

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية -
سكيكدة-

The level of organizational citizenship behavior among employees at Skikda port A field study on the port foundation -Skikda-

أمينة كرسنة¹ ، جلال الدين بوعطيط²

1 مخبر التطبيقات النفسية والتربوية - جامعة 20 أوت 1955 (الجزائر) ، a.kercenna@univ-skikda.dz

2 مخبر التطبيقات النفسية والتربوية - جامعة 20 أوت 1955 (الجزائر) ، d.bouatit@univ-skikda.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/03/31

تاريخ الاستلام: 2021/06/15

ملخص:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة. ومعرفة مدى تأثير بعض المتغيرات الشخصية للعاملين على سلوك المواطنة التنظيمية وهي (الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية). وتناول هذا البحث إطارا نظريا تضمن مفهوم وأهمية وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية. وفي إجراءات البحث المنهجية تم استخدام المنهج الوصفي بوصفه الأسلوب الأمثل لدراسة وتحليل موضوع البحث، وقد تم اختيار العينة بطريقه العينة العشوائية البسيطة وتم استخدام تقنية الاستبانة لجمع البيانات من الأفراد. ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، اختبار (ت) للعينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين ، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية).
كلمات مفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية ، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري.

ABSTRACT:

The current research aims to identify the level of organizational citizenship behavior among employees at Skikda port. And find out how some of the personal variable of employee's effect on the organizational citizenship behavior which are (sex, seniority, and social status). This research included a theoretical framework included definition, importance and dimensions of organizational citizenship behavior. And in the methodological research procedures, the descriptive method was used because it is the most appropriate method for studying and analyzing the subject of the research, and the sample was selected in a simple random form, and the questionnaire was used to collect data from individuals. And to achieve the research objectives, the following statistical means where used: arithmetic mean, One- way Anova test, and independent Sample t-test.

This study found a high level of organizational citizenship behavior among employees at skikda port, as well as no differences in organizational citizenship behavior due to variables (sex, seniority, and social status).

Keywords: organizational citizenship behavior, altruism, courtesy, sportsmanship, generalized compliance, civic virtue.

1- مقدمة:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من أبرز المفاهيم في عالم الإدارة المعاصرة. وقد ظهرت المواطنة التنظيمية في أوائل الثمانينات لوصف سلوكيات الأفراد داخل النظم الاجتماعية في المنظمات، ويقصد بسلوك المواطنة التنظيمية تلك السلوكيات التطوعية التي تهدف إلى تحسين أداء المنظمة دون توقع أي مقابل لقاء ذلك. ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من أحدث الاستراتيجيات وأكثرها فعالية في توجيه السلوك التنظيمي لخدمة الأهداف التنظيمية والإرتقاء بمستويات الأداء الوظيفي لتحقيق الكفاءة والوصول إلى الريادة. ولهذا فقد أضحت الاهتمام بخلق مثل هذه السلوكيات التنظيمية الإيجابية لدى العاملين من أهم أولويات التنظيمات الحديثة من أجل الوصول إلى أقصى استفادة من القدرات البشرية وتوجيهها لخدمة أهداف التنظيم.

ومن أبرز مميزات سلوك المواطنة التنظيمية أنه يساهم في المحافظة على تماسك المؤسسات من خلال إدارة العلاقات التبادلية بين الأفراد والإدارات وجدولة الأعمال وحل المشاكل مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة، وبالتالي فإن البحث في واقع هذا المتغير ودراسته يساهم في حل الكثير من المشكلات التنظيمية. ونظرا لمدى أهمية هذا المتغير فقد قمنا في هذه الدراسة باختيار إحدى المؤسسات الاستراتيجية الجزائرية وهي المؤسسة المينائية لبحث واقع هذا المتغير فيها حيث جاءت هذه الدراسة للكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بولاية سكيكدة.

2- الإطار المفاهيمي للدراسة:

1-2- الإشكالية:

إن تحقيق التقدم والازدهار يعد الشغل الشاغل لمنظمات الأعمال الحديثة وذلك في ظل سوق العمل والتنافس الحاد الذي يدفع المؤسسات إلى البحث عن أنجع الأساليب الإدارية التي ترتقي بمستويات أداء العاملين وتوفر القدرة على المنافسة والمرونة في مواجهة التحديات المحيطة.

حيث تشهد الإدارة المعاصرة اهتمامها متزايدا بالسلوك الانساني داخل التنظيم. والإدارة بكل تعريفاتها المختلفة، لا تنفصل أبدا عن السلوك الانساني مهما تطورت في أساليبها وتقنياتها، وهياكلها التنظيمية، واجراءاتها ولوائحها، لسبب بسيط جدا هو أن أهداف الإدارة لا تتحقق بدون الانسان، العنصر البشري الذي يستطيع بقدراته ورغباته ان يكون سببا في الفشل. ونظرا لأهمية العنصر البشري، فإن إحدى المهام الرئيسية للإدارة هي قدرتها على تكوين العنصر الانساني الكفاء وتنميته، وتشكيل وتعديل سلوكه، وإدارة ذلك السلوك للحصول على أفضل النتائج، من خلال الاستثمار الأمثل لطاقت الانسان وقدراته، وتنظيمها وتوجيهها بشكل يتناسب مع الأهداف المتنامية المطلوب تحقيقها في التنظيم. (مومني، 2016، ص229)

ويعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرا وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين كونه يعتبر أحد أهم السلوكيات التي ستطور المنظمات الحديثة حيث يدور محور ارتكاز هذا المفهوم على الموظف الذي يعد أحد أهم الموارد التنظيمية، وباختفائه لا يتصور وجود أي أساس تنظيمي، فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع. (ضبيح وبن كيجول، 2019، ص16)

وينتج سلوك المواطنة التنظيمية كاستجابة لظروف تنظيمية ايجابية تتميز بالعدالة والشعور بالرضا الوظيفي والولاء للتنظيم. وبالتالي فالمؤسسات الناجحة هي التي تمتلك موظفين مستعدين لبذل أقصى الجهود للقيام بمهام تطوعية وتدعيمية مما يرفع من كفاءة المؤسسة وقدرتها على تحقيق الأهداف بفعالية .

ويمثل مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية اتجاه الموظف نحو القيام بسلوكيات اختيارية تجاه المنظمة تهدف إلى تحقيق مصالح المنظمة وتعكس شعوره وولائه إليها، ويمكن تبرير الاهتمام المتزايد بسلوك المواطنة التنظيمية بالنظر إلى طبيعة هذا

السلوك وعلاقته مع العديد من الأبعاد والمخرجات التنظيمية التي تجعل من سلوك المواطنة التنظيمية مطلباً ضرورياً لكل مؤسسة تبحث عن تحقيق الفعالية. وهنا تبرز الحاجة إلى الاهتمام بهذا السلوك وتنميته وجعله واقعا ملموسا في كل مؤسسة مهما كان شكلها. وبناء على ما سبق فقد جاءت دراستنا هذه للكشف عن واقع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة.

وقد كانت تساؤلات دراستنا كالتالي:

ما هو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة؟
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية)؟

2-2- تساؤلات الدراسة:

ما هو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة؟

3-2- فرضيات الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4-2- أهمية الدراسة:

ترتبط أهمية هذه الدراسة بأهمية سلوك المواطنة التنظيمية بحد ذاتها، فسلوك المواطنة التنظيمية يمثل تلك السلوكيات الوظيفية التطوعية التي يقدمها العاملون دون مقابل وهي بذلك تساهم في تطور وتميز الأداء وزيادة قوة وفعالية المنظمة في تحقيق الأهداف. كما أن سلوكيات المواطنة تقود بشكل غير مباشر إلى الاستغلال الأمثل لقدرات وطاقات العاملين في المؤسسة. وهي تعتبر كذلك من السلوكيات المهمة لأن وجودها في المؤسسة يرتبط بوجود متغيرات أخرى مثل الرضا الوظيفي وحب العمل والولاء والرغبة في الابداع وكلها عوامل تساهم في مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة.

5-2- أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة.
- الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة البحث.
- البحث عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لبعض المتغيرات الشخصية وهي (الجنس، الأقدمية في العمل، والحالة الاجتماعية) لدى العاملين في مؤسسة البحث.
- إثراء الدراسات المرتبطة بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية بدراسة جديدة تسلط الضوء على واقع سلوك المواطنة التنظيمية في إحدى أهم المؤسسات الجزائرية وهي المؤسسة المينائية بسكيكدة.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي تساهم في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة البحث.

6-2- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

- سلوك المواطنة التنظيمية: يقصد بها مجموعة السلوكيات التي يقوم بها العاملون والتي لا تندرج تحت لائحة المهام الرسمية لكنها تخدم وتفيد المؤسسة. وقد تم قياسها بواسطة الأبعاد التالية (الإيثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري).
- الإيثار: يقصد كل السلوكيات التطوعية التي تهدف الى مساعدة العاملين لبعضهم البعض في العمل وتقديم مصلحة العمل على المصلحة الشخصية.
- الكياسة: يقصد بها احترام حقوق وخصوصيات الآخرين في العمل وتجنب افتعال المشاكل ومحاولة الحد من وقوعها بين الزملاء في العمل.
- الروح الرياضية: تعني المحافظة على الإيجابية في مختلف ظروف العمل وتجنب التذمر والشكوى والتغاضي عن المشكلات والتجاوزات التي قد تحصل في العمل والتحلي بروح التسامح.
- وعي الضمير: وهو التقيد بمواقف الدوام وتجنب الغياب ومحاولة استثمار وقت العمل جيدا وأداء مهام العمل بإتقان وكفاءة.
- السلوك الحضاري: هو الاهتمام بنجاح المؤسسة ومستقبلها ومكانتها والحرص على تكوين صورة إيجابية عن المؤسسة لدى الآخرين.

7-2- حدود الدراسة:

الحدود البشرية: العاملون في المديرية ذات الإسناد الإداري بالمؤسسة المينائية سكيكدة.

الحدود المكانية: المؤسسة المينائية بسكيكدة (المديرية ذات الإسناد الإداري).

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة من تاريخ 3 إلى 10 مارس 2021.

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وتمت دراسته من خلال الأبعاد التالية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري) وتأثير المتغيرات التالية (الجنس الأقدمية، والحالة الاجتماعية) على سلوك المواطنة لدى العاملين.

8-2- الدراسات السابقة حول الموضوع:

دراسة مومني خالد سليمان أحمد (2016) بعنوان "مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل كان "متوسطا"، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف فئات الجنس في جميع المجالات ما عدا مجال الإيثار وجاءت الفروق لصالح الذكور كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف فئات سنوات الخبرة في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح ممن خبرتهم (10) سنوات فأكثر.

دراسة العامري أحمد بن سالم (2002) بعنوان "سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة"

جاءت هذه الدراسة للتعريف بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتوضيح أهميته للمؤسسات الصحية والكشف عن مستواه في المؤسسات الحكومية. وقد وجدت هذه الدراسة أن سلوك المواطنة التنظيمية متوفر في هذه المستشفيات ولكنه بدرجة متدنية. أيضا كشفت هذه الدراسة عن وجود ارتباط قوي بين عمر المدير ورؤيته لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفيه، ووجد أيضا فروق جوهريّة بين العرب والأجانب في بعض أبعاد هذا المفهوم.

دراسة سليمان، تيشيتيش محمد لمن ورمضان، سعيد وخياط، أميرة (2021) بعنوان "أثر المتغيرات الديمغرافية على سلوك المواطنة التنظيمية"

تناولت هذه الدراسة اختبار مقياس اتجاهات متغير المواطنة التنظيمية وحساب خصائصه السيكومترية والتعرف على مدى تأثير المحددات الديمغرافية في سلوك المواطنة التنظيمية عند الاساتذة. وتم التوصل الى أن هنالك أثر لمتغير الجنس، حيث كان الذكور أكثر اتجاها نحو أبعاد الايثار، الروح الرياضية والسلوك الحضاري. بينما كان الاناث أكثر اتجاها نحو أبعاد وعي الضمير والكياسة، بالإضافة الى وجود أثر لمتغير الشهادة العلمية. كما أثبتت الشواهد الرقمية أن هناك أثر لمتغير الأقدمية، حيث كان من لهم أقدمية أقل من خمس سنوات أكثر اتجاها نحو بعدي الايثار والسلوك الحضاري. بينما كان من لهم أقدمية من خمس سنوات فأكثر أكثر اتجاها نحو أبعاد الروح الرياضية، وعي الضمير والكياسة. وأخيرا ظهر أن هناك أثر لمتغير العمر، حيث كان من أعمارهم من 35 إلى 45 سنة أكثر اتجاها نحو ابعاد الروح الرياضية وعي الضمير. بينما كان البقية أكثر اتجاها نحو ابعاد الايثار، الكياسة والسلوك الحضاري.

دراسة مشمش، أشرف محمد زيدان (2016) بعنوان "واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء الادارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن 79,76% من مجتمع الدراسة يرون أن سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى افراد العينة متوفرة بدرجة عالية ومرضية. كما وأظهرت الدراسة أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة متوفرة بدرجة كبيرة وجاءت ضمن الترتيب التالي: (وعي الضمير، السلوك الحضاري، الكياسة/اللطف، الايثار، الروح الرياضية). كما بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الجامعة). بينما توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

دراسة نقبيل عبد المليح وخلادي يمينة (2017) بعنوان "تقييم سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم العالي"

جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة مستوى ممارسة الأستاذ الجامعي بورقلة لسلوك المواطنة التنظيمية في ضوء متغيري الجنس والخبرة المهنية، حيث كانت هذه الدراسة استطلاعية في منطلقها ثم امتدت لتدرس الفروق الممكنة في المتغير على أساس المتغيرات التصنيفية المدروسة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى ممارسة الاستاذ الجامعي لسلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعا. كما وجدت الدراسة بأنه لا توجد فروق بين الجنسين (الذكور والإناث) وبين سنوات الخبرة المهنية في تقييم ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي.

دراسة الفرجاني فاطمة (2017) بعنوان مدى "توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، ووعي الضمير) لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المستوى العام لسلوك المواطنة التنظيمية وجميع أبعاده لدى العاملين بالمعهد كان مرتفعا، كما بينت نتائج الدراسة أن بعد الإيثار جاء في المرتبة الأولى، يليه بعد الكياسة، ثم بعد الروح الرياضية، يليه بعد السلوك الحضاري، وجاء بعد وعي الضمير في المرتبة الأخيرة، كذلك أكدت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده تعزى إلى النوع الاجتماعي والعمر ومدة الخدمة بالمعهد.

9-2- التعقيب على الدراسات السابقة:

تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة حول موضوع سلوك المواطنة التنظيمية وفقا لترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، وتعتبر دراستنا هذه مكملة لهذه الدراسات حيث تضمنت غالبيتها الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والبحث عن وجود فروق في سلوك المواطنة التنظيمية ترجع لمجموعة من المتغيرات الشخصية في تلك المؤسسات مثل (الجنس، السن، الخبرة، المسعى الوظيفي).

ومن أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات التي تم عرضها أن هذه الأخيرة تم تطبيقها في مؤسسات كانت في أغلبها ذات طابع أكاديمي في حين طبقت دراستنا هاته في مؤسسة ذات طابع اقتصادي.

كما اختلفت الدراسات السابقة مع دراستنا في طريقة تناولها لموضوع الدراسة وصياغة مشكلة البحث.

وتتميز هذه دراستنا هذه بالأصالة والحدثة مقارنة مع الدراسات السابقة مما يكسبها ميزة إضافية تسمح لنا بالاستفادة من نتائجها في تحسين أداء المؤسسة. وقد تمت الاستفادة من تلك الدراسات في إثراء الجانب النظري للدراسة بمجموعة من المعارف والأفكار المختلفة وكذا تحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها في نهاية البحث.

3- الإطار النظري للدراسة:

1-3- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

ظهر هذا المفهوم في نهاية السبعينات عندما عرفه (Organ, 1977) على أنه "الجهد التعاوني الذي يقوم به العاملون او سلوكياتهم الابتكارية التعاونية".

ثم عرفه (Organ, 1988) على انه "سلوكيات مرتبطة بالعمل ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي وهي لا ترتبط بنظام المكافآت الرسمية وهي تدعم الأداء الفعال للمنظمة". (غازي، 2011، 58)

ويشير سلوك المواطنة التنظيمية إلى أي شيء يختار الموظفون القيام به بشكل تلقائيا ومن تلقاء أنفسهم والذي غالبا ما يقع خارج التزاماتهم التعاقدية المحددة. بمعنى آخر هو سلوك تقديري. (thruvenkadam & durairaj , 2017,p46)

ويتضمن سلوك المواطنة التنظيمية بعض عناصر السلوك مثل مساعدة الآخرين، والتطوع للقيام بواجبات إضافية، والالتزام بالقواعد والاجراءات في مكان العمل. هذه السلوكيات سلوكيات اجتماعية بناءة وذات مغزى وإيجابية. (Djalab & hazerchi,2021,p566)

كما يمكن تفسير سلوك المواطنة التنظيمية بإحدى الطريقتين: إما كمفهوم تجمعي أو بالإشارة إلى جوانبه أو أبعاده المختلفة. وفقا لذلك اقترح (organ,1988) نموذجا خماسي الأبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية يتكون من: الإيثار، المجاملة، ووعي الضمير، السلوك الحضاري، والروح الرياضية. (tziner & sharoni,2014, p36)

2-3- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

إن الاهتمام بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل المؤثرة فيها ينبع من النتائج الايجابية الكثيرة التي يمكن أن تحققها للمنظمة وتأثيرها في العديد من الجوانب التي تؤدي إلى تحسين الأداء الفردي و المنظمي وادارة الوقت بشكل فاعل وتحسين العلاقات التنظيمية وتنمية الإبداع والابتكار وتعزيز بقاء المنظمة وفعاليتها وقدرتها على المنافسة وبالتالي نجاحها. (خليل، 2018، ص8)

كما يعكس سلوك المواطنة التنظيمية مستويات متقدمة من الاحتراف والاستمرارية، والنضج المهني والاخلاقي لقيادات النظم والعاملين فيها، الذي يعملون على تأطير ممارستهم بمنظومة قيمة رفيعة قوامها المساعدة، الايثار، والغيرة، والمشاركة الفعالة، والانتماء، ويقضه الضمير ودعم المبادرات الراقية لتطوير العمل المنظمي وتحقيق الفاعلية فيه، وبذلك فإنه يرسخ لحالة دائمة من التعاقد الوجداني السيكولوجي، والالتزام الذاتي بتحقيق رؤية المنظمة و أهدافها. (الروسان، 2017، ص242)

3-3- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تحديد خصائص سلوك المواطنة التنظيمية فيما يأتي:

- الطوعية: وهي سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الاضافية التي يمكن أن يقوم بها الفرد، أي أنه ليس مفروضاً في نظام توظيف الوظائف.
- الاختيارية: هي سلوك اختياري فهو غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد.
- التجرد من الرسمية: خاصة فيه الفرد لا يحصل على مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطقة في المنظمة.
- النفعية: سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين سواء كانوا أفراداً أو منظمات. (نصار، 2017، ص41)

4-3- الآثار الايجابية لسلوك المواطنة التنظيمية:

يرتبط سلوك المواطنة التنظيمية مع العديد من النتائج الايجابية مثل:

- زيادة انتاجية الموظفين والادارة.
- الاستغلال الأمثل للموارد التنظيمية.
- يساعد على تحقيق تعاون أحسن بين الجماعات.
- زيادة قدرة المنظمة على استقطاب والمحافظة على فريق عمل فعال.
- تمكين المنظمات من التكيف مع التغيرات البيئية.
- زيادة الاستقرار الوظيفي للمنظمات. (Djalab & hazerchi, 2021, p567)
- يعزز مستوى احساس الأفراد بالانتماء (الولاء التنظيمي) لدى المؤسسات.
- يوطد العلاقات بين الأفراد والجماعات وهذا بالتأكيد ينعكس ايجاباً على الأداء المتميز.
- يزيد من مستوى الرضا عن العمل لدى الافراد العاملين.
- يقلل سلوك المواطنة التنظيمية من حجم المشكلات والخلافات بين العاملين.
- يترتب عن سلوك المواطنة التنظيمية تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمنظمات.
- لسلوك المواطنة اسهامات واضحة في رفع الروح المعنوية لدى العاملين. (دعنا، 2017، ص ص 48-49)

3-5- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

يشتمل سلوك المواطنة التنظيمية على خمسة أبعاد رئيسية هي:

أ- الايثار: هو سلوك تطوعي يقوم به الموظف طواعية لمساعدة زملاء العمل، أخذا بعين الاعتبار ارتباط هذه المساعدة بمهمة أو مشكلة معينة، ويعبر عن رغبة الفرد في تقديم المساعدة للآخرين مثل الرؤساء، زملاء العمل، أو حتى الزبائن أو المستفيدين من خدمات المنظمة، ومن نماذج هذا السلوك مشاركة العاملين للآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة، أو الاقبال على مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم وتوجيههم، وتجنب السلوكات التي قد تتسبب في حدوث مشكلات تتعلق بالعمل.(عبد القادر، 2018، ص104)

ب- الكياسة: هناك من يطلق عليها اللطافة، وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الآخرين والتعرف على آراءهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال. ويرتبط هذا البعد ارتباطا كبيرا بالبعد السابق ولكن يختلف عنه اختلافا كبيرا، حيث أن هذا النوع يعتبر تصرفات تساعد الموظفين عن طريق منع مشكلة متعلقة بالعمل من الظهور أو تقليل حدة المشكلة يمكن أن تحدث في المستقبل، وتقع الاستشارات والمذكرات ورسالات التذكير تحت هذا النوع من سلوكيات المواطنة التنظيمية.(حبة، 2018، ص112)

ج- وعي الضمير: ويشير هذا البعد الى ممارسة الفرد لذلك النوع من السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسميا في المنظمة، كما يتضمن حرص العامل على حسن استغلال الوقت وتعظيم استثماره، ومدى الاهتمام بشروط وقوانين العمل، ويدل هذا على حالة ذاتية موجودة لدى العاملين تتمثل بالقبول الطوعي لقواعد واجراءات المنظمة المتخذة في حالة عدم وجود رقيب أو محاسب ، فهو انعكاس لمراقبة ذاتية داخلية تدفع صاحبها إلى بذل أقصى جهد ممكن لتحقيق أعلى درجات الأداء الممكنة، والالتزام بسياسات وقرارات وقوانين المنظمة المستند على قناعة أن هذا السلوك يخدم صالحه وصالح المنظمة.(عبد القادر، 2018، ص104)

د- الروح الرياضية: وتشير إلى قيم التسامح أمام المشكلات والمواقف التي تعترض الفرد في حياته الوظيفية دون أي شكوى أو تدمير وتحت أي ظرف، وقدرتة على تحمل أوضاع العمل السيئة، وهذا ما يعكس استعداد الفرد للعمل في ظروف غير مناسبة دون شكوى، ومع ذلك يحاول الفرد العامل في هذا السلوك التمتع بالروح الرياضية حتى ولو كانت الأمور الوظيفية في الاتجاه المعاكس لرغباته.(بومنقار وشلابي ، 2016، ص120)

هـ- السلوك الحضاري: يعني السلوك الحضاري الانغماس بالأعمال الخاصة بالمنظمة والانشغال بالمسائل التي لها تأثير على حياتها، فالسلوك الحضاري يعكس مساهمة الأفراد في الحياة السياسية ودعم الوظيفة الإدارية للمنظمة، ويعني التحلي بالمسؤولية المتعلقة بالمساهمة في حياة المنظمة (الالتزام بالحضور في الاجتماعات مثلا) وتكون مساهمة الفرد بناءة بالأفكار والمناقشة. الأجراء وفقا لمفهوم السلوك الحضاري يجب أن يكونوا مواطنين جيدين في المنظمة على أن يسود الشعور على أنهم جزء من المنظمة يتقبلون الواجبات والمسؤوليات التي تترتب عن علاقة الانتماء هذه.(بوخمخم، 2019، ص94)

4- الإجراءات المنهجية للدراسة:

4-1- منهج البحث:

تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف المواضيع والمشكلات المدروسة، ولهذا ينبغي ان يكون اختيار المنهج مدروسا أي بما يتناسب مع خصائص موضوع الدراسة وتماشيا مع أهداف وطبيعة موضوعنا فقد اعتمدنا المنهج الوصفي، وذلك من خلال

محاولة الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، وتأثير بعض المتغيرات الشخصية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

2-4-مجتمع الدراسة وعينته:

يصعب في كثير من الأحيان دراسة جميع أفراد مجتمع البحث لذلك نضطر إلى اختيار جزء من هذا المجتمع الأصلي لإجراء الدراسة ويسمى هذا الجزء بالعينة، وبعد تطبيق الدراسة نقوم بتعميم النتائج على كافة أفراد مجتمع البحث الأصلي. ويتكون مجتمع البحث في دراستنا هذه من جميع العاملين في المديرية ذات الاسناد الإداري التالية (مديرية الموارد البشرية، مديرية الشؤون العامة، مديرية الشؤون القانونية، المديرية التجارية) وقد بلغ عددهم الاجمالي 222 عاملا. وتم اختيار عينة تقدر بنسبة 30% بالطريقة العشوائية البسيطة من كل مديرية، وقد بلغ عدد أفراد العينة 65 عاملا. ويوضح الجدول التالي عدد أفراد كل عينة مستخرجة من المديرية محل الدراسة:

جدول 1. يوضح توزيع العاملين على المديرية التي طبقت فيها الدراسة

عدد أفراد العينة	النسبة المئوية	عدد العاملين	المديرية
24	%30	80	مديرية الموارد البشرية
24	%30	82	مديرية الشؤون العامة
05	%30	18	مديرية الشؤون القانونية
12	%30	42	المديرية التجارية

وبعد توزيع الاستمارات على أفراد العينة والبالغ عددهم 65 فردا تم التمكن من استرجاع 50 استمارة قابلة للمعالجة. وقد

كان توزيع أفراد العينة بالنسبة للمتغيرات الشخصية في هذه العينة كالتالي:

أ – الجنس:

جدول 2. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%62	31	ذكر
%38	19	أنثى
%100	50	المجموع

ب – الأقدمية:

جدول 3. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
%14	07	[5-1]
%34	17	[10-6]
%14	07	[15-11]
%24	12	[20-16]
%08	04	[25-21]
%06	03	[30-26]
%100	50	المجموع

ج- الحالة الاجتماعية:

جدول 4. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
16%	08	أعزب
84%	42	متزوج
100%	50	المجموع

3-4- أداة جمع البيانات:

يتوقف اختيار أداة جمع البيانات المناسبة على عدة معايير من أهمها طبيعة موضوع الدراسة وخصائص عينة البحث وكذا الإمكانيات المتاحة لدى الباحث، وقد تم اعتماد الاستمارة في هذه الدراسة والتي تم بنائها اعتماداً على دراسة كل (دعنا، 2017) و(طحطوح، 2012)، وتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي والتي كانت استجاباته كالتالي (دائماً/ أحياناً/ إطلاقاً). وقد تم تقسيمها محورين أساسيين هما:

المحور الأول الذي يمثل البيانات الديمغرافية: وهي الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية.

أما المحور الثاني فهو سلوك المواطنة التنظيمية وقد اشتمل على 37 بنداً. وقد تم قياسه من خلال الأبعاد التالية: (الايثار،

الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري)

وقد تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة كالتالي:

الصدق:

تم حساب الاتساق الداخلي (Internal Consistency) لاستبانة الدراسة (محور سلوك المواطنة التنظيمية) من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بند من بنود محور سلوك المواطنة مع الدرجة الكلية للمحور. وقد تراوحت أغلب معاملات ارتباط البنود مع الدرجة الكلية بين (0.23) و(0.53) وهي معاملات اتساق دالة عند مستوى دلالة (0.01). الأمر الذي يشير إلى وجود اتساق داخلي مقبول. أما الصدق الذاتي للاستبانة والذي يساوي الجذر التربيعي للثبات فقد بلغت قيمته (0.91) وهي قيمة مرتفعة تفي بالمتطلبات اللازمة لمتابعة الإجراءات التحليلية للاستبانة والاستخدام الموثوق للاستبانة في جمع مختلف بيانات الدراسة.

الثبات:

يعد معامل ثبات ألفا كرونباخ (Alpha De Cronbach) من أكثر المعاملات استخداماً في حساب ثبات الاستبانة وقد كانت

نتائج حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبانة سلوك المواطنة التنظيمية كالتالي:

جدول 5. يوضح حساب ثبات ألفا كرونباخ

معامل ثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.83	37	سلوك المواطنة التنظيمية

ومن خلال معطيات هذا الجدول نستنتج بأن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من ثبات البيانات المتحصل عليها من أفراد العينة.

4-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

إن الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة وتحليل البيانات المتحصل عليها من استبانة الدراسة طبقت بواسطة

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية:

(Statistical Package for Social Sciences-SPSSV.22) وقد قمنا في هذه الدراسة باستخدام الأساليب و الاختبارات

الإحصائية التالية:

أ. الأسلوب الكمي: وكان من خلال

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
 - معامل ألفا كرونباخ (Alpha De Cronbach) لحساب ثبات استبانة الدراسة.
 - المتوسط الحسابي (Mean) لتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.
 - اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-Test) لدلالة الفروق تبعا لمتغيري الجنس والحالة الاجتماعية.
 - اختبار تحليل التباين الأحادي (One- Way Anova) لدلالة الفروق تبعا لمتغير الأقدمية.
- ب. الأسلوب الكيفي: يتضمن الجانب الوصفي في التحليل و التعليق على النتائج التي تم التوصل إليها.

5- عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة:

1-5- عرض ومناقشة وتحليل النتائج على ضوء تساؤل الدراسة:

للإجابة عن تساؤل الدراسة والذي تمت صياغته كالتالي: ما هو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في

المؤسسة المينائية؟ تم حساب المتوسطات الحسابية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وكانت النتائج كالتالي:

جدول 6. يوضح المتوسطات الحسابية ومستويات سلوك المواطنة

المستوى	المتوسط الحسابي	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
مرتفع	2.52	الايثار
مرتفع	2.79	الكياسة
مرتفع	2.63	الروح الرياضية
مرتفع	2.77	وعي الضمير
مرتفع	2.59	السلوك الحضاري
مرتفع	2.66	محور سلوك المواطنة الاجمالي

توضح معطيات الجدول رقم (06) أعلاه تمتع جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بمتوسط حسابي مرتفع. وهكذا فقد

تم تسجيل مستوى مرتفع لكل بعد من الأبعاد. وقد تم تحديد هذه المستويات من خلال حساب المدى والذي يساوي أعلى درجة استجابة على السلم ناقص أصغر استجابة. ثم حساب طول المجال بقسمة الحاصل على عدد الاستجابات في سلم القياس. ومن خلال قمنا بتحديد ثلاثة مستويات كالتالي: المستوى المنخفض كان مجاله من (01 إلى 1.66) والمستوى المتوسط كان مجاله من (1.67 إلى 2.32). أما المستوى المرتفع فقد حدد مجاله من (2.33 إلى 03).

وعلى هذا ومن خلال المتوسط المرجح تم تحديد مستويات مرتفعة لأبعاد سلوك المواطنة حيث تراوحت متوسطات هذه

الأبعاد من (2.52) إلى (2.79). وتترتب مستويات أبعاد سلوك المواطنة تصاعديا من خلال المتوسطات الحسابية كالتالي: بعد الايثار، بعد السلوك الحضاري، بعد الروح الرياضية، بعد وعي الضمير وأخيرا بعد الكياسة.

كما نشير إلى أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور سلوك المواطنة التنظيمية قد بلغت (2.66) وهي تدل على وجود

مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى فئة البحث. وعلى العموم تعكس هذه النتائج مستويات عالية من الاهتمام و النضج المهني والأخلاقي للعاملين في المؤسسة المينائية والذي انعكس بدوره على تحفيز العاملين على القيام بسلوكيات الدور الإضافي أو ما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وهكذا تكون الاجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة بأنه يوجد مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة.

2-5- عرض ومناقشة وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

للتحقق من الفرضية الصفرية الأولى التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة المينائية ترجع الى متغير الجنس (ذكور، إناث) قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent) Sample T-Test. وبعد التأكد من فرضيات الاختبار وشروطه كانت النتائج كالتالي:

جدول 7. يوضح نتيجة اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق تبعا لمتغير الجنس

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
ذكر	31	99.12	6.76	0.28	0.68	غير
انثى	19	98.57	6.40			دالة

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (07) أن متوسط سلوك المواطنة التنظيمية للذكور هو (99.12) بانحراف معياري (6.76). وهو أعلى من متوسط سلوك المواطنة للإناث البالغ (98.57) بانحراف معياري قدر ب (6.40). كما جاءت نتيجة اختبار (ت) (0.28) بقيمة احتمالية قدرت ب (0.68) أكبر من مستوى الدلالة (0.05). وعليه نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين تعزى لمتغير الجنس. وبهذا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة.

3-5- مناقشة وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الثانية:

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) تم اختبار مدى صحة الفرضية الصفرية التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى متغير الأقدمية. والجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

جدول 8. يوضح نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق تبعا لمتغير الأقدمية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
سلوك المواطنة	بين المجموعات	108.448	5	21.69	0.47	0.79	غير
	داخل المجموعات	2007.232	44	45.61			دالة

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (08) نلاحظ أن نتائج الاختبار أثبتت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لمتغير الأقدمية في العمل. حيث بلغت قيمة (ف) لسلوك المواطنة التنظيمية (0.47) وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) (0.49) وهذا ما يدل على أنه لا توجد فروق وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) وعليه نقول أنه تم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة لدى العاملين تعزى لمتغير الأقدمية ونرفض الفرضية البديلة.

4-5- مناقشة وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الثالثة:

جدول 9. يوضح نتيجة اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
متزوج	08	98.87	5.69	-0.02	0.54	غير
أعزب	42	98.92	6.78			دالة

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (09) أن متوسط سلوك المواطنة التنظيمية لفئة العاملين المتزوجين هو (98.87) بانحراف معياري (5.69). وهو أقل من متوسط سلوك المواطنة لفئة العاملين العزاب والبالغ (98.92) بانحراف معياري قدر ب (6.78). كما جاءت نتيجة اختبار (ت) (-0.02) بقيمة احتمالية قدرت ب (0.54) أكبر من مستوى الدلالة (0.05). وعليه نقرر أنه

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وبهذا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة
5-5- مناقشة عامة لنتائج الدراسة:

بعد تحليل المعطيات والنتائج المتحصل عليها من خلال المتوسط الحسابي لجميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية عند مستويات الموافقة الثلاثة. ومن خلال تطبيق الأساليب الإحصائية التي تدرس الفروق وهي (اختبار "ت" للعينات المستقلة) و(اختبار تحليل التباين الأحادي) لدراسة وجود الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية ترجع لمتغيرات (الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية)، وبعد استقراء كافة النتائج المعروضة في الجداول جاءت نتائج دراستنا كالتالي:

فيما يخص الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة وجدنا أن استجابات الأفراد تدل على وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين داخل مؤسسة البحث. فقد كانت المتوسطات الحسابية لجميع أبعاد سلوك المواطنة في العمل مرتفعة حيث تراوحت بين قيمتي (2.52) و (2.79) وهذه المتوسطات الحسابية تدخل في فئة المستوى المرتفع.

وكان ترتيب أبعاد سلوك المواطنة تصاعديا من حيث المتوسطات الحسابية كما يلي: بعد الايثار، بعد السلوك الحضاري، بعد الروح الرياضية، بعد وعي الضمير، ثم بعد الكياسة.

ويمكن تفسير هذه النتائج بكون مؤسسة البحث تملك منظومة قيم ايجابية وثقافة تعاونية تشمل قيم الولاء والالتزام الذاتي والإبداع والمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المؤسسة. وكل ما من شأنه أن يدفع العاملين نحو ممارسة سلوكيات المواطنة وتقديم خدمات اضافية للعمل وللزملاء وللمؤسسة ككل.

وتتفق نتيجة دراستنا هذه مع دراسة (مشمش، 2016) ودراسة (نقبيل و خلادي، 2017) وكذا دراسة (الفرجاني، 2017) والتي سجلت جميعها درجات مرتفعة من سلوكيات المواطنة التنظيمية.

أما فيما يخص اختبار الفرضيات الصفرية المتعلقة بالكشف عن وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس ، الأقدمية ، والحالة الاجتماعية) وبالنسبة لمتغير الجنس (ذكر وأنثى) فقد أكدت نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$.

وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة (مومني، 2016) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بسبب اختلاف فئات الجنس. و دراسة (مشمش، 2016) التي بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغير النوع. كما أكدت كل من دراسة (نقبيل و خلادي، 2017) ودراسة (الفرجاني، 2017) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده تعزى إلى النوع الاجتماعي.

أما بالنسبة للفرضية الصفرية الثانية والتي نصت على عدم وجود ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل فقد أثبتت النتائج المتوصل إليها باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ ترجع لمتغير الأقدمية. ونلاحظ توافق هذه النتيجة مع نتائج أغلب الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث مثل دراسة كل (الفرجاني، 2017) ودراسة (نقبيل و خلادي، 2017) وكذا

دراسة (مشمش، 2016) والتي وجدت جميعها بأنه لا توجد فروق بين سنوات الخبرة المهنية ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين.

وأخيرا وفيما يخص الفرضية الصفريّة الأخيرة التي ورد فيها بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية فقد بينت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي صحة هذه الفرضية. حيث أثبتت الشواهد الرقمية عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين مختلف فئات الأقدمية لدى العاملين بالمؤسسة المينائية.

وإجمالاً لما سبق فقد سجلنا عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمؤسسة المينائية تعزى لجميع المتغيرات الشخصية المدروسة (الجنس، الأقدمية، والحالة الاجتماعية) ويمكن تفسير هذه النتيجة بوجود توجه جماعي للعاملين بمؤسسة البحث نحو القيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية بغض النظر عن اختلاف خصائصهم الشخصية وهذا يعكس ثقافة تعاونية متأصلة تقوم على قيم الولاء وحب المساعدة والتماسك الذي يجعلنا ننظر إلى العاملين كوحدة منسجمة. كما قد تفسر هذه النتائج بقلّة المشكلات والصراعات بين العاملين في المؤسسة ما يدفعهم لتقديم أحسن ما عندهم في العمل وهو ما يعطينا صورة ايجابية عن المؤسسة ككل.

6- الخاتمة:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع سلوك المواطنة التنظيمية، وتحديدًا كانت مشكلة الدراسة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية بسكيكدة وتأثير متغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية والأقدمية) في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين. وبعد جمع البيانات واختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية تعزى لمتغير الأقدمية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة المينائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

7- الاقتراحات والتوصيات:

- العمل على تنمية سلوكيات المواطنة من خلال تعزيز قيم المساعدة والتعاون وتعزيز روح الولاء في العمل.
- ترسيخ سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الاشارة بأهمية سلوك المواطنة في العمل في خدمة أهداف الفرد والتنظيم.
- توعية العاملين بالدور الايجابي لسلوك المواطنة التنظيمية في توطيد العلاقات في العمل وتحقيق الأداء المتميز.
- إجراء المزيد من الدراسات التطبيقية حول واقع سلوك المواطنة التنظيمية ودوره في رفع مستويات الأداء وزيادة الانتاجية في المؤسسة.

- قائمة المراجع:

- الروسان، محمود علي (2017). أثر القيادة التحويلية في سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية. المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، المجلد6، العدد 2.
- العامري، أحمد بن سالم (2002). سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة دراسة استطلاعية لأراء المديرين. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والادارة، المجلد16، العدد 2.
- الفرجاني، فاطمة (جوان، 2017). مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد09.
- بوخمخ، جنات (2019). مساهمة التمكين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالجامعة الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم. جامعة عبد الحميد مهري-قسنطينة 2، الجزائر.
- بومنقار، مراد؛ شلابي، زهير (جويلية، 2016). الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية نظرية. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19.
- حبة، وديعة (2018). العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية. اطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- خليل، أريج سعيد (2018). تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية في محاربة الفساد الاداري. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 54.
- دعنا، صباح جوهر (2017). سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال. كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.
- سليمان، تيشيتيش محمد لمين؛ رمضان، سعيد؛ خياط، أميرة (2021). أثر المتغيرات الديمغرافية على سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة منارات لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد 3، العدد 1.
- ضبع، مريم؛ بن كبحول محمد (2019). قيم المواطنة التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 03.
- طحطوح، عالية بنت ابراهيم محمد (2012). تأثير أنماط القيادة الإدارية على سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة. جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، المملكة العربية السعودية.
- غازي، وليد حليم (2011). دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، ط1، الدار الجامعية، مصر.
- مشمش، أشرف محمد زيدان (2016). واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الادارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الاستشرافية. مجلة كلية فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد 04.
- مومني، خالد سليمان أحمد (أفريل، 2016). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، المجلد 05، العدد18.
- نصار، رجاء محمد (2017). دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة. جامعة الأقصى، فلسطين.
- نقبيل، عبد المليح؛ خلادي، يمينة (ديسمبر، 2017). تقييم سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم العالي. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد31.
- Djalab, Zohra; Hazerchi, Tarek (february, 2021).the role of organizational culture on enhancing the organizational citizenship behavior, field study of the Algerian –Cuban friendship hospital for ophthalmology in Djelfa. strategy and development review, volume 11, no 02.
- Thruvenkadam, T ;Durairaj, I Yabesh Abraham (may,2017). organizational citizenship behavior its definitions and dimensions. ge-international journal of management research,volume 05.
- Tziner, Aharon ; Sharoni, Gil (april, 2014).organizational citizenship behavior. journal of work and organizational psychology, volume 30, no 01.