

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة مستشفى ترشين إبراهيم\* غرداية\*\* -

تحت إشراف الأستاذ:

كسنة محمد

من إعداد الطالبة:

هاشم نعيمة

قيمت بتاريخ : 2022/09/15

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة

الرتبة	الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د	بن الزين حمزة	جامعة غرداية	رئيسا
أ.د. /	كسنة محمد	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د	بن شاعة وليد	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022 /2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بعنوان

العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة مستشفى ترشين إبراهيم\* غرداية\*\* -

تحت إشراف الأستاذ:

كسنة محمد

من إعداد الطالبة:

هاشم نعيمة

قيمت بتاريخ: 2022/09/15

أمام اللجنة المكونة من

الرتبة	الإسم واللقب	الجامعة	الصفة
د	بن الزين حمزة	جامعة غرداية	رئيسا
أ.د. /	كسنة محمد	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د	بن شاعة وليد	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022 / 2021



# شكر وعرfan

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم:

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

اتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ " كسنة محمد " التي تكرم بقبول الإشراف على هذه

المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح والاستاذه فيها خير مريم.

كما لا يفوتني ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على عناء قراءة المذكرة

وقبولها وتصويبها.

وكذلك اتقدم بخالص الشكر الى كل من درسي من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير بجامعة غرداية وإلى كل موظفي المكتبة وجزاهم الله كل خير.

وفي الاخير اشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب او من بعيد ونسأل الله عز وجل أن

يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه قريب مجيب



## الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في هذا العمل المتواضع الذي أهديته

مع أسمى عبارات الحب والامتنان

إلى روح أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

إلى أمي التي طالما رافقتني بدعائها وحرصها علي

إلى أخي الغالي لطالما مد يدي العون لي وتعب من أجلي عبد الحكيم

إلى اخوتي وأحبي واصدقائي وكل من ساهم في نجاحي من قريب أو بعيد

إلى الأساتذة المحترمين وزملاء الدراسة.

إلى كل من قدم لي يد المساعدة

نعيمه



## الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تقصي العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمستشفى ترشين ابراهيم بولاية غرداية ، طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 34 موظف و لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات ، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، معاملات الارتباط ، تحليل الانحدار المتعدد ، وخلصت الدراسة الى ان ابعاد الاستقرار الوظيفي و المتمثلة في الرضا الوظيفي و الحوافز و بيئة العمل و عواملها دالة احصائيا اي علاقة طردية متوسطة.

الكلمات الدالة : الاستقرار الوظيفي ، سلوك المواطنة التنظيمية ، الرضا الوظيفي ، الحوافز ، بيئة العمل وعواملها  
مستشفى ترشين ابراهيم.

## Abstract :

This study aimed at investigating the relationship between job stability and the behavior of organizational citizenship among the employees of Terchin Ibrahim Hospital in Ghardai state ; this study was applied to a simple random sample of 34 employees and to achieve the objectives of the researcher used the questionnaire to collect data. And the data contained in the questionnaires were analyzed through the use of the statistical package of social sciences (spss) based on mathematical average . standard deviations ; correlation coefficients; multiple regression analysis ;and the study concluded that the dimensions of functional stability and the form of job satisfaction ; incentives ;the working environment and its factors are statistically indicative of any intermediate expulsion relationship .

## Keywords :

Job stability ;organizational citizenship behavior; job satisfaction ; incentives ;work environment and factors ; Terchin Ibrahim Hospital .



فهرس المحتويات:

.I	..... الشكر
.II	..... الاهداء
.III	..... ملخص
.IV	..... قائمة المحتويات
.V	..... قائمة الجداول
.VI	..... قائمة الأشكال البيانية
.VI	..... قائمة الملاحق
أ	..... المقدمة
01	<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية للاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية</b>
02	..... تمهيد الفصل
03	..... المبحث الأول: ماهية الاستقرار الوظيفي
03	..... المطلب الاول : مفهوم الاستقرار الوظيفي
04	..... المطلب الثاني : اهمية الاستقرار الوظيفي
05	..... المطلب الثالث : ابعاد الاستقرار الوظيفي
06	..... المبحث الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية
06	..... المطلب الاول : مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
07	..... المطلب الثاني : اهمية سلوك المواطنة التنظيمية
07	..... المطلب الثالث : ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية
09	..... خلاصة الفصل
11	<b>الفصل الثاني: الادبيات التطبيقية ( الدراسات السابقة )</b>
11	..... تمهيد الفصل

12	المبحث الأول: الدراسات باللغة العربية .....
12	المطلب الاول : الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي .....
15	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة سلوكيات المواطنة التنظيمية .....
18	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمي.....
18	المبحث الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية .....
18	المطلب الاول : الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي .....
19	المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بسلوكيات المواطنة التنظيمية .....
19	المطلب الثالث : الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية .....
20	المبحث الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة .....
20	المطلب الاول :التعليق على الدراسات السابقة .....
21	المطلب الثاني : اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة .....
21	المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة .....
22	خلاصة الفصل.....
24	<b>الفصل الثالث: الدراسة الميدانية</b>
24	تمهيد الفصل.....
25	المبحث الأول: الاجراءات المنهجية.....
25	المطلب الاول : مجتمع وعينة الدراسة .....
32	المطلب الثاني : ادوات و اساليب الدراسة.....

42	المبحث الثاني :اختبار الفرضيات .....
43	المطلب الاول : اختبار الفرضية الاولى .....
44	المطلب الثاني : اختبار الفرضية الثانية.....
45	المطلب الثالث : اختبار الفرضية الثالثة.....
46	المطلب الرابع : اختبار الفروقات في اجابات أفراد عينة الدراسة .....
50	المبحث الثالث: تفسير النتائج الدراسة.....
50	المطلب الاول : تفسير نتيجة الفرضية الاولى .....
51	المطلب الثاني : تفسير نتيجة الفرضية الثانية .....
52	المطلب الثالث : تفسير نتيجة الفرضية الثالثة .....
53	خلاصة الفصل.....
55	الخاتمة .....
57	المراجع .....
61	الملاحق .....

**قائمة الجداول :**

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	01
27	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	02
28	توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	03
29	توزيع افراد العينة حسب متغير المسار الوظيفي	04
30	توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة	05
31	متغيرات الدراسة	06
32	معامل ارتباط عبارات بعد الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد	07
33	معامل ارتباط عبارات بعد الحوافز مع محور الاستقرار الوظيفي	08
33	معامل ارتباط عبارات بيئة العمل مع محور الاستقرار الوظيفي	09
33	معامل ارتباط عبارات الكياسة مع محوره	10
34	معامل ارتباط عبارات الايثار مع محوره	11
34	معامل ارتباط عبارات السلوك الحضاري مع محوره	12
35	قيم الثبات لمعامل لفا كرونباخ للاستبيان	13
36	استجابة عينة الدراسة حول بعد الرضا الوظيفي	14
37	استجابة عينة الدراسة حول بعد الحوافز	15
38	استجابة عينة الدراسة حول بعد بيئة العمل وعواملها	16
39	استجابة عينة الدراسة حول بعد الكياسة	17
40	استجابة عينة الدراسة حول بعد الايثار	18
41	استجابة عينة الدراسة حول بعد السلوك الحضاري	19
42	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت )	20
43	العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية	21
45	اختبار فرق المتوسطين T-test	22
45	اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير الخبرة	23
46	اختبار LSD لمعرفة اقل فرق معنوي بين اصناف المؤهل العلمي	24
47	اختبار ت ناست لعينتين مستقلتين	25
48	اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الخبرة	26
49	اختبار LSD لمعرفة اقل فرق معنوي بين اصناف المؤهل العلمي	27

**قائمة الأشكال:**

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأهمية	01
27	توزيع افراد العينة حسب الجنس	02
28	توزيع افراد العينة حسب العمر	03
29	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
30	توزيع افراد العينة حسب المسار الوظيفي	05
31	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	06
44	شكل انتشار بين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية	07

**قائمة الملاحق:**

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
61	استمارة الاستبيان	01
65	نموذج الدراسة	02
65	قائمة المحكمين	03
66	مخرجات SPSS	04



## توطئة:

يشهد العصر الحالي مرحلة متطورة من حيث تحول عصر الصناعة الى عصر التكنولوجيا والمعلومات ، ونتيجة هذه التحولات أصبحت المنظمات تتركز بشكل كبير على المورد البشري كأهم مصدر لخلق وتنمية الثروة ، ذلك أن التنمية الاقتصادية اليوم أصبحت مبنية على وفرة المعلومات وليست وفرة الموارد النادرة بالإضافة الى ادراك أهمية الأصول غير الملموسة أو ما يسمى بالعنصر البشري في توليد القيمة ، وجعله كمورد استراتيجي من خلال استغلال الطاقات الفكرية والعقلية للأفراد ، حيث أصبحت المنظمة تنظر اليه المؤشر الوحيد لنجاحها والعامل المساعد على المنافسة وتحقيق التفوق و تأتي أهمية العنصر البشري في كونه يمثل أهم مصدر للربحية والدعامة التنافسية للمنظمة فالاهتمام به يعد أمرا حتميا تفرضه طبيعة التحديات العلمية والتطورات التكنولوجية السريعة والضغوط التنافسية الجديدة ، لذا فتوفير جو مناسب للقدرات الفكرية داخل المنظمة وخارجها او ما يسمى بالاستقرار الوظيفي يدفعه للبقاء و التزامه اتجاه المنظمة أصبح من أهم عوامل التفوق والتميز التنافسي في الاقتصاد العالمي .

فالاستقرار الوظيفي: هو "ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلا مهنيا له .

وللتغلب على هذه التحديات فان المنظمات بحاجة الى تشجيع موظفيها على زيادة التفاعلات فيما بينهم من خلال سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية من بين السلوكيات التي تعزز الاتصال الفعال بين الأفراد مما يمكنهم من نقل وتبادل وتحويل المعرفة التي يمتلكونها مع بعضهم وهو سلوك تطوعي اختياري غير رسمي يقوم به الموظف تطوعيا ويكون غير مرتبط بمخاوف المؤسسة و مكافآتها و يسعى إلى تعزيز أداء المنظمة .

و بناءاً على ذلك فان هذه الدراسة تحاول تحديد أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في الاستقرار الوظيفي في المنظمة .

## طرح الاشكالية

يعد موضوع الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة لدى المنظمات الحالية خاصة من ناحية سلوك المواطنة التنظيمية بحيث ان المنظمات الجزائرية تفتقد وجود استقرار بيئي لذا اتجهت بنا الدراسة إلى إجراء الدراسة حول واقع المتغيرين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية، فتحدد بهذا التساؤل في خضم معطيات التحليل كالاتي :

1. هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الجنس؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الخبرة؟

4. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس؟

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة؟

### فرضيات البحث :

تهدف الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية .

**الفرضية الثانية :** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الجنس .

**الفرضية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الخبرة .

**الفرضية الرابعة:** هناك فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس .

**الفرضية الخامسة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة .

### مبررات اختيار موضوع البحث :

#### ➤ الاعتبارات الموضوعية:

✓ نشر الوعي لدى المؤسسات بأهمية الاستقرار الوظيفي ودوره في تعزيز روح المواطنة لدى الموظف للتقليل من حد دوران العمل .

✓ التدريب على المنهجية العلمية في صياغة و نقد المواضيع في اطار التخصص .

#### ➤ الأسباب الذاتية:

✓ الرغبة والميل الشخصي في تطبيق الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين ابراهيم

✓ إسقاط ضوء على الجاني النظري و اكتساب الخبرة .

✓ دراستنا الخاصة في ميدان علوم التسيير، تخصص (ادارة الاعمال) التي سمحت لنا باختيار هذا الموضوع.

✓ اثناء مكتبة الجامعة بهذا الموضوع.

## أهداف البحث وأهميته:

تهدف الدراسة الحالية إلى :

- ✓ كشف طبيعة العلاقة الموجودة بين الاستقرار الوظيفي بأبعاده المختلفة على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى مستشفى ترشين ابراهيم .
- ✓ العمل على توفير جو مناسب للموظف والاهتمام أكثر بزملاء العمل وتكمن أهميته في الكشف على نجاعة التسيير الامثل للمرفق العام بالمستشفى.
- ✓ التعرف على واقع الاستقرار الوظيفي في المنظمة محل الدراسة؛ واستكشاف الحقائق
- ✓ التعرف على واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمة محل الدراسة؛
- ✓ تحديد دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في الاستقرار الوظيفي .
- ✓ تحديد ما اذا كانت العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ايجابية، اي اذا كان هناك تزايد في مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية تؤدي الي زيادة الاستقرار الوظيفي بين العاملين.

اما أهمية الدراسة فتظهر من خلال العناصر التالية:

- ✓ القاء الضوء على مفهومي الاستقرار الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ✓ اثراء البحث العلمي في مجال الاستقرار الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- ✓ النتائج التي يتم التوصل اليها من خلال الدراسة هذه الدراسة يمكن ان تكون مهمة لمتخذ القرار من أجل التعرف على أوجه الممارسة والتطبيق لمفهومي الاستقرار الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

**حدود الدراسة :** تتمثل حدود الدراسة في ما يلي :

### 1- الحدود الموضوعية :

اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرين التاليين:

الاستقرار الوظيفي كمتغير مستقل، وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع

### 2- الحدود المكانية

المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

### 3- الحدود الزمانية

غطت هذه الدراسة الفترة الزمنية من : 2022/02/21 الى 2022/03/21

وتم توزيع الاستبيانات خلال الفترة : 2022/04/28 الى 2022/05/05

## 4- الحدود البشرية

شملت عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية

## منهج البحث والادوات المستخدمة :

من اجل الوصول الى اجابات واضحة على الاسئلة المطروحة واختيار مدى صحة او خطأ الفرضيات ، ارتأينا ان نستخدم المنهج الوصفي الذي يستخدم في العلوم الاجتماعية و العلوم الطبيعية المعتمد على الملاحظة من اجل الإلمام بجوانب الموضوع ، كما قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة من موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية وكذا المقابلة الشخصية لبعض الاطارات بالمؤسسة محل الدراسة ، ثم قمنا بتحليلها عن طريق برنامج ال Spss.

## منهج الدراسة :

يبين المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في اعداد بحثه وذلك للوصول الى النتائج والأهداف الموضوعية ، و للإجابة عن إشكالية البحث المطروحة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة الاجتماعية إذ يركز علي ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة ،حيث يقوم علي جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلي الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية ، كما انتهجنا أسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية.

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات و مصادر البيانات الآتية:

➤ **المصادر الاولية :** تتمثل في الزيارات الميدانية إلي المؤسسة للحصول علي المعلومات؛ من خلال تصميم

استبانة مخصصة لهذا الغرض ووزعت على مجموعة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية .

➤ **المصادر الثانوية:** بالاطلاع علي مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع من كتب و مجلات

ومقالات وكذا دراسات سابقة

## صعوبات البحث :

✓ ضيق الوقت المستغرق اثناء الدراسة .

✓ حداثة موضوع سلوك المواطنة التنظيمية ، وندرة الكتب باللغة العربية التي حتمت التوجه بنا الى المجالات و

المقالات العلمية في دراستنا لهذا المتغير.

## هيكل البحث :

لقد قسمنا هذه الدراسة الى ثلاث فصول حسب منهجية IMRAD وهي :

الفصل الاول : يتمثل في الادبيات النظرية للاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية وقسم بدوره الى مبحثين اثنين وهما:

المبحث الاول : ماهية الاستقرار الوظيفي ✓

المبحث الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية ✓

الفصل الثاني: الادبيات التطبيقية وتمثل في الدراسات السابقة :

المبحث الاول:الدراسات باللغة العربية ✓

المبحث الثاني : الدراسات باللغة الاجنبية ✓

المبحث الثالث :موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة ✓

الفصل الثالث : الدراسة الميدانية

المبحث الاول : الاجراءات المنهجية ✓

المبحث الثاني :اختبار الفرضيات ✓

المبحث الثالث : تفسير النتائج ✓

# الفصل الأول:

الادبيات النظرية للاستقرار الوظيفي

و سلوكيات المواطنة التنظيمية

تمهيد:

يعتمد نجاح أي منظمة سواء كانت ربحية او غير ربحية على ما يقدمه أفرادها وما يبذلونه من جهد ، في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة ، وضمان استقرار وديمومة المنظمة ، هذا الاداء الذي يرتبط مع البيئة السائدة في المنظمة و العلاقات الداخلية التي تربط العمال بعضهم ببعض من جهة ، والى العلاقة بين العمال و الادارة من جهة اخرى ، وكلما احس الموظفون بأمان واندماجية وملائمة ظروف العمل كلما احسوا بالطمأنينة وازداد الرضا الوظيفي لديهم وتحقق الاستقرار ، هذا من جهة و من جهة اخرى يحفز الموظف على الابداع و تفعيل روح المواطنة لديه .

## المبحث الأول: ماهية الاستقرار الوظيفي

يمثل وجود الموظف في المنظمة حجر الأساس لكل العمليات التنظيمية ومصدر التميز و النجاح ، وكلما ادركت المنظمة ذلك كلما سهل عمل المورد البشري وتدعيم استمراره بحيث تتكون علاقة تبادلية تنعكس على ادائه واندماجه .

### المطلب الأول: مفهوم الاستقرار الوظيفي:

الاستقرار الوظيفي من المصطلحات المهمة لدى ادارة الموارد البشرية فقد شمل مجموعة من التعاريف نذكر منها :

(1) "اشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف مادامت الاجراءات التي اتخذت لتقدمه سليمة الخطوات وكان انتاجه لا يدعو للقلق ، لذلك يجب ان ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه و حرته النقابية وامنه الصناعي وترقيته " .<sup>1</sup>

من خلال التعريف نستخلص ضمان الاستقرار المادي والمعنوي وكذا الاجتماعي مرهون بمدى تفهم مسؤولي المنظمات ،حيث كلما شعر العامل بالأمن على وظيفته من خلال لتحفيز و الترقية والحرية بقي في المنظمة ولن يفكر في التغيير .

(2) "قدرا جيدا من توافر الكفاية اللازمة لسير العمل و الثبات ،والامان للمؤسسة و للعاملين بها بما يضمن سلامة سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات او الهزات المختلفة"<sup>2</sup>

يوضح لنا هذا التعريف ان الظروف المناسبة للعمل تساهم بشكل كبير في الرضا وعدم الهروب او التسبب الوظيفي و دوران العمل .

(3) "ثبات العامل في عمله وعدم تنقله الى أي تنظيم اخر، هذا اذا كان التنظيم المنتمي اليه يشكل مستقبلا مهنيا له، وفق عوامل مادية ملموسة ،واخري اجتماعية نفسية متضافرة ،لتحقيق التكامل والاستقرار"<sup>3</sup>.

هو التمتع بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل وعدم ترك العمل نتيجة لإشباع الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية والنفسية المقدمة من قبل المؤسسة،

ونحن نرى بان مفهوم الاستقرار الوظيفي هو مدى رضا الموظفين على عملهم و البيئة المحيطة بهم وتطابق أهدافهم مع أهداف المنظمة .

<sup>1</sup> نصيرة بونويقة، مصطفى بوجلل، الشباب الجزائري بين غياب الامان الوظيفي وعدم الاستقرار المهني ،مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 11 ،العدد(02)،2021، جامعة محمد بوضياف ،ص 737.

<sup>2</sup> عزازي حمزة، العقبي الازهر، تحفيز الاستقرار الوظيفي (اساليب ، نماذج ناجحة)، مجلة افاق علمية، المجلد 10، العدد 02، السنة 2018، جامعة بسكرة، ص 81

<sup>3</sup> حجاج المداني ،استقرار الموظفين و تأثيره على قيمهم في العمل ،حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية ،جامعة عمار ثليجي، المجلد 05، العدد 2، ص 492.

المطلب الثاني: أهمية الاستقرار الوظيفي: <sup>1</sup>

يتطلب الوقت الراهن من المنظمات الانفتاح والتواصل والمرونة لمواكبة كل جديد لذا فالاستقرار الوظيفي لازم لأجل تحدي المنافسين والبقاء في السوق، فحركة الابتكارات تتجدد من خلال العنصر البشري لذا فالعامل المستقر متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة المنظمة وتظهر أهمية الاستقرار الوظيفي بالنسبة للموظف او للمنظمة على حد سواء في مجموعة من النقاط التالية :

➤ يجعل المنظمة تتسم بثقافة قوية التي تنبع من حقيقة تكريس سبل الولاء و الانتماء للعاملين لديها مما يقلل دوران العمل.

➤ تحقيق مستوى عالي من الرضا لدى الأفراد العاملين مما يعزز رغبة المنظمة بالإبقاء على القوى العاملة المؤهلة بدلا من انتقالها الى المنظمات المنافسة الاخرى

➤ الموظفين المستقرين يتمتعون بحظوظ أكبر في التقدم الوظيفي ومن ثمة بلوغ اعلى الدرجات في السلم الاداري

➤ يتسم هؤلاء الموظفين باتقائهم للعمل والتنامي في خبراتهم وكذا اندماجهم بشكل فعلي في المنظمة

➤ التمتع بصحة جيدة وروح معنوية عالية مما يعكس ذلك على زيادة الانتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات

➤ انخفاض واضح وملحوس لدى الموظفين في مستوى الغياب و التمارض وكذا دوران العمل و الحوادث

➤ ضمان مستوى عالي من الامان وانخفاض او توقف نهائي للإضرابات التي تسود المنظمة

➤ قلة الشكاوي والتظلمات والاحباط في العمل مما يخلق درجة عالية من الولاء والانتماء للمنظمة

➤ محاولة استثمار كل طاقاتهم الفكرية والذهنية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة لإنجاز الأهداف.

➤ سيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين وبين العمال في مختلف مستوياتهم الادارية مما يسهم ذلك في تحقيق الانجاز الفعال.

اذن يمكن ان نوجز ان أهمية الاستقرار تظهر بان المنظمة تعتبر مجتمع مصغر يحقق رؤية وأهداف و ثقافة تنظيمية موحدة ، ولتحقيق هذه المتطلبات يجب ان تتوفر لهم عوامل الشعور بالأمان حتى يبقى سلوك الموظف ايجابيا اتجاه البيئة الداخلية لتكون مصدر سعادة و مستقبلا

<sup>1</sup> سلاوي حليلة ،علي بوكميش ، مدخل مفاهيمي حول القيم الاجتماعية السائدة في المؤسسة و الاستقرار الوظيفي للموظف، مخبر الدراسات الافريقية للعلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة ادرا .

مهنيًا له خاصة وأنه أحد الأصول العامة للإدارة. وفي حالة عدم الاستقرار تظهر ظواهر تنظيمية كثيرة منها الاحتجاج، عدم الرضا، التسرب و التسريح .

### المطلب الثالث: ابعاد الاستقرار الوظيفي<sup>1</sup>

تحدد ابعاد الاستقرار الوظيفي وفقا ل(علوان 2018.511 ) ، اذ تطرق الى ثلاث منها :

- **الرضا الوظيفي** : ويعرف بأنه حالة من الراحة تتولد داخل الفرد العامل وتكون مرتبطة بالعمل الخاص بالمنظمة كونها حققت أهدافه التي يصبو إليها ، ومن الأسباب التي تدفع الباحثين لدراسة الرضا الوظيفي كونها تساعد الإدارات في المنظمات بالآراء التي تساعد في تحسين اتجاهات وميول العاملين نحو العمل .

- **الحوافز** : وهي ما يحصل عليه الموظف من حقوق سواء كانت مادية او معنوية والتي من شأنها ان تحفز الموظف على الاستقرار و الولاء للمنظمة كونه يحقق ما تصبو اليه المنظمة ، ومن الحوافز الاجور و المكافئات والترقيات الوظيفية حسب الاستحقاق كلها تعد عوامل داعمة

- **بيئة العمل وعواملها** : عندما يكون التعامل مع الفرد العامل داخل أي منظمة باحترام و كرامة فهذا يؤدي الى الاستقرار الوظيفي للعامل فمنها على سبيل المثال الرضا المحقق عن العمل نفسه من حيث طبيعة و موقع العمل ، كذلك الرضا المحقق عن انجاز العمل من خلال اتاحة الفرصة للعامل لمعرفة عمله جيدا ، فضلا عن الرضا من خلال ما يتيح الوظيفة من مجالات في الابتكار والتجديد .

<sup>1</sup> طلحة كوان سالم، اثر تحليل وتوصيف الوظائف في الاستقرار الوظيفي، دراسة استطلاعية في مديرية تربية صلاح الدين، قسم تربية العلم، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة تكريت المجلد 16، العدد 51، ج1، ص 525 .

## المبحث الثاني: ماهية سلوك المواطنة التنظيمية

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت بشكل كبير في المنظمات ولما له من أهمية بالغة في تحقيق أهداف المنظمة.

فبقاء واستمرارية او اندثار و زوال أي منظمة مرتبط بشكل كبير وبصورة مباشرة على اختيار الكفاءات البشرية وتسييرها لتحقيق اداء المنظمة لذا تحفيز الأفراد يؤدي بهم الى القيام بمبادرات فردية طوعية يترتب عليه الارتقاء بكفاءة وهذا ما يوصلنا الى نوع من الانماط التنظيمية و هو سلوك المواطنة التنظيمية وسيتم التطرق في هذا المبحث لماهية سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته و ابعاده.

### المطلب الاول : مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

لقد اختلف الباحثين في إعطاء تعاريف موحدة لسلوك المواطنة التنظيمية من حيث الصياغة إلا أنها متقاربة في المعنى فمنهم من اطلق عليه اسم الدور الاضائي وسلوك الموالاتة او الدعم او التأييد الاجتماعي او السلوك غير المكلف او غير المفروضندكر منها التعاريف التالية :

التعريف(1) : « ذلك النط من السلوك الذي يصدر من الفرد وله تأثير وظيفي ايجابي في اداء المؤسسة ككل ، ويقع خارج نطاق المتطلبات الرسمية للوظيفة ويتضمن بعدا ايثاري »<sup>1</sup>، حسب Scholl (1987).

التعريف (2) حسب لماك اليستر McAllister (1989) : « السلوك غير المكلف يحتوي على مجموعة من التصرفات او الافعال التي لا كون ضمن الاوامر المباشرة لرئيس العمل ، او تنفيذها لمتطلبات العمل الرسمية ».<sup>2</sup>

التعريف (3) « تعبر المواطنة التنظيمية عن السلوكيات التي تمتد الى ما وراء الواجبات الرسمية للأفراد العاملين، فهم يساعدون بعضهم دون الاكتراث للمصالح الشخصية ويندمجون بفاعلية مع النشاطات التنظيمية ويتجنبون الصراعات غير الضرورية وينجزون الأعمال على نحو يتجاوز متطلبات أداء الدور المكلفين به<sup>3</sup> »

وعليه يمكن القول بان سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك يفوق الدور الرسمي للفرد وهو كذلك سلوك تطوعي اختياري يقوم به الفرد بمحض إرادته دون إجباره، حيث انه لا يدخل ضمن نظام الحوافز لدى المؤسسة وبالتالي يعد سلوك تعاوني يعزز العلاقات الاجتماعية في المنظمة.

<sup>1</sup> بن كبحول محمد، علوطي عاشور ،التطور المفاهيمي لسلوك المواطنة والمواطنة التنظيمية، مجلة البحوث نفسية وتربوية، المجلد9، عدد4، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ص 54.

<sup>2</sup> حمياتي صبرينة ، بن احمد لخضر ،دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة حالة خزينة ولاية الجلفة ،مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ،والمجلد12، العدد2019،01، جامعة زيان عاشور بالجلفة ،ص408.

<sup>3</sup> احسان دهب جلاب، ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط2011، ص90

### المطلب الثاني : أهمية سلوك المواطنة التنظيمية

تكمن أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النتائج التي تحققها المنظمة والمتمثلة فيما يلي<sup>1</sup>:

- ✓ المحافظة على وحدة المؤسسة وتماسكها وتحسين الانتاجية.
- ✓ زيادة التفاعل بين أفراد المؤسسة مما يؤدي الى زيادة النتائج الاجمالية المحققة.
- ✓ زيادة مستوى الحماس في الأداء.
- ✓ يعزز شعور الفرد بالانتماء للمؤسسة مما يزيد من مستوى الرضى لدى العمال.
- ✓ يوطد العلاقات بين العمال مما ينعكس ايجابا على الأداء المتميز.
- ✓ يؤدي الى الالتزام وحل المشكلات.
- ✓ يرفع الروح المعنوية لدى العمال، ويخفض معدل دوران العمل.

تتضح أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في كونها تساهم في تحسين أداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين المسؤولين و الموظفين في الأقسام المختلفة مما يساهم في زيادة حجم مخرجات المنظمة . وبالتالي فإن هذا السلوك يعد أحد الموجودات التي تمتلكها المنظمة لزيادة قدرتها التنافسية من خلال التفاني والإخلاص والولاء في العمل ، وتحقيق أهدافها و الاستخدام الامثل للموارد المتاحة وزيادة عمليات الابداع ونظرا لأهمية سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين مستوى كفاءة المنظمة وفعاليتها، فلا بد من تعزيز وتوفير الظروف الملائمة لنموه، والتقليل من الأمور التي تعيقه.

### المطلب الثالث : أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تصنف ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية خمسة أبعاد متمثلة في<sup>2</sup>:

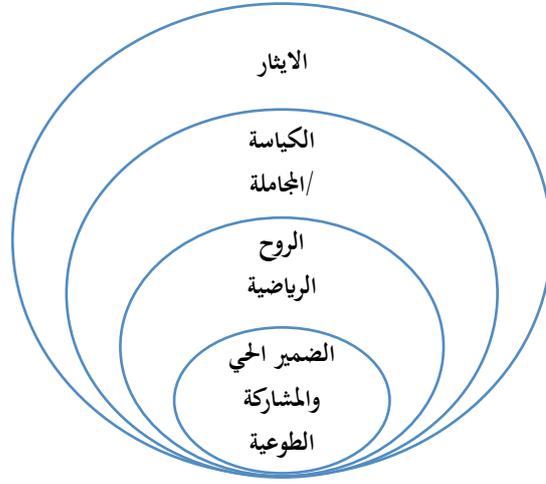
1- **الايثار**: وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل ومساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق انجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في اتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب.

فالتعريف الاجرائي لبعد الايثار هو مدى مساعدة الزملاء في المهام المتعلقة بالعمل وبشكل طوعي .

<sup>1</sup> حياة الذهبي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بوحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي بأدرار، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أدرار، 2013/2014، ص98-99.

<sup>2</sup> نورالدين مزهودة، اسمهان قرزة، أثر أنماط القيادة الادارية على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الأفراد العاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ورقلة، العدد06، جوان2017، ص97.

2- **اللياقة واللفظ:** وهناك من يطلق عليه الكياسة، ويعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.



شكل (1) يوضح أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب الأهمية

بالرغم من تزايد الاهتمام بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أنه هناك اختلاف حول أبعاد هذا المفهوم، فمنهم من يرى بأنها تتمثل في بعدين: **بعد فردي:** متعلق بمساعدة الموظفين ومحاولة حل مشاكلهم و**بعد منظمي:** وهو سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة والذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي، وهناك من يراها في ثلاث، وعليه يمكن القول بأن هذه الأبعاد متكاملة ومتراصة مع بعضها البعض، بالرغم من اختلافها من ناحية المضامين إلا أنها تصب في حيز واحد، وبالتالي نجد أن البعدين الأول والثاني يهتمان بمساعدة الموظفين الآخرين وبشكل طوعي، أما الأبعاد الأخرى والتي تعني سلوك المساعدة الموجهة نحو المؤسسة، ولا يدخل ضمن متطلبات العمل الرسمية.

خلاصة :

تعرضنا في هذا الفصل للأدبيات النظرية حيث احتوى على مبحثين ، تطرقنا الى المتغير المستقل الاستقرار الوظيفي من حيث ماهيته وأهميته وابعاده وخصصنا المبحث الثاني للمتغير التابع الا وهو سلوكيات المواطنة التنظيمية ماهيتها و أهميتها وابعادها لمنظمات اليوم لما يخلقه من جو التعاون و الايثار و الالتزام و الولاء للمنظمة و تأصيل الثقافة التنظيمية ، من ثمة تحقيق التآلف و اللحمة بينهم ، و الحفاظ على استقرارها و ديمومتها .

# الفصل الثاني:

الادبيات التطبيقية للاستقرار الوظيفي

و سلوكيات المواطنة التنظيمية

### تمهيد

سنحاول في هذا الفصل إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كانت في دول عربية او أجنبية خلال فترات زمنية مختلفة؛ وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى ذلك عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية، وقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب الأقدمية .

## المبحث الأول : الدراسات باللغة العربية :

### المطلب الاول : الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي

جوهره اقطي، بعنوان ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية واثرها على الاستقرار الوظيفي ، دراسة تطبيقية في مستشفى بمدينة بسكرة.<sup>1</sup>

سعت هذه الدراسة إلى إبراز ضغوط العمل بأبعاده (ضغوط بيئة العمل ،عبء العمل ،صراع الدور ،غموض الدور) لدى الأطباء المختصين العاملين في المنظمات الحكومية على الاستقرار الوظيفي ولقد جاءت هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف التالية:

قياس مستوى الاستقرار الوظيفي لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة

تشخيص واقع الضغوط المهنية لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة

اختبار درجة تخفيض الضغوط المهنية من الاستقرار الوظيفي لدى الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة.

وبغرض الوصول إلى أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتقديم متغيرات الدراسة و العلاقة بينهم ، كما تم الاعتماد على الطريقة الافتراضية الاستنتاجية اين يمر الباحث بمجموعة من الخطوات بدءا من الاحساس بالمشكلة ثم جمع البيانات الاولية و اعداد الاطار النظري و بناء الفرضيات ، وفي الجانب التطبيقي تم اعتماد المنهج الكمي، حيث تم اعتماد على استبانة وزعت على 32 طبيب مختص وضمنت 34 فقرة لمتغيرات الدراسة ، وخلصت الدراسة الى اهم نتائج اهمها:

1. ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل في المستشفيات وقلة الميزانية من جهة ومن جهة اخرى المسؤولين وثقافة العاملين والمرضى تقلل من الاستقرار الوظيفي.

2 ظهور الاعدالة وعدم وفرة الحوافز كتدني مكانة الطبيب في المجتمع وكذلك القوانين الادارية المتناقضة تؤدي الى زيادة العبء على الطبيب في المستشفيات العمومية وكثرة تدخل الادارة في عملهم وكثرة الاعمال المكلفون مما يؤدي الى الارهاق و الاجهاد و اختلال في التوازن كحمل عبء عمل زائد. مما يؤدي الى شعور الطبيب بعد الرضا .

3 الابعاد بيئة العمل وصراع الدور و غموض الدور ليس لها اثر دال احصائيا على الاستقرار حيث فاقت مستوى دلالتها 0.05 و بلغت على التوالي: 0.156,0.156,0.156 بينما يوجد اثر سلبي دال احصائيا لعبء

<sup>1</sup> جوهره اقطي ، ضغوط العمل لدى الاطباء المختصين في المستشفيات العمومية واثرها على الاستقرار الوظيفي ،دراسة تطبيقية في مستشفى بشير بن ناصر و الحكيم سعدان بمدينة بسكرة ،مجلة دراسات اقتصادية ،المجلد 18 ،العدد 02-2020.

العمل على الاستقرار الوظيفي حيث بلغ مستوى دلالة 0.04 ويفسر 49.5% من الانخفاض في مستوى الاستقرار الوظيفي لدى الاطباء المختصين

طويل حسونة ، مباركي صفاء ، دراسة بعنوان اثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين ، دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الإداريين.<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة الى :التعرف على اهم متطلبات الوجب توفرها لتلبية رغبات الموظف و تعزيز روحه المعنوية التعرف على اثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية من وجهة نظر الموظفين الاداريين ،حيث تم تصميم استبيان مكون من 32 فقرة ووزع على 168 فرد بطريقة عشوائية ،على بعض المؤسسات الادارية لولاية عنابة و ولاية الطارف، حيث مثل هنا المتغير المستقل الاستقرار الوظيفي و المتغير التابع الروح المعنوية و كان المنهج المستعمل في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تعريف متغيري الدراسة من الجانب النظري وكذا التطرق الى الدراسات السابقة ،بالإضافة الى المنهج الاحصائي لتحليل البيانات و خلصت الدراسة بالنتائج التالية :

1.يوجد اثر ذو دلالة احصائية للاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية من وجهة أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$ .

2.وجود اثر معنوي لأبعاد الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية و اقتراح القيام بدورات تحسيسية لتعزيز الروح المعنوية للموظفين

دراسة علي الضلاعين ،نجم العزاوي ،دراسة بعنوان ،العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية في الاردن.

سعت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على عدم الاستقرار الوظيفي لدى العاملين وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :

التعرف على مشكلة عدم الاستقرار في العمالة و ارتفاع التسرب الوظيفي في الشركات الصناعية الرغبة في معالجة المشاكل الإدارية لزرع الاستقرار الوظيفي في الشركات الصناعية دراسة المتغيرات الديمغرافية للعاملين (الجنس ،المؤهل العلمي ،الخبرة ،العمر )

التوصل إلى علاقة واضحة على عدم الاستقرار الوظيفي وتدني الأجور وعدم تناسب ساعات العمل وعدم توفر التأمين الصحي و وسائل السلامة العامة و المواصلات وعدم المجابية الإدارة مع الموظفين من حيث التعامل ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب الدراسة الميدانية و أسلوب التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات ، طبقت الدراسة

<sup>1</sup> طويل حسونة ،مباركي صفاء ،اثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين ،دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الاداريين ،مجلة العلوم الانسانية ،المجلد 21 ،العدد 02 ،2021.

على عينة عشوائية بلغ عددها 204 عاملا حيث بلغ أفراد مجتمع الدراسة 3000. وقد تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة.

دراسة جاسم ومجبل (2013) موسومة ب: أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية هدفت الى التعريف بأهمية الاستقرار الوظيفي ومدى تأثيره في الأداء التنظيمي للوحدات المالية والتي تعد من الجهات التنفيذية المباشرة للسياسات والتعليمات المحاسبية والمالية في المؤسسات التعليمية. أجري البحث لعينة من الوحدات المالية في كل من كليات جامعة ميسان والمعهد التقني في العمارة. بني البحث على فرضية مفادها(يتحدد مستوى الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية بمستوى الاستقرار الوظيفي للعاملين في تلك الوحدات). استخدم الباحثان الأسلوب الوصفي في الجانب النظري والتحليل في الجانب العملي. خرج البحث بجملة استنتاجات مهمة منها ان نتائج التحليل الإحصائي قد أظهرت أن الاستقرار الوظيفي ومن خلال المتغيرات المستقلة الرئيسة ترتبط بعلاقة ايجابية ومعنوية بمستوى الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات موضوع البحث. كما خرج البحث ببعض التوصيات والمقترحات التي تخدم أهداف البحث.

خواف الزيدي (2021) تحت عنوان :الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالاستقرار المهني لدى المرشدين التربويين حيث يهدف البحث إلى التعرف على مستوى الإسناد الاجتماعي لدى المرشدين التربويين، مستوى الاستقرار المهني لدى المرشدين التربويين ،العلاقة الارتباطية بين الإسناد الاجتماعي والاستقرار المهني لدى المرشدين التربويين. يتحدد البحث الحالي بالمرشدين التربويين من الذكور والإناث في ثلاث مديريات عامة لتربية محافظة بغداد للعام الدراسي (2018-2017) وبعد تطبيق المقاييس على أفراد العينة أظهرت النتائج ما يأتي، إن أفراد عينة البحث يتمتعون بالإسناد الاجتماعي، كما أظهرت أيضا أن أفراد عينة البحث لا يتمتعون بالاستقرار المهني، كما أظهرت النتائج انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الإسناد الاجتماعي والاستقرار المهني للعينة وفي نهاية البحث أوصى على مديريات التربية أن تشبع بيئة العمل وحاجات الأفراد العاملين داخل المدرسة واقترح إجراء دراسة على مديري المدارس لنفس المفاهيم.

دراسة فهد الجبيري (2020) موسومة ب: أثر طبيعة الوظيفة على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بالمديرية العامة للشؤون الصحية بمنطقة عسير هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر طبيعة الوظيفة (مؤقتة-دائمة) على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين بالمديرية العامة - للشؤون الصحية بمنطقة عسير، وكذلك تحديد الفروق بين هؤلاء العاملين وفقا ل: الوظيفة، النوع، العمر، المؤهل الدراسي سنوات الخبرة المركز الوظيفي واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث قام الباحث بإعداد استبانة كأداة للدراسة، اشتملت على البيانات الديمغرافية للعاملين، وبعدين رئيسين، فالأول تمثل في طبيعة الوظيفة وبقدراته ( 11) فقرة والثاني تمثل في الاستقرار الوظيفي وبقدراته (17)فقرة. وبعد تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة حصل على البيانات، حيث تم معالجتها وتحليلها إحصائي عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الموظفين الدائمين والمؤقتين في الدرجة الكلية للاستقرار الوظيفي لصالح الموظفين الدائمين، حيث كان متوسط الموظفين الدائمين أعلى من متوسط الموظفين المؤقتين. أيضا لم توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الموظفين المؤقتين في الدرجة الكلية للاستقرار الوظيفي، ترجع إلى الاختلاف في النوع (الذكور والإناث). لم توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في الاستقرار الوظيفي ترجع إلى المركز الوظيفي، أيضا لا توجد فروق في الاستقرار الوظيفي بين للاختلاف في المؤهل الدراسي الموظف العام والمديرين. كذلك لم توجد فروق في الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين المؤقتين تبعاً، حيث كانت قيمة "ف" غير دالة إحصائياً. كذلك لم توجد فروق في الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين المؤقتين الاختلاف في سنوات الخبرة ، وكانت قيمة "ف" غير دالة إحصائياً للاختلاف في العمر. لم توجد فروق في الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين المؤقتين تبعاً ، حيث كانت قيمة "ف" غير دالة إحصائياً واستناداً للنتائج أوصت الدراسة بضرورة توفير الاحتياجات الأساسية للعمال المؤقتة بغرض إشعارهم بالأمان والاستقرار الوظيفي مع توفير الحوافز المادية والمعنوية لهم بهدف زيادة ارتباطهم بمؤسسة العمل ومن ثم تأمين استقرارهم الوظيفي.

### المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية

1) دراسة رضا بوغرزة، يوسف حديد، رؤوف كعواش، ، بعنوان علاقة الامن الوظيفي بالمواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الافريقية للزجاج بأولاد صالح، جيجل

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الامن الوظيفي و المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة الافريقية للزجاج في ولاية جيجل ، محاولة الكشف مستوى الامن الوظيفي ادى العاملين و مستوى المواطنة التنظيمية وكذلك على وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الامن الوظيفي و ابعاد المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العمال .

ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وطبقت الدراسة على 50 عامل من 309 عامل مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها:

تراجع مستوى كل من الامن الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الامن الوظيفي و المواطنة التنظيمية، نتائج تعكس شعور العمال بتواجدهم في بيئة عمل غير امنة.

لا توجد علاقة ارتباطية بين الامن الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية في ابعاده: الايتار و اللطف و الكياسة و الروح الرياضية و الضمير الحي بينما توجد علاقة بين الامن الوظيفي و البعد السلوك الحضاري و هذا حفاظا على المنظمة و المشاركة الايجابية في القضايا التي يمكن ان تلحق الضرر بالمنظمة .

فالأمن الوظيفي بهذه المنظمة لا يرقى الى تطلعات موظفيها مما اثر سلبا على القيم التنظيمية نظرا لغرس قيم التهديد بدل الاطمئنان <sup>1</sup>.

بمحت دراسة (رمضان ، 2004) على تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية القوية الايجابية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراد معينين من حيث (جماعية العمل، القدرة علي التكيف، الابتكار ، التجانس)، ودراسة تأثير عمر المنظمة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراداً معينين، والتعرف علي تأثير موقع المنظمة علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراداً معينين. وتوصلت تلك الدراسة إلي أن الثقافة التنظيمية القوية المتمثلة في (جماعية العمل، القدرة علي التكيف، الابتكار، التجانس) تؤثر تأثيراً طردياً علي سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة ككل والتي تفيد أفراداً معينين.

دراسة شلابي وليد (2016) دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة ، وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الطالب الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إذ اعتمد في بحث طبيعة الدور، استبيان لقياس الولاء التنظيمي واستبيان لقياس سلوك المواطنة التنظيمية من إعداد الطالب الباحث ، بالاطلاع على الأدبيات النظرية للموضوع ، وتم تطبيق أداة البحث على مجتمع الدراسة، والمتمثل في موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة البلدية ، وبلغ حجم العينة (218) مفردة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للأقدمية المهنية والمستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس و الأقدمية المهنية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للمستوى التعليمي.

<sup>1</sup> رضا بوغزة، رؤوف كعواش، علاقة الامن الوظيفي بالمواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الافريقية للرجاح بيجيل ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي ، المجلد 8، العدد 3. ديسمبر 2021.

دراسة الأخصري أبو القاسم حمدي (2019) تحت عنوان أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط، الجزائر هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط، وقد اشتملت العينة على 137 عاملاً، حيث اعتمد الباحث من خلالها على التحليل الإحصائي الوصفي، وتحليل الانحدار المتعدد، إضافة إلى معاملات الارتباط وتحليل التباين الأحادي، واختبار اعتدالية التوزيع. وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى الشعور بالتمكين النفسي لدى العاملين، مع تسجيل معدلات مرتفعة جداً فيما يتعلق ببعدي: المعنى والكفاءة، ومرتفعة في بُعد الاستقلالية، ومعدلات متوسطة في التأثير؛ أما معدلات سلوك المواطنة التنظيمية، فقد توصل الباحث إلى مستوى مرتفع في المحور عموماً، ومستوى مرتفع جداً في أبعاد: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، ومعدلات مرتفعة في السلوك الحضاري والضمير الحي. أما بخصوص النتيجة الرئيسية، فقد توصل الباحث إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل أبعاد التمكين النفسي ما عدا بُعد الاستقلالية، حيث سجل بُعد الكفاءة أكبر أثر يليه التأثير فالمعنى؛ في حين توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات التمكين النفسي تعزى لمتغير الأقدمية فقط، بينما لا توجد أية فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات التمكين النفسي وحتى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لباقي المتغيرات الأخرى: الجنس، العمر، المستوى العلمي، الرتبة. وفي الأخير، قدّم الباحث جملة من التوصيات، كان أبرزها التركيز على التدريب والتعليم المستمر للرفع من كفاءة العاملين، وتمتين سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إدخاله في معايير الترقية و التحفيز، تصميم الوظائف بالتركيز على المقاربة التحفيزية وإثراء الوظائف أكثر بالتحديات والتجارب.

رشيد مناصرية، فريد بن ختو، دراسة بعنوان، "سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين" دراسة حالة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة<sup>1</sup>.

سعت الدراسة إلى معرفة تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة وذلك من خلال تحقيق جملة من الأهداف التالية:

- التعرف على واقع أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة.
- التعرف على واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة.
- تحديد علاقة الارتباط بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة.

<sup>1</sup> رشيد مناصرية، فريد بن ختو، "سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ورقلة، العدد08، 2015.

## الفصل الثاني : الادبيات التطبيقية للاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الوثائق الرسمية، المقابلة الشخصية، والاستبيان، كأدوات لجمع المعلومات، ونكون مجتمع الدراسة من 102 عامل، وتم توزيع الاستبيان على عينة منهم مكونة من 50 عملا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء بدرجة عالية مع تأثير متوسط سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة.

### المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية:

دراسة نجيب عبد المجيد نجم ، خولة صدر الدين كريم بعنوان : دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك ، حيث استعمل الباحثان استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع المعلومات و كذلك المقابلات الشخصية و الاعتماد على SPSS في حساب مختلف المتغيرات ، حيث توصل الى وجود علاقة قوية معنوية حقيقية بين الثقة التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية و خلصت الدراسة الى وضع مجموعة من المقترحات اهمها الحث على زيادة الاهتمام بسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال توفير المناخ الملائم و نشر ثقافة المواطنة التنظيمية لأجل خلق المسؤولية الذاتية و اعتبار الثقة التنظيمية من ركائز رسالة المنظمة.

دراسة محمد ناصر اسماعيل ، نبيل ذنون جاسم ، رنا ناصر صبر بعنوان اثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة تحليلية لآراء عينة من اعضاء هيئة التدريسية في معهد الادارة/الرصافة .حيث كانت اهداف الدراسة تركز على التعرف على مستوى المناخ التنظيمي السائد في المنظمة و مستوى سلوك لمواطنة في المنظمة المبحوثة بالإضافة الى التعرف على طبيعة العلاقة و تأثير ابعاد المناخ التنظيمي ( الاتصالات الحوافز اتخاذ القرارات الاسلوب القيادي )على سلوك المواطنة .طبقت هذه الدراسة على هيئة التعليم التقني كمجتمع للبحث وكانت عينة الدراسة تشمل 71 استمارة مسترجعة .

### المبحث الثاني : الدراسات باللغة الاجنبية

بعد تطرقنا في المبحث الاول الى الدراسات السابقة باللغة العربية ، سنحاول في هذا المبحث التطرق الى بعض الدراسات باللغة الاجنبية

#### المطلب الاول : الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي :

**Mackenna ; Francisco (1990) ;Stability in employment ; Estudios Publicos .**

بينت الدراسة ان اكثر الامور تعقيدا هي القوانين المطبقة في ترك العمال لوظيفتهم او طردهم وذلك بسبب تخفيض الاجور حيث يوصي الباحث معرفة اسباب ترك العمل وانهاء عقد الخدمة من طرف اصحاب العمل واحتوت الدراسة على المبادئ والاهداف والظروف التي ينبغي لقوانين العمل اتخاذها

**Heisz ;(2002) ; the evaluation of job stability in Canada :trends and comparisons to u.s.**

اجريت دراسة ( Heisz ;eta ;2002 ) في كندا حول تقييم الاستقرار الوظيفي حيث تدني في الفترة 1987-1991 و ارتفع خلال الفترة 1991-1995 وقورنت هذه النتائج بالنتائج الامريكية ، حيث خلصت الدراسة الى ان معدل ارتفاع الاستقرار الوظيفي في كندا اعلى من الولايات المتحدة الامريكية حيث ارجع سبب انخفاض معدل الاستقرار الوظيفي الى الانفتاح الاقتصادي بسبب ندرة العمال وتنقلهم بين الوظائف مما يؤدي الى زيادة الطلب .

**المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية:**

**1-دراسة Gautam et al ;2004 بعنوان سلوك لمواطنة التنظيمية و الالتزام التنظيمي في نيبال**

هدفت هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين ابعاد المواطنة التنظيمية و الالتزام التنظيمي في نيبال حيث وزعت استبانة على 450 موظف في خمس منظمات تعمل في مجال البنوك و الاتصالات والتلفزيون حيث اعتمدت الدراسة على دراسة العلاقة بين الالتزام الوظيفي و بعدي الايثار و الطاعة وخلصت الدراسة الى النتائج التالية :

وجود علاقة ايجابية بين الالتزام المعياري و العاطفي و ابعاد المواطنة التنظيمية

وجود علاقة سلبية بين الالتزام الاستمراري و بعد الطاعة

عدم وجود علاقة بين بعد الالتزام المعياري و بعد الايثار .

**2-دراسة zadeh M Hakak & al (2015) بعنوان**

**Relationship between job satisfaction ; organizational commitment and organizational justice with organizational citizenship behavior in physical educators .**

العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية مع سلوك المواطنة التنظيمية في المربين الفيزيائيين حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو تصميم نموذج تنبؤ سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين البدنيين من الرضا الوظيفي و العدالة التنظيمية و الالتزام الوظيفي تم استخدام استبانات موحدة تتكون من العدالة التنظيمية والالتزام الوظيفي و الارتياح الوظيفي ،شملت عينة الدراسة جميع المعلمين البدنيين الذين كانوا يعملون في كرمان وخلصت الدراسة الى : الرضا الوظيفي يرتبط مباشرة بسلوك المواطنة التنظيمية ولكن الالتزام و العدالة التنظيمية بشكل غير مباشر من خلال التأثير على الرضا الوظيفي المتأثر في سلوك المواطنة التنظيمية .

الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي والالتزام العاطفي والعدالة التفاعلية افضل عوامل التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية وجود علاقات مهمة بين الرضا الوظيفي و الالتزام الوظيفي والعدالة التنظيمية مع سلوك المواطنة التنظيمية .

**المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية**

**دراسة : WILLIAM D REISEL**

**The effects of job insecurity on job satisfaction .organizational citizenship behavior .deviant behavior and negative emotions of employees.(2010).**

تناولت هذه الدراسة تأثير انعدام الامن الوظيفي على الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية وخلصت الى ان انعدام الامن الوظيفي يرتبط سلبا على الرضا و يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على سلوك المواطنة التنظيمية وكانت عينة الدراسة تشمل 320 مدير امريكي حيث كان الاستطلاع الكترونيا، في ما قام محكمين من تحليل وتقييم مجموعة فرعية تشمل 97 موظف عبر مناقشة الكترونية حول رضاهم الوظيفي وسلوك المواطنة والسلوك المنحرف .

### دراسة : (2016) Ahmet AVCI

#### Effect of leadership styles of school principals on organizational citizenship behaviors

في هذه الدراسة كانت تهدف الى ايجاد العلاقة بين انماط القيادة للمديرين وسلوكيات المواطنة التنظيمية للمعلمين العاملين في المدارس الحكومية والخاصة في منطقة كاديكوي، باسطنبول ، حيث كانت عينة الدراسة 1723 من مجتمع يتكون من 4785 معلم و تم توزيع استبانة لتخلص الدراسة بوجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين القيادة التحويلية و سلوك المواطنة التنظيمية وتوصلت الدراسة الى ان سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعا .

### المبحث الثالث :موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

نلخص في هذا المبحث على معرفة اهم النقاط التي تساعدنا في تفسير النتائج المتوصل اليها وهل لها علاقة بفرضياتنا المدروسة .

#### المطلب الاول : التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال الدراسات السابقة نلاحظ ان موضوع الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية نال اهتمام العديد من الباحثين ، لكن من الصعب ايجاد دراسات سابقة تربط بين متغيري الدراسة الحالية : العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية ، ونلاحظ ان الدراسات السابقة ربطت بين متغيري الدراسة الحالية كل على حدى بين متغيرا اخرى .

فبالنسبة لمتغير الاستقرار الوظيفي ركزت الدراسات على العلاقات بينه و بين ضغوط العمل و الروح المعنوية للعاملين و العوامل المؤثرة و طبيعة الوظيفة و الاسناد الاجتماعي ، اما الدراسات السابقة المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية نجد معظمها حول الالتزام الوظيفي و الرضا و اداء العاملين وكذا الامن الوظيفي و ابعاد الثقافة التنظيمية و التمكين وحسب اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة كان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية فيها مرتفعا ، وقد استفادت الطالبة من الدراسات السابقة في صياغة اشكالية البحث واختيار المنهج المناسب للدراسة و الاستفادة من تصميم ادوات جمع البيانات ، وبناء الجانب التطبيقي للدراسة و الاستشهاد بها في مناقشة وتفسير نتائج دراستنا الحالية .

#### المطلب الثاني : اوجه التشابه و لاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

(ا) اوجه الاتفاق :

تشابه دراستنا الحالية مع اهداف كل الدراسات السابقة بحيث تسعى الى دراسة واقع الاستقرار الوظيفي و واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية و تتفق فقط مع الدراسة السابقة التي درست علاقة الامن بسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث توصل الباحث انه لا توجد علاقة بينهما،

هناك تشابه كبير في عينات الدراسة حيث كانت الدراسات السابقة معتمدة على العينة العشوائية ،

تشابه دراستنا مع معظم الدراسات السابقة من حيث المنهج و الاعتماد على spss في تحليل المتغيرات ماعدا دراسة الاستقرار الوظيفي وتقييم الاستقرار الوظيفي في كندا حيث اعتمدت على الاستبيان و المقابلة الشخصية لعينة الدراسة.

(ب) اوجه الاختلاف :

يختلف المتغير الاستقرار الوظيفي في الدراسات السابقة بحيث يؤثر على الروح المعنوية و الاداء التنظيمي ، كما ركزت الدراسات السابقة على الاثرو العلاقات الارتباطية بينما ركزت دراستنا الحالية على دراسة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية .

**المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة**

من خلال الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تم استعراضها يتضح لنا أن هناك دراسات تناولت متغير الاستقرار الوظيفي كمتغير مستقل مثل دراسة (طويل حسونة ، مباركي صفاء)، وأخرى تناولته كمتغير تابع مثل دراسة (جوهره اقطي ، 2020)، أما سلوكيات المواطنة التنظيمية هناك دراسات تناولته كمتغير مستقل مثل دراسة (رشيد مناصرية، فريد بن ختو، 2015)، وأخرى تناولته كمتغير تابع مثل دراسة (رمضان ، 2004).

ومن خلال الدراسات التي تم عرضها يتضح لنا كذلك أن غالبية الدراسات السابقة طبقت في قطاعات مختلفة ومتنوعة فبعضها في القطاع الحكومي والبعض في القطاع الصناعي وبعضها في التعليم العالي.

وقد لاحظت الطالبة أن غالبية الدراسات توصلت في نتائجها إلى أن مستوى الاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية جاء مرتفعا، ومن هنا كان منطلق صياغة فرضيات الدراسة الحالية على أن مستوى الاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المستشفى تريشين ابراهيم -غرداية - مرتفع ، كما تختلف دراستنا من حيث

المنظمة ، اما الزمان فان دراسة الطالبة اجريت في سنة 2022 بينما اغلب الدراسات اجريت في السنوات السابقة

وقد استفادت على حد الاطلاع من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة، واختيار منهج الدراسة وكانت الاستفادة كذلك في تصميم أداة جمع البيانات وبناء الجانب النظري للدراسة والاستشهاد بها في مناقشة وتفسير نتائج دراستنا الحالية.

خلاصة :

من خلال الدراسات السابقة نلاحظ ان موضوع الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية نال اهتمام العديد من لباحثين ، لكن من الصعب ايجاد دراسات سابقة تربط بين متغيري الدراسة الحالية الاستقرار الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية ، ونلاحظ ان هذه الدراسات ربطت متغيري الدراسة الحالية على حدة بمتغيرات اخرى . واسهمت الدراسات السابقة في التعرف على منهجيات الدراسة الحالية بكافة حيثياتها و المتمثلة في الجانب الميداني بجميع تفاصيله و نوردها في الفصل الموالي .

## الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية لعلاقة الاستقرار الوظيفي  
بسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى مستشفى ترشين

ابراهيم

## تمهيد

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول الاستقرار الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية بقرطاج ، في هذا الفصل سنحاول إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا مختلف الأدوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي SPSS، وكذلك من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي.

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى:

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات.

المبحث الثالث: تفسير نتائج الدراسة.

### المبحث الأول : الإجراءات المنهجية

سنتولى في هذا المبحث توضيح كيفية انجاز الدراسة اي تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها بطريقة جمع المعطيات و الادوات المستخدمة في المجتمع ووصف كيفية تلخيص المعطيات و الادوات الاحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات واختبار الفرضيات .

#### المطلب الاول : مجتمع و عينة الدراسة :

يتضمن هذا المطلب كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة وتحديد المتغيرات قياسها و طريقة جمعها اضافة الى تلخيص مختلف المعطيات المجمعة .

#### الفرع الاول : مجتمع الدراسة

تقع مؤسسة ترشين ابراهيم بدائرة بنورة ولاية غرداية ، وهي مؤسسة ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وهي مؤسسة صحية تقوم بالخدمات اللازمة للمواطنين المرضى بتوفير الراحة والعلاج و الهدوء ،وهي عبارة عن بناء جاهز من طرف HOYGUES في مارس 1982 ، و سمي بمستشفى الدكتور ترشين ابراهيم في عام 1993 ثم تحول الى المؤسسة العمومية الاستشفائية .

يحتوي المستشفى على هياكل وهي :

- المدير : يمثل السلطة التنفيذية لوزارة الصحة و السكان و يقوم بمساعدة السلطة العليا للبلاد و تطبيق القرارات الادارية و التقنية و الاقتصادية من خلال مصلحة الامانة التي تقوم بتسجيل البريد الصادر و الوارد وكذا استقبال الزوار وتوجيههم بالإضافة الى التنسيق بين المكاتب و المصالح.
- مديرية المصالح الاقتصادية : تتمثل مهمة هذه المديرية في تسجيل الواردات والصادرات من المواد والاجهزة و الغذاء والادوية وغير ذلك من المشتريات و مستلزمات المؤسسة تضم الفروع التالية :مصلحة المحاسبة ، مصلحة التخزين مصلحة العتاد والتجهيز ،مصلحة الصيانة ،الغسيل ،المطبخ و حضيرة السيارات
- مديرية المصالح الصحية : مهمتها مراقبة المصالح الاستشفائية و المراكز الصحية و تحضير احصائية المرضى بالنسبة للدخول و الخروج وتضم مصلحة المراقبة و الانعاش ، مصلحة الجراحة العامة ، مصلحة الطب الداخلي ،مصلحة الاستعمالات و مصلحة التحليل و الاشعة .
- مديرية المستخدمين و المالية : مهامها تسيير الموارد البشرية و ذلك من خلال توظيف تدريب و عطل للمستخدمين مصلحة الوقاية والامن : مهمتها الحفاظ على الامن الداخلي للمؤسسة.

المصالح المالية : مسؤولة على تسيير الشؤون المالية دفع مستحقات المعوزين و كذلك تسوية القضايا المالية العالقة

الخاصة بالعمال وتتكون من مصلحتين هما :

\*\* مصلحة الميزانية : تقوم بالمهام التالية :

التحقق من الفاتورات الخاصة بالمقاولة و العامل

التحقق من قائمة الاجور والتعويضات

ارسال الحوالات و الامر بالدفع الى قابض البلدي للضرائب

\*\* مصلحة الاجور :

تقوم بتحرير قوائم الاجرة

تحضير بعض مخلفات الاجور مثل الترفيات و التعويضات والمنح .

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية والبالغ عددهم 600 عامل .

اما عينة الدراسة فشملت 34 موظف توزعت على الوظائف : طبيب ، ممرض ، اداري و فئات اخرى ، تم اختيارهم عن

طريق العينة العرضية اي عن طريق الصدفة ، حيث تم في كل مرة التردد الى للمؤسسة ، و تم في كل مرة توزيع الاستمارات

على مدار 3 زيارات .

الفرع الثاني : خصائص عينة الدراسة :

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية و يقصد بها البيانات الشخصية لمعرفة

مدى تأثيرها على الدراسة قسمناه كما يلي :

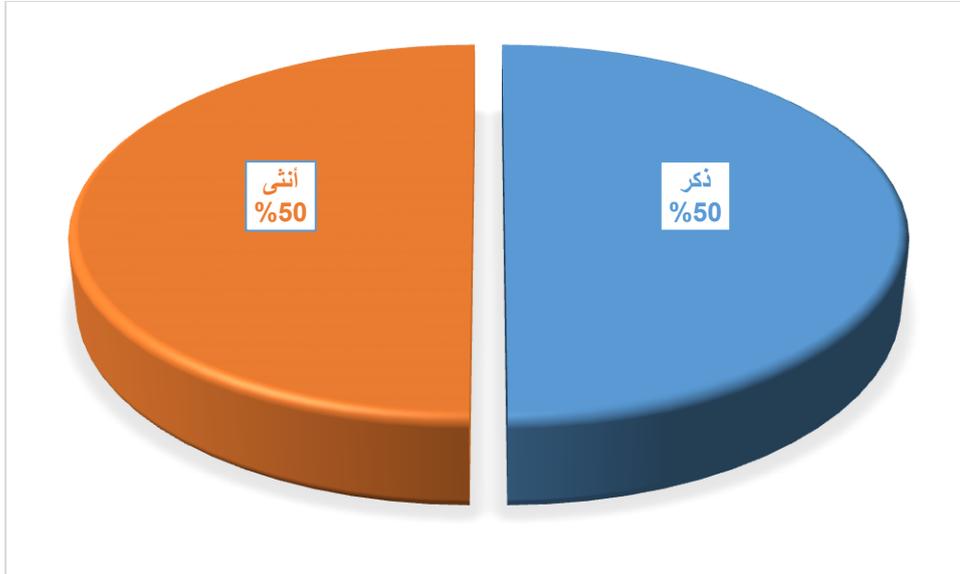
1- متغير الجنس :

جدول رقم (1) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
50%	17	ذكر
50%	17	أنثى
100 %	34	المجموع

المصدر من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

شكل رقم (2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Excel

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن العينة المستجوبة تتكون من 34 فردا عاملا، بحيث النسب متساوية ب 50% لكلا الجنسين، وما نفسره هنا على أن المؤسسة تحتاج إلى الفردين معا الذكري والأنثوي وذلك لطبيعة عمل المؤسسة ونشاط العمل.

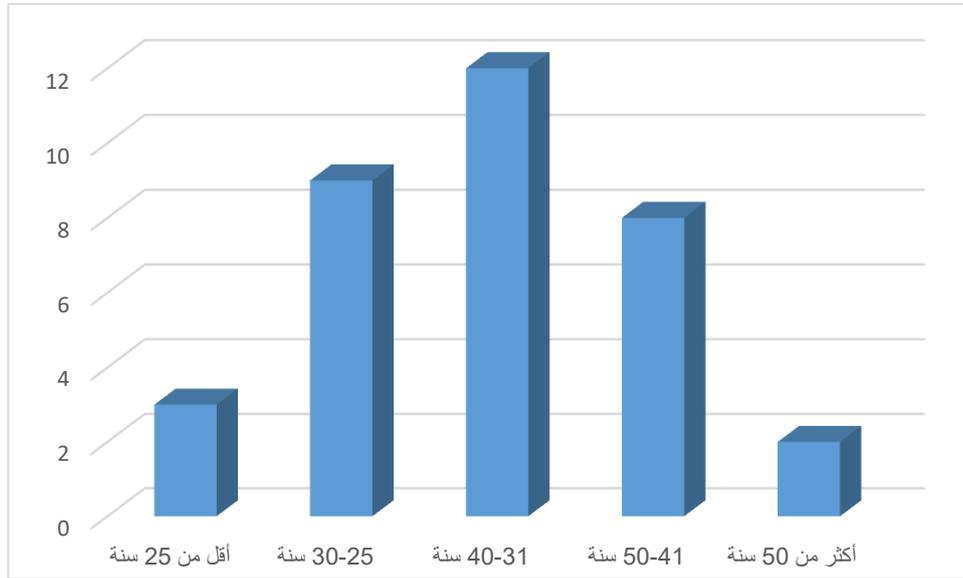
2- متغير العمر :

جدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
8,8%	03	أقل من 25 سنة
26,5%	09	30-25 سنة
35,3%	12	40-31 سنة
23,5%	08	50-41 سنة
5,9%	02	أكثر من 50 سنة
100%	34	المجموع

المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

شكل رقم (3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Excel

نلاحظ من خلال الجدول والشكل المتعلق بتوزيع المتغير حسب العمر أن أغلبية عينة الدراسة يتمركزون في الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (31-40) سنة وذلك بنسبة 35,3% وتليها الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (25-30) سنة وذلك بنسبة 26,5%

وما نلاحظ كذلك من خلال الجدول أن تم تسجيل أدنى نسبة في الفئة العمرية (40-50) سنة بنسبة 22%

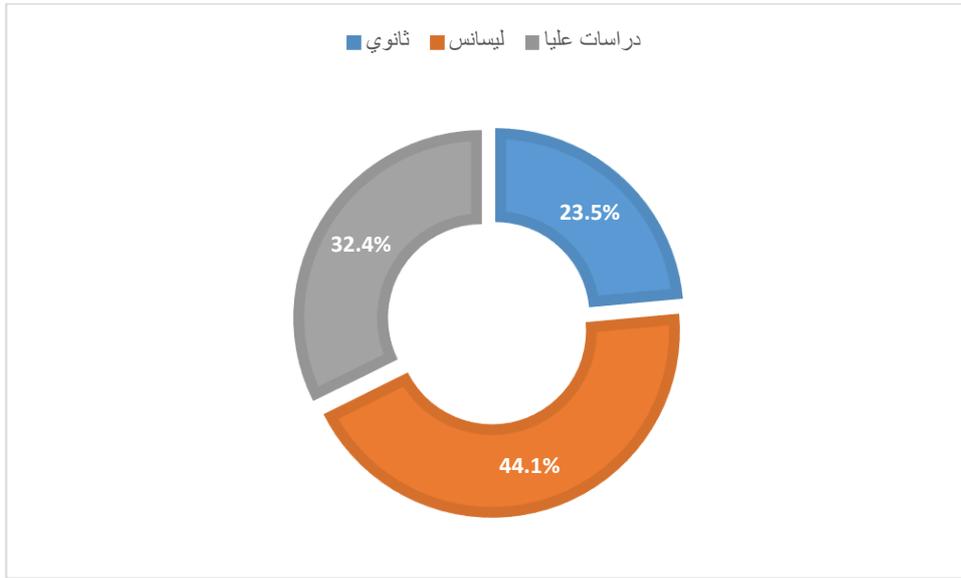
3- متغير المستوى التعليمي :

جدول رقم (3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

متغير المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي	8	23,5%
ليسانس	15	44,1%
دراسات عليا	11	32,4%
المجموع	34	100%

المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

شكل رقم (4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



#### المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Excel

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن المؤسسة الاستشفائية تعتمد على أصحاب الشهادات الجامعية في توظيفها لما من مستوى تعليمي عالي وقدرة على التأقلم مع جو العمل بسرعة وتطلعهم إلى العمل بكل ما لديهم من قوة ومعرفة وذلك بنسبة 44.1%، تليها فئة أخرى من العمل ذوي دراسات عليا وذلك بنسبة 32,4%، وفي الأخير نجد فئة أخرى من العمال لديها مستوى ثانوي وذلك بنسبة 23.5%.

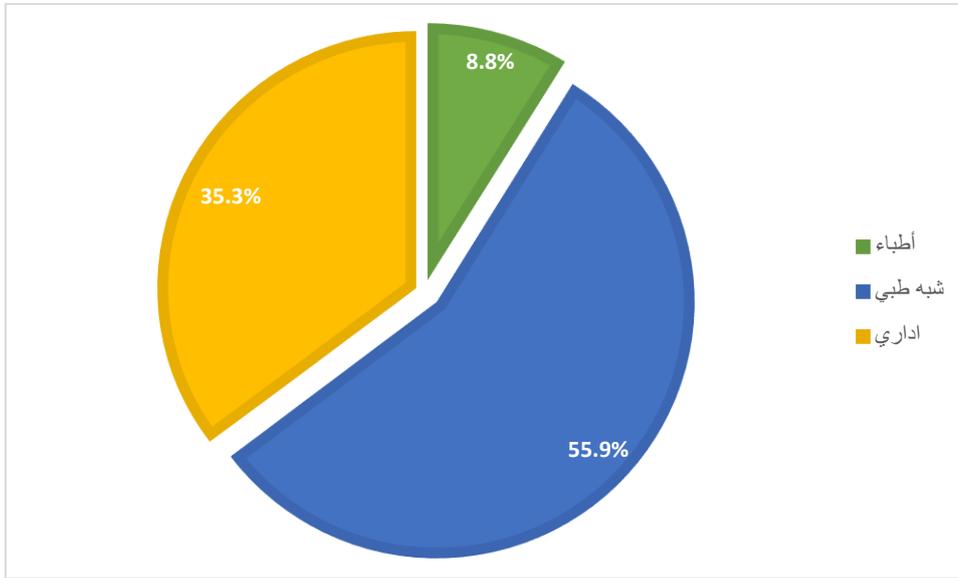
#### 4- متغير المسار الوظيفي :

جدول رقم (3) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المسار الوظيفي:

المسار الوظيفي	التكرار	النسبة
أطباء	3	8,8%
شبه طبي	19	55,9%
اداري	12	35,3%
المجموع	34	100%

المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

شكل رقم (5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المسار الوظيفي



المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Excel

من خلال نتائج الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أغلبية الموظفين في المؤسسة الإستشفائية هم شبه طبيون وقد بلغت نسبتهم 55.9%، تليها فئة الإداريين وذلك بنسبة 35.3%، وفي الأخير نجد الأطباء وذلك بنسبة 8.8%. ومن هنا نستنتج أن قطاع النشاط الذي يحتاج الى موظفين أكثر هو الشبه طبي.

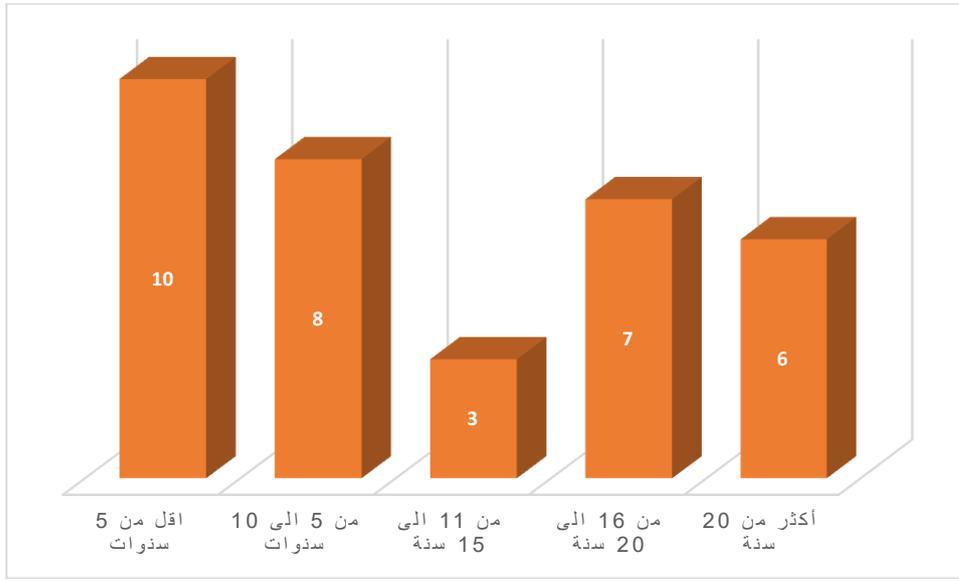
5- متغير الخبرة :

جدول رقم (5) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة:

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
29,4%	10	اقل من 5 سنوات
23,5%	08	من 5 الى 10 سنوات
8,8%	03	من 11 الى 15 سنة
20,6%	07	من 16 الى 20 سنة
17,6%	06	أكثر من 20 سنة
100%	34	المجموع

المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

شكل رقم (6): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر من إعداد الطالبة بناء على مخرجات Excel

تشير النتائج من الجدول بان نسبة 28.3% لكلا الفئتين اقل من 5 سنوات و أكثر من 20 سنة متساوية هذا يدل على ان نشاط داخل هذه المنظمة متساو ،اما الفئات العمرية من 5 الى 10 سنوات و من 11 الى 15 وكذلك الفئة من 16 الى 20 سنة تسعى الى الكفاءة، أي ان المؤسسة العمومية الاستشفائية تضم يد عاملة لشرائح مختلفة من المجتمع .

### الفرع الثالث : متغيرات الدراسة :

شملت الدراسة المتغيرين التاليين حسب الجدول :

#### جدول رقم (6) يوضح متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
سلوكيات المواطنة التنظيمية	المتغير التابع:
الاستقرار الوظيفي	المتغير المستقل:

من اعداد الطالبة

المتغير التابع يتمثل في سلوكيات المواطنة التنظيمية ولقياسه تم الاعتماد على مقياس متكون من ثلاث ابعاد وهي : الكياسة ، الايثار والسلوك الحضاري

اما المتغير المستقل فتمثل في الاستقرار الوظيفي وتم اعتماد ثلاث ابعاد وهي : الرضا الوظيفي ، الحوافز و بعد بيئة العمل و عواملها .

### المطلب الثاني : أدوات وأساليب الدراسة

#### الفرع الاول : اداة الدراسة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في Excel والاستعانة ببرنامج SPSS النسخة 19، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

- ❖ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة؛
- ❖ استخدام المتوسطات الحسابية؛
- ❖ استخدام الانحرافات المعيارية؛
- ❖ أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين إدارة المسارات المهنية وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- ❖ معامل الثبات معيار ألفا كرونباخ؛
- ❖ اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA).

#### الفرع الثاني : اختبار اداة الدراسة (الصدق والثبات) :

**صدق الاستبيان:** يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها.

#### صدق الاتساق الداخلي:

لمعرفة هذا النوع من الصدق تم تطبيق الاستبيان على أفراد عينة الدراسة ومن خلال النتائج المتحصل عليها من إجابات أفراد العينة تم حساب معامل ارتباط العبارات بالمحاور التي ينتمي إليه كل بند، وفيما يلي تفصيل لمعامل الارتباط بيرسون للعبارات مع المحاور التي تنتمي إليها، وهي كما يلي:

#### الجدول رقم (7): معامل ارتباط عبارات بعد الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
01	ارتاح لوظيفتي الحالية	0,725	**0.00
02	العمل الذي أقوم به يتناسب مع مؤهلي العلمي	0,585	**0.00
03	اشعر بالأمان و الاستقرار عند ممارستي وظيفتي	0,839	**0.00
04	مطمئن لمستقبلي الوظيفي بالمؤسسة.	0,874	**0.00
05	اشعر بأني جزء من المؤسسة	0,797	**0.00

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم (8): معامل ارتباط عبارات بعد الحوافز مع المحور الذي تنتمي إليه

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
06	الاجرة التي اتقاضها تتناسب مع العمل الذي اقوم به	0,521	0,002
07	عملي الحالي يوفر لي التطور والمشاركة في القرارات المهنية	0,813	0,000
08	توفر مؤسستي النقل يوميا	0,430	0,011
09	اتحصل على محفزات مالية او معنوية من طرف المسؤولين	0,515	0,002
10	يمنح لي الوقت الكافي لإتمام عملي بكفاءة	0,713	0,000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم (9): معامل ارتباط عبارات بيئة العمل وعواملها مع المحور الذي تنتمي إليه.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
11	اعمل في جو انساني وبيئة مناسبة تتوفر على كل شروط العمل	0,625	**0.00
12	اقوم بواجبات دون وجود مقررات لتنفيذها	0,465	**0.00
13	أدرك مدى مساهمتي في تحقيق اهداف المستشفى	0,615	**0.00
14	اشعر بحماس عند العمل في هذا المستشفى	0,787	**0.00
15	كل القوانين والتعليمات في المستشفى واضحة	0,694	**0.00

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم (10): معامل ارتباط عبارات بعد الكياسة مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
01	احرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي في العمل	0,515	0,002
02	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي	0,684	0,000
03	احرص على ان أكون مجاملا للآخرين في العمل	0,820	0,000
04	أساهم في حل الخلافات وسوء التفاهم بين زملائي في العمل	0,694	0,000
05	أحاول تجنب خلق أي مشاكل مع زملائي في العمل	0,390	0,023

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم (11): معامل ارتباط عبارات بعد الإيثار مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
06	اهتم بمساعدة زملائي الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل	0,591	0,000
07	أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيّبوا عن العمل	0,568	0,000
08	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل	0,702	0,000
09	أقدم النصائح والارشادات لزملائي في العمل	0,744	0,000
10	أشجع زملائي لإنجاز مهامهم بفاعلية	0,675	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم (12): معامل ارتباط عبارات بيئة السلوك الحضاري مع الدرجة الكلية للبعد.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
11	اواظب على حضور الاجتماعات بصورة دورية	0,366	0,033
12	احاول تقديم اقتراحات لتحسين وتطوير طرق العمل في مؤسستي	0,734	0,000
13	احرص على تكوين صورة ايجابية على مؤسستي للآخرين	0,836	0,000
14	اتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في مؤسستي	0,652	0,000
15	ادافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون	0,780	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

تشير كل من الجداول السابقة إلى صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان وعباراته المتعلقة به، هذا النوع من الصدق يهتم بالتحليل الداخلي للاختبار نفسه فيجمع معلومات عن محتوى الاختبار والعمليات المستخدمة في الاستجابة لمفرداته والارتباطات بين مفردات الاختبار<sup>15</sup>. حيث قامت الطالبة بحساب معاملات الارتباط لكل فقرة مع البعد الخاص بها فأظهر الجدول رقم (7) المتعلق ببعده الرضا الوظيفي معاملات ارتباط مقبولة حيث تراوحت ما بين 0.58 إلى 0.87 وكلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 بينما الجدول رقم (8) الخاص ببعده الحوافز كانت معاملاته جيدة و دالة إحصائياً حيث تراوحت معاملاته ما بين 0.43 و 0.81. وبالنظر إلى الجدول رقم (9) الذي يشمل بعد بيئة العمل وعواملها نجد أن معاملاته مقبولة حيث تراوحت بين 0.46 و 0.78. وكلها دالة إحصائياً، حيث أن الفقرة التي أكبر

<sup>15</sup> أبو علام، رجاء. (2010). مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية. القاهرة. مصر. دار النشر للجامعات.

من 0.30 تعد مقبولة حيث يؤكد أحمد تيغزة (2009) على أنه يجب ألا يقل متوسط معاملات الارتباط المحور عن 0.30<sup>16</sup> وبالنظر إلى الجدول (10) نجد عبارات الكياسة أنها تملك معاملات ارتباط مقبولة حيث تراوحت ما بين 0.39 إلى 0.82 ، و الجدول رقم ( 11 ) فبعد الايثار نجد معاملات الارتباط تراوحت بين القيمتين 0.39 و 0.74 كما ان بعد السلوك الحضاري فمعاملات الارتباط كانت محصورة بين القيمتين 0.36 الى 0.83 يعني كل العبارات الموجودة في الاستبيان دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ، حيث لا توجد اي قيمة أقل من 0.30 وغير دالة إحصائيا، من خلال الجداول السابقة نقول أن الاستبيان صادق ويمكن تطبيقه.

#### ثبات الاستبيان:

يشير الثبات إلى "مدى اتساق نتائج الاستبيان، فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين مختلفتين، فإننا نستدل على ثباتها"<sup>17</sup> (أبو علام، 2010، ص466). ويعرف أيضا: "إلى أي درجة يعطي الاستبيان قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها أو ما هي درجة اتساقه، وانسجامه، واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة" (القحطاني،، 2002، ص76). قامت الطالبة بحساب ثبات الاستبيان في هذه الدراسة بطريقة استخراج معامل ألفا كرونباخ مع حذف العبارات الغير ثابتة.

#### الجدول رقم (13) يبين قيم الثبات لمعامل ألفا كرونباخ للاستبيان

الدرجة الكلية للمقياس	الاستبيان
0.87	معامل $\alpha$ (الفا كرونباخ)
30	عدد العبارات

#### المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم ( 13 ) يمثل معامل الثبات ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الثبات الكلي للمقياس 0.88 وهو معامل جيد ومنه نقول أن الاستبيان ثابت وصالح للتطبيق على العينة حيث يشير عوض (1998) أنه كلما وصل معامل الثبات بين 0.70+ و 0.90+ دل ذلك على ثبات مرتفع، وإذا قل عن 0.70 يعتبر منخفضا وهذا يعني عدم توافر الثبات<sup>18</sup>

<sup>16</sup> . تيغزة، أحمد. (2009). البنية المنطقية لمعامل ألف كرونباخ ومدى دقته في تقدير الثبات في ضوء افتراضات نماذج القياس. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الاسلامية. العدد(21)، صص 637-688.

<sup>17</sup> أبو علام، رجاء. (2010). مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية. القاهرة. مصر. دار النشر للجامعات.

الفرع الثالث : أساليب الدراسة (الوسائل الإحصائية )

لمعالجة نتائج دراستنا الحالية من خلال البيانات المتوفرة تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية :

✓ اختبار T-Test : استخدم من اجل حساب صدق المقارنة الطرفية للأداتين ، وكذلك في معالجة الفرضيات الجزئية للدراسة ، كون اختبار (T) يستخدم للمقارنة بين المتوسطين ، والتأكد من ان الفرق بين المتوسطين الناتجين من عينتين فرق ثابت

✓ معامل الارتباط بيرسون : وتم استخدامه في حساب الصدق عن طريق التجزئة النصفية لأداتين ، وفي حساب الفرضية العامة للكشف عن العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية

✓ معامل الفا كرونباخ : الذي تم استخدامه في حساب ثبات الأدوات .

الجدول رقم (11) : استجابة عينة الدراسة حول بعد الرضا الوظيفي

الترتيب	درجة التنبؤ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	مرتفع جدا	0,684	4,32	ارتاح لوظيفتي الحالية
2	مرتفع	0,892	4,15	العمل الذي اقوم به يتناسب مع مؤهلي العلمي
4	مرتفع	1,122	3,79	اشعر بالأمان والاستقرار عند ممارسة وظيفتي
5	مرتفع	1,098	3,65	مطمئن لمستقبلي الوظيفي بالمؤسسة
3	مرتفع	0,983	3,94	اشعر بأني جزء من المؤسسة
	مرتفع	0,74	3,97	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ما يمكن ملاحظته من الجدول السابق ان بعد الرضا الوظيفي قد تم معالجته من خلال 05 فقرات و قد حققت متوسطا حسابيا 3.97 % و هو ينتمي الى الفئة (3.41-4.20) التي تشير الى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع ، هذا يدل على ان الافراد يشعرون برضا وظيفي داخل المنظمة ، حيث حققت العبارة ارتاح لوظيفتي الحالية بمتوسط حسابي 4.32 الذي يقع في المجال (4.21-5) الذي يشير الى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع جدا ، هذا يدل على ان الافراد موافقون بشدة على الرضا الذي يسود المنظمة ، كما تحتل الفقرة الثانية العمل الذي اقوم به يتناسب مع مؤهلي العلمي المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 4.15 اي ان الموظفين داخل المستشفى اطارات تعمل بمستواها العلمي ،

و الفقرة اشعر بأني جزء من المؤسسة بمتوسط حسابي قدر ب 3.94 وهو مرتفع في حين الفقرات المالية: اشعر بالأمان و الاستقرار عند ممارستي وظيفتي و العبارة : مطمئن لمستقبلي الوظيفي بالمؤسسة : قيمة الانحراف المعياري اكبر من (1) قدر على التوالي ب : 1.12، 1.09 يدل على ان هناك تباين او تشتت في اجابات افراد عينة الدراسة على محتوى العبارات .

الجدول رقم (12) : استجابة عينة الدراسة حول بعد الحوافز

الترتيب	درجة التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
3	متوسط	1,070	2,65	الاجرة التي اتقاضها تتناسب مع العمل الذي اقوم به
2	متوسطة	1.23	3.06%	عملي الحالي يوفر لي التطور والمشاركة في القرارات المهنية
5	منخفض	0,946	2,12	توفر مؤسستي النقل يوميا
4	منخفض	0,744	2,15	اتحصل على محفزات مالية او معنوية من طرف المسؤولين
1	مرتفع	0,845	3,79	يمنح لي الوقت الكافي لإتمام عملي بكفاءة
	متوسط	0,55	2,83	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ما يمكن ملاحظته من الجدول السابق ان بعد الحوافز قد تم معالجته من خلال 5 فقرات ، وقد حقق متوسط حسابي قدره 2.83 وهو يقع ضمن المجال (2.61- 3.40) ذو مستوى الجودة متوسط ، ولتوضيح النتائج بشكل منفصل نقدم التحليل التالي :

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة يمنح لي الوقت الكافي لإتمام عملي بكفاءة ونزاهة قدر ب 3.79 وهي قيمة مرتفعة وهذا يدل على ان افراد العينة موافقون على محتوى العبارة وكذا قيمة الانحراف المعياري قدرت ب 0.84 وهي اقل من 1 مما يدل على انه لا يوجد تباين او تشتت في اجابات افراد العينة ، بينما تقع العبارة عملي الحالي يوفر لي التطور والمشاركة في القرارات المهنية في المرتبة الثانية حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.06 وهي قيمة تقع ضمن المجال (2.61- 3.40) التي تشير الى الخيار الموافق المقابل للمستوى المتوسط و نلاحظ ان انحرافها المعياري قدر ب 1.23 وهو اكبر من القيمة (1) مما يدل على انه يوجد تباين او تشتت في اجابات افراد العينة .

ونلاحظ ان العبارة : الاجرة التي اتقاضها تتناسب مع العمل الذي اقوم به تحتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب 2.65 و انحراف معياري ب 1.07 . في حين احتلت العبارة : اتحصل على محفزات مالية او معنوية من طرف المسؤولين و العبارة : توفر مؤسستي النقل يوميا المرتبة الرابعة والخامسة بمتوسطين حسابيين 2.15 و 2.12 على التوالي على حد اطلاق الباحثة يعتبر بعد الحوافز مهمل من طرف مستشفى ترشين ابراهيم وذلك لكون المؤسسة تابعة لقطاع حكومي وهذا ما يعيق المسؤولين في توفير محفزات مالية او معنوية لموظفيها .

الجدول رقم (13): استجابة عينة الدراسة حول بعد بيئة العمل و عواملها

الترتيب	درجة التنبئ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
5	متوسط	1,000	2,97	اعمل في جو انساني وبيئة مناسبة تتوفر على كل شروط العمل
2	مرتفع	1,078	3,56	اقوم بواجبات دون وجود مقررات لتنفيذها
1	مرتفع	0,736	4,06	أدرك مدى مساهمتي في تحقيق اهداف المستشفى
3	مرتفع	0,961	3,53	اشعر بحماس عند العمل في هذا المستشفى
4	متوسط	1,122	3,12	كل القوانين والتعليقات في المستشفى واضحة
	مرتفع	0,622	3,44	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ما نلاحظه من الجدول ان بعد بيئة العمل وعواملها تمت معالجته من خلال 5 فقرات حيث كان متوسطها الحسابي 3.44 الذي ينتمي الى الفئة (3.14-4.20) التي تشير الى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع، هذا يدل على ان افراد العينة موافقون على عبارات المحور ككل و نوضح ذلك بشكل مفصل في التحليل التالي:

المرتبة الاولى : الفقرة أدرك مدى مساهمتي في تحقيق اهداف المستشفى بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي 4.06 و انحراف معياري 0.73 بدرجة مرتفعة .

المرتبة الثانية : اقوم بواجبات دون وجود مقررات لتنفيذها بمتوسط حسابي 3.56 و انحراف معياري 1.07 و بدرجة مرتفعة .

المرتبة الثالثة : الفقرة : اشعر بحماس عند العمل في هذا المستشفى بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 0.96 بدرجة تبني مرتفعة .

المرتبة الرابعة للفقرة : كل القوانين والتعليمات في المستشفى واضحة بمتوسط حسابي 3.12 وانحراف معياري 1.12 بدرجة متوسطة .

المرتبة الخامسة للفقرة : اعمل في جو انساني وبيئة مناسبة تتوفر على كل شروط العمل بمتوسط حسابي 2.97 وانحراف معياري قدر ب 1.00 بدرجة متوسطة .

مما سبق نلاحظ بان المتوسطات الحسابية ل فقرات هذا البعد متناوبة بين درجة متوسطة ومرتفعة وهذا يدل على ان بيئة عمل المستشفى تساهم في استقرار الموظفين .

الجدول رقم (14) : استجابة عينة الدراسة حول بعد الكياسة

الترتيب	درجة التبنى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	مرتفع جدا	0,508	4,50	احرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي في العمل
3	مرتفع جدا	0,500	4,41	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي.
5	مرتفع	1,031	3,71	احرص على ان اكون مجاملا للآخرين في العمل
4	مرتفع	0,769	3,88	أساهم في حل الخلافات وسوء التفاهم بين زملائي في العمل
2	مرتفع جدا	0,561	4,44	أحاول تجنب خلق أي مشاكل مع زملائي في العمل.
	مرتفع	0,440	4,18	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ما نلاحظه من الجدول ان بعد الكياسة تمت معالجته من خلال 5 فقرات حيث كان المتوسط الحسابي يقدر ب4.18 الذي ينتمي الى الفئة (3.14-4.20) التي تشير الى الخيار الموافق المقابل للمستوى المرتفع ،هذا يدل على ان افراد العينة موافقون على عبارات المحور ككل و نوضح ذلك بشكل مفصل في التحليل التالي:

المرتبة الاولى : الفقرة احرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي في العمل بمستوى مرتفع جدا بمتوسط حسابي 4.50 وانحراف معياري 0.50 بدرجة مرتفعة جدا.

المرتبة الثانية أحاول تجنب خلق أي مشاكل مع زملائي في العمل. بمتوسط حسابي 4,44 و انحراف معياري 0.56 و بدرجة مرتفعة جدا .

المرتبة الثالثة الفقرة : أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي بمتوسط حسابي 4.41 وانحراف معياري 0.50 بدرجة تبني مرتفعة جدا.

المرتبة الرابعة للفقرة : أساهم في حل الخلافات وسوء التفاهم بين زملائي في العمل بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0.76 بدرجة مرتفعة .

المرتبة الخامسة للفقرة : احرص على ان اكون مجاملا للآخرين في العمل بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري قدر ب 1.0.3 بدرجة مرتفعة .

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط مرتفع بان موظفي مؤسسة ترشين ابراهيم يهتمون بموضوع الكرم مما يعكس على رغبة الافراد بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ اية قرارات تؤثر على اعمالهم .

الجدول رقم (15) : استجابة عينة الدراسة حول بعد الايثار

الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	مرتفع جدا	0,544	4,35	اهتم بمساعدة زملائي الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل
5	مرتفع	0,957	3,59	أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيّبوا عن العمل
4	مرتفع	0,922	3,62	أضحى باهتماماتي الشخصية من اجل مصلحة العمل
2	مرتفع جدا	0,524	4,29	أقدم النصائح والارشادات لزملائي في العمل
3	مرتفع جدا	0,618	4,26	أشجع زملائي لإنجاز مهامهم بفاعلية
	مرتفع	0,463		المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ما يمكن ملاحظته من الجدول السابق ان بعد الايثار قد تم معالجته من خلال 5 فقرات ، وقد حقق انحراف معياري قدره 0.46 وهو اقل من 1 بدرجة تبني مرتفعة ، ولتوضيح النتائج بشكل منفصل نقدم التحليل التالي :

المرتبة الاولى : اهتم بمساعدة زملائي الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل بمتوسط 4.35 و 0.50 للانحراف المعياري وهي درجة مرتفعة جدا .

المرتبة الثانية : أقدم النصائح والارشادات لزملائي في العمل بمتوسط 4.29 و 20.5 للانحراف المعياري وهي درجة مرتفعة جدا .

المرتبة الثالثة : أشجع زملائي لإنجاز مهامهم بفاعلية بمتوسط 4.26 و 0.61 للانحراف المعياري وهي درجة مرتفعة جدا .

المرتبة الرابعة : أضحى باهتماماتي الشخصية من اجل مصلحة العمل بمتوسط 3.62 و 0.92 للانحراف المعياري وهي درجة مرتفعة .

المرتبة الخامسة : أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيّبوا عن العمل بمتوسط 3.29 و 0.95 للانحراف المعياري وهي درجة مرتفعة جدا .

نلاحظ ان كل الفقرات كان مستوى المتوسط الحسابي مرتفع هذا يدل على ان بعد الايثار لدى الموظفين سلوك تلقائي تطوعي موجه نحو مساعدة اعضاء المؤسسة سواء الرؤساء او الزملاء في المهام المتعلقة بالعمل .

الجدول رقم (16) : استجابة عينة الدراسة حول بعد السلوك الحضاري

الترتيب	درجة التنبئ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
5	متوسط	1,012	3,35	اواظب على حضور الاجتماعات بصورة دورية
1	مرتفع	0,729	3,88	احاول تقديم اقتراحات لتحسين وتطوير طرق العمل في مؤسستي
2	مرتفع	0,892	3,85	احرص على تكوين صورة ايجابية على مؤسستي للآخرين
4	مرتفع	0,884	3,65	اتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في مؤسستي
3	مرتفع	0,923	3,76	ادافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون
	مرتفع	0,405	3,97	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

ما يمكن ملاحظته من الجدول السابق ان بعد السلوك الحضاري قد تم معالجته من خلال 5 فقرات وقد حققت متوسطا حسابيا قدره (3.97) وهو ينتمي الى الفئة (3.41- 4.20) التي تشير الى الخيار المقابل للمستوى المرتفع ، هذا يدل على ان الافراد موافقون على عبارات البعد و نوضحها بشكل مفصل فيمايلي :

- تقع العبارة اتعامل احوال تقديم اقتراحات لتحسين وتطوير طرق العمل في مؤسستي في المرتبة الاولى بمتوسطها الحسابي 3.88 وهي مرتفعة حسب مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت و بانحراف معياري 0.72 يرى معظم الموظفين من افراد العينة يرون ان تقديم الاقتراحات للمنظمة التي يعملون فيها مهمة .
- وقعت العبارة احرص على تكوين صورة ايجابية على مؤسستي للآخرين في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.85 و بانحراف معياري 0.89 وبدرجة لتبني مرتفعة ، دليل على ان افراد العينة يراعون مشاعر زملائهم في العمل .
- وقعت العبارة ادافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الاخرون، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.76 و بانحراف معياري 0.92 وبدرجة لتبني مرتفعة ، بمعنى ان افراد العينة يبدون صورة ايجابية للمحيط الخارجي للمنظمة.
- وقعت العبارة اتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في مؤسستي، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.65 و بانحراف معياري 0.88 وبدرجة لتبني مرتفعة دليل على ان افراد العينة يقومون بوظائف اضافية.
- وقعت العبارة اواظب على حضور الاجتماعات بصورة دورية ، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.35 و بانحراف معياري 1.01 وبدرجة لتبني متوسطة دليل على ان افراد العينة لديهم روح الجماعة في العمل .

جدول رقم (17): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

الحد الادنى	الحد الاعلى	درجة التبني
1.00	1.80	منخفضة جدًا
1.81	2.60	منخفضة
2.61	3.40	متوسطة
3.41	4.20	مرتفعة
4.21	5.00	مرتفعة جدًا

### المبحث الثاني : اختبار الفرضيات

ستنطلق في هذا المبحث الى اختبار الفرضيات

## الفصل الثالث: الدراسة الميدانية للاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية

اختبار الفرضية الأولى: كانت الفرضية الرئيسية تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

اختبار الفرضية الثانية: نصت الفرضية الجزئية الأولى إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاستقرار الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس .

اختبار الفرضية الثالثة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاستقرار الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة.

اختبار الفرضية الرابعة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس .

اختبار الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة .

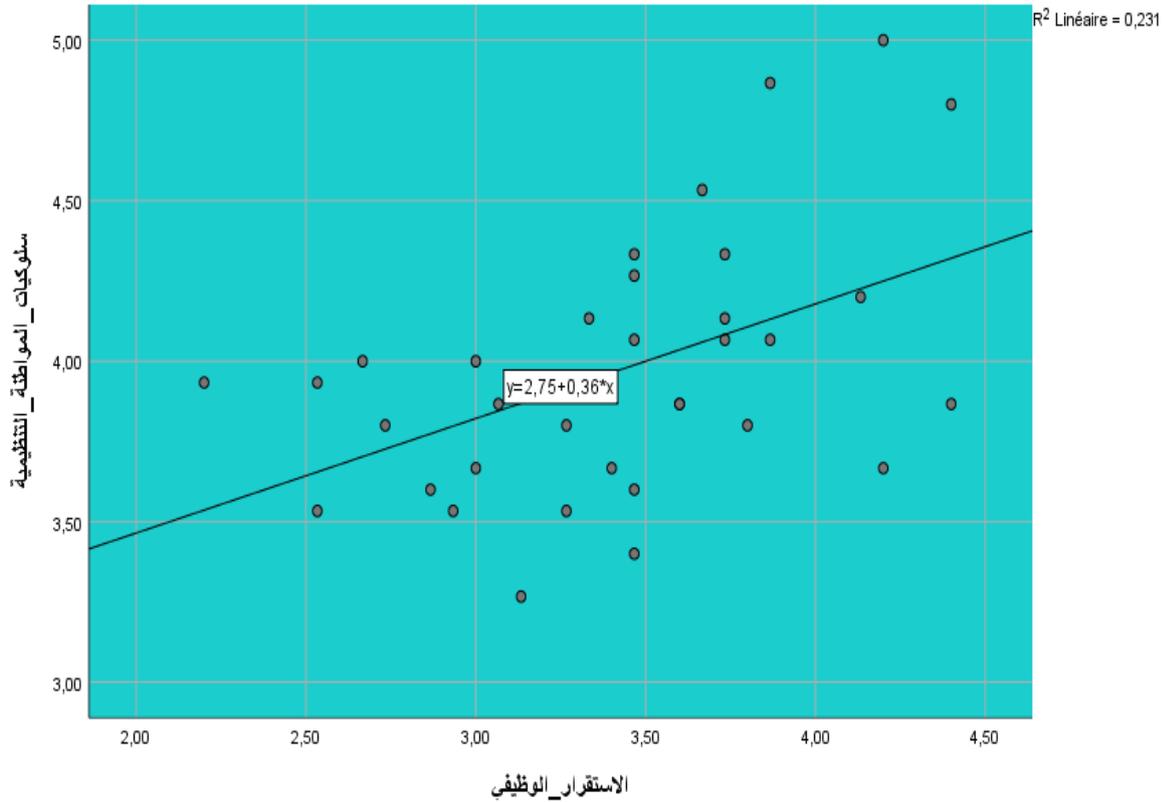
اختبار الفرضية الأولى: كانت الفرضية الرئيسية تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم (18): يوضح العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و المواطنة التنظيمية.

سلوك المواطنة التنظيمية			المتغيرات المستقلة
الدلالة	مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	
0,01 عند دال	0,005	0,473	الرضا الوظيفي
0,01 عند دال	0,028	0,377	الحوافز
0,01 عند دال	0,032	0,369	بيئة العمل وعواملها
0,01 عند دال	0,004	0,481	الاستقرار الوظيفي
34			عدد العينة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم ( 7 ): يوضح شكل الانتشار بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول رقم (18) علاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية ، حيث كانت كل أبعاد الاستقرار الوظيفي دالة إحصائيا . تتراوح معاملات ارتباطها مع سلوك المواطنة التنظيمية من 0.36 إلى 0.48 وبالنظر إلى قيمة "ر" المحسوبة للمتغير المستقل التي قدرت بـ: 0.41، وهي قيمة متوسطة و دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) ومنه يمكننا القول بأن الفرضية قد تحققت أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية الاستقرار الوظيفي و المواطنة التنظيمية لدى موظفي المستشفى، كما تبين من خلال التحليل بأنها علاقة طردية متوسطة، أي كلما زاد الاستقرار الوظيفي ستزيد سلوك المواطنة التنظيمية كما يؤكد شكل الانتشار رقم (7) هذه النتيجة وذلك عند النظر إلى قيمة +0.11 فهي قيمة موجبة وأنه كلما زادت X بمقدار وحدة فإن قيمة Y تزيد بمقدار 0.11، فالمتغير المستقل يفسر نسبة 42% من المتغير التابع والباقي 48% يرجع إلى عوامل أخرى ليست في النموذج.

اختبار الفرضية الثانية: نصت الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الجنس.

جدول رقم (19) اختبار فرق المتوسطين (ت) Independent Simples T – test

مستوى الدلالة sig	قيمة ت	المتوسط		المجال
		أنثى	ذكر	
0,702	0,783	3,87	4,07	الرضا الوظيفي
0,408	0,611	2,77	2,89	الحوافز
0,972	0,545	3,38	3,50	بيئة العمل وعواملها
0,977	0,768	3,34	3,49	الاستقرار الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال ما يوضحه الجدول رقم(19)، نلاحظ أن القيم المعنوية لجميع الأبعاد تساوي (0.46) وهي قيم أكبر من ( 0.05 )، وهذا يدل على وجود تجانس في إجابات العينة تعزى لمتغير الجنس. وعليه نقبل الفرضية القائلة انه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير ذلك بان هناك تشابه في مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد هذه العينة بغض النظر عن جنسهم وعمرهم وحالتهم الاجتماعية ومؤهلهم العلمي وان هناك تشابه كبير في بيئة العمل التي يعملون فيها ونفس العوامل المحيطة بهم.

اختبار الفرضية الثالثة: نصت الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الخبرة.

جدول رقم (20): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(ف) المحسوبة	قيمة الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	6,236	4	1,559	3,814	0,013
	داخل المجموعات	11,855	29	0,409		
	المجموع	18,091	33			

0,007	4,337	0,954	4	3,817	بين المجموعات	الحوافز
		0,220	29	6,381	داخل المجموعات	
			33	10,198	المجموع	
0,526	0,815	0,323	4	1,294	بين المجموعات	بيئة العمل وعواملها
		0,397	29	11,511	داخل المجموعات	
			33	12,805	المجموع	
0,014	3,732	0,839	4	3,357	بين المجموعات	الاستقرار الوظيفي
		0,225	29	6,521	داخل المجموعات	
			33	9,871	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال ما يوضحه الجدول رقم (20)، نلاحظ أن القيم المعنوية لجميع الأبعاد تساوي (0.16) وهي قيم أقل من (0.05)، وهذا ما يشير إلى وجود فروق دالة وبالتالي نرفض صحة الفرضية المقترحة، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الخبرة.

للكشف عن مصادر الفروق بين تصورات أفراد الدراسة ضمن فئات متغير المؤهل العلمي، استخدم الباحث اختبار أقل فرق معنوي (LSD) وهو أحد الاختبارات البعدية التي تكشف الفروق بين المجموعات الغير متساوية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول رقم (21) يمثل اختبار (LSD) لمعرفة أقل فرق معنوي بين أصناف المؤهل العلمي

الفروق في المتوسطات					الخبرة
أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	من 16 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية للاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية

قيمة الدلالة	متوسط الفرق									
0,09	- 0,92	0,04	0,66-	0,29	0,45-	0,50	0,20			أقل من 5 سنوات
0,00	- 1,12	0,01	0,86-	0,13	0,65-			0,50	0,20-	من 5 إلى 10 سنوات
0,31	- 0,46	0,63	0,20-			0,13	0,65	0,29	0,45	من 11 إلى 15 سنة
0,47	- 0,25			0,63	0,20	0,01	0,86	0,04	0,66	من 16 إلى 20 سنة
		0,47	0,25	0,31	0,46	0,00	1,12	0,00	0,92	أكثر من 20 سنة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من نتائج الجدول (21) أن هناك فروقا دالة بين متوسطات إجابة أفراد الدراسة ضمن فئة ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات و أكثر من 20 سنة (0.00) و هو فرق دال إحصائيا ولصالح من لديهم خبرة أكثر من 20 سنة بمتوسط فرق قدر ب(4.13) وهناك أيضا فروق دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05 بين أصحاب الخبرة من 11 إلى 15 سنة ومن لهم أكثر من 20 سنة لصالح هذه الأخيرة.

تعزي الطالبة فروق الاستقرار الوظيفي لدى ذوي الخبرة الأعلى من العمال عدة أسباب منها:

- كفاية الراتب حيث أنه أحد العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي ، فالعامل الذي عنده خبرة أكثر من 20 سنة يكون راتبه أعلى بضعفين من الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات ، وهذا ما يرفع مستوى استقرارهم الوظيفي كما أن الفرد ذو الخبرة الأكثر من 20 سنة هو في نهاية مشواره المهني حيث يشعر بالاستقرار النفسي والمادي ، مما يؤدي إلى رفع مستوى الاستقرار الوظيفي لدى العمال ذوي الخبرة أي الأكبر سنا.

اختبار الفرضية الرابعة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس .

الجدول رقم (22): اختبار ت تاست لعينتين مستقلتين

الجموعه	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	قيمة الاحتمالية sig
متوسط	ذكر	17	4,09	0,46	32	1,90	0,06
	أثنى	17	3,84	0,30			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يمثل الجدول رقم (22) :قيمة اختبار ت تاست حيث يعد هذا الاختبار أحد الاختبارات المعلمية في إيجاد الفروق بين المتوسطات الحسابية لعينتين مستقلتين حيث أظهرت قيمة ت 0.64 وهذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه نقبل الفرضية التي تقول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغير الديمغرافي الجنس.

اختبار الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة .

جدول (23): اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(ف) المحسوبة	قيمة الدلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	بين المجموعات	2,67	4	0,668	7,018	0,000
	داخل المجموعات	2,76	29	0,095		
	المجموع	5,43	33			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال ما يوضحه الجدول رقم (23)، نلاحظ أن القيم المعنوية لسلوك المواطنة التنظيمية تساوي (0.04) وهي قيم أقل من (0.05)، وهذا ما يشير إلى وجود فروق دالة وبالتالي نرفض صحة الفرضية المقترحة، ونقبل الفرضية

## الفصل الثالث: الدراسة الميدانية للاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية

البديلة التي تقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغير الديمغرافي الخبرة.

للكشف عن مصادر الفروق بين تصورات أفراد الدراسة ضمن فئات متغير المؤهل العلمي، استخدم الباحث اختبار أقل فرق معنوي (LSD) وهو أحد الاختبارات البعدية التي تكشف الفروق بين المجموعات الغير متساوية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول رقم (24) يمثل اختبار (LSD) لمعرفة أقل فرق معنوي بين أصناف المؤهل العلمي

الفروق في المتوسطات										الخبرة
أكثر من 20 سنة		من 16 إلى 20 سنة		من 11 إلى 15 سنة		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
قيمة الفرق	متوسط الفرق	قيمة الدلالة	متوسط الفرق	قيمة الدلالة	متوسط الفرق	قيمة الدلالة	متوسط الفرق	قيمة الدلالة	متوسط الفرق	
0,00	-	0,06	0,29-	0,64	0,09-	0,91	0,01			أقل من 5 سنوات
0,00	-	0,06	0,30-	0,60	0,10-			0,91	0,01-	من 5 إلى 10 سنوات
0,00	-	0,35	0,20-			0,60	0,10	0,64	0,09	من 11 إلى 15 سنة
0,01	-			0,35	0,20	0,06	0,30	0,06	0,29	من 16 إلى 20 سنة
		0,01	0,45	0,05	0,65	0,00	0,76	0,00	0,74	أكثر من 20 سنة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من نتائج الجدول (24) أن هناك فروقا دالة بين متوسطات إجابة أفراد الدراسة ضمن فئة ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات و أكثر من 20 سنة (0.00) و هو فرق دال إحصائيا ولصالح من لديهم خبرة أكثر من 20 سنة بمتوسط

فرق قدر ب(0.51) كما أن هناك أيضا فروق دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05 بين أصحاب الخبرة من 11 إلى 15 سنة ومن لهم أكثر من 20 سنة لصالح هذه الأخيرة، سنة بمتوسط فرق قدر ب(0.48).

#### المبحث الثالث : تفسير نتائج الدراسة

بعد عرض الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية و تحليلها سنحاول من خلال هذا المبحث مناقشة و تفسير هذه الفرضيات .

#### المطلب الاول : تفسير نتائج الفرضية الاولى :

تتفق نتيجة دراستنا مع دراسة جاسم ومجبل (2013) حيث وجد الباحثان ان الاستقرار الوظيفي يرتبط بعلاقة ايجابية ومعنوية بمستوى الأداء التنظيمي، ودراسة طويل حسونة عندما قام هذا الأخير بقياس اثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين حيث وجد أن هناك أثرا معنويا لأبعاد الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية ، كما تتفق أيضا مع دراسة رمضان (2004) أن الثقافة التنظيمية القوية المتمثلة في (جماعية العمل، القدرة علي التكيف، الابتكار، التجانس) تؤثر تأثيراً طردياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، ودراسة شلابي وليد (2016) التي ذكرت بأنه توجد علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

كما تختلف هذه النتيجة التي تحصلنا عنها عن نتيجة دراسة جوهرة اقطي التي وجدت بأن هناك اثر سلبي ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين، ودراسة خواف الزيدي (2021) التي أظهرت نتائجها انه لا توجد علاقة ارتباطيه بين الإسناد الاجتماعي والاستقرار المهني للعينة. ودراسة علي الضلعين ،نجم العزاوي التي توصلت إلى علاقة واضحة على عدم الاستقرار الوظيفي وتدني الأجور وعدم تناسب ساعات العمل وعدم توفر التأمين الصحي، ودراسة رضا بوغززة ،يوسف حديد ،رؤوف كعواش حيث ذكرت بأنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الامن الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية في أبعاده: الإيثار و اللطف و الكياسة و الروح الرياضية و الضمير الحي بينما توجد علاقة بين الأمن الوظيفي و البعد السلوك الحضاري و هذا حفاظا على المنظمة و المشاركة الايجابية في القضايا التي يمكن ان تلحق الضرر بالمنظمة .

الملاحظ أن معامل ارتباط الرضا الوظيفي كان دالا إحصائيا حيث أنه شعور الموظف باتجاه ايجابي تجاه عمله، فإنه حتما سيعمل بتحقيق احتياجاته، ورغباته في العمل، إذ إنه من الأهداف الأساسية التي تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية العمال وتحفيزهم ويؤدي إلى ثبات واستقرار الموظف في عمله ورضا بهذه الوظيفة مما يفتح له آفاقا من السلوكيات والإنجازات المقبولة كسلوك المواطنة التنظيمية .

بالنظر أيضا إلى معامل الحوافز نرى أنه من المعلوم أن كل إنسان يسعى حتميا إلى تحقيق كل ما يرغب فيه من مطالب مادية ومعنوية، هذه المطالب لا تحقق إلا بمبالغ مادية محددة، فالجوع والعطش والكساء والمسكن هي أكثر الحاجات تأثيرا في الفرد، وغيرها يفقد الفرد توازنه وبقائه على قيد الحياة، لكن العمل يساعد على تحقيق هذه الحاجات، فاستئجار أو شرائه يحتاج لأجر العامل من عمله كما أن تأمين العامل ضد الأمراض والعجز والشيخوخة يقوم العمل بتأمينها من خلال القوانين التي تحكم عملية تسديد الأجور، فالحوافز إذن لها دور مهم في استقرار الموظف في عمله.

كما تعزو الطالبة هذه النتيجة التي تحصلت عليها تشير هذه النتائج لارتباط الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن استقرار الموظف في مؤسسته سيضمن له العيش الكريم في وطنه وحتما سيزيد من تعزيزه لسلوك المواطنة التنظيمية واتجاهه الإيجابي نحو وطنه.

#### المطلب الثاني : تفسير نتائج الفرضية الثانية :

بناء على النتيجة التي توصلت إليها الباحثة والتي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الجنس والفرضية الرابعة التي تنص على هناك فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس نجد ان هذه النتيجة تتوافق دراسة شلابي(2016) حيث ذكرت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس.

ترجع الطالبة عدم وجود الفروق الجوهرية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس، إذ يعود السبب إلى طبيعة المؤسسة المعنية بالبحث (عينة الدراسة) إذ الغالبية العظمى من أفراد العينة من الجنسين سواء ممرض أو ممرضة، طبيب أو طبيبة يؤديون مهامهم كاملة فكل صنف يخضع لنفس ساعات العمل والمناوبة تقريبا، كما تعتقد الطالبة أن تصميم الوظيفة في العينة المبحوثة يراعي توازي الأدوار بين الموظفين، فلا نكاد نجد وظيفة في هذه الإدارة يمكن اعتبارها متعبة أكثر من الأخرى، الأمر الذي يفسر عدم اختلاف الجنسين من الموظفين في سلوكياتهم التنظيمية. كما نرى أيضا أن المرأة تخلصت من القيود الاجتماعية وخروجها للعمل وكذا تساوي الفرص بين الجنسين، ناهيك عن الدوافع الذاتية التي أصبحت مشتركة بين الجنسين مثل الحاجة إلى الإنجاز وتحقيق الذات وخاصة المرأة في وقتنا الحالي أصبح لديها ميل إلى منافسة الرجل في ميدان العمل، كما يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه هو سلوك طوعي اختياري لا علاقة له بالجنس، بل هو سلوك يرتبط ارتباطاً كبيراً بما توفره المؤسسة

من مناخٍ مساعدٍ يبدأ بتصميم الوظائف ومراعاة خصائصها لصالح معطيات تراعي جوانب الكفاءة، المسؤولية، المعنى، وتمرّ بنظام المكافآت والحوافز المشجع داخل المنظمة.

#### المطلب الثالث : تفسير نتائج الفرضية الثالثة :

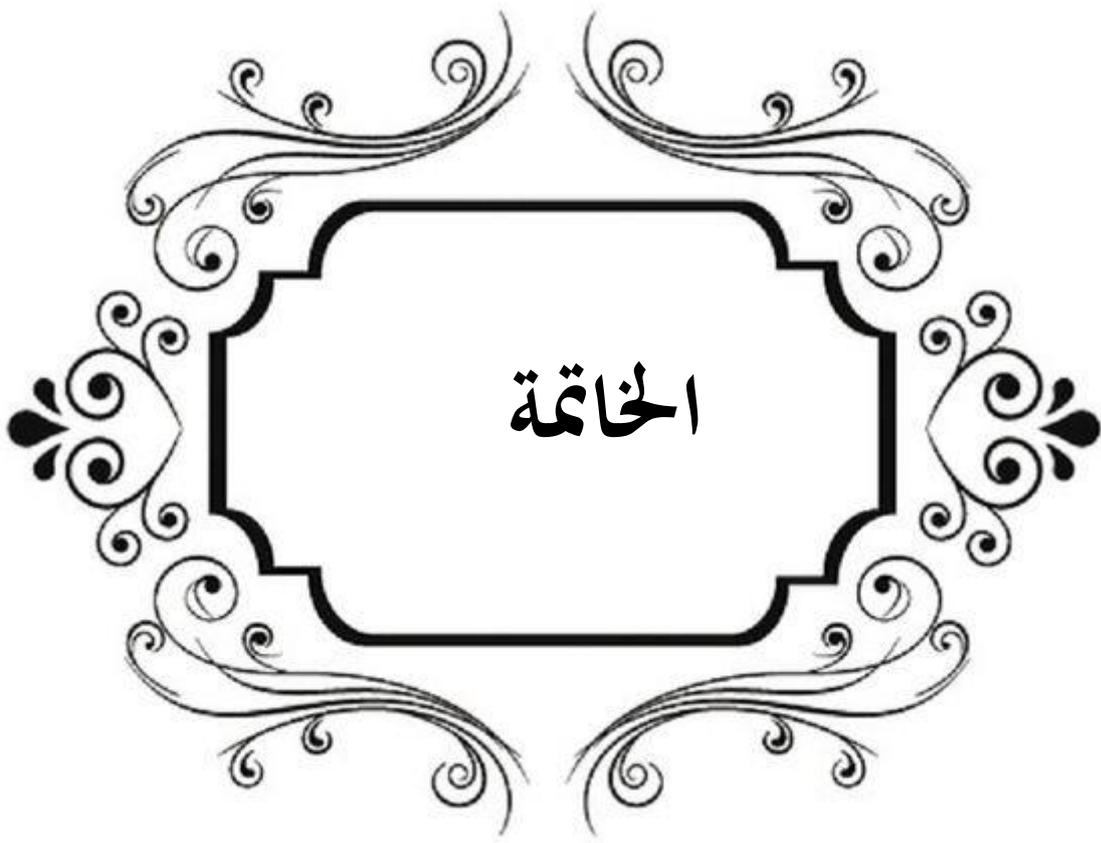
نصت الفرضية الثالثة على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول استقرارهم الوظيفي تعزى للمتغير الديمغرافي الخبرة و الفرضية الخامسة على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة .

تختلف هذه النتيجة مع دراسة شلابي(2016) حيث ذكرت بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للأقدمية، ودراسة الأخضرى أبو القاسم حمدي (2019) حيث أكدت بأنه لا توجد أية فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لبعض المتغيرات الأخرى: الجنس، العمر، المستوى العلمي، الرتبة.

تعزو الطالبة هذه النتيجة إلى أن الموظفين الذين فاقت خبرتهم 20 سنة أكثر من أصحاب الخبرة القليلة لأن ثقافتهم ومعلوماتهم المعرفية حول سلوك المواطنة التنظيمية أعلى من غيرهم وهذا عائد لخبرتهم ولقاءاتهم التكوينية في المؤسسة. أشارت الدراسات أن سلوك المواطنة التنظيمية يزداد لدى الأفراد ذوي الخبرة، فكلما زادت خبرة الشخص كلما زادت إسهاماته وأعماله التطوعية بالمؤسسة، فلا يكفي بأداء المهام المحددة فقط كما يفعل حديثي العهد بالعمل.

خلاصة :

تم التطرق في هذا الفصل الى عرض وتحليل اراء العينة لكل من متغيري الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال المؤشرات الاحصائية و المتمثلة في المتوسط الحسابي و الانحراف لمعياري . كما حاولنا من خلال هذا الفصل الاجابة على اشكالية الدراسة المتمثلة في العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية غرداية ،من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية ، اتضح ان هناك علاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية ، حيث كانت كل أبعاد الاستقرار الوظيفي (الرضا الوظيفي ، الحوافز ، بيئة العمل ) دالة إحصائيا مع سلوك المواطنة التنظيمية.



### الخاتمة :

وفي الاخير حاولنا من خلال هذا الموضوع والمتمثل في العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين ابراهيم بولاية غرداية توصلنا الى ان المنظمة مهما كان نوعها فهي تسعى لتلبية حاجات و رغبات المجتمع ،

من خلال اجراء دراستنا توصلنا الى جملة من النتائج والتوصيات و الافاق المتمثلة في :

### اولا نتائج الدراسة :

- وجود مستوى عال من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى اطباء و ممرضي و إداريين المستشفى وهذا يعود الى المستوى التعليمي و اهتمامهم بتحسين معارفهم و اكتساب معارف جديدة .
- لا يوفر مستشفى ترشين ابراهيم نظام الحوافز الذي يساعد على الاستقرار الوظيفي و هذا ما يدفع الفئة ذات المستوى التعليمي الاعلى للتفكير بالهجرة .
- العلاقة الارتباطية بين الاستقرار الوظيفي كمتغير مستقل و سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع علاقة طردية قوية .
- لا يوجد فروق بين اجابات المبحوثين فيما يتعلق بالجنس ،العمر ،المستوى التعليمي ، الخبرة، المسار الوظيفي .

### ثانيا : الاقتراحات

من خلال النتائج المتوصل اليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية :

- الارتقاء بترسيخ مفاهيم سلوك المواطنة التنظيمية و الاستقرار الوظيفي عند الاطباء و ممرضي المستشفى عن طريق توفير مناخ تنظيمي تسوده العدالة .
- اجراء تدريبات للموظفين و تقديم حوافز بشقيها المادي و المعنوي و ذلك لما يخدم المؤسسة و المجتمع للحفاظ على الكفاءات .

- الاستماع لمقترحات الموظفين و الاستجابة لمطالبهم حتى تحافظ المؤسسة على موارها البشرية ، كما تحفز الفرد لبذل اقصى جهد من خلال ادائه و الذي يقوم به عن حب ورغبة و رضا ،فتصبح قيم المنظمة من قيمه و اهدافها من اهدافه ،فيشعر بالمسؤولية تجاهها و يندمج فيها و يحب القاء معها ،محاولا التكيف و التأقلم مع القيم السائدة فيها .

- تقديم برامج تدريبية ملائمة لاستخدام الجيد للبرامج الحاسوبية .

### ثالثا : الافاق المستقبلية :

من بين الآفاق المستقبلية التي ننصح بتناولها في المستقبل لمواصلة البحث في هذا المجال :

- علاقة الامن الوظيفي بجودة الحياة الوظيفية

- العلاقة بين جودة القرارات الاستراتيجية و المخاطر التنظيمية.

- العلاقة بين البيئة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية

وفي الاخير نرجو من المولى العلي القدير التوفيق في هذه الدراسة .



الكتب:

- 1- حسان دهش جلاب، ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011.
2. عوض، عباس محمود.(1998).القياس النفسي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية. دار المعارف.
3. ابو علام رجاء، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية ،ط5 ، مصر ، دار النشر للجامعات ،2006 .
4. ابو زيد احمد ،البناء الاجتماعي مداخل لدراسة المجتمع ، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر و التوزيع ،2001 .
5. الديق ابراهيم رمضان ، دليل ادارة الموارد البشرية ،القاهرة ، مؤسسة ام القرى للترجمة والنشر والتوزيع ، 2006.
- 6.السلمى علي ، ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية ، القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،2001 .
7. تيغزة، أحمد.(2009).البنية المنطقية لمعامل ألف كرونباخ ومدى دقته في تقدير الثبات في ضوء افتراضات نماذج القياس. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الاسلامية. العدد(21).ص ص 637-688.تم الاسترجاع من الموقع

<https://jes.ksu.edu.sa/sites/jes.ksu.edu.sa/files/0021-03-01.pdf>

الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 1.حياة الذهبي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بوحدة البحث في الطاقات المتجددة في الوسط الصحراوي بأدرار، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أدرار،2014.
- 2.رمضان ، أماني نور الدين،(2004)" أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على جامعتي عين شمس وقناة السويس " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
3. شلايبي وليد (2016) دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

مجلات ومقالات علمية:

- 1.الأخضري أبو القاسم حمدي (2019)تحت عنوان أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 51 ، العدد01
- 2.الجبيري.فهد.(2020). أثر طبيعة الوظيفة على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بالمديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة عسير. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. المجلد (4)، العدد (3).
- 3.جاسم.عذارى. مجبل .اسماعيل (2013) أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية. مجلة العلوم الاقتصادية العدد(30) المجلد(09)

- 4.خواف الزبيدي (2021). الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالاستقرار المهني لدى المرشدين التربويين، مجلة الآداب. العدد (138) DOI: 10.31973/aj.v1i138.1155
- 5.نصيرة بونويقة، مصطفى بوجلال، الشباب الجزائري بين غياب الامان الوظيفي وعدم الاستقرار المهني، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 11،
6. عزاوي حمزة العقي الازهر، تحفيز الاستقرار الوظيفي (اساليب، نماذج ناجحة)، مجلة افاق علمية، مجلد 10، العدد 02، السنة 2018. جامعة بسكرة.
- 7.حجاج المداني، استقرار الموظفين و تأثيره على قيمهم في العمل، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، جامعة عمار ثليجي، المجلد 05،
8. سلاوي حليلة، علي بوكميش، مدخل مفاهيمي حول القيم الاجتماعية السائدة في المؤسسة و الاستقرار الوظيفي للموظف، مخبر الدراسات الافريقية للعلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة ادرار.
- 9.طلحة كوان سالم، اثر تحليل وتوصيف الوظائف في الاستقرار الوظيفي، دراسة استطلاعية في مديرية تربية صلاح الدين، قسم تربية العلم، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة تكريت المجلد 16، العدد 51
10. بن كبحول محمد، علوطي عاشور، التطور المفاهيمي لسلوك المواطنة و المواطنة التنظيمية، مجلة ابحاث نفسية و تربوية، المجلد 9، عدد 4، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- 11.حمياني صبرينة، بن احمد لحضر، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة حالة خزينة ولاية الجلفة، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، والمجلد 12، العدد 2019، 01، جامعة زيان عاشور بالجلفة،
12. جوهرة اقطي، ضغوط العمل لدى الاطباء المختصين في المستشفيات العمومية واثرها على الاستقرار الوظيفي، دراسة تطبيقية في مستشفى بشير بن ناصر و الحكيم سعدان بمدينة بسكرة، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 18، العدد 02-2020.
13. طويل حسونة، مباركي صفاء، اثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، دراسة استكشافية لعينة من الموظفين الاداريين، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 21، العدد 02، 2021
14. رضا بوغرزة، رؤوف كعواش، علاقة الامن الوظيفي بالمواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الافريقية للزجاج بجيجل، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي، المجلد 8، العدد 3. ديسمبر 2021.
15. رشيد مناصرية، فريد بن ختو، سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ورقلة، العدد 08، 2015.
- 16.نورالدين مزهودة، اسمهان قرزة، أثر أنماط القيادة الادارية على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الأفراد العاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ورقلة، العدد 06، جوان 2017.

17. محمد عبود الحراشنة ، ملوح باجي الخريشا ، درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة المفرق ، مؤتة للبحوث والدراسات ، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد 27 ، العدد02، 2012.
18. انيس احمد عبد الله ، حكمت محمد فليح ، م حميد انور احمد ، العدالة الاجرائية واثراها على سلوك المواطنة التنظيمية ،جامعة تكريت ، كلية الادارة و الاقتصاد ، مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد 4 ، العدد 2008/12.
19. خليل جعفر حجاج ، دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة استطلاعية لاراء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة ،كلية الادارة و الاقتصاد ، تنمية الرافدين العدد 110 ،جامعة الموصل ، كلية الادارة و الاقتصاد ، مجلد 34 لسنة 2012 ، ص ص (105 ، 138).
20. حسين حريجة غالي ، احمد عبد الله امانة ، الاستقامة التنظيمية كمتغير معدل للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوك المواطنة التنظيمية المجلة العراقية للعلوم الادارية ،جامعة كربلاء ، كلية الادارة و الاقتصاد ، المجلد 11 ، العدد 46 .
21. رياض أزيد، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، الرياض، المجلد رقم24، العدد02، 2010.
22. بن يحي عز الدين ، اثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية ، مجلة ابحت نفسية و تربوية ، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 ، المجلد 4 ، العدد 10 ، ص ص 235-258.
23. حمزة معمري ، بن زاهي منصور ، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 14 ، 2014.
24. طارق علي عبد الله ماجد ، محمد مقداد ، فاعلية برنامج ارشادي لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمملكة البحرين ، مجلة العلوم النفسية و التربوية البحرين ، 2016 .
25. محمود السيد امام ، الاستغراق الوظيفي و علاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية ، مجلة اقتصاديات المال و الاعمال JFBE ، العدد 8 ، 2018 .
26. خضير علي فيروز ، تأثير الاستغراق الوظيفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية و الادارية و المالية ، المجلد 10، العدد 4 ، 2017 ، ص ص 414-445 .
27. نجيب عبد المجيد نجم ، خولة صدر الدين كريم ، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ، Journal of Al-Frahedis Arts ,Number 19,2014,337-369,http://www.jaa.tu.edu.iq.
28. محمد ناصر اسماعيل ،نبيل ذنون جاسم ،رنا ناصر صبر ، اثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 30 ، 2012 .
29. سعدون حمود حثير الربيعاوي ، سلام سعد سريح الدراجي ، اثر العدالة التنظيمية في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الرضا الوظيفي ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ، كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة واسط ، العدد 21 ، 2016 .

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1.Zadeh, Mhakak &al(2015) Relationship between job satisfaction ; organizational commitment and organizational justice with organizational citizenship behavior in physical educators .MAGNT Research Report .Vol .3 (2).PP199-210.
2. WILLIAM D REISEL The effects of job insecurity on job satisfaction .organizational citizenship behavior .deviant behavior and negative emotions of employees.(2010).
3. Ahmet AVCI (2016) ;Effect of leadership styles of school principals on organizational citizenship behaviors .Pakistan journal of Psychological Research .
4. Heisz ;Andrew .oct 2002 ; the evaluation of job stability in Canada :trends and comparisons to u.s.results;N.162;business and labour market analysis statistics Canada ;Ottawa Canada .P.P1-39.
- 5.Mackenna ; Francisco Perez;1990 ;Stability in employment ; Estudios Publicos .39;(Invirno;1990)PP1-2.
6. Nadim Jahangir et all, Organizational citizenship behaviorits nature and antecedents, BRAC University Journal, vol I, no 2, 2004.
- 7.Min Huei Chien, A Study To Improve Organizational Citizenship Behaviors, academy business journal, chinnes, 2003.



ملحق رقم (01): استمارة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: ادارة الاعمال

الاستبيان

اخى (اختي) الموظف(ة)، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته... وبعد

بهدف إجراء دراسة ميدانية بعنوان "العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية"، وبغية تحقيق ذلك تم تصميم هذا الاستبيان كأداة من أدوات الدراسة، ونظرا لما تتمتعون به من خبرة ودراية في هذا المجال، يرجى تكريمكم بالإجابة عن جميع العبارات المقترحة للدراسة بكل اهتمام وعدم ترك أي منها، علما أن الإجابات على درجة عالية من السرية وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

مع تقديرنا واعتزازنا بجهودكم الطيبة والمخلصة

شاكرين تعاونكم خدمة لأغراض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم معنا

## الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
العمر	<input type="checkbox"/> اقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/> من 25 إلى 30 سنة
	<input type="checkbox"/> من 31 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/> من 41 إلى 50 سنة
	<input type="checkbox"/> أكثر من 50 سنة	
المستوى التعليمي	<input type="checkbox"/> متوسط (اساسي)	<input type="checkbox"/> ثانوي
	<input type="checkbox"/> دراسات عليا	<input type="checkbox"/> ليسانس
المسمى الوظيفي	<input type="radio"/> طبيب <input type="radio"/> ممرض <input type="radio"/> اداري يرجى ذكره .....	
الخبرة	<input type="checkbox"/> اقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات
	<input type="checkbox"/> من 11 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 20 سنة
	<input type="checkbox"/> من 16 إلى 20 سنة	

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

يرجى منكم التكرم وقراءة العبارات الآتية بدقة، مع وضع (X) في الخانة المناسبة.

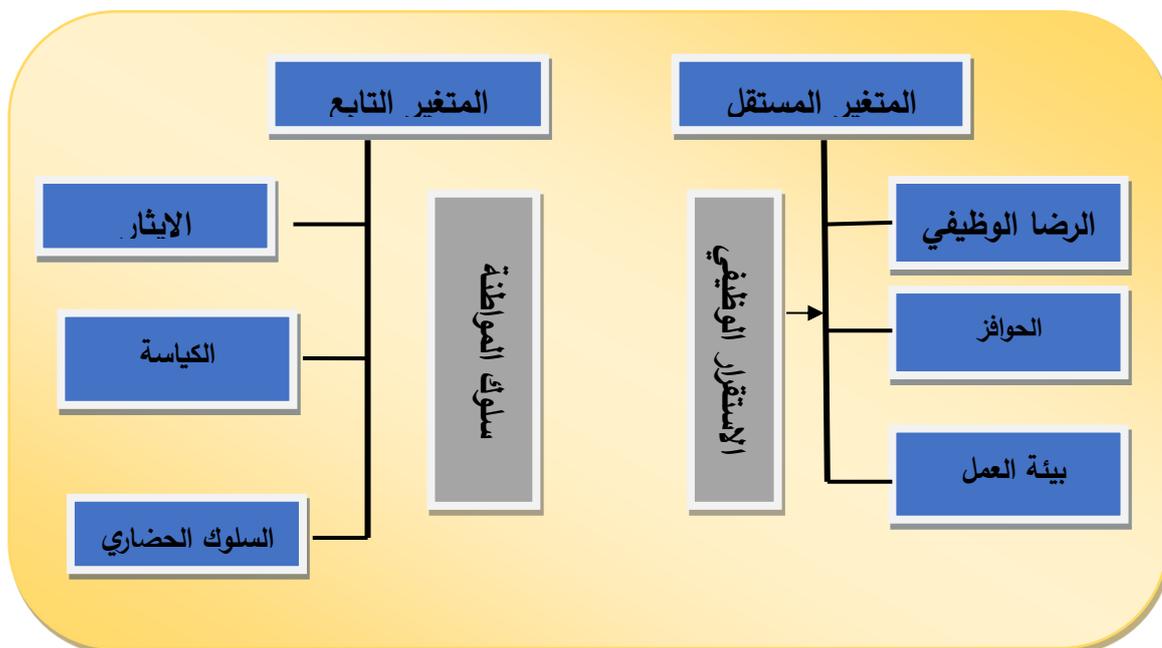
أولاً: الاستقرار الوظيفي

درجة الموافقة					العبارات	رقم العبارة	المحاور
غير موافق جداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً			
					ارتاح لوظيفتي الحالية	01	الرضا الوظيفي
					العمل الذي اقوم به يتناسب مع مؤهلي العلمي	02	
					اشعر بالأمان والاستقرار عند ممارسة وظيفتي	03	
					مطمئن لمستقبلي الوظيفي بالمؤسسة	04	
					اشعر بانني جزء من المؤسسة	05	
					الاجرة التي اتقاضها تتناسب مع العمل الذي اقوم به	06	الحوافز
					عملي الحالي يوفر لي التطور و المشاركة في القرارات المهنية	07	
					توفر مؤسستي النقل يوميا	08	
					اتحصل على محفزات مالية او معنوية من طرف المسؤولين	09	
					يمنح لي الوقت الكافي لإتمام عملي بكفاءة	10	
					اعمل في جو انساني و بيئة مناسبة تتوفر على كل شروط العمل	11	بيئة العمل و عواملها
					اقوم بواجبات دون وجود مقررات لتنفيذها	12	
					ادرك مدى مساهمتي في تحقيق اهداف المستشفى	13	
					اشعر بحماس عند العمل في هذا المستشفى	14	
					كل القوانين والتعليمات في المستشفى واضحة	15	

## ثانيا: سلوك المواطنة التنظيمية:

البدائل					العبارات	رقم العبارة	المحاور
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا			
					احرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي في العمل	01	الكيافة
					أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي	02	
					احرص على ان اكون مجاملا للآخرين في العمل	03	
					أساهم في حل الخلافات و سوء التفاهم بين زملائي في العمل	04	
					أحاول تجنب خلق أي مشاكل مع زملائي في العمل	05	
					اهتم بمساعدة زملائي الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل	06	الابتكار
					أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيبوا عن العمل	07	
					أضحي باهتماماتي الشخصية من اجل مصلحة العمل	08	
					أقدم النصائح و الارشادات لزملائي في العمل	09	
					اشجع زملائي لإنجاز مهامهم بفاعلية	10	
					اواظب على حضور الاجتماعات بصورة دورية	11	السلوك الحضاري
					احاول تقديم اقتراحات لتحسين وتطوير طرق العمل في مؤسستي	12	
					احرص على تكوين صورة ايجابية على مؤسستي للآخرين	13	
					اتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في مؤسستي	14	
					ادافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون	15	

## ملحق رقم (02): نموذج الدراسة



## ملحق رقم (03): قائمة المحكمين

اسم المحكم	الجامعة
بلعور سليمان	جامعة غرداية
بوقرة ايمان	جامعة غرداية
مناصرية رشيد	جامعة ورقلة
سايج عبد الله	جامعة غرداية
بن الزين حمزة	جامعة غرداية

## ملحق رقم (04): مخرجات SPSS

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,878	30

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	15

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الحالية لوظيفتي ارتاح	46,94	61,087	,542	,840
مؤهلي مع يتناسب به اقوم الذي العمل العلمي	47,12	62,349	,299	,850
ممارسة عند والاستقرار بالأمان اشعر وظيفتي	47,47	52,742	,819	,818
بالمؤسسة الوظيفي لمستقبلي مطمئن	47,62	54,122	,745	,824
المؤسسة من جزء بانني اشعر	47,32	55,801	,721	,827
العمل مع تتناسب اتقاضها التي الاجرة به اقوم الذي	48,62	62,304	,231	,856
و التطور لي يوفر الحالي عملي المهنية القرارات في المشاركة	47,79	55,502	,710	,827
يوميا النقل مؤسستي توفر	49,15	63,281	,211	,855
معنوية او مالية محفزات على اتحصل المسؤولين طرف من	49,12	62,228	,389	,845

بكفاءة عملي لإتمام الكافي الوقت لي يمنح	47,47	59,105	,580	,836
تتوفر مناسبة بيئة و انساني جو في اعمل العمل شروط كل على	48,29	59,487	,445	,843
مقررات وجود دون بواجبات اقوم لتنفيذها	47,71	65,668	,030	,868
اهداف تحقيق في مساهمتي مدى ادرك المستشفى	47,21	60,956	,509	,840
هذا في العمل عند بحماس اشعر المستشفى	47,74	57,898	,583	,835
المستشفى في والتعليمات القوانين كل واضحة	48,15	56,978	,538	,837

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
خصوصيات في التدخل عدم على احرص العمل في زملائي	55,06	35,148	,272	,804
تصرفاتي في زملائي مشاعر أراعي وأفعالي	55,15	33,887	,500	,793
للآخرين مجاملا اكون ان على احرص العمل في	55,85	29,099	,619	,777
التفاهم سوء و الخلافات حل في أساهم العمل في زملائي بين	55,68	32,165	,491	,789
زملائي مع مشاكل أي خلق تجنب أحاول العمل في	55,12	35,077	,248	,805

سرعة على الجدد زملائي بمساعدة اهتم العمل جو في التأقلم	55,21	34,108	,415	,796
عن تغييروا الذين الزملاء بمساعدة أقوم العمل	55,97	32,817	,302	,806
اجل من الشخصية باهتماماتي أضحى العمل مصلحة	55,94	30,421	,568	,782
في لزملائي الارشادات و النصائح اقدم العمل	55,26	34,504	,368	,799
بفاعلية مهامهم لإنجاز زملائي اشجع	55,29	33,668	,417	,796
بصورة الاجتماعات حضور على اواظب دورية	56,21	34,411	,135	,822
وتطوير لتحسين اقتراحات تقديم احاول مؤسستي في العمل طرق	55,68	32,044	,541	,786
على ايجابية صورة تكوين على احرص للآخرين مؤسستي	55,71	30,820	,548	,784
في تحدث التي التغييرات كل مع اتجاوب مؤسستي	55,91	31,598	,469	,791
يننقدها عندما عملي جهة عن ادافع الاخرون	55,79	30,956	,510	,787

## Correlations

		لوظيفتي ارتاح الحالية	اقوم الذي العمل مع يتناسب به العلمي مؤهلي	بالأمان اشعر عند الاستقرار وظيفتي ممارسة	لمستقبلي مطمئن الوظيفي بالمؤسسة	جزء بانني اشعر المؤسسة من	الوظيفي_الرضا
الحالية لوظيفتي ارتاح	Pearson Correlation	1	,367*	,603**	,560**	,390*	,725**
	Sig. (2-tailed)		,033	,000	,001	,023	,000
	N	34	34	34	34	34	34
يتناسب به اقوم الذي العمل العلمي مؤهلي مع	Pearson Correlation	,367*	1	,394*	,302	,252	,585**
	Sig. (2-tailed)	,033		,021	,082	,150	,000
	N	34	34	34	34	34	34
عند والاستقرار بالأمان اشعر وظيفتي ممارسة	Pearson Correlation	,603**	,394*	1	,628**	,538**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021		,000	,001	,000
	N	34	34	34	34	34	34
الوظيفي لمستقبلي مطمئن بالمؤسسة	Pearson Correlation	,560**	,302	,628**	1	,795**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,001	,082	,000		,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34
المؤسسة من جزء بانني اشعر	Pearson Correlation	,390*	,252	,538**	,795**	1	,797**
	Sig. (2-tailed)	,023	,150	,001	,000		,000
	N	34	34	34	34	34	34
الوظيفي_الرضا	Pearson Correlation	,725**	,585**	,839**	,874**	,797**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34	34

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

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

## Correlations

## Correlations

		التي الاجرة تناسب اتقاضها الذي العمل مع به اقوم	الحالي عملي التطور لي يوفر في المشاركة و المهنية القرارات	مؤسستي توفر يوميا النقل	على اتحصل او مالية محفزات من معنوية المسؤولين طرف	الوقت لي يمنح لإتمام الكافي بكفاءة عملي	الحوافز
تناسب اتقاضها التي الاجرة به اقوم الذي العمل مع	Pearson Correlation	1	,323	-,287	,258	,152	,521**
	Sig. (2-tailed)		,063	,100	,141	,391	,002
	N	34	34	34	34	34	34
التطور لي يوفر الحالي عملي القرارات في المشاركة و المهنية	Pearson Correlation	,323	1	,380*	,145	,502**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,063		,027	,412	,003	,000
	N	34	34	34	34	34	34
يوميا النقل مؤسستي توفر	Pearson Correlation	-,287	,380*	1	-,025	,221	,430*
	Sig. (2-tailed)	,100	,027		,887	,210	,011
	N	34	34	34	34	34	34
او مالية محفزات على اتحصل المسؤولين طرف من معنوية	Pearson Correlation	,258	,145	-,025	1	,339*	,515**
	Sig. (2-tailed)	,141	,412	,887		,050	,002
	N	34	34	34	34	34	34
لإتمام الكافي الوقت لي يمنح بكفاءة عملي	Pearson Correlation	,152	,502**	,221	,339*	1	,713**
	Sig. (2-tailed)	,391	,003	,210	,050		,000
	N	34	34	34	34	34	34
الحوافز	Pearson Correlation	,521**	,813**	,430*	,515**	,713**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,011	,002	,000	
	N	34	34	34	34	34	34

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

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

Correlations

		جو في اعمل بيئة و انساني تتوفر مناسبة شروط كل على العمل	بواجبات اقوم وجود دون مقررات لتنفيذها	مدى ادرك في مساهمتي اهداف تحقيق المستشفى	بحماس اشعر في العمل عند المستشفى هذا	القوانين كل في والتعليمات المستشفى واضحة	وعواملها_بيئة
بيئة و انساني جو في اعمل كل على تتوفر مناسبة العمل شروط	Pearson Correlation	1	,072	,167	,395*	,327	,625**
	Sig. (2-tailed)		,686	,345	,021	,059	,000
	N	34	34	34	34	34	34
وجود دون بواجبات اقوم لتنفيذها مقررات	Pearson Correlation	,072	1	,186	,203	-,031	,465**
	Sig. (2-tailed)	,686		,291	,250	,862	,006
	N	34	34	34	34	34	34
في مساهمتي مدى ادرك المستشفى اهداف تحقيق	Pearson Correlation	,167	,186	1	,426*	,358*	,615**
	Sig. (2-tailed)	,345	,291		,012	,037	,000
	N	34	34	34	34	34	34
في العمل عند بحماس اشعر المستشفى هذا	Pearson Correlation	,395*	,203	,426*	1	,503**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,021	,250	,012		,002	,000
	N	34	34	34	34	34	34
في والتعليمات القوانين كل واضحة المستشفى	Pearson Correlation	,327	-,031	,358*	,503**	1	,694**
	Sig. (2-tailed)	,059	,862	,037	,002		,000
	N	34	34	34	34	34	34
وعواملها_بيئة	Pearson Correlation	,625**	,465**	,615**	,787**	,694**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34	34

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

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

		عدم على احرص في التدخل خصوصيات في زملائي العمل	مشاعر أراعي في زملائي تصرفاتي وأفعالي	ان على احرص مجاملا اكون في للآخرين العمل	حل في أساهم سوء و الخلافات بين التفاهم في زملائي العمل	تجنب أحاول مشاكل أي خلق في زملائي مع العمل	القياسة
في التدخل عدم على احرص العمل في زملائي خصوصيات	Pearson Correlation	1	,478**	,232	,078	,160	,515**
	Sig. (2-tailed)		,004	,187	,663	,367	,002
	N	34	34	34	34	34	34
في زملائي مشاعر أراعي وأفعالي تصرفاتي	Pearson Correlation	,478**	1	,478**	,209	,197	,684**
	Sig. (2-tailed)	,004		,004	,236	,264	,000
	N	34	34	34	34	34	34
مجاملا اكون ان على احرص العمل في للآخرين	Pearson Correlation	,232	,478**	1	,528**	,022	,820**
	Sig. (2-tailed)	,187	,004		,001	,904	,000
	N	34	34	34	34	34	34
و الخلافات حل في أساهم في زملائي بين التفاهم سوء العمل	Pearson Correlation	,078	,209	,528**	1	,124	,694**
	Sig. (2-tailed)	,663	,236	,001		,485	,000
	N	34	34	34	34	34	34
مشاكل أي خلق تجنب أحاول العمل في زملائي مع	Pearson Correlation	,160	,197	,022	,124	1	,390*
	Sig. (2-tailed)	,367	,264	,904	,485		,023
	N	34	34	34	34	34	34
القياسة	Pearson Correlation	,515**	,684**	,820**	,694**	,390*	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,023	
	N	34	34	34	34	34	34

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

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

Correlations

		بمساعدة اهتم الجدد زملائي سرعة على جو في التأقلم العمل	بمساعدة أقوم الذين الزملاء العمل عن تغييروا	أضحى باهتماماتي من الشخصية مصلحة أجل العمل	و النصائح اقدم الارشادات في لزملائي العمل	زملائي اشجع مهامهم لإنجاز بفاعلية	الإيثار
الجدد زملائي بمساعدة اهتم جو في التأقلم سرعة على العمل	Pearson Correlation	1	,229	,096	,475**	,435*	,591**
	Sig. (2-tailed)		,192	,589	,004	,010	,000
	N	34	34	34	34	34	34
الذين الزملاء بمساعدة أقوم العمل عن تغييروا	Pearson Correlation	,229	1	,194	,128	-,015	,568**
	Sig. (2-tailed)	,192		,272	,471	,933	,000
	N	34	34	34	34	34	34
الشخصية باهتماماتي أضحى العمل مصلحة أجل من	Pearson Correlation	,096	,194	1	,428*	,396*	,702**
	Sig. (2-tailed)	,589	,272		,012	,021	,000
	N	34	34	34	34	34	34
الارشادات و النصائح اقدم العمل في لزملائي	Pearson Correlation	,475**	,128	,428*	1	,688**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,004	,471	,012		,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34
مهامهم لإنجاز زملائي اشجع بفاعلية	Pearson Correlation	,435*	-,015	,396*	,688**	1	,675**
	Sig. (2-tailed)	,010	,933	,021	,000		,000
	N	34	34	34	34	34	34
الإيثار	Pearson Correlation	,591**	,568**	,702**	,744**	,675**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34	34

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

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

## Correlations

		على اواظب حضور الاجتماعات دورية بصورة	تقديم احوال اقتراحات وتطوير لتحسين في العمل طرق مؤسستي	على احرص صورة تكوين على ايجابية مؤسستي للآخرين	كل مع اتجاوب التي التغيرات في تحدث مؤسستي	جهة عن اذافع عندما عملي الاخرون ينتقدها	الحضاري_ السلوك
حضور على اواظب دورية بصورة الاجتماعات	Pearson Correlation	1	,346*	,059	-,263	-,006	,366*
	Sig. (2-tailed)		,045	,739	,133	,974	,033
	N	34	34	34	34	34	34
اقتراحات تقديم احوال العمل طرق وتطوير لتحسين مؤسستي في	Pearson Correlation	,346*	1	,392*	,404*	,408*	,734**
	Sig. (2-tailed)	,045		,022	,018	,017	,000
	N	34	34	34	34	34	34
صورة تكوين على احرص مؤسستي على ايجابية للآخرين	Pearson Correlation	,059	,392*	1	,624**	,729**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,739	,022		,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34
التغيرات كل مع اتجاوب مؤسستي في تحدث التي	Pearson Correlation	-,263	,404*	,624**	1	,490**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,133	,018	,000		,003	,000
	N	34	34	34	34	34	34
عندما عملي جهة عن اذافع الاخرون ينتقدها	Pearson Correlation	-,006	,408*	,729**	,490**	1	,780**
	Sig. (2-tailed)	,974	,017	,000	,003		,000
	N	34	34	34	34	34	34
الحضاري_ السلوك	Pearson Correlation	,366*	,734**	,836**	,652**	,780**	1
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34	34

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

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

## Frequency Table

## الجنس حسب العينة أفراد توزيع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	17	50,0	50,0	50,0
	انثى	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

## العمر حسب العينة أفراد توزيع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 25 من اقل	3	8,8	8,8	8,8
	سنة 30 الى 25 من	9	26,5	26,5	35,3
	سنة 40 الى 31 من	12	35,3	35,3	70,6
	سنة 50 الى 41 من	8	23,5	23,5	94,1
	سنة 50 من اكثر	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

## العينة لأفراد التعليمي المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	8	23,5	23,5	23,5
	ليسانس	15	44,1	44,1	67,6
	عليا دراسات	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

## الوظيفة حسب العينة أفراد توزيع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	طبيب	3	8,8	8,8	8,8
	طبي شبه	19	55,9	55,9	64,7
	اداري	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

## العينة لأفراد المهنة الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من اقل	10	29,4	29,4	29,4
سنوات 10 الى 5 من	8	23,5	23,5	52,9
سنة 15 الى 11 من	3	8,8	8,8	61,8
سنة 20 الى 16 من	7	20,6	20,6	82,4
سنة 20 من اكثر	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الجنس حسب العينة أفراد توزيع	34	1,50	,508
العمر حسب العينة أفراد توزيع	34	2,91	1,055
العينة لأفراد التعليمي المستوى	34	3,09	,753
الوظيفة حسب العينة أفراد توزيع	34	2,26	,618
العينة لأفراد المهنة الخبرة	34	2,74	1,524
الحالية لوظيفتي ارتاح	34	4,32	,684
العلمي مؤهلي مع يتناسب به اقوم الذي العمل	34	4,15	,892
وظيفتي ممارسة عند والاستقرار بالأمان اشعر	34	3,79	1,122
بالمؤسسة الوظيفي لمستقبلي مطمئن	34	3,65	1,098
المؤسسة من جزء بانني اشعر	34	3,94	,983
الوظيفي_الرضا	34	3,9706	,74041
به اقوم الذي العمل مع تتناسب انتقاضها التي الاجرة	34	2,65	1,070
المهنية القرارات في المشاركة و التطور لي يوفر الحالي عملي	34	3,47	1,022
يوميا النقل مؤسستي توفر	34	2,12	,946
المسؤولين طرف من معنوية او مالية محفزات على اتحصل	34	2,15	,744
بكفاءة عملي لإتمام الكافي الوقت لي يمنح	34	3,79	,845
الحوافز	34	2,8353	,55590
العمل شروط كل على تتوفر مناسبة بيئة و انساني جو في اعمل	34	2,97	1,000
لتنفيذها مقررات وجود دون بواجبات اقوم	34	3,56	1,078

المستشفى اهداف تحقيق في مساهمتي مدى ادرك	34	4,06	,736
المستشفى هذا في العمل عند بحماس اشعر	34	3,53	,961
واضحة المستشفى في والتعليمات القوانين كل	34	3,12	1,122
وعواملها_العمل_بيئة	34	3,4471	,62291
الوظيفي_الاستقرار	34	3,4176	,54712
العمل في زملائي خصوصيات في التدخل عدم على احرص	34	4,50	,508
وأفعالي تصرفاتي في زملائي مشاعر أراعي	34	4,41	,500
العمل في للآخرين مجاملا اكون ان على احرص	34	3,71	1,031
العمل في زملائي بين التفاهم سوء و الخلافات حل في أساهم	34	3,88	,769
العمل في زملائي مع مشاكل أي خلق تجنب أحاول	34	4,44	,561
القياسه	34	4,1882	,44022
العمل جو في التأقلم سرعة على الجدد زملائي بمساعدة اهتم	34	4,35	,544
العمل عن تغييروا الذين الزملاء بمساعدة أقوم	34	3,59	,957
العمل مصلحة اجل من الشخصية باهتماماتي أضحي	34	3,62	,922
العمل في لزملائي الارشادات و النصائح اقدم	34	4,29	,524
بفاعلية مهامهم لإنجاز زملائي اشجع	34	4,26	,618
الإيثار	34	4,0235	,46388
دورية بصورة الاجتماعات حضور على اواظب	34	3,35	1,012
مؤسستي في العمل طرق وتطوير لتحسين اقتراحات تقديم احاول	34	3,88	,729
للآخرين مؤسستي على ايجابية صورة تكوين على احرص	34	3,85	,892
مؤسستي في تحدث التي التغييرات كل مع اتجاوب	34	3,65	,884
الآخرون ينفقدها عندما عملي جهة عن ادافع	34	3,76	,923
التنظيمية_المواطنة_سلوك	34	3,9706	,40575
الحضاري_السلوك	34	3,7000	,58930
Valid N (listwise)	34		

### Correlations

		الرضا الوظيفي	الحوافز	وعواملها_ العمل_ بيئة	الوظيفي_ الاستقرار	التنظيمية_ المواطنة_ سلوكيات
الوظيفي_ الرضا	Pearson Correlation	1	,727**	,563**	,911**	,473**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,005
	N	34	34	34	34	34
الحوافز	Pearson Correlation	,727**	1	,478**	,848**	,377**
	Sig. (2-tailed)	,000		,004	,000	,028
	N	34	34	34	34	34
وعواملها_ العمل_ بيئة	Pearson Correlation	,563**	,478**	1	,795**	,369**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004		,000	,032
	N	34	34	34	34	34
الوظيفي_ الاستقرار	Pearson Correlation	,911**	,848**	,795**	1	,481**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,004
	N	34	34	34	34	34
التنظيمية_ المواطنة_ سلوكيات	Pearson Correlation	,473**	,377**	,369**	,481**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,028	,032	,004	
	N	34	34	34	34	34

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

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

### Group Statistics

	الجنس حسب العينة أفراد توزيع	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الوظيفي_ الرضا	ذكر	17	4,0706	,76466	,18546
	انثى	17	3,8706	,72437	,17568
الحوافز	ذكر	17	2,8941	,48020	,11646
	انثى	17	2,7765	,63199	,15328
وعواملها_ العمل_ بيئة	ذكر	17	3,5059	,61285	,14864
	انثى	17	3,3882	,64603	,15668
الوظيفي_ الاستقرار	ذكر	17	3,4902	,53382	,12947
	انثى	17	3,3451	,56678	,13746

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الوظيفي_الرضا	Equal variances assumed	,149	,702	,783	32	,439	,20000	,25546	-,32035	,72035
	Equal variances not assumed			,783	31,907	,439	,20000	,25546	-,32041	,72041
الحوافز	Equal variances assumed	,702	,408	,611	32	,545	,11765	,19251	-,27448	,50977
	Equal variances not assumed			,611	29,856	,546	,11765	,19251	-,27558	,51088
وعواملها_العمل_بيئة	Equal variances assumed	,001	,972	,545	32	,590	,11765	,21597	-,32227	,55757
	Equal variances not assumed			,545	31,911	,590	,11765	,21597	-,32232	,55761
الوظيفي_الاستقرار	Equal variances assumed	,001	,977	,768	32	,448	,14510	,18884	-,23955	,52975
	Equal variances not assumed			,768	31,886	,448	,14510	,18884	-,23960	,52980

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الوظيفي_الرضا	Between Groups	6,236	4	1,559	3,814	,013
	Within Groups	11,855	29	,409		
	Total	18,091	33			
الحوافز	Between Groups	3,817	4	,954	4,337	,007
	Within Groups	6,381	29	,220		
	Total	10,198	33			
وعواملها_العمل_بيئة	Between Groups	1,294	4	,323	,815	,526
	Within Groups	11,511	29	,397		
	Total	12,805	33			
الوظيفي_الاستقرار	Between Groups	3,357	4	,839	3,732	,014
	Within Groups	6,521	29	,225		
	Total	9,878	33			

Multiple Comparisons

Dependent Variable	(I) المهنية الخبرة العينة لأفراد	(J) المهنية الخبرة العينة لأفراد	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval						
						Lower Bound	Upper Bound					
الوظيفي_الرضا	Scheffe	سنوات 5 من أقل	سنوات 10 الى 5 من	,20500	,30328	,976	-,7919	1,2019				
			سنة 15 الى 11 من	-,45333	,42088	,882	-1,8368	,9302				
			سنة 20 الى 16 من	-,66286	,31508	,372	-1,6986	,3729				
			سنة 20 من اكثر	-,92000	,33017	,130	-2,0053	,1653				
		سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من أقل	-,20500	,30328	,976	-1,2019	,7919				
			سنة 15 الى 11 من	-,65833	,43285	,681	-2,0812	,7645				
			سنة 20 الى 16 من	-,86786	,33090	,173	-1,9556	,2199				
			سنة 20 من اكثر	-1,12500	,34530	,053	-2,2601	,0101				
		سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من أقل	,45333	,42088	,882	-,9302	1,8368				
			سنوات 10 الى 5 من	,65833	,43285	,681	-,7645	2,0812				
			سنة 20 الى 16 من	-,20952	,44120	,994	-1,6598	1,2408				
			سنة 20 من اكثر	-,46667	,45210	,897	-1,9528	1,0195				
		سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من أقل	,66286	,31508	,372	-,3729	1,6986				
			سنوات 10 الى 5 من	,86786	,33090	,173	-,2199	1,9556				
			سنة 15 الى 11 من	,20952	,44120	,994	-1,2408	1,6598				
			سنة 20 من اكثر	-,25714	,35571	,970	-1,4264	,9121				
		سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من أقل	,92000	,33017	,130	-,1653	2,0053				
			سنوات 10 الى 5 من	1,12500	,34530	,053	-,0101	2,2601				
			سنة 15 الى 11 من	,46667	,45210	,897	-1,0195	1,9528				
			سنة 20 الى 16 من	,25714	,35571	,970	-,9121	1,4264				
		LSD	LSD	سنوات 5 من أقل	سنوات 10 الى 5 من	,20500	,30328	,504	-,4153	,8253		
					سنة 15 الى 11 من	-,45333	,42088	,290	-1,3141	,4075		
					سنة 20 الى 16 من	-,66286	,31508	,044	-1,3073	-,0184		
					سنة 20 من اكثر	-,92000	,33017	,009	-1,5953	-,2447		
				سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من أقل	-,20500	,30328	,504	-,8253	,4153		
					سنة 15 الى 11 من	-,65833	,43285	,139	-1,5436	,2269		
					سنة 20 الى 16 من	-,86786	,33090	,014	-1,5446	-,1911		
					سنة 20 من اكثر	-1,12500	,34530	,003	-1,8312	-,4188		
				سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من أقل	,45333	,42088	,290	-,4075	1,3141		
					سنوات 10 الى 5 من	,65833	,43285	,139	-,2269	1,5436		
					سنة 20 الى 16 من	-,20952	,44120	,638	-1,1119	,6928		
					سنة 20 من اكثر	-,46667	,45210	,310	-1,3913	,4580		
				سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من أقل	,66286	,31508	,044	,0184	1,3073		
					سنوات 10 الى 5 من	,86786	,33090	,014	,1911	1,5446		
					سنة 15 الى 11 من	,20952	,44120	,638	-,6928	1,1119		
					سنة 20 من اكثر	-,25714	,35571	,476	-,9847	,4704		
				سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من أقل	,92000	,33017	,009	,2447	1,5953		
					سنوات 10 الى 5 من	1,12500	,34530	,003	,4188	1,8312		
					سنة 15 الى 11 من	,46667	,45210	,310	-,4580	1,3913		
					سنة 20 الى 16 من	,25714	,35571	,476	-,4704	,9847		
				الحوافز	Scheffe	سنوات 5 من أقل	سنوات 10 الى 5 من	,35000	,22250	,653	-,3814	1,0814
							سنة 15 الى 11 من	-,36667	,30878	,840	-1,3817	,6484
							سنة 20 الى 16 من	-,47143	,23116	,404	-1,2313	,2884
							سنة 20 من اكثر	-,50000	,24223	,392	-1,2963	,2963
						سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من أقل	-,35000	,22250	,653	-1,0814	,3814
							سنة 15 الى 11 من	-,71667	,31757	,303	-1,7606	,3272
							سنة 20 الى 16 من	-,82143	,24277	,041	-1,6195	-,0234
							سنة 20 من اكثر	-,85000	,25333	,043	-1,6827	-,0173
سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من أقل					,36667	,30878	,840	-,6484	1,3817		
	سنوات 10 الى 5 من					,71667	,31757	,303	-,3272	1,7606		
	سنة 20 الى 16 من					-,10476	,32369	,999	-1,1688	,9593		
	سنة 20 من اكثر					-,13333	,33169	,997	-1,2237	,9570		
سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من أقل					,47143	,23116	,404	-,2884	1,2313		
	سنوات 10 الى 5 من					,82143	,24277	,041	,0234	1,6195		
	سنة 15 الى 11 من					,10476	,32369	,999	-,9593	1,1688		

		سنة 20 من اكثر	-,02857	,26097	1,000	-,8864	,8293
	سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,50000	,24223	,392	-,2963	1,2963
		سنوات 10 الى 5 من	,85000	,25333	,043	,0173	1,6827
		سنة 15 الى 11 من	,13333	,33169	,997	-,9570	1,2237
		سنة 20 الى 16 من	,02857	,26097	1,000	-,8293	,8864
LSD	سنوات 5 من اقل	سنوات 10 الى 5 من	,35000	,22250	,127	-,1051	,8051
		سنة 15 الى 11 من	-,36667	,30878	,245	-,9982	,2649
		سنة 20 الى 16 من	-,47143	,23116	,051	-,9442	,0014
		سنة 20 من اكثر	-,50000	,24223	,048	-,9954	-,0046
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من اقل	-,35000	,22250	,127	-,8051	,1051
		سنة 15 الى 11 من	-,71667	,31757	,032	-1,3662	-,0672
		سنة 20 الى 16 من	-,82143	,24277	,002	-1,3179	-,3249
		سنة 20 من اكثر	-,85000	,25333	,002	-1,3681	-,3319
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من اقل	,36667	,30878	,245	-,2649	,9982
		سنوات 10 الى 5 من	,71667	,31757	,032	,0672	1,3662
		سنة 20 الى 16 من	-,10476	,32369	,749	-,7668	,5573
		سنة 20 من اكثر	-,13333	,33169	,691	-,8117	,5450
	سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من اقل	,47143	,23116	,051	-,0014	,9442
		سنوات 10 الى 5 من	,82143	,24277	,002	,3249	1,3179
		سنة 15 الى 11 من	,10476	,32369	,749	-,5573	,7668
		سنة 20 من اكثر	-,02857	,26097	,914	-,5623	,5052
	سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,50000	,24223	,048	,0046	,9954
		سنوات 10 الى 5 من	,85000	,25333	,002	,3319	1,3681
		سنة 15 الى 11 من	,13333	,33169	,691	-,5450	,8117
		سنة 20 الى 16 من	,02857	,26097	,914	-,5052	,5623
Scheffe وعواملها العمل بيئية	سنوات 5 من اقل	سنوات 10 الى 5 من	,00500	,29885	1,000	-,9774	,9874
		سنة 15 الى 11 من	-,18667	,41473	,995	-1,5500	1,1766
		سنة 20 الى 16 من	-,32000	,31048	,898	-1,3406	,7006
		سنة 20 من اكثر	-,48667	,32534	,694	-1,5561	,5828
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من اقل	-,00500	,29885	1,000	-,9874	,9774
		سنة 15 الى 11 من	-,19167	,42653	,995	-1,5937	1,2104
		سنة 20 الى 16 من	-,32500	,32607	,908	-1,3968	,7468
		سنة 20 من اكثر	-,49167	,34025	,720	-1,6101	,6268
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من اقل	,18667	,41473	,995	-1,1766	1,5500
		سنوات 10 الى 5 من	,19167	,42653	,995	-1,2104	1,5937
		سنة 20 الى 16 من	-,13333	,43476	,999	-1,5625	1,2958
		سنة 20 من اكثر	-,30000	,44549	,977	-1,7644	1,1644
	سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من اقل	,32000	,31048	,898	-,7006	1,3406
		سنوات 10 الى 5 من	,32500	,32607	,908	-,7468	1,3968
		سنة 15 الى 11 من	,13333	,43476	,999	-1,2958	1,5625
		سنة 20 من اكثر	-,16667	,35051	,994	-1,3189	,9855
	سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,48667	,32534	,694	-,5828	1,5561
		سنوات 10 الى 5 من	,49167	,34025	,720	-,6268	1,6101
		سنة 15 الى 11 من	,30000	,44549	,977	-1,1644	1,7644
		سنة 20 الى 16 من	,16667	,35051	,994	-,9855	1,3189
LSD	سنوات 5 من اقل	سنوات 10 الى 5 من	,00500	,29885	,987	-,6062	,6162
		سنة 15 الى 11 من	-,18667	,41473	,656	-1,0349	,6616
		سنة 20 الى 16 من	-,32000	,31048	,311	-,9550	,3150
		سنة 20 من اكثر	-,48667	,32534	,145	-1,1521	,1787
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من اقل	-,00500	,29885	,987	-,6162	,6062
		سنة 15 الى 11 من	-,19167	,42653	,657	-1,0640	,6807
		سنة 20 الى 16 من	-,32500	,32607	,327	-,9919	,3419
		سنة 20 من اكثر	-,49167	,34025	,159	-1,1876	,2042
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من اقل	,18667	,41473	,656	-,6616	1,0349
		سنوات 10 الى 5 من	,19167	,42653	,657	-,6807	1,0640
		سنة 20 الى 16 من	-,13333	,43476	,761	-1,0225	,7558
		سنة 20 من اكثر	-,30000	,44549	,506	-1,2111	,6111
	سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من اقل	,32000	,31048	,311	-,3150	,9550
		سنوات 10 الى 5 من	,32500	,32607	,327	-,3419	,9919

		سنة 15 الى 11 من	,13333	,43476	,761	-,7558	1,0225	
		سنة 20 من اكثر	-,16667	,35051	,638	-,8835	,5502	
	سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,48667	,32534	,145	-,1787	1,1521	
		سنوات 10 الى 5 من	,49167	,34025	,159	-,2042	1,1876	
		سنة 15 الى 11 من	,30000	,44549	,506	-,6111	1,2111	
		سنة 20 الى 16 من	,16667	,35051	,638	-,5502	,8835	
الوظيفي_الاستقرار	Scheffe	سنوات 5 من اقل	سنوات 10 الى 5 من	,18667	,22494	,951	-,5527	,9261
		سنة 15 الى 11 من	-,33556	,31216	,883	-,13617	,6906	
		سنة 20 الى 16 من	-,48476	,23369	,387	-,12530	,2834	
		سنة 20 من اكثر	-,63556	,24488	,181	-,14405	,1694	
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من اقل	-,18667	,22494	,951	-,9261	,5527	
		سنة 15 الى 11 من	-,52222	,32104	,624	-,15775	,5331	
		سنة 20 الى 16 من	-,67143	,24543	,142	-,14782	,1353	
		سنة 20 من اكثر	-,82222	,25610	,058	-,16641	,0196	
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من اقل	,33556	,31216	,883	-,6906	1,3617	
		سنوات 10 الى 5 من	,52222	,32104	,624	-,5331	1,5775	
		سنة 20 الى 16 من	-,14921	,32724	,995	-,12249	,9265	
		سنة 20 من اكثر	-,30000	,33532	,936	-,14023	,8023	
	سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من اقل	,48476	,23369	,387	-,2834	1,2530	
		سنوات 10 الى 5 من	,67143	,24543	,142	-,1353	1,4782	
		سنة 15 الى 11 من	,14921	,32724	,995	-,9265	1,2249	
		سنة 20 من اكثر	-,15079	,26383	,987	-,10180	,7165	
	سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,63556	,24488	,181	-,1694	1,4405	
		سنوات 10 الى 5 من	,82222	,25610	,058	-,0196	1,6641	
		سنة 15 الى 11 من	,30000	,33532	,936	-,8023	1,4023	
		سنة 20 الى 16 من	,15079	,26383	,987	-,7165	1,0180	
LSD	سنوات 5 من اقل	سنوات 10 الى 5 من	,18667	,22494	,413	-,2734	,6467	
		سنة 15 الى 11 من	-,33556	,31216	,291	-,9740	,3029	
		سنة 20 الى 16 من	-,48476	,23369	,047	-,9627	-,0068	
		سنة 20 من اكثر	-,63556	,24488	,015	-,11364	-,1347	
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من اقل	-,18667	,22494	,413	-,6467	,2734	
		سنة 15 الى 11 من	-,52222	,32104	,115	-,11788	,1344	
		سنة 20 الى 16 من	-,67143	,24543	,011	-,11734	-,1695	
		سنة 20 من اكثر	-,82222	,25610	,003	-,13460	-,2984	
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من اقل	,33556	,31216	,291	-,3029	,9740	
		سنوات 10 الى 5 من	,52222	,32104	,115	-,1344	1,1788	
		سنة 20 الى 16 من	-,14921	,32724	,652	-,8185	,5201	
		سنة 20 من اكثر	-,30000	,33532	,378	-,9858	,3858	
	سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من اقل	,48476	,23369	,047	,0068	,9627	
		سنوات 10 الى 5 من	,67143	,24543	,011	,1695	1,1734	
		سنة 15 الى 11 من	,14921	,32724	,652	-,5201	,8185	
		سنة 20 من اكثر	-,15079	,26383	,572	-,6904	,3888	
	سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,63556	,24488	,015	,1347	1,1364	
		سنوات 10 الى 5 من	,82222	,25610	,003	,2984	1,3460	
		سنة 15 الى 11 من	,30000	,33532	,378	-,3858	,9858	
		سنة 20 الى 16 من	,15079	,26383	,572	-,3888	,6904	

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Group Statistics

	الجنس حسب العينة أفراد توزيع	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التنظيمية_المواطنة_سلوكيات	ذكر	17	4,0980	,46014	,11160
	انثى	17	3,8431	,30545	,07408

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
التنظيمية_المواطنة_سلوكيات	Equal variances assumed	2,707	,110	1,903	32	,066	,25490	,13395	-	,52775
	Equal variances not assumed			1,903	27,808	,067	,25490	,13395	-	,52938

### ANOVA

التنظيمية\_المواطنة\_سلوكيات

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,672	4	,668	7,018	,000
Within Groups	2,760	29	,095		
Total	5,433	33			

### Multiple Comparisons

Dependent Variable: التنظيمية\_المواطنة\_سلوكيات

			Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Scheffe	سنوات 5 من اقل	سنوات 10 الى 5 من	,01500	,14635	1,000	-,4661	,4961
		سنة 15 الى 11 من	-,09333	,20310	,994	-,7610	,5743
		سنة 20 الى 16 من	-,29333	,15204	,460	-,7931	,2065
		سنة 20 من اكثر	-,74889*	,15932	,002	-1,2726	-,2252
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من اقل	-,01500	,14635	1,000	-,4961	,4661
		سنة 15 الى 11 من	-,10833	,20887	,991	-,7949	,5783
		سنة 20 الى 16 من	-,30833	,15968	,459	-,8332	,2166
		سنة 20 من اكثر	-,76389*	,16662	,003	-1,3116	-,2162
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من اقل	,09333	,20310	,994	-,5743	,7610
		سنوات 10 الى 5 من	,10833	,20887	,991	-,5783	,7949
		سنة 20 الى 16 من	-,20000	,21290	,925	-,8999	,4999
		سنة 20 من اكثر	-,65556	,21816	,087	-1,3727	,0616
	سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من اقل	,29333	,15204	,460	-,2065	,7931
		سنوات 10 الى 5 من	,30833	,15968	,459	-,2166	,8332
		سنة 15 الى 11 من	,20000	,21290	,925	-,4999	,8999
		سنة 20 من اكثر	-,45556	,17165	,164	-1,0198	,1087
سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,74889*	,15932	,002	,2252	1,2726	
	سنوات 10 الى 5 من	,76389*	,16662	,003	,2162	1,3116	
	سنة 15 الى 11 من	,65556	,21816	,087	-,0616	1,3727	
	سنة 20 الى 16 من	,45556	,17165	,164	-,1087	1,0198	
LSD	سنوات 5 من اقل	سنوات 10 الى 5 من	,01500	,14635	,919	-,2843	,3143

	سنة 15 الى 11 من	-,09333	,20310	,649	-,5087	,3220
	سنة 20 الى 16 من	-,29333	,15204	,064	-,6043	,0176
	سنة 20 من اكثر	-,74889*	,15932	,000	-1,0747	-,4230
سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من اقل	-,01500	,14635	,919	-,3143	,2843
	سنة 15 الى 11 من	-,10833	,20887	,608	-,5355	,3189
	سنة 20 الى 16 من	-,30833	,15968	,063	-,6349	,0182
	سنة 20 من اكثر	-,76389*	,16662	,000	-1,1047	-,4231
سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من اقل	,09333	,20310	,649	-,3220	,5087
	سنوات 10 الى 5 من	,10833	,20887	,608	-,3189	,5355
	سنة 20 الى 16 من	-,20000	,21290	,355	-,6354	,2354
	سنة 20 من اكثر	-,65556*	,21816	,005	-1,1017	-,2094
سنة 20 الى 16 من	سنوات 5 من اقل	,29333	,15204	,064	-,0176	,6043
	سنوات 10 الى 5 من	,30833	,15968	,063	-,0182	,6349
	سنة 15 الى 11 من	,20000	,21290	,355	-,2354	,6354
	سنة 20 من اكثر	-,45556*	,17165	,013	-,8066	-,1045
سنة 20 من اكثر	سنوات 5 من اقل	,74889*	,15932	,000	,4230	1,0747
	سنوات 10 الى 5 من	,76389*	,16662	,000	,4231	1,1047
	سنة 15 الى 11 من	,65556*	,21816	,005	,2094	1,1017
	سنة 20 الى 16 من	,45556*	,17165	,013	,1045	,8066

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

