد العلاقة الإيجابية بين المكافآت والحوافز وأثرها على رفع سلوك المواطنة التنظيمية ولقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- احتمالية زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية، حينما يشعر الموظفون بعدالة المعاملة من قبل المشرفين وتصبح إيجابية.
- العدالة في المكافآت وفي الإجراءات الرسمية لا يقدم دلالة واضحة التأثير في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

المطلب الثاني: العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

تتلخص العلاقة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة في التالي:

معظم الدراسات التي تطرقت لموضوع سلوك المواطنة التنظيمية والتي اطلعنا على مضامينها هي دراسات تناولت كيفية جعل الافراد يتبنون هذا السلوك التطوعي الذي يخدم المنظمات بشكل فعال كما ركزت على كيف لأبعاد هذا السلوك في ان تحقق كفاءة للمنظمة وخلق التميز التنافسي الذي من شأنه ان يرقى بالأداء الكلي للمنظمة على غرار دراسة عروك منيرة التي تضمنت سلوك المواطنة التنظيمية في ظل ابعاد الجودة الحياة الوظيفية أي دراسته عكسية لدراسة الحالية.

وما يميز دراستنا الحالية على الدراسات السابقة انها تهدف بدرجة اولى الى ابراز سلوك المواطنة التنظيمية واثره على جودة الحياة الوظيفية في الرفع من كفاءة وفعالية المنظمة وبدرجة ثانية على مستوى درجة تطبيق ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وجعلها الجوهر الفعال الذي يقوم على تحقيق جودة العمل داخل المنظمات ، وكيفية إرساء روح التطوع لدى الافراد العاملة من اجل تحقيق إنتاجية افضل فدراستنا هي امتداد لما جاءت به اغلب الدراسات السابقة وجامعة لاهم الأوراق البحثية والمقالات المنشورة في هذا المجال كما ان قامت بتطرق لاهم طرق المرتبطة بتطبيق سلوك المواطنة التنظيمية وكذلك ميزت دراستنا الدراسة الميدانية التي ستقوم بها على المنظمات محل الدراسة (مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة، ومنظمة sprint sport لبيع معدات الرياضية) بدراسة مقارنة بين منظمة عمومية والخاصة وذلك عن طريق الدمج بين المقابلة الشخصية وتصميم استبيان يعكس إشكالية الدراسة تم اعداده بناء على الاطار النظري للدراسة.

المطلب الثالث: العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

ان التغيرات الكبيرة التي شهدتها العصر الحالي وجبت على المنظمات جملة من المشاكل متعلقة بضرورة ترقية الفاعلية التنظيمية وتعزيز وتطوير الأداء الوظيفي واحراز ذلك خاضع لقدرتها على توظيف كل مواردها بصفة كلية بكفاءة وفعالية فقد توصل المسيرون اليوم انه حتى نستطيع ان نجعل المنظمات في مستوى التحدي والمنافسة يتوجب الا تكفي بالاستثمار في المجال المالي والتكنولوجي فقط بل الأهم من ذلك الاستثمار في تسيير الافراد فالعنصر البشري يعتبر من اهم أسس نجاح او فشل عمليات التغيير، وباعتبار ان سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها اصبح أداة رئيسية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة وهو الذي يرقى بالجودة الحياة الوظيفية للأفراد من خلال ابعادها (الايثار، وعي الضمير) بحيث يلعب كل بعد منها دورا كبير في ضمان جودة العمل وتطوير الأداء الوظيفي.

أولا: العلاقة بين الايثار وجودة الحياة الوظيفية

يطلق على الايثار انه من سلوكيات المساعدة وهو نمط من السلوك يقوم به العامل او الموظف لمساعدة الاخرين بشكل مباشر او غير مباشر لحل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل داخل المنظمة واعتماد على هذا السلوك يساهم في تطوير الفعالية التنظيمية.

وترتبط جودة الحياة الوظيفية بشكل كبير بسلوك التطوعي الايثار للفرد حيث يعتبر سلوك الفرد من اهم العناصر التي تساهم في تحقيق جودة الحياة الوظيفية وتطوير الأداء التنظيمي وتعزيز الفعالية التنظيمية كما يعزز سلوك الايثار في تحقيق جودة الحياة الوظيفية بعدة طرق فعلى سبيل المثال يمكن للفرد الذي يتحلى بحب الزملاء في العمل والمتعاملين مع المنظمة والاحذ بيدهم في دعمهم في القيام بأعمالهم بشكل طوعي وبالعامل الجماعي ودعم المعنوي وارشاد العاملين الى طرق وأساليب عمل حديثة او أداء العمل ببنابة عند غيابهم والتجرد من صفات الانانية لتأدية المهام هذا يدفع الى كفاءة العمل وفعالية واستمرار العمل دون انقطاع مما يضمن جودة الأداء وهذا يؤدي الى تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

أي علاقة بين سلوك الايثار وجودة الحياة الوظيفية هي علاقة تكاملية حيث كلما كان الفرد فعالا ومعتاد في المنظمة كلما توصلنا الى المثالية في أداء العمل براحة وكفاءة أي ضمان جودة الحياة الوظيفية.

ثانيا: العلاقة بين وعي الضمير وجودة الحياة الوظيفية

باعتبار ان وعي الضمير اوهناك ما يطلق عليها الطاعة العامة وهو اخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمييار لسلوكيات، فيتجه الى انجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف او المتوقع منه حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمنظمة في مجال احترام الأنظمة والعمل بجدية تامة، وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الشخصية (organ & lingle, 1994) فكلما كان الافراد داخل المنظمات يتحلون بالوعي الضمير تجاه العمل كلما زاد من فعالية التنظيمية

والأداء الوظيفي وذلك عند اعتبار الفرد بان الرقي بالنفس مرتبط بالرقي بالعمل وتأدية الوظائف بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف والعمل بتفاني وجدية واعتبار المنظمة تابعة له ومن واجبه انجاحها واحترام مختلف قوانينها كل هذا يرقى ويزيد من كفاءة الأداء وبالتالي تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

خلاصة الفصل:

سلوك المواطنة التنظيمية يشكل عنصراً أساسياً في بيئة العمل الناجحة والمزدهرة. يشير إلى مجموعة من السلوكيات الإيجابية التي يظهرها الموظفون داخل المنظمة، والتي لا تكون ضرورية لتحقيق أهداف الوظيفة المحددة، ولكنها تسهم في تحسين الجو العام داخل المنظمة وتعزيز كفاءتها. يشمل سلوك المواطنة التنظيمية العديد من الأفعال، مثل المشاركة الفعالة في الاجتماعات، والمساعدة في تدريب الزملاء، وتقديم الدعم للزملاء في العمل، والالتزام بالمنظمة، والتفاني في العمل، وتقديم الاقتراحات لتحسين العمليات الداخلية، يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية مفتاحاً لبناء ثقافة عمل إيجابية، حيث يعمل على تعزيز الروح الجماعية والانتماء للمنظمة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز العلاقات بين الموظفين وتحسين الاتصال والتعاون داخل الفرق العمل، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتحقيق جودة الحياة الوظيفية.

كما ان هناك علاقة إيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية. على سبيل المثال، عندما يشعر الموظفون بالانتماء والالتزام بالمنظمة ويشعرون بأنهم جزء من فريق العمل، فإنهم يميلون إلى الشعور بالرضا والسعادة في العمل. بالإضافة إلى ذلك، يميل الموظفون الذين يظهرون سلوكيات إيجابية مثل المساعدة والتعاون مع زملائهم إلى تجربة بيئة عمل إيجابية ومشجعة، مما يعزز من جودة حياتهم الوظيفية، على العكس، في البيئات التنظيمية التي تفتقر إلى دعم الزملاء والتشجيع على المشاركة، قد تتخفف جودة حياة العمل وتتأثر بشكل سلبي على الصعيدين النفسي والعملي للموظفين. بالتالي، فإن فهم وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن يلعب دوراً هاماً في تحسين جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، مما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة على حد سواء.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد تطرقنا الى الجانب النظري للدراسة الذي تناولنا في مجمله العديد من المفاهيم التي تشرح سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، وعن عملية الاتساق التي تخدم العلاقة بين الموضوعين، بالإضافة الى أهمية هذا الموضوع بالنسبة للمنظمات بشكل عام والعنصر البشري بشكل خاص.

ومن خلال هذا الفصل ستم معالجة الموضوع ونقله من شقه النظري الى ارض الواقع ومحاولة معرفة طبيعة علاقة لسلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في كل من (الخدمات الاجتماعية لعمال التربية -المسيلة- / sarl sprint-articles de sport) ومن اجل ذلك قمنا بتقسيم الفصل الى ثلاث مباحث

كالتالي:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا المبحث نحن بصدد عرض الجانب المنهجي الذي ستقوم عليه الدراسة الميدانية والذي من خلاله سنتطرق الى طريقة تصميم الدراسة وتحديد مجتمع والعينة بالإضافة الى نوع الأداء المستخدمة لجمع البيانات وليتم معالجتها بواسطة أساليب إحصائية لاختبار أداة الدراسة وتأكد من مدى ثباتها وتوصل الى نتائج الدراسة في شقها التطبيقي.

المطلب الأول: تصميم وتنفيذ الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يشتمل مجتمع الدراسة على كل العمال الموجودين في كلى المنظمتين، متضمنا مدراء ورؤساء الأقسام والمصالح والخبراء المحاسبين وبالإضافة الى العمال المهنيين، ومن خلال هذا تم اختيار عينة عشوائية التي تحيط علما ولها دراية بطبيعة الموضوع وكيف يتم تبني مختلف هذه السلوكيات التي من شأنها دعم وتعزيز جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات.

ومن الأسباب التي أدت الى اختيار المؤسستين:

- 1- توافر المعلومات اللازمة بالمؤسستين الامر الذي ساعدنا في اجراء الدراسة بطريقة صحيحة.
 - 2- محاولة الكشف على هل العنصر البشري يمكن ان يقدم على هذا السلوك عفويا دون إدراك فعلي لهذا المفهوم.
 - 3- الاعتماد على المزج بين مجالين مختلفين لمؤسستين الأولى عامة اجتماعية والثانية خاصة اقتصادية.
 - 4- قصد عينة يسهل ضبطها وتوفير معلومات أكثر عمقا.
 - 5- اخترنا المؤسستين نظرا لانهما يعرفان بالمصداقية والجدية في التعامل مع الاستبيان.
- يبين الجدول التالي حجم وطبيعة العينة لكل مؤسسة

الجدول رقم (02): حجم وطبيعة العينة

العينة	المؤسسة
30	موظفي اللجنة الولائية للخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة
20	عمال مؤسسة sarl sprint articles de sport
50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانياً: أسلوب جمع البيانات

بالاستناد الى طبيعة الموضوع المعالج ومن خلال الدراسات السابقة، تم اعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لاستقصاء وجمع البيانات المتعلقة بالموضوع، والتي من خلالها يتم اختبار الفرضيات وتحليل النتائج. يحتوي الاستبيان على مجموعة من العبارات التي تمثل مرتكز لقياس متغيرات الدراسة في شكل فقرات، تحتل عدة إجابات، لمعرفة وجهة نظر المستجوب ضمن موضوع دراسة وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه الى 3 اقسام:

1- القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للعاملين (الجنس-العمر-المستوى التعليمي-سنوات الخبرة-المؤسسة)

2- القسم الثاني: يحتوي على متغير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير مستقل، وهو مكون من الابعاد التالية: أولاً الايثار ويتكون من 5 عبارات، ثانياً المجاملة وتتكون من 5 عبارات، ثالثاً الروح الرياضية متكونة من 4 عبارات، رابعاً بعد السلوك الحضاري متكون من 4 عبارات.

3- القسم الثالث: يحتوي على متغير جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع، وهو مكون من الابعاد التالي: أولاً بعد نمط القيادي المتكون من 5 عبارات، ثانياً نظام الاتصالات الإدارية يتكون من 5 عبارات، ثالثاً بعد الأجور والحوافز يحتوي على 5 عبارات.

وفقاً لسلم ليكرت الخماسي لتقسيم إجابات افراد العينة بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من اجل تسهيل عملية معالجتها احصائياً الموضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (03): مقياس سلم ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة

التصنيف	1	2	3	4	5
الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبة

ثالثاً: أساليب تحليل البيانات

تم الاعتماد لتحليل بيانات الدراسة على برنامج spss25 وذلك بتفريغ وتحليل البيانات احصائياً واختبار الفرضيات حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات الفا كرونباخ: يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة.
- معامل الارتباط لبيرسون: يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية: الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من اجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع او انخفاض استجابات افراد الدراسة عن محاور الدراسة.
- الانحراف المعياري: يوضح التشتت في استجابات افراد عينة الدراسة بكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة
فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- اختبار التوزيع الطبيعي: لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات الإحصائية.
- نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية التابعة لها.
- تحليل التباين احادي الطرف لاختبار الفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة

ويقصد بصدق الأداة وهو قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي صمم لقياسها ومن اجل التأكد من ذلك تم الاعتماد على الصدق البنائي، والذي يعمل على قياس مدى الاتساق الداخلي لعباراته بالاعتماد على أساليب إحصائية متمثلة في معامل الارتباط بيرسون ومستوى الدلالة sig.

أ- قياس الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول: سلوك المواطنة التنظيمية

جدول رقم (04): الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول مع المجموع الكلي للاستبيان

رقم البعد	ابعاده	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	التقدير
1	البعد الأول: الايثار	**.363	.009	دال
2	البعد الثاني: المجاملة (الكياسة)	**.699	.000	دال
3	البعد الثالث: الروح الرياضية	**.655	.000	دال
4	البعد الرابع: السلوك الحضاري	**.601	.000	دال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss25

من خلال النتائج المحصل عليه في الجدول أعلاه تبين لنا ان لأبعاد المحور الأول سلوك المواطنة التنظيمية تمتاز بالاتساق الداخلي حيث انه يوجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من المحور الأول أي أكبر من قيمة r الجدولية بالإضافة الى ان قيمة sig (مستوى المعنوية) للقيم

الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي اقل من مستوى دلالة 0.05 ومنه ابعاد المحور الأول سلوك المواطنة التنظيمية صادقة ومتناسقة.

ب. قياس الاتساق الداخلي للمحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

جدول رقم (5): الاتساق الداخلي للمحور الثاني مع المجموع الكلي للاستبيان

رقم البعد	الابعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	التقدير
1	البعد الأول: النمط القيادي	.736**	.000	دال
2	البعد الثاني: نظام الاتصالات الإدارية	.631**	.000	دال
3	البعد الثالث: الأجور والحوافز	.770**	.000	دال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss25

من خلال النتائج المحصل عليه في الجدول أعلاه تبين لنا ان لأبعاد المحور الثاني جودة الحياة الوظيفية تمتاز بالاتساق الداخلي حيث انه يوجد دلالة إحصائية لعلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من المحور الثاني أي أكبر من قيمة r الجدولية بالإضافة الى ان قيمة sig (مستوى المعنوية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي اقل من مستوى دلالة 0.05 ومنه ابعاد المحور الثاني جودة الحياة الوظيفية صادقة ومتناسقة.

ثانياً: اختبار ثبات أداة الدراسة

ويقصد بالثبات ان تكون النتائج التي تظهرها الأداة ثابتة بمعنى تشير الى النتائج نفسها لو اعيد تطبيقها على العينة نفسها في نفس الظروف بعد مدة زمنية ملائمة فاذا لم تتغير النتائج بعد إعادة تطبيق الأداة، ولا تختلف استجابة المبحوثين فهذا يعني ان الأداة ثابتة.

وتم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، الذي يهدف الى قياس مدى ثبات أداة القياس من حيث الاتساق الداخلي لعباراتها وتكون الأداة متمتاز بثبات مقبول إذا كان معامل الفا كرونباخ أكبر 0.60.

ومن اجل التأكد من درجة ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) نقوم بحساب قيمة معامل الفا كرونباخ كما يلي:

جدول(06): نتائج معامل الفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

رقم	المتغير	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	نتيجة
1	سلوك المواطنة التنظيمية	18	0.768	ثابت
2	جودة الحياة الوظيفية	15	0.850	ثابت
/	جميع فقرات الاستبيان	33	0.873	ثابت

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان معامل الفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان مرتفع وهذا يدل على ان قيمة وثبات مرتفعة لأداة الدراسة على اعتبار ان الحد الأدنى لمعامل الفا كرونباخ 0.60 مما تدل على ثبات أداة الدراسة بشكل كبير وهذا يكشف لنا مدى صحة ومصداقية الاستبيان للاعتماد عليه بشكل فعلي في معالجة الدراسة واختبار الفرضيات المقترحة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المبحث الى تقديم مختلف خصائص العينة محل الدراسة ومعالجتها ووصفها احصائيا من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، بالإضافة الى المؤسسة. وعرض بيانات محاور الاستمارة وبالاعتماد على جداول العبارات ونتائج برنامج SPSS وسيتم الاعتماد في ذلك على مقياسين احصائيين هما المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

المطلب الأول: الوصف الاحصائي لخصائص العينة

أولا تجدر الاشارة الى وجود اختلاف بين المنظمتين محل الدراسة من ناحية القطاع بحيث مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية تعتبر ذات ملكية تابعة للدولة تقدم خدمات لموظفي القطاع ليس لها عوائد مالية وارباح، اما بالنسبة لمؤسسة صارل سيرينت سبور هي مؤسسة ذات المسؤولية المحدودة أي تعود لمالك شخصي خاص اذ تقوم بتقديم سلع ومنتجات رياضية بعوائد مالية أي ضمن قطاع اقتصادي وليست مرتبطة بزبون معين.

أولا: الجنس

جدول(07): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

Sarl sprint articles de sport			مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة		
نسبة المئوية	عدد الافراد	الجنس	نسبة المئوية	عدد الافراد	الجنس
30%	7	الانثى	33.33%	10	الانثى
70%	14	الذكر	66.67%	20	الذكر
100%	20	المجموع	100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال توزيع عينة الدراسة في كل منظمة حسب متغير الجنس ان الغالبية ذكور على اعتبار طبيعة المؤسسة وقطاعها لان كلا المنظمتين تتطلب جهدا بدنيا كتفريغ السلع بحيث المنظمتان تعتمد على العمال المهنيين وهي المهنة التي تستهدف فئة الذكور وقلة من الاناث الموجودة فقط للعمل الإداري، ونشاطات التسير المختلفة.

جدول(08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

Sral sprint articles de sport			مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية		
نسبة المئوية	عدد افراد عينة	العمر	نسبة المئوية	عدد افراد عينة	العمر
15%	3	اقل من 30 سنة	16.67%	5	اقل من 30 سنة
50%	10	من 30 الى 40	50%	15	من 30 الى 40
20%	4	من 41 الى 50	20%	6	من 41 الى 50
15%	3	أكثر من 50	13.33%	4	أكثر من 50
100%	20	المجموع	100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا ان متغير العمر بالنسبة للمنظمتين متقارب نوعا ما فهما تعتمدان على الشباب لان معظم الفئة العمرية تقل من 40 سنة لان طبيعة القطاعين تستهدف فئة الشباب لاعتمادها على الجهد البدني والفكري كما وجود كوادر ذات خبرة.

ثالثا: المستوى التعليمي

جدول(09): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

Sarl sprint articles de sport			مديرية الخدمات لعمال التربية بالمسيلة		
نسبة المئوية	عدد افراد العينة	مستوى تعليمي	نسبة المئوية	عدد افراد العينة	مستوى تعليمي
10%	5	ثانوي او اقل	20%	6	ثانوي او اقل
70%	14	جامعي	56.67%	17	جامعي
20%	4	دراسات عليا	23.33%	7	دراسات عليا
100%	20	مجموع	100%	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان عينة الدراسة توزعت حسب المستوى التعليمي حيث الأغلبية مستوى جامعي بنسبة فاقت 50 % في كلا المؤسستين تليها الدراسات العليا بنسبة فاقت 20% اما بالنسبة لثانوي فأقل نسبة في كلى المنظمتين اذ نلاحظ تقارب في المتغير التعليمي ونسب ابعاده في المنظمتين أي نقول ان اغلب موظفي المنظمتين هم ذوات مستوى علمي عالي.

جدول(10): توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة

Sarl sprint articles de sport			مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة		
نسبة المئوية	عدد افراد عينة	سنوات الخبرة	نسبة المئوية	عدد افراد عينة	سنوات الخبرة
15%	3	اقل من 5 سنوات	16.67%	5	اقل من 5 سنوات
30%	6	من 5 الى 10	26.67%	8	من 5 الى 10
30%	6	من 11 الى 15	20%	6	من 11 الى 15
25%	5	أكثر من 15	36.66%	11	أكثر من 15
100%	20	المجموع	100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه تتوزع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة بان معظم الموظفين مدة اقدميتهم أكثر من 15 سنة بعدد مجموعه بين المنظمتين 16 فرد أي بنسبة 32% في حين ان 14 فرد كانت مدة اقدمية من 5 الى 10 سنوات أي بالنسبة 28% ومن خلال هذا نلاحظ ان اغلب الموظفين ذوي خبرة مع الاخذ بعين الاعتبار ان المؤسسة تواكب التغيرات وتستقطب الفئة الشابة التي تشكل الفارق وتدعم الخبرات السابقة بالمهارات الفنية والخلقة ذات الذهنيات العصرية.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

من خلال هذا المطلب سنقوم بعرض البيانات التي تم تحصيلها من معالجة الاستبيان بواسطة أدوات الإحصائية المتمثلة في التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري من اجل التوصل الى إجابات المبحوثين بخصوص مختلف محاور الاستبانة وذلك بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي قمنا بتقسيمه الى 5 تتدرج من غير موافق بشدة (1) على توالي الى غاية موافق بشدة (5) ولإيجاد طول المقياس قمنا بالعملية التالية $4=5-1$ ثم بقسمة طول مقياس على مقدار التدرج نجد 0.8 لتتوصل الى ان طول الفئة يساوي 0.8 كما يلي:

جدول(11): تقسيم المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه	الفئة
منخفضة جدا	1.80..... 1
منخفضة	2.60..... 1.80
متوسطة	3.40..... 2.60
مرتفعة	4.20..... 3.40
مرتفعة جدا	5..... 4.20

المصدر: من اعداد الطالبة

أولاً: اتجاه عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية

1. اتجاه عبارات البعد الأول: الايثار

جدول(12): اتجاه عبارات البعد الأول: الايثار

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
4	مرتفعة	0.80	4.08	مستعد لتخصيص جزء من وقتي لمساعدة من لديه مشكلة	1
3	مرتفعة	0.62	4.18	اهتم بمساعدة العاملين الجدد على سرعة التأقلم	2
5	متوسط	1.06	3.36	أضحي باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل	3
1	مرتفعة جدا	0.70	4.42	أشارك زملائي طرق وأساليب العمل الجديدة	4
2	مرتفعة جدا	0.94	4.20	اساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة	5
//	مرتفعة	0.82	4.04	/	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من نتائج الجدول ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة حول بعد الايثار جاء بمستوى مرتفع 4.04 واحتل المرتبة الثالثة في ترتيب ابعاد قياس سلوك المواطنة التنظيمية بحيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين 3.36 و 4.42 وهذا ما يؤكد موافقتهم على بعد الايثار ووجود تقارب لوجهات النظر حول هذا المحور أي تأكيدهم على الاعتبار بوجود سلوك التطوعي يقوم به الموظفون لمساعدة زملائهم في احتياجاتهم وإنجاز أعمالهم دون مقابل.

كما نلاحظ ان اقل درجة موافقة كانت على العبرة (3) حيث نرى انه بلغ المتوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبرة 3.36 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى متوسط هذا يعني ان افراد عينة الدراسة في الغالبية لا يقومون بتقديم تضحيات بمهامهم الشخصية من اجل مصلحة العمل أي ان افراد العينة يقدمون مصالحهم الشخصية على مصلحة المؤسسة.

نلاحظ ان درجة الموافقة على العبرة (1) و (2) كانت مرتفعة حيث نرى انه بلغ متوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبارتين على التوالي 4.08 و 4.18 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى مرتفع هذا يعني ان افراد العينة لديهم ميزة الايثار فأغلبهم يتعاونون مع بعض لأداء الاعمال على أحسن وجه ومساعدة زملائهم عند الحاجة كما يتحملون مسؤوليات إضافية من اجل ذلك وهذا ما يعني ان روح التعاون والتكافل الوظيفي مرتفعة.

ونلاحظ أيضا ان أكبر درجة موافقة كانت على العبارتين (4) و (5) كانت مرتفعة جدا حيث نرى انه بلغ متوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبارتين على التوالي 4.42 و 4.20 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى مرتفع جدا هذا يعني ان العمل التشاركي أحد مقومات المؤسسة قيد الدراسة وان الخبرة لا تحتكر لدى افراد معينين بل يتم تشارك المعارف مع كافة الموظفين كتعريف بطرق وأساليب العمل وتقديم الخدمة بالنيابة الى الغير وتحمل العبء الوظيفي خدمتا لصالح المؤسسة.

2. اتجاه عبارات البعد الثاني: الكياسة

جدول(13): اتجاه عبارات البعد الثاني: الكياسة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
2	مرتفعة جدا	0.50	4.54	احترم خصوصيات زملائي في العمل	6
5	مرتفعة	1.05	3.50	اتعرف على اراء زملائي قبل اتخاذ القرارات	7
4	مرتفعة	0.59	4.18	أقدم التشجيع والدعم المعنوي لزملائي في الأوقات الصعبة	8
1	مرتفعة جدا	0.61	4.54	أقوم بتزويد زملائي بالمعلومات والخبرات المناسبة	9
3	مرتفعة جدا	0.61	4.52	احترم رغبات زملائي في العمل	10
//	مرتفعة جدا	0.67	4.25	/	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من نتائج الجدول ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة حول بعد الكياسة جاء بمستوى مرتفع 4.25 واحتل المرتبة الأولى في ترتيب ابعاد قياس سلوك المواطنة التنظيمية بحيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين 3.50 و 4.54 وهذا ما يؤكد موافقتهم على بعد الكياسة ووجود تقارب لوجهات النظر حول هذا المحور أي تأكيدهم على الاعتبار بوجود الكياسة للمساهمة في عدم حدوث المشكلات من خلال تقديم النصح لضمان الاستقرار والهدوء.

كما نلاحظ ان أعلى درجة موافقة كانت على العبارة (9) حيث نرى انه بلغ المتوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبارة 4.54 وانحراف معياري مقداره 0.61 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى مرتفعة جدا هذا يعني تبادل الأفكار والخبرات وطرق وأساليب العمل يعتبر لدى الموظفين امرا ضروريا والالتزام به ذاتيا من اجل تفادي المشكلات قبل وقوعها.

ونلاحظ ان عبارات المحور كافة جاءت بمستوى مرتفعة جدا وهذا ان دل على شيء فهو يدل على حرص افراد العينة على اتباع القوانين ومراقبة سلوكياتهم حتى لا يتركوا أثر سيئ لدى زملائهم واعلام بعضهم

قبل اتخاذ أي إجراءات أو تعديلات جديدة خاصة بالعمل والحرص على اتخاذ التدابير وقائية للمشكلات قبل حدوثها.

3. اتجاه عبارات البعد الثالث: الروح الرياضية

جدول(14): اتجاه عبارات البعد الثالث: الروح الرياضية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
3	مرتفعة	0.71	4.16	لا اقضي الوقت في الندم والشكوى من العمل ومن الاخرين	11
1	مرتفعة جدا	0.67	4.22	اهتم بالامتيازات والجوانب الإيجابية للوظيفة التي اشغلها	12
4	مرتفعة	0.87	3.76	اعتذر من زملائي إذا بدر مني أي خطأ في حقهم	13
2	مرتفعة جدا	0.83	4.20	اتقبل ملاحظات واقتراحات زملائي حول أي خطأ	14
//	مرتفعة	0.77	4.08	/	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من نتائج الجدول ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة حول بعد الروح الرياضية جاء بمستوى مرتفع 4.08 واحتل المرتبة الثانية في ترتيب ابعاد قياس سلوك المواطنة التنظيمية بحيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين 3.76 و 4.22 وهذا ما يؤكد موافقتهم على بعد الروح الرياضية ووجود تقارب لوجهات النظر حول هذا المحور أي تأكيدهم على وجود مساهمة الموظفين في منع الصراع بين الزملاء وتقبل المضايقات والحد من الخلافات في العمل.

كما نلاحظ ان اعلى درجة موافقة كانت على العبارة (12) حيث نرى انه بلغ المتوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبارة 4.22 وانحراف معياري مقداره 0.67 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى مرتفعة هذا يدل على اغلب الذين يشغلون الوظيفة في المؤسسة قيد الدراسة يهتمون بالامتيازات التي تقدمها الوظيفة وتعتبر الجانب الإيجابي الذي يجعل من الفرد ان يكون دال للخير وفاعل له.

كما نلاحظ ان اقل درجة موافقة كانت على العبارة (13) حيث نرى انه بلغ المتوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبارة 3.76 وانحراف معياري مقداره 0.87 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى مرتفعة وهذا يعني ان الافراد في المؤسسة في الغالبية لا يقومون بالاعتذار عند الخطأ وان غالبية العمال متمسكين بأرائهم وان ما يفعلوه هو الصواب هذا في الغالب ما يعيق عمل المؤسسات وسبب حدوث تباعد بين الموظفين وعدم الاتصال داخل المؤسسة قد يكون سبب في نشوب صراعات ومشاكل.

4. اتجاه عبارات البعد الرابع: السلوك الحضاري

جدول (15): اتجاه عبارات البعد الرابع: السلوك الحضاري

رقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
15	اتابع بانتظام قراءة الإعلانات ومراسلات المؤسسة	3.80	1.01	مرتفعة	2
16	احرص على حضور اللقاءات والندوات في المؤسسة	3.60	1.12	مرتفعة	4
17	احرص على إعطاء صورة إيجابية لمؤسستي	4.34	0.55	مرتفعة جدا	1
18	استعد للقيام بمهام غير مطلوبة مني خدمة لصورة مؤسستي	3.78	0.88	مرتفعة	3
المجموع	/	3.88	0.89	مرتفعة	//

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من نتائج الجدول ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة حول بعد السلوك الحضاري جاء بمستوى مرتفع 3.88 واحتل المرتبة الرابعة في ترتيب ابعاد قياس سلوك المواطنة التنظيمية بحيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين 3.60 و 4.34 وهذا ما يؤكد موافقتهم على بعد السلوك الحضاري ووجود تقارب لوجهات النظر حول هذا المحور أي يؤكد على ضرورة المشاركة البناءة والمسؤولية التي يتطوع بها الموظف للحفاظ على امن وسمعة المؤسسة.

كما نلاحظ ان اقل درجة موافقة كانت على العبرة (16) حيث نرى انه بلغ المتوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبرة 3.60 وانحراف معياري مقداره 1.12 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى مرتفعة هذا يعني ان افراد العينة يحرصون على اظهار الصورة الجيدة عن المؤسسة ويلتزمون في الغالبية بالتعليمات واللوائح والحرص على حضور اللقاءات والندوات في المؤسسة مما يدل على ان الموظفين يتبنون ثقافة المشاركة وتبادل الأفكار.

نلاحظ كذلك ان عبارات المحور كافة جاءت بمستوى مرتفع وهذا يعني ان افراد العينة يحرصون بشكل فعال على المشاركة النشطة في حياة المنظمات والالتزام بحضور الاجتماعات غير مطلوبة ولكنها ذات أهمية ومناقشة قضايا العمل.

جدول(16): اتجاه عبارات محور جودة الحياة الوظيفية

رقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يساعد المسؤول المباشر العاملين في تنفيذ مهام العمل	4.02	0.82	مرتفعة	8
2	يتعامل المسؤول المباشر مع العاملين بعدل ومساواة	4.30	0.67	مرتفعة جدا	5
3	يهتم المسؤول المباشر بأمور العاملين الشخصية	3.40	1.51	مرتفعة	10
4	المسؤول المباشر يعطي العاملين الحرية للعمل بالطريقة التي يرونها مناسبة	3.20	1.21	متوسطة	13
5	هناك ثقة وتعاون بين المسؤول المباشر والعاملين	4.42	0.64	مرتفعة جدا	2
6	يتم استخدام الوسائل الحديثة في الاتصالات لنقل المعلومات	4.14	0.67	مرتفعة	7
7	تسير الاتصالات داخل المؤسسة في جميع الاتجاهات	4.36	0.63	مرتفعة جدا	4
8	توجد سهولة في الاتصال بين العاملين لتبادل المعلومات	4.48	0.54	مرتفعة جدا	1
9	تنجز الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة	4.40	0.57	مرتفعة جدا	3
10	يتم استخدام الوسائل الحديثة في الاتصالات لنقل المعلومات	4.24	0.74	مرتفعة جدا	6
11	تركز إدارة المؤسسة على جانب المكافأة أكثر من التركيز على جانب العقوبة	3.18	1.40	متوسطة	14
12	يتناسب الراتب الذي يتقاضاه العاملون مع الجهد المبذول	2.42	1.38	منخفضة	15
13	تمنح حوافز بناء على مجهود العاملين في المؤسسة	3.34	1.33	متوسطة	11
14	تجرى الترقية على أساس الاستحقاق وفق أسس واضحة ومعروفة	3.32	1.34	متوسطة	12
15	تدفع الأجور في وقتها المحدد	3.90	1.14	مرتفعة	9
المجموع	/	3.80	0.97	مرتفعة	/

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من نتائج الجدول ان المتوسط الحسابي لإجابات افراد العينة حول محور جودة الحياة التنظيمية جاء بمستوى مرتفع 3.80 بحيث انحصرت المتوسطات الحسابية لمختلف العبارات بين 2.42 و 4.48 وهذا ما يؤكد موافقتهم على محور جودة الحياة الوظيفية ووجود تقارب لوجهات النظر حول هذا المحور مما يدل على ان جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة مرتفعة.

نلاحظ اقل درجة موافقة كانت على العبارة (12) حيث نرى انه بلغ المتوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبارة 2.42 وانحراف معياري مقداره 1.38 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى منخفض وهذا يعني ان غالبية العمال يعملون بجهد مضاعف على ما يتقاضونه وان الاجر يعتبر غير مرضي لهم حيث لا يشعروهم بالاكنتفاء الذاتي ولا تسمح لهم بالادخار وهذا راجع لطبيعة المنظمتين بكلى القطاعين.

ونلاحظ ان اعلى درجة موافقة كانت على العبارة (8) حيث نرى انه بلغ المتوسط الحسابي لموافقة افراد العينة على العبارة 4.48 وانحراف معياري 0.54 وهو المتوسط الذي جاء بمستوى مرتفعة وهذا يعني ان المؤسسات تقوم على نظام الاتصالات إدارية فعالة وانه يوجد سهولة في تبادل المعلومات في كافة أطراف المؤسسة مما يسهل من انجاز المهام في وقتها المحدد.

كما نلاحظ ان العبارة رقم (3) هي العبارة الأقل تجانسا في إجابات افراد العينة وذلك بانحراف معياري بلغ 1.51 وهذا يدل على تقارب في الإجابات حيث تباينت بين درجة موافقة ومنخفضة جدا ودرجة موافقة ومرتفعة جدا والعبارة الأكثر تجانسا في إجابات افراد العينة هي العبارة رقم (8) بانحراف معياري قدره 0.54 مما يدل على تقارب الإجابات على هذه العبارة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

سيتم في هذا المبحث اختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة وتفسير النتائج المتوصل اليها.

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

من اجل التأكد من طبيعة التوزيع الطبيعي وان كان طبيعيا او لا لتحديد نوعية الاختبارات اللازمة لتحقيق من صحة الفرضيات وللإجابة على إشكالية الدراسة واسئلتها الفرعية تم الاعتماد على اختبار Kolmogorov Smirnov و Wilk Shapiro والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (17): نتائج اختبار kolmogorov-smirnov و Shapiro wilk

نتيجة التوزيع	Kolmogorov-smirnov		Shapiro wilk		/
	sig	statistique	sig	statistique	
دال					سلوك المواطنة
يتبع توزيع طبيعي	*0.200	0.077	0.372	0.975	التنظيمية
دال					جودة
يتبع توزيع طبيعي	*0.200	0.082	0.378	0.975	الحياة الوظيفية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة مستوى الدلالة sig بالنسبة للمتغيرين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية كان أكبر من 0.05 بالإضافة الى نتيجة اختبار kolmogorov-smirnov دال بالنسبة للمتغيرين ومنه نجد ان المحورين يتبعون التوزيع الطبيعي لذلك نعلم على الاختبارات المعلمية في اختبار الفرضيات.

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية على: توجد علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sprint articles de sport sarl.

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sprint articles de sport sarl.

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sprint articles de sport sarl.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام طريقة معامل الارتباط بيرسون الذي يقوم بقياس الارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج spss والجدول التالي يبين النتائج.

جدول(18): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الرئيسية

المتغيرين	سلوك المواطنة التنظيمية
جودة الحياة الوظيفية	0.468**

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ انه يوجد علاقة ارتباط ايجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة اكبر من 0.05 وهذا راجع لسلوكيات المواطنة التنظيمية في جعل الموظفين يشعرون بانهم جزء فعال في المؤسسة وان افعالهم تؤثر على العمل واتجاهه، وعندما تشجع هذه السلوكيات العمل التعاوني والتبادل الفعال للمعرفة والخبرات بين الموظفين مما يساهم في بناء بيئة عمل ايجابية تعزز الرضا الوظيفي، كما ان الالتزام الوظيفي بأهداف المؤسسة وقيمها وتبني المؤسسة ثقافة داعمة تشجع على العلاقات الإيجابية بين الموظفين وكل ما سبق يعزز من جودة الحياة الوظيفية في مؤسستين قيد الدراسة.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) توجد علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية على: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في

كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام طريقة معامل الارتباط بيرسون الذي يقوم بقياس الارتباط بين بعد الايثار لسلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج spss والجدول التالي يبين النتائج.

جدول(19): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الأولى

الايثار	الابعاد
1	الايثار
0.015	المجاملة
0.051	الروح الرياضية
0.057	السلوك الحضاري
0.482**	سلوك المواطنة التنظيمية
0.201	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ انه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية لبعد الايثار لسلوك المواطنة التنظيمية بينه وبين باقي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة الى وجود علاقة ارتباط بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية لكنها ضعيفة، لان الموظفين في المؤسسات قيد الدراسة لا يقومون بأعمال خارج مهامهم المسندة إليهم وعدم الاعتماد على بعض في انهاء المهام اثناء الغياب أي التغطية الوظيفية مع عدم تشارك أساليب وطرق العمل يطغى عليهم في الغالبية أسلوب احتكار المعارف وتقديم القدر مطلوب فقط.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الاولى: نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل

الفرضية الصفرية (H0) لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية على: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المجاملة وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المجاملة وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام طريقة معامل الارتباط بيرسون الذي يقوم بقياس الارتباط بين بعد المجاملة لسلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج spss والجدول التالي يبين النتائج.

جدول(20): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الثانية

المجاملة	الابعاد
0.015	الايثار
1	المجاملة
**0.646	الروح الرياضية
**0.634	السلوك الحضاري
**0.752	سلوك مواطنة تنظيمه
**0.481	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد المجاملة مع كافة ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة الى ارتباطه بجودة الحياة الوظيفية أي ان الموظفين في المؤسسات قيد الدراسة يقومون بمنع مشاكل المتعلقة بالعمل ويحرصون على التقليل من حدة مشكلة التي تحدث مستقبلا كما تعمل على عدم استغلال حقوق الاخرين وتقديم النصح والإرشاد لهم وتزويدهم بمعلومات التي من شأنها تخدم المؤسسة وتحقق خبرة للفرد وهذا ما يحقق جودة الحياة الوظيفية ويضمن تسهيل الاعمال للأفراد من خلال وجود تنسيق بين مجموعات العمل.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المجاملة وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية على: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الروح الرياضية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الروح الرياضية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الروح الرياضية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام طريقة معامل الارتباط بيرسون الذي يقوم بقياس الارتباط بين بعد الروح الرياضية لسلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج spss والجدول التالي يبين النتائج.

جدول(21): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الثالثة

الابعاد	الروح الرياضية
الايثار	0.051
المجاملة	**0.646
الروح الرياضية	1
السلوك الحضاري	**0.467
سلوك مواطنة تنظيمه	**0.681
جودة الحياة الوظيفية	**0.453

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد الروح الرياضية مع كافة ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالإضافة الى ارتباطه بجودة الحياة الوظيفية أي ان الموظفين في المؤسسات قيد الدراسة تنتشر بينهم قيم التسامح امام مختلف المشكلات والمواقف التي تعترض الفرد في حياته الوظيفية دون شكوى او تذمر وتحت أي ظرف كما يحرصون على تحمل أوضاع العمل مهما كانت أي يحاول الفرد العامل في هذا السلوك التمتع بالروح الرياضية حتي ولو كانت الأمور الوظيفية في الاتجاه المعاكس لرغباته وهذا ما يحقق جودة الحياة الوظيفية لان الموظف سيساهم في استعداده للتضحية بمصالحه الشخصية من اجل مصالح المجموعة وتعزيز الانسجام الاجتماعي.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الروح الرياضية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية على: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد السلوك الحضاري وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد السلوك الحضاري وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السلوك الحضاري وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام طريقة معامل الارتباط بيرسون الذي يقوم بقياس الارتباط بين بعد السلوك الحضاري لسلوك المواطن التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج spss والجدول التالي يبين النتائج.

جدول(22): درجة الارتباط حسب معامل بيرسون لنص الفرضية الفرعية الرابعة

السلوك الحضاري	الابعاد
0.057	الايثار
**0.634	المجاملة
**0.467	الروح الرياضية
1	السلوك الحضاري
**0.743	سلوك مواطن تنظيمه
*0.347	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد السلوك الحضاري مع كافة ابعاد سلوك المواطن التنظيمية ونلاحظ وجود علاقة ارتباط لبعد السلوك الحضاري بجودة الحياة الوظيفية، الا انها بدرجة ضعيفة لهذا البعد في تحقيق جودة الحياة الوظيفية لان معظم الموظفين يتجنبون حضور الاجتماعات غير مطلوبة ولكنها مهمة كما لا يرغبون في مناقشة قضايا العمل في وقت الشخصي فالفرد غالبا لا يجذب الانخراط في الأنشطة الاختبارية للحفاظ على المنظمة كتبليغ عن وجود مخاطر قد تلحق ضرر بالمنظمة او الحفاظ على موقع العمل نظيفا ومرتبيا والسعي الى تحسين صورة المنظمة والبيئة المحيط بها وهذا الذي يعرقل وجود جودة فعالة في الحياة الوظيفية في المنظمات قيد الدراسة.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد السلوك الحضاري وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport؛

سادسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية على: يوجد مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية في المنظمتين قيد الدراسة. والتي يمكن صياغتها كالاتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد مستوى مقبول لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة.

الفرضية البديلة (H1): يوجد مستوى مقبول لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t-test للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي (3) عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج spss والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول(23): اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة sig	درجة الحرية	قيمة T
قيمة الدنيا	قيمة القصوى	70.380	6.562	73.38	0.000	49	75.843
68.52	72.24						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول ان قيمة مستوى الدلالة sig=0.000 اقل من مستوى الدلالة 0.05 وعلى أساس قاعدة المعتمدة لاتخاذ القرار في اختبار هذه الفرضية فانه يمكن القول يوجد مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المؤسسات قيد الدراسة حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابين العام والفرضي والمقدر ب 70.380 وهذا الفرق في حدود المجال (72.24، 68.52) بمستوى ثقة 95% ويدل على ان المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3) حيث يمثل مستوى متوسط من سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) أي يوجد مستوى مقبول لسلوك المواطنة التنظيمية في المنظمتين قيد الدراسة.

سابعاً: اختبار الفرضية الفرعية السادسة

تنص الفرضية على: يوجد مستوى مقبول لجودة الحياة الوظيفية في المنظمتين قيد الدراسة. والتي تصاغ كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد مستوى مقبول لجودة الحياة الوظيفية في المنظمتين قيد الدراسة.

الفرضية البديلة (H1): يوجد مستوى مقبول لجودة الحياة الوظيفية في المنظمتين قيد الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t-test للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي (3) عند مستوى دلالة 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (24): اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي

مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة sig	درجة الحرية	قيمة T
قيمة القصوى	قيمة الدنيا	54.120	8.831	57.12	0.000	49	43.335
56.63	51.61						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول ان قيمة مستوى الدلالة sig=0.000 اقل من مستوى الدلالة 0.05 وعلى أساس قاعدة المعتمدة لاتخاذ القرار في اختبار هذه الفرضية فانه يمكن القول يوجد مستوى مقبول لجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي المنظمتين قيد الدراسة حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر ب 54.120 وهذا الفرق في حدود المجال (51.61، 56.63) بمستوى ثقة 95% ويدل على ان المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3) حيث يمثل مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات قيد الدراسة.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية السادسة: نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) أي يوجد مستوى مقبول لجودة الحياة الوظيفية في المنظمتين قيد الدراسة.

ثامناً: اختبار الفرضية الفرعية السابعة

تنص الفرضية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المؤسسة) في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport والتي يمكن صياغتها كالآتي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤسسة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

1. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير الجنس

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

سنستخدم اختبار T للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول(25): اختبار T للعينات المستقلة لدراسة الفروق

درجة الثقة 95%		درجة الحرية	sig	قيمة T	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العينة	الجنس	المتغير
قيمة دنيا	قيمة عليا	48	0.434	-1.266	21.95	68.407	33	ذكور	سلوك المواطنة التنظيمية
5.148	-19.397				17.03	75.531	17	اناث	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد ان مستوى المعنوية للاختبار هو $\text{sig}=0.434$ أي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 أي ان المؤسسات لا تتأثر بمتغير الجنس ولا تختلف إجابات الإناث عن الذكور في مؤسسة مديرية خدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير الجنس: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

2. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير العمر

- تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
سيتم الاعتماد على اختبار anova تبين احادي الطرف لتوصل الى نتائج التالية:

جدول(26): نتائج اختبار anova لوجود فروق المتوسطات لاجابات افراد عينة الدراسة

التباين	مجموع المربعات	مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة ف محسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	590.433	193.144	3	0.443	0.723
خارج المجموعات	20055.168	435.982	46		
المجموع	20634.601	/	49		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان تحليل التباين لمتغير العمر كانت قيمة $\text{sig}=0.723$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport وهذا يدل على ان افراد العينة لا تتأثر بمتغير العمر.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخامسة لمتغير العمر: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

3. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المستوى التعليمي

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

سيتم الاعتماد على اختبار anova تبين احادي الطرف لتوصل الى نتائج التالية:

جدول(27): نتائج اختبار anova لوجود فروق المتوسطات لاجابات افراد عينة الدراسة

التباين	مجموع المربعات	مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة ف محسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	410.881	205.440	2	0.477	0.623
خارج المجموعات	20223.721	430.292	47		
المجموع	20634.601	/	49		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي كانت قيمة sig=0.623 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport وهذا يدل على ان افراد العينة لا تتأثر بمتغير المستوى التعليمي.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المستوى التعليمي: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

4. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير سنوات الخبرة

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. سيتم الاعتماد على اختبار anova تباين احادي الطرف لتوصل الى نتائج التالية:
جدول(28): نتائج اختبار anova لوجود فروق المتوسطات لإجابات افراد عينة الدراسة

التباين	مجموع المربعات	مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة ف محسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2279.481	759.827	3	1.904	0.142
خارج المجموعات	18355.120	399.024	46		
المجموع	20634.601	/	49		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان نتيجة تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة في الوظيفة للموظفين كانت قيمة sig=0.142 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخبرة في الوظيفة وهذا يدل على ان إجابات افراد العينة داخل مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport لا تختلف باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة بمعنى ان العمال سواء كانوا قدامى ذوي خبرة او حديثي التوظيف بالمؤسسات قيد الدراسة فان وجهات نظرهم لا تختلف حول ما يتعلق بتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير سنوات الخبرة: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

5. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بالمؤسسة

تنص الفرضية على: توجد فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في سلوك المواطنة التنظيمية.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في سلوك المواطنة التنظيمية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل التباين احادي الطرف كالاتي:

جدول(29): أسلوب تحليل التباين احادي الطرف لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير	المؤسسة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig مستوى دلالة	درجة الحرية	قرار
سلوك المواطنة التنظيمية	1	20	73.573	5.882	0.379	0.537	48	غير
	2	30	72.881	6.957				دال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان سلوك المواطنة التنظيمية بالنسبة للمنظمتين جاء بمتوسط حسابي للمؤسسة 1 ب 73.573 والمؤسسة 2 ب 72.881 وبالانحراف معياري قدره للمؤسسة 1 ب 5.882 و المؤسسة 2 ب 6.957 أي عدم وجود فرق وما يؤكد ذلك هو قيمة $T = 0.379$ ومستوى دلالة 0.537 اكبر من $sig = 0.05$ بالإضافة الى درجة حرية بلغت 48 ومنه لا يوجد فروق في المنظمتين في سلوك المواطنة التنظيمية وهذا راجع الى ان الموظفين في كلا المنظمتين يمثلون لتعاليم الدين الإسلامي الحنيف والتي تحث على تطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية فالتعاون في أداء الاعمال والتكافل الاجتماعي واتقان العمل يحقق الفعالية التنظيمية ويطور من العلاقات التبادلية بين الأقسام والإدارات وطريق لتنمية وتعزيز الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الافراد مما يقوي دافع الإنجاز وتحسين الأداء والشعور بالمسؤولية اتجاه المؤسسة وهذا قائم على الأدوار الإضافية التي يشغلها الفرد.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المؤسسة: نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) أي لا توجد فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في سلوك المواطنة التنظيمية.

تاسعا: اختبار الفرضية الفرعية الثامنة

تنص الفرضية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المؤسسة) في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المؤسسة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

1. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير الجنس

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

سنستخدم اختبار T للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول(30): اختبار T للعينات المستقلة لدراسة الفروق

المتغير	الجنس	العينة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	sig	درجة الحرية	درجة الثقة 95%
جودة الحياة الوظيفية	ذكور	33	56.61	8.84	-0.569	0.646	48	قيمة دنيا
	اناث	17	58.12	8.99				قيمة عليا
								3.826 -6.849

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد ان مستوى المعنوية للاختبار هو $\text{sig}=0.646$ أي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في المؤسسات قيد الدراسة أي ان العينة لا تتأثر بمتغير الجنس ولا تختلف إجابات الاناث عن الذكور في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير الجنس: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0)

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

2. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير العمر

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

سيتم الاعتماد على اختبار anova تباين احادي الطرف لتوصل الى نتائج التالية:

جدول(31): نتائج اختبار anova لوجود فروق المتوسطات لاجابات افراد عينة الدراسة

التباين	مجموع المربعات	مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة ف محسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	327.063	109.021	3	1.435	0.245
خارج المجموعات	3494.217	75.961	46		
المجموع	3821.280	/	49		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان تحليل التباين لمتغير العمر كانت قيمة sig=0.245 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport وهذا يدل على ان افراد العينة لا تتأثر بمتغير العمر.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير العمر: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير العمر في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

3. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المستوى التعليمي

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

سيتم الاعتماد على اختبار anova تباين احادي الطرف لتوصل الى نتائج التالية:

جدول(32): نتائج اختبار anova لوجود فروق المتوسطات لاجابات افراد عينة الدراسة

التباين	مجموع المربعات	مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة ف محسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	282.935	141.468	2	1.879	0.164
خارج المجموعات	3538.345	75.284	47		
المجموع	3821.280	/	49		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي كانت قيمة sig=0.164 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport وهذا يدل على ان افراد العينة لا تتأثر بمتغير المستوى التعليمي.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المستوى التعليمي: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

4. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير سنوات الخبرة

تنص الفرضية الفرعية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport.

سيتم الاعتماد على اختبار anova تبين احادي الطرف لتوصل الى نتائج التالية:

جدول(33): نتائج اختبار anova لوجود فروق المتوسطات لاجابات افراد عينة الدراسة

التباين	مجموع المربعات	مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة ف محسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	271.253	90.418	3	1.172	0.331
خارج المجموعات	3550.027	77.174	46		
المجموع	3821.280	/	49		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان نتيجة تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة في الوظيفة للموظفين كانت قيمة $\text{sig}=0.331$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة لجودة الحياة الوظيفية تعزى لاختلاف عدد سنوات الخبرة في الوظيفة وهذا يدل على ان إجابات افراد العينة داخل مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport لا تختلف باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة بمعنى ان العمال سواء كانوا قدامى ذوي خبرة او حديثي التوظيف بالمؤسسات قيد الدراسة فان وجهات نظرهم لا تختلف حول ما يتعلق بمدى وجود جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير سنوات الخبرة: نرفض الفرضية البديلة (H1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport. ونقبل الفرضية الصفرية (H0) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport

5. اختبار الفرضية الفرعية الخاصة بمتغير المؤسسة

تنص الفرضية على: توجد فروق دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في جودة الحياة الوظيفية.

والتي يمكن صياغتها كالآتي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في جودة الحياة الوظيفية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد فروق دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في جودة الحياة الوظيفية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل التباين احادي الطرف كالآتي:

جدول (34): يمثل أسلوب تحليل التباين احادي الطرف لمتغير جودة الحياة الوظيفية

المتغير	المؤسسة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	Sig مستوى دلالة	درجة الحرية	قرار
جودة الحياة الوظيفية	1	20	56.40	9.56	-0.4550	0.704	48	غير
	2	30	57.60	8.43				دال

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان جودة الحياة الوظيفية بالنسبة للمنظمتين جاء بمتوسط حسابي للمؤسسة 1 ب 56.40 والمؤسسة 2 ب 57.60 وبالانحراف معياري قدره للمؤسسة 1 ب 9.56 و المؤسسة 2 ب 8.43 أي عدم وجود فرق وما يؤكد ذلك هو قيمة $T = -0.455$ ومستوى دلالة 0.704 اكبر من $sig = 0.05$ بالإضافة الى درجة حرية بلغت 48 ومنه لا يوجد فروق في المنظمتين في جودة الحياة الوظيفية وهذا راجع لكون الموظفين يدركون البيئة المادية والمعنوية للعمل وان جودة الحياة الوظيفية لا بد ان تحقق اشباع في الاحتياجات الشخصية الأساسية للفرد والتي تسعى المؤسسة الى تحقيقها وذلك من خلال تطوير النيات العمل واشراكهم في عملية اتخاذ القرار التي من شأنها تصمم حياتهم في العمل لان ظروف العمل هي التي تفسح الفرصة للعاملين للتأثير على ما يقومون به لينعكس ذلك على الموظف بالرضا والأمان الوظيفي مما يدفعه الى تحقيق العمل المطلوب منه بأعلى كفاءة.

من خلال ما توصلنا اليه فقرار اختبار الفرضية الفرعية الثامنة: نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) أي لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المنظمتين في جودة الحياة الوظيفية في المنظمات قيد الدراسة.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

جاءت هذه الدراسة لتحديد علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية على منظمتين في بلدية المسيلة (مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة / sarl sprint articles de sport) وبناء على اختبار للعينة المستقلة الذي تم تطبيقه على محاور الاستبيان تم التوصل الى جملة من النتائج التي تم عرضها سابقا وهي كالآتي:

1- ان العينة التي تم تطبيق عليها الدراسة كانت في الغالبية ذكور وهذا راجع لطبيعة المؤسسة وقطاعها الذي يتطلب جهد بدني وفكري.

2- النسب المئوية لتوزيع افراد العينة حسب متغير العمر كانت متقاربة بالنسبة للمنظمتين وهذا يدل على ان المنظمتين تعمل على استقطاب وجذب الفئة العمرية الشابة وتقوم بالاعتماد على مهاراتهم الشخصية من خلال احتكاكهم بذوي الخبرة.

3- ان اغلب افراد العينة لديهم مستوى جامعي وتليها الدراسات العليا وهذا راجع لطبيعة المؤسسة التي تعتمد على كفاءات واطارات التي تقدم كفاءة وفعالية في تسيير العالي للأداء.

4- ان اغلب افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في المؤسسة بأغلبية أكثر من 15 سنة.

5- توجد علاقة ارتباط بين سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport وهذا راجع لشعور الموظفين بانتمائهم الى المنظمة وبنانهم جزء منها وهذا يعكس تصرفاتهم الإيجابية ومسؤولية داخل المؤسسات وهذا ما يعزز رضاهم عن العمل ويحسن جودة حياتهم الوظيفية.

6- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الايثار وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport، اي ان يعملون قيد الاعمال الموكلة لهم كما يقومون بإنجاز أعمالهم بصورة فردية دون التفاعل معا كافة افراد المؤسسة، ونمط القيادة في المؤسسات يشجع على التنافس بشكل زائد ويضع الضغط على تحقيق الأهداف دون الاهتمام بالتعاون والمساعدة، فإن هذا قد يثني عن رغبة الأفراد في مساهمة بروح الإيثار، و كذلك المكافآت الفردية على حساب العمل الجماعي إذا كانت سياسات المكافآت والترقيات تركز بشكل أساسي على الأداء الفردي دون الأداء الجماعي، فقد يكون لدى الأفراد دافع أقل لدعم زملائهم، قلة الثقة والروح الفريقية، إن قلة الثقة بين أفراد الفريق أو عدم وجود روح فريقية قوية، فقد يجد الأفراد صعوبة في التعاون والمساهمة بروح الإيثار.

7- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد المجاملة وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport، وذلك من تعزيز الثقة بالنفس عندما يتم مدح الأفراد على أعمالهم وإسهاماتهم، يتطور لديهم شعور بالثقة بأنفسهم وبقدراتهم، مما يجعلهم يعملون بجهد أكبر ويكونون أكثر استعدادًا لتحمل المسؤوليات، وتعزيز التفاعل الاجتماعي الإيجابي بحيث تساهم المجاملات في بناء علاقات إيجابية بين أفراد الفريق أو بين الزملاء، مما يؤدي إلى تحسين التفاعل والتعاون وتعزيز روح العمل الجماعي.

8- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الروح الرياضية وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport، وهذا راجع الى تقوية الروح المعنوية والإيجابية، لان الروح الرياضية تساهم في بناء وتعزيز الروح المعنوية والإيجابية للأفراد في مكان العمل. عندما يتبنى الأفراد هذه الروح، يصبحون أكثر سعادة ورضاً في أداء أعمالهم وتفاعلهم مع زملائهم، وتعزيز الانضباط الذاتي والمسؤولية، على اعتبار ان الروح الرياضية تشجع على الانضباط الذاتي والمسؤولية الشخصية في أداء الواجبات الوظيفية بشكل جيد وفعال، والأفراد الذين يتبنون هذه الروح يكونون أكثر تحملاً للمسؤوليات ويعملون بجدية لتحقيق النجاح في مجال عملهم.

9- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد السلوك الحضاري وجودة الحياة الوظيفية في كل من مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة ومؤسسة sarl sprint articles de sport، وهذا راجع الى تعزيز الثقة والاحترام، لان السلوك الحضاري يعزز الثقة والاحترام بين الزملاء والموظفين، مما يؤدي إلى تعزيز الروح المعنوية والتفاعل الإيجابي في مكان العمل، وتعزيز الإنتاجية والأداء عندما يكون هناك بيئة عمل حضارية ومحترمة، يكون من الأسهل للأفراد التركيز على أداء مهامهم بفعالية وتحقيق الأهداف المحددة، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل.

10- يوجد مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة حيث تشير الدراسة الى ان غالبية الموظفين يتحلون بسلوك التطوعي الذي من شأنه يسرع وتيرة سير العمل والمبادرة لمساعدة زملائهم عند الحاجة مما يضمن قوى التواصل بينهم بالإضافة الى تفادي حدوث المشاكل التي من شأنها تعرقل العمل لضمان استقرار والهدوء أي الجو الفعال للعمل ومحاولة الموظفين ترفع عن المضايقات التي قد تحدث بفعل التغيير المستمر في بيئة العمل مع العمل على رفع وبناء المؤسسة لتظهر في احسن صورة.

11- يوجد مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات قيد الدراسة هذا ما يؤكد صحة الفرضية السادسة: يوجد مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات قيد الدراسة حيث تشير النتائج الى ان الموظفين رغم عدم رضاهم عن الاجر الذين يتقاضونه الى انه هناك سعي في تطوير اليات العمل

واشراكهم في عملية اتخاذ القرار هذا راجع لطبيعة البيئة التي تسود موقع العمل وطبيعة العلاقات بين الموظفين التي تضمن الحرية في ابداء اراء وتبادل الأفكار مما يحقق الرضا والأمان الوظيفي.

12- انه لا يوجد فروق دالة احصائيا لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤسسة بالنسبة للمؤسسات قيد الدراسة وهذا يدل ان سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات لا يتأثر بطبيعة القطاع لأنه سلوك يحقق الفعالية التنظيمية وكفاءة في الأداء وضمن ولاء الافراد والرغبة في اعلاء سقف المؤسسة من ناحية الوظيفية ويقوي دافع الإنجاز وتحسين الأداء بين مختلف الافراد.

13- لا توجد فروق دالة احصائيا لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المؤسسة في المؤسسات قيد الدراسة وهذا يدل على ان متغير المؤسسة لا يؤثر الى إجابات افراد عينة الدراسة.

تم تطرق من في هذه الدراسة الى تبيان العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات وقد جاءت الدراسة:

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة بن صالح دنيا وبن سماعيل امال بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية والتي أظهرت وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية ورقلة كما اتفقت أيضا مع دراسة عفاف مدنية وسلامنة وداد التي بعنوان أثر القيادة الأخلاقية في سلوك المواطنة التنظيمية حالة مؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل 2021 بانه يوجد مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة.

اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (eslavth&adnan 2019) بعنوان (quality of work life of educators in lebanese franche university)

والتي أظهرت وجود مستوى عالي لجودة الحياة الوظيفية لمعلمي الجامعة اللبنانية الفرنسية في حين اثبتت دراستنا وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية لدى موظفين مؤسسات قيد الدراسة.

وتم في هذه الدراسة الاعتماد على نظرية التبادل الاجتماعي: القائمة على العلاقات التبادلية للأفراد داخل المؤسسة التي من شأنها تنمي سلوك التطوع من الأساس وان الفرد يكون ملتزم الى انه ينتظر المعاملة بالمثل لأنه بطبيعة يقدم للمؤسسة سلوكيات إيجابية كدعم وتأكيد الذات والالتزام والولاء التنظيمي بالإضافة الى المواطنة التنظيمية في حين ينتظر من المؤسسة الدعم التنظيمي والقيادي والعدالة التنظيمية والتمكين الإداري بالإضافة الى الثقة التنظيمية مشاركة العاملين في القرارات وجودة الحياة الوظيفية.

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل عرض الدراسة الميدانية من خلال تحليل أسئلة الاستبيان الذي تم توزيعه على المؤسسات قيد الدراسة من أجل جمع الآراء والبيانات الخاصة بالدراسة والتي تم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS ، تم هذا من خلال تفرغ بيانات محاور الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS ثم تطبيق عليها مختلف الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد مستوى متوسط لكل من سلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات قيد الدراسة كما لا توجد فروق دالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير المؤسسة في المؤسسات قيد الدراسة.

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة حاولنا اظهار علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات قيد الدراسة، وفي إطار الإجابة على الإشكالية المطروحة والبحث في مدى صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة وبعد الاطلاع على الادبيات المرتبطة بالموضوع من جهة ودراسة عينة من مؤسستي مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية ومؤسسة sarl sprint articles de sport من جهة أخرى تم التوصل الى مجموعة من النتائج وفي ضوءها تقدم مجموعة من الاقتراحات.

▪ نتائج الدراسة

• النتائج النظرية

- سلوك المواطنة التنظيمية يشير الى الاعمال التطوعية التي يقوم بها الموظفون بمبادرة شخصية دون الاعتماد على الحوافز المادية او المكافآت.
- هدف سلوك المواطنة التنظيمية هو تعزيز التعاون والتضامن داخل المنظمة وتعزيز فعاليتها واستمراريتها في تحقيق اهدافها.
- لسلوك المواطنة التنظيمية خمسة ابعاد وهي: الايثار، المجاملة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري.
- سلوك المواطنة التنظيمية يسهم في رفع مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمة.
- تعزيز الرضا عندما يتوفر للموظفين بيئة عمل ملائمة ومحفزة يشعرون بالرضا والسعادة، مما يعزز رغبتهم في تنفيذ مهامهم بكفاءة أكبر.

• النتائج التطبيقية

- يوجد ارتباط لسلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport، من خلال تحسين بيئة العمل بالمساهمة في الحفاظ على نظام العمل وتنظيمه بشكل فعّال، تعزيز التفاعل الإيجابي مع الرؤية والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، عندما يشعر الأفراد بالانتماء والولاء للمؤسسة، يكونون أكثر استعدادًا لدعم رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية. هذا التفاعل الإيجابي يعزز الروح المعنوية ويزيد من الانخراط في العمل.
- لا يوجد ارتباط لبعده الايثار بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport، وهذا راجع الى التنافسية الزائدة، في بعض الأحيان، يكون بيئة العمل محفوفة بالتنافس الزائد بين الزملاء، مما يجعل الأفراد يركزون بشكل أساسي

على تحقيق أهدافهم الشخصية دون النظر إلى الآخرين أو التفكير في مساعدتهم. بالإضافة الى الضغط الوظيفي قد يواجه الأفراد ضغوطاً وتحديات كبيرة في أداء مهامهم الوظيفية، مما يجعلهم يركزون بشكل أساسي على إنجاز ما هو ضروري لتحقيق الأهداف دون التفكير في دعم زملائهم طبيعة النمط القيادة السلبي، إذا كانت القيادة في المؤسسة تشجع على التنافس بشكل زائد وتضع الضغط على تحقيق الأهداف دون الاهتمام بالتعاون والمساعدة، فإن هذا قد يثني عن رغبة الأفراد في مساهمة بروح الإيثار.

- يوجد ارتباط لبعد المجاملة بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport. وهذا من خلال تحفيز الإنتاجية والأداء عندما يشعر الأفراد بالتقدير والاعتراف بجهودهم، يكونون أكثر استعداداً للعمل بجهد أكبر وتحسين أدائهم، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف المحددة، وتقليل التوتر وزيادة التفاؤل بحيث المجاملات تساهم في خفض مستويات التوتر في بيئة العمل وزيادة التفاؤل، حيث يشعر الأفراد بالتحفيز والدعم الذي يحتاجونه لتجاوز التحديات والمواجهات اليومية.

- يوجد ارتباط لبعد الروح الرياضية بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport، من خلال تعزيز التعاون والعمل الجماعي الروح الرياضية تشجع على التعاون بين الزملاء والعمل كفريق واحد نحو تحقيق الأهداف المشتركة، عندما يتبنى الأفراد الروح الرياضية، يصبحون أكثر استعداداً لتقديم المساعدة والدعم لزملائهم في العمل وتحفيزهم لتحقيق النجاح المشترك. وتحسين المرونة وقبول التغيير، الروح الرياضية تعني القدرة على التكيف مع التحديات والتغيرات في بيئة العمل بشكل إيجابي. عندما يكون الأفراد مفتوحين للتعلم والتطور ولا يخشون التغيير، يمكنهم التعامل بفعالية مع المواقف الصعبة وتحسين جودة حياتهم الوظيفية بالإضافة الى تعزيز العدالة والنزاهة، الروح الرياضية تعزز العدالة والنزاهة في مكان العمل، حيث يتعامل الأفراد مع بعضهم البعض بصدق واحترام ويفهمون أهمية العمل الجماعي الذي يقوم على المبادئ الأخلاقية.

- يوجد ارتباط لبعد السلوك الحضاري بجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport. وتم هذا من خلال بناء العلاقات الإيجابية، السلوك الحضاري يساهم في بناء علاقات جيدة وإيجابية بين الزملاء والموظفين في مكان العمل، عندما يتعامل الأفراد بأسلوب حضاري ومهذب، يصبحون أكثر احتراماً وتقديراً لبعضهم البعض، مما يعزز

التعاون والتفاهم بينهم. وتحسين جودة البيئة العملية، السلوك الحضاري يعمل على تحسين جودة البيئة العملية عن طريق خلق جو مريح ولطيف يسهل عمل الأفراد ويجعلهم يشعرون بالراحة والاستقرار أثناء أداء مهامهم الوظيفية، وتقليل التوتر والصراعات، السلوك الحضاري يساعد في تقليل حدة التوتر والصراعات في بيئة العمل، حيث يتم التعامل مع الآخرين بود واحترام مما يقلل من احتمال حدوث الصراعات والتوترات الغير ضرورية.

- يوجد مستوى مقبول لسلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport، وهذا راجع الى قيم المؤسسة، إذا كانت القيم والثقافة المؤسسية تشجع على التعاون والمساهمة والمشاركة الفعالة، فمن المؤكد أن يكون هناك مستوى مقبول من سلوكيات المواطنة التنظيمية بين الموظفين، بالإضافة الى سياسات الحوافز والتقدير، إذا كانت هناك سياسات فعّالة للحوافز والتقدير تقدم مكافآت أو اعترافاً للموظفين الذين يتبنون سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد تشجع هذه السياسات على زيادة مستوى المشاركة والتعاون في المؤسسة، والقيادة والإدارة الفعّالة، إذا كانت القيادة تشجع وتدعم سلوكيات المواطنة التنظيمية وتقدم المثال الجيد، فمن المحتمل أن يتبع الموظفون هذا النموذج ويظهرون مزيداً من التعاون والمشاركة، والبيئة العملية الإيجابية، إذا كانت هناك بيئة عمل إيجابية وداعمة تشجع على التواصل المفتوح وتبادل الأفكار والخبرات، فمن المرجح أن يكون هناك مستوى مقبول من سلوكيات المواطنة التنظيمية، بالإضافة الى تقديم التدريب والتطوير، عندما يتم توفير فرص التدريب والتطوير التي تعزز الوعي بأهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وتطوير المهارات اللازمة لتطبيقها، فقد يزيد هذا من اعتماد الموظفين على هذه السلوكيات.

- يوجد مستوى مقبول لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport، هذا راجع الى سياسات الموارد البشرية الفعّالة، لتوفير المؤسستين سياسات وبرامج موارد بشرية تهتم بصحة وسلامة الموظفين، وتوفر فرص التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، وتعزز التنوع والشمولية، التي لها تأثير إيجابي على جودة الحياة الوظيفية، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، قيام المؤسستين بتوفير فرصاً للموظفين لتوازن بين متطلبات العمل وحياتهم الشخصية، مثل إمكانية العمل من المنزل، أو سياسات مرنة للعمل، وبيئة عمل إيجابية: العمل على توفير بيئة عمل إيجابية تشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين الزملاء، وتعترف بالإنجازات والجهود المبذولة، بالإضافة الى فرص التطوير والتقدم الوظيفي، بقيام المؤسستين بتوفير فرصاً للتطوير الشخصي والمهني للموظفين، وتعزز فرص الترقى والتقدم في العمل، والتواصل والتفاعل

الفعال، تبني المؤسسات ثقافة منفتحة للتواصل والتفاعل بين الإدارة والموظفين، بالإضافة الى توفير قنوات فعّالة للتعبير عن المشاكل وحلها، مما أدى الى وجود تأثير إيجابي على جودة الحياة الوظيفية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المؤسسة) في مؤسستي مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport، وهذا راجع الى ثقافة المؤسسات لاعتمادها على ثقافة تشجع بشكل عام على سلوكيات المواطنة التنظيمية وتعتبرها جزءاً مهماً من السلوك المطلوب، وهذا ما أدى الى عدم وجود فروق كبيرة بين الأفراد بناءً على خصائصهم الشخصية والوظيفية، قيام المؤسسات على نظاماً مناسباً للتحفيز والمكافآت يعترف بالمساهمات والسلوكيات الإيجابية، فقد يقوم الأفراد بتبني هذه السلوكيات بغض النظر عن خصائصهم الشخصية، والاستجابة لاحتياجات الفريق، اعتبار المؤسسات على تلبية احتياجات الفريق وتوفير بيئة عمل مشجعة، فقد يكون لذلك تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية دون أن يكون للخصائص الشخصية تأثير كبير.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المؤسسة) في مؤسستي مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport، هذا بسبب ثقافة المؤسسات وسياستهما القائمة على توفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة لجميع الموظفين دون تمييز، وتتبع سياسات تهدف إلى تعزيز جودة الحياة الوظيفية للجميع، مما أدت الى عدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة، كما ان المؤسسات تعتمد سياسات تشجع على المساواة والعدالة في معاملة الموظفين بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو الوظيفية، فقد يتمتع جميع الموظفين بنفس مستوى جودة الحياة الوظيفية دون فروق يمكن قياسها إحصائياً، بالإضافة الى ان المؤسسات تقدم برامج تطوير شخصي ومهني تستهدف جميع الموظفين بغض النظر عن خصائصهم الشخصية، مما تؤدي هذه البرامج إلى تحسين جودة حياتهم الوظيفية بشكل متساوٍ، بحيث تعمل المؤسسات على توفير بيئة عمل مشجعة وتدعم جميع الموظفين على حد سواء، فقد يكون لهذا الأسلوب الإداري تأثير إيجابي على جودة الحياة الوظيفية بشكل متجانس.

■ الاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل اليها يمكن ذكر الاقتراحات التالية:

- العمل على الرفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية والبحث عن طرق الفعالة التي يعتبر التحفيز أهمها؛

-
- ربط الحوافز والمكافآت بسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تحقيق الولاء التنظيمي وكفاءة والفعالية في أداء الاعمال؛
 - الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسستي مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية و sarl sprint articles de sport؛
 - توفير بيئة عمل صحية وامنة تلبي شروط السلامة اثناء العمل؛
 - الاعتماد على سلوكيات المواطنة التنظيمية كمعيار لترقية الموظفين؛
 - العمل على توظيف العمال مع ما يتطابق مع مؤهلاتهم لضمان الرضا الوظيفي.
- يمكن لهذه الدراسة فتح آفاق لدراسات جديدة:
- علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنظام الحوافز والأجور.
 - دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق التمييز التنافسي.
 - أثر سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- سعيد عبد الحافظ، المواطنة حقوق وواجبات، مركز ماعث للدراسات الحقوقية والدستورية القاهرة 2007 ص10
- 2- عبد السلام بن شايح القحطاني، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالأبداع الإداري، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الرياض، 2016، ص24.
- 3- سعد علي العنزي، احمد على صالح، إدارة رأس المال الفكري في المنظمات الاعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، 2009، ص83.
- 4- سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الاعمال العصرية، دار النهضة العربية للنشر، طبعة أولى، 2008.
- 5- مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، دار اثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص153.
- 6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع القاهرة، 2007، ص207.
- 7- طاهر محمود الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012، ص-ص: 131-136.
- 8- خالد فتحي ماضي، خالد راغب خطيب، السلامة المهنية العامة، طبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع الأردن، 2011، ص-ص: 9-10.
- 9- حسن حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص345.
- 10- عامر سامح عبد المطلب، قنديل علا محمد سيد، التطوير التنظيمي، طبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص173.
- 11- حمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص168.
- 12- عباس انس عبد الباسط، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011، ص227.

- 1- سلامة عبد الله خلف الطعامسة، عبد الحفيظ على حسب الله، أثر العدالة الإجرائية على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء العاملين في شركات QTZ، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، مجلد 02 العدد 16، 2015، ص 20.
- 2- شفيق شاطر، جمال الدين كعواش، شريف عمارة، أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة جيجل، مجلة مجاميع معرفة مجلد 07، العدد 01، أبريل 2021، ص 399.
- 3- حمزة معمري، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مارس 2014، ص 47.
- 4- سعيدة عبد الكريم، مرزوقي مرزوقي، مبادئ الحوكمة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة المسيلة، مجلة التكامل الاقتصادي، 2021، ص 371.
- 5- احمد بن سالم العامري، سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات وزارة الصحة، دراسة استطلاعية لأراء المديرين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد والإدارة، مجلد 16، عدد 2، 2002، ص 46.
- 6- بومنقار مراد، شلابي زهير، الابعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية نظرية -، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد، 19 جويلية 2016.
- 7- احمد اليوسفي، عبد المحسن نعياني، العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سوريا، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، عدد 44، 2006، ص 78.
- 8- فاروق بن سالم، العلاقة بين التسويق الداخلي وسلوك المواطنة التنظيمية عند الأساتذة الجامعيين، دراسة عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلة 11، عدد 2، 2021، ص 132.
- 9- فاطمة على بلقاسم الفرجاني، مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، مجلة 9، 2017، ص 131.
- 10- سعدون الربيعاوي، سلام الدراجي، أثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسط الرضا الوظيفي، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 2016، ص 13.
- 11- عتيقة حرايرية، تفعيل سلوك المواطنة التنظيمية سبيل للتطوير المؤسسي، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، مجلة دفاتر علم الاجتماع ص 127.

- 12- بندر كريم أبو تاية، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التعليمية غي مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، دكتوراه في إدارة الموارد البشرية، جامعة البلقان التطبيقية يونيو، المجلد 20، العدد 2، 2012، ص154.
- 13- حمزة معمري، منصور بن زاهي، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2014، ص49.
- 14- عبد الباسط هويدي، طيب بودرهم، ثقافة المواطنة التنظيمية كأحد أوجه السلوك المواطني العام قراءة في المفهوم ودعامات التأسيس، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، 2018.
- 15- احمد بن سالم العامري، محددات وأثر سلوك المواطنة في المنظمات، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، 2003، ص83.
- 16- انيس احمد عبد الله، حكمت محمد فليح، حميد أنور احمد، العدالة الإجرائية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد 04، العدد 12، 2008، ص-ص: 16-17.
- 17- نجيب عبد المجيد نجم، خولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة شخصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 2، 2018، ص330.
- 18- عبد القادر دبون، عبد اللطيف صيتي، دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن: حالة ديون الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد 03، 2018، ص37.
- 19- جابر محمد حمدي، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، المجلد 21، العدد 01، 2011، ص09.
- 20- رشيد مناصريه، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميتها في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير العدد 08، 2015، ص225.
- 21- ديوب ايمن حسن، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 01، 2014، ص195.
- 22- عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي، وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة المنظمة العربية للتنمية، المجلد 39، العدد 20، جوان 2019، ص216.

23-برسي محمد حسين، جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الخدمية المفاهيم والاهمية والنماذج التطبيقية، مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية مصر، مجلد 01، العدد 01، 2010، ص262/247.

24-بسام سمير الرميدي، رضا محمود أبو زيد محمد، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات القاهرة، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص30.

25-سجى نذير حميد الصراف، تشخيص ابعاد جودة حياة العمل: دراسة مسحية لآراء عينة من العاملين في شركة تعبئة غاز المنطقة الشمالية في نينوى، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 24، العدد 108، 2018، ص226.

26-نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات-رؤية في إطار علم النفس الإيجابي، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 09، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، ص101.

27-بن حامد سيدي محمد، تريش محمد، تطوير الكفاءات كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة المركز الجامعي مغنية، مجلة دراسات اقتصادية مجلد 21، العدد 02، المركز الجامعي مغنية، تلمسان 2021، ص200.

28-عتيقة حرابرية، زوينة بوساق، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة هيروودوت العدد 08، جامعة الجزائر 2 ابو قاسم سعد الله، 2018، ص203.

رسائل ومذكرات تخرج:

1-حنان مراد، مكانة المواطن والمواطنة في المدن، دراسة استشرافية حالة الدراسة: مدينة بسكرة، رسالة

دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة 2017/2016 ص19

2-غنوة محمد نادر، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية: دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، الجمهورية العربية السورية، 2013، ص77.

3-عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثير على المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية: دراسة ميدانية بالمديرية الولائية سكيكدة، مذكرة ماجستير تخصص سلوك تنظيمي، جامعة سطيف، 2014، ص78.

4-محمد شفيق سعيد المصري، الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الازهر، غزة سنة 2015، ص173.

- 5- عاشور لعور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى افراد الحماية المدنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص سلوك تنظيمي، جامعة سطييف، 2013/2014، ص78.
- 6- فتيحة ونوغي، أثر التمكين الإداري على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين: دراسة ميدانية على مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان البويرة، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند، اول حاج بويرة، 2022، ص88.
- 7- هارون سميرة، فعالية المواطنة التنظيمية لتدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2014، ص35.
- 8- نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الاشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الاشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص71.
- 9- ماسي خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة الاسماعلية، جامعة قناة السويس، 2014، ص67.
- 10- هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر ابعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة جامعة الأقصى غزة، 2017، ص41.
- 11- مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للأعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير (غير منشور)، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2016، ص24.
- 12- مرفت خضر السيد المرشح، تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وادائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في غزة: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير (غير منشور) في إدارة الاعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2004، ص49.

1- عبد الرحمن تيشوري، جودة حياة العمل واهمية اشاعة هذه الثقافة في مؤسساتنا وشركاتنا الموقع الالكتروني لمجموعة إدارة الموارد البشرية <http://showthread.pho.htm> تاريخ التصفح .2024/05/01:

المراجع الأجنبية:

- 1- Karam.c.m, good organizational soldier : conflict-related stress predicts citizenship behavior international journal of conflict management, vol 22, No 3,2011
- 2- Jackson, John H, Mathis, Robert L, human Resource management, 12th Thomson, South western, 2007, p474
- 3- Reddy L, Reddy M, quality of work life of employees: emerging dimensions, Asian journal of management research, vol12, N15, 2010, p830.
- 4- Mejbél, Al siron, Alnaser, the drivers of quality of working life: Acritical review, Australian of basic and applied sciences, vol 7, N10, 2013, p400.
- 5- Gureney, Sarah gender, work-life balance and health amongst women and men in administrative manual and technical jobs in a single organization: a qualitative study, PHD (unpublished) university of Glasgow- scotland, 2009, p26.
- 6- Melanie, annandal, an empirical investigation into the impact of work-life balance practices on employees and employers, master research (unpublished) university of Stellenbosch, South Africa, 2012, p5.
- 7- Kaiser Stephan & ringlstetter max Josef, stratgic management of Professional service firms: theory and practice, Germany, springer, 2010, p- p 123-125.
- 8- Deshpande, asmita A Deshpande & A.D.geet S.D, human resource management ,1st India, nirali prakashan, 2009, pp10.1/10.4
- 9- Olivier STEOHANE, la communication au travail, presses universitaires de Grenoble France, 2002, p09.
- 10- Marie-Hélène WESTPHLEN, Communicator, Edition dunod, 4eme edition, Paris, France, 2004, p77.
- 11- H.L Kaila, industrial and organizational industrial and organizational psychology, kalpaz publications in two volume India, New Delhi, 2006, p439.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

-قسم علوم التسيير-



الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أما بعد:

يقوم الطالب بإعداد مذكرة ماستر أكاديمي في مجال علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، بعنوان: علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات: دراسة ميدانية بمؤسستي مديرية الخدمات الاجتماعية لعمال التربية بالمسيلة و sarl sprint articles de sport وعليه سوف نقدم لحضرتكم هذه الاستمارة، تطلعا لمساهمتم في إنجاح هذه الدراسة وذلك من خلال الإجابة على كافة الأسئلة التي تحتويها بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم.

علما أن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير شكرا لكم على حسن تعاونكم معنا في إتمام هذا العمل.

المشرفة: د. بتغة صونية

من إعداد الطالبة: شيماء ملياني

السنة الجامعية 2023-2024

القسم الأول: البيانات الشخصية

الرجاء اختيار الخانة المناسبة:

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة
من 41 سنة إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل جامعي
دراسات عليا

4. سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

القسم الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

البعد الأول: الايثار: سلوك تطوعي يقوم به الموظفون لمساعدة زملائهم في احتياجاتهم وإنجاز أعمالهم دون مقابل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق نوعا ما	موافق بشدة
01	مستعد لتخصيص جزء من وقتي لمساعدة من لديه مشكلة					
02	أهتم بمساعدة العاملين الجدد على سرعة التأقلم					
03	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل					
04	أشارك زملائي طرق وأساليب العمل الجديدة					
05	أساعد زملائي عندما يكون لديهم أعباء عمل كثيرة					

البعد الثاني: المجاملة (الكياسة) المساهمة في عدم حدوث المشكلات من خلال تقديم النصح لضمان الاستقرار والهدوء

06	أحترم خصوصيات زملائي في العمل					
07	أتعرف على آراء زملائي قبل اتخاذ القرارات					
08	أقدم التشجيع والدعم المعنوي لزملائي في الاوقات الصعبة					
09	أقوم بتزويد زملائي بالمعلومات والخبرات المناسبة					
10	أحترم رغبات زملائي في العمل					

البعد الثالث: الروح الرياضية: مساهمة الموظف في منع الصراع بين الزملاء وتقبل المضايقات والحد من الخلافات في العمل

11	لا أقضي الوقت في الندم والشكوى من العمل ومن الآخرين					
12	أهتم بالامتيازات والجوانب الايجابية للوظيفة التي أشغلها					
13	أعتذر من زملائي اذا بدر مني أي خطأ في حقهم					

					14	أقبل ملاحظات واقتراحات زملائي حول أي خطأ
البعد الرابع: السلوك الحضاري: المشاركة البناءة والمسؤولية التي يتطوع بها الموظف للحفاظ على امن وسمعة المؤسسة						
					15	أتابع بانتظام قراءة الاعلانات ومراسلات المؤسسة
					16	أحرص على حضور اللقاءات والندوات في المؤسسة
					17	أحرص على اعطاء صورة ايجابية لمؤسستي
					18	أستعد للقيام بمهام غير مطلوبة مني خدمة لصورة مؤسستي
القسم الثالث: جودة الحياة الوظيفية						
					01	يساعد المسؤول المباشر العاملين في تنفيذ مهام العمل
					02	يتعامل المسؤول المباشر مع العاملين بعدل ومساواة
					03	يهتم المسؤول المباشر بأمور العاملين الشخصية
					04	المسؤول المباشر يعطي العاملين الحرية للعمل بالطريقة التي يرونها مناسبة
					05	هناك ثقة وتعاون بين المسؤول المباشر والعاملين
					06	يتم استخدام الوسائل الحديثة في الاتصالات لنقل المعلومات
					07	تسير الاتصالات داخل المؤسسة في جميع الاتجاهات
					08	توجد سهولة في الاتصال بين العاملين لتبادل المعلومات
					09	تنجز الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة
					10	يتم استخدام الوسائل الحديثة في الاتصالات لنقل المعلومات
					11	تركز ادارة المؤسسة على جانب المكافأة أكثر من التركيز على جانب العقوبة
					12	يتناسب الراتب الذي يتقاضاه العاملون مع الجهد المبذول
					13	تمنح الحوافز بناء على مجهود العاملين في المؤسسة
					14	تجرى الترقية على أساس الاستحقاق وفقا لأسس واضحة ومعروفة
					15	تدفع الاجور في وقتها المحدد

المسيلة في: 2024/04/15

رقم: /.....

إلى السيد: رئيس اللجنة الولائية...
لخدمات المجتمعية لعمال التسيير
- يحور توفيق -

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار انفتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد تقارير الترخيص الميداني، التي تدخل ضمن متطلبات نيل الليسانس الأكاديمي في شعبة: علم التسيير... تخصص: إجازة... أعمال... فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء بحثهم الميداني بمؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا.ر.س.	الإمضاء
01	صبياتي شجاع	181-1030/18193	100109950134000	
02				
03				
04				

عنوان البحث: مسلا... سلوك... الكو... الترخيص... جودة... الحياة...
الوظيفية للصناعات

المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)	هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)	رئيس القسم (الإمضاء والختم)
بتغة صونية أستاذ محاضر - علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة	الرئيس عمال التسيير لولاية المسيلة	

