

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والديموغرافيا

الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية

لدى أساتذة التعليم الثانوي

واسة ميدانية ثانويات بلدية القورة - ولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

○ حمزة معمرى

إعداد الطالبة:

○ سامية بن مزور

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اعضاء اللجنة
رئيسا	جامعة غرداية	سليمان خويلدي
مشرفا	جامعة غرداية	حمزة معمرى
مناقشا	جامعة غرداية	عبد الرحمان بقادير

الموسم الجامعي 2024/2023م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

The image features a highly stylized, black-and-white calligraphic design. The central focus is the Basmala (Bismillah) in a bold, cursive script. The text is surrounded by decorative elements: a long, sweeping line that curves around the left and bottom of the text, and several solid black squares of varying sizes. Small, handwritten-style annotations and arrows are scattered around the main text, likely indicating specific calligraphic techniques or points of interest. The entire composition is enclosed within a thin black rectangular border.

إهداء

لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ولا تطيب اللحظات الا
بذكرك ولا تطيب الاخرة لا بعفوك وتطيب الجنة الا برؤيتك الله جل جلاله.

اهدي ثمرة جهدي الى:

نبي الرحمة ونور العالمين الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة سيدنا محمد
صلى الله عليه وسلم.

من علمني العطاء بدون انتظار الى من عمل بكدي في سبيلي وعلمني معنى الكفاح
واوصلني الى ما انا عليها الى ابي العزيز.

من بها أكبر وعليها اعتمد الى شمعة موقدي تنير ظلمة حياتي الى معنى الحب
والحنان الى بسملة الحياة وسر الوجود الى من طاب دعاؤها سر نجاحي الى امي
العزيزة.

أغلي الناس في حياتي الى من فرحتي تفرحهم ونجاحي فخر لهم الى سندي في
الحياة

الى اخوتي الدين دعموني بدعائهم وبدعمهم لي من خلال تشجيعهم.

الى كل اصدقائي وأساتذتي الذي جمعني بهم الدراسة في الجامعة.

الى كل من ساندني ووقف معي في الحاز هذا العمل.

الى استاذني المشرف الذي ساعدني كثيرا في انجازي لهذه المذكرة.

شكر وتقدير

يقول عليه أفضل الصلاة والسلام "من لا يشكر الناس لا يشكر الله

الحمد لله جل ثناؤه الجزيل عطاؤه القاهر سلطانه، الباهر إحسانه، البديع أفنانه
الظاهر برهانه، و الصلاة و السلام على سيدنا و حبيبنا وقدوتنا محمد بن عبد الله
سيد الخلق أجمعين و إمام الغر المحجلين، و على آله و صحبه أجمعين فإن الشكر
من قبل ومن بعد للمولى عز وجل الذي أمدني بسابغ فضله وأنعم علي بأجل
نعمه، إذ أهداني إلى طريق العلم وبلغني مناهله ومن ثم فإن وافر الشكر وغزير
الامتنان أزجيه لكل من مد لي يدًا بيضاء دعمت جهودي المبذولة في إعداد هذه
الدراسة أخص بالشكر الأستاذ الدكتور الفاضل: معمرى حمزة لتفضله بقبول
الإشراف على هذه الدراسة، والذي منحنا الكثير من الجهد والوقت ولم يدخر
وسعًا في توجيه وإرشاد ومتابعته المستمرة لخطوات البحث.

وكذلك اشكر جميع أساتذة علم النفس عمل وتنظيم لما بذلوه معنا من جهود من
اجل إيصال المعلومة فلكم مني فائق التقدير والاحترام، فإن كنت قد وفقت فبفضل
الله ونعمه، وإن كانت الأخرى فحسبي إن النقص من أعمال البشر وإن الكمال لله
وحده.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، والكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية عند أساتذة التعليم الثانوي، والتعرف على الفروق باختلاف الجنس والأقدمية. ولتحقيق الهدف من هذه الدراسة تم تطبيق مقياسين، مقياس الدعم التنظيمي ومقياس سلوك المواطنة التنظيمية، وبعد التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق والثبات) تم تطبيقهما على عينة مكونة من 100 استاذ بثانويات القرارة ولاية غرداية، وباستخدام المنهج الوصفي وأساليب التحليل الإحصائي باستخدام مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22.0) تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي
- لا توجد فروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الجنس.
- لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الجنس.
- لا توجد فروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الاقدمية.
- لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الاقدمية.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية.

Study summary

The study aimed to identify the level of organizational support and organizational citizenship behavior among secondary education teachers, reveal the relationship between organizational support and organizational citizenship behavior among secondary education teachers, and identify differences according to gender and seniority. To achieve the goal of this study, two scales were applied: the Organizational Support Scale and the Organizational Citizenship Behavior Scale, and after confirming their psychometric properties (validity and reliability), they were applied to a sample of 100 professors at Al-Qarara Secondary Schools in the state of Ghardaia, using the descriptive approach and statistical analysis methods using the statistical software package for the social sciences. (SPSS 22.0)

The following results were reached:

The level of organizational support among secondary education teachers is high.

The level of organizational citizenship behavior among secondary education teachers is high.

- There is a correlation between organizational support and organizational citizenship behavior among secondary education teachers

- There are no differences in the level of organizational support among secondary education teachers according to gender.

- There are no differences in the level of organizational citizenship behavior among secondary education teachers according to gender.

- There are no differences in the level of organizational support among secondary education teachers according to seniority.

- There are no differences in the level of organizational citizenship behavior among secondary education teachers according to seniority.

Keywords: organizational support, organizational citizenship behavior.

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
أ	اهداء
ت	كلمة شكر
ث	ملخص باللغة العربية
ج	ملخص باللغة الإنجليزية
ح	فهرس المحتويات
ر	قائمة الجداول
ز	قائمة الاشكال
الفصل الاول: مدخل الى الدراسة	
2	المقدمة
6	تحديد اشكالية الدراسة
9	فرضيات الدراسة
10	اهداف الدراسة
10	أهمية الدراسة
11	تحديد المفاهيم الاجرائية للدراسة
15	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الدعم التنظيمي المدرك	
34	تمهيد
35	1- مفهوم الدعم التنظيمي
37	2- ابعاد الدعم التنظيمي
37	1-2 دعم وتأكد الذات لدى العاملين
38	2-2 العدالة التنظيمية
39	2-3 المشاركة في اتخاذ القرار
40	2-4 سلوك القائد لمساندة المرؤوسين

40	3-أهمية الدعم التنظيمي
42	4-أنواع الدعم التنظيمي
43	5-نظرية الدعم التنظيمي
47	6-نتائج الدعم التنظيمي
49	خلاصة
الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية	
51	تمهيد
52	1-لمحة تاريخية حول ظهور مفهوم المواطنة التنظيمية
53	2-مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
54	3-خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
55	4-أهمية المواطنة التنظيمية
57	5-مداخل سلوك المواطنة التنظيمية
58	6-ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
59	6-1 الايثار
59	6-2 الكياسة
59	6-3 الضمير الحي
59	6-4 الروح الرياضية
59	6-5 السلوك الحضاري
60	7- محددات سلوك المواطنة التنظيمية
63	8-اثار سلوك المواطنة التنظيمية
64	9-إيجابيات وسلبيات سلوك المواطنة التنظيمية
64	10- العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية
66	خلاصة
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة	
67	تمهيد

68	المنهج الدراسة
68	حدود الدراسة
69	مجتمع وعينة الدراسة
69	-مجتمع الدراسة
70	-عينة الدراسة
70	خصائص عينة الدراسة
72	دراسة الاستطلاعية
72	ادوات الدراسة
72	-استبيان الدعم التنظيمي
74	-خصائص السيكو مترية لاستبيان الدعم التنظيمي
74	-الصدق
76	-الثبات
77	-استبيان سلوك المواطنة التنظيمية
78	-الخصائص السيكو مترية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية
78	-الصدق
80	-الثبات
81	اجراءات الدراسة
81	التأكيد من اعتدالية التوزيع
82	الاساليب الاحصائية المستخدمة
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
85	عرض وتحليل النتائج الفرضيات
85	1- عرض وتحليل النتائج الفرضية الأولى
86	2- عرض وتحليل النتائج الفرضية الثانية
88	3- عرض وتحليل النتائج الفرضية الثالثة
89	4- عرض وتحليل النتائج الفرضية الرابعة
89	5- عرض وتحليل النتائج الفرضية الخامسة

90	6- عرض وتحليل النتائج الفرضية السادسة
91	7- عرض وتحليل النتائج الفرضية السابعة
93	تفسير ومناقشة النتائج
93	1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
94	2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
95	3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
96	4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
97	5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
99	6- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
99	7- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة
101	نتائج الدراسة
101	الاستنتاج العام
102	مقترحات
102	مواضيع المقترحة للدراسة
104	قائمة المراجع
113	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
69	مجتمع الدراسة.	جدول رقم 01
70	توزيع العينة الدراسة حسب الجنس.	جدول رقم 02
71	توزيع العينة الدراسة حسب السن.	جدول رقم 03
71	توزيع العينة الدراسة حسب القدمية.	جدول رقم 04
73	يوضح ابعاد الدعم التنظيمي	جدول رقم 05
73	بدائل استبيان الدعم التنظيمي.	جدول رقم 06
74	صدق مقارنة الطرفية للاستبيان الدعم التنظيمي.	جدول رقم 07
75	معاملات الارتباط بين كل عبارات الاستبيان ودرجة الكلية للاستبيان الدعم التنظيمي	جدول رقم 08
76	نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الدعم التنظيمي	جدول رقم 09
76	يوضح ثبات استبيان الدعم التنظيمي بمعادلة الفاكرو نباخ.	جدول رقم 10
77	توزيع بنود استبيان سلوك المواطنة التنظيمية	جدول رقم 11
77	إجابة البدائل استبيان سلوك المواطنة التنظيمية	جدول رقم 12
78	صدق مقارنة الطرفية للاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية .	جدول رقم 13
80	معاملات الارتباط بين كل عبارات الاستبيان ودرجة الكلية للاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية	جدول رقم 14
81	نتائج ثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية	جدول رقم 15
81	ثبات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية بمعادلة الفاكرو نباخ	جدول رقم 16
83	نتائج التوزيع الطبيعي للاستبيان	جدول رقم 17
85	مستوى ادراك الدعم التنظيمي	جدول رقم 18
86	نتائج حسن المطابقة لمستوى الدعم التنظيمي	جدول رقم 19

87	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية	جدول رقم 20
87	نتائج حسن المطابقة لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية	جدول رقم 21
88	العلاقة الارتباطية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية	جدول رقم 22
89	الفروق في الدعم التنظيمي باختلاف الجنس	جدول رقم 23
89	الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس	جدول رقم 24
91	الفروق في الدعم التنظيمي باختلاف الاقدمية	جدول رقم 25
92	الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الاقدمية	جدول رقم 26

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
58	مدخل سلوك المواطنة التنظيمية	شكل رقم (1)
60	ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية	شكل رقم (2)
70	الدائرة النسبية توضح توزيع افراد مجتمع الدراسة	شكل رقم (3)

مقدمة

مقدمة:

تواجه العديد من المنظمات في وقتنا الحالي تحديات كبيرة نتيجة التطورات الهائلة في مختلف المجالات، مما أدى الى ظهور تحديات تتطلب من المنظمات الاستجابة بفعالية لتلك التغيرات من خلال تطوير استراتيجيات جديدة وتكييف أساليب العمل، من بين العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح المنظمات هو الاهتمام بالموارد البشرية، فالعمال المدربون والمتزعمون والمتحفزون يمثلون أحد اهم الموارد التي يمكن للمنظمة الاعتماد عليها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

يعتبر قطاع التعليم من القطاعات التي تولي أهمية كبيرة للمورد البشري، حيث يعتبر الأساتذة والمعلمون والمدرسون هم أهم الموردین للقيمة والجودة، اذ يقومون بمهمة حيوية في توجيه وتعليم الأجيال القادمة، وصقل قدراتهم وتطوير مهاراتهم يعتبر أمرا حيويا لنجاح العملية التعليمية وتحقيق أهدافها. ومن الجدير بالذكر ان قطاع التعليم يواجه تحديات كبيرة في ظل التغيرات السريعة في المجتمع والتكنولوجيا،

وتؤثر الإصلاحات في قطاع التعليم بشكل كبير على واقع الأستاذ وقدراته على التجاوب مع المصطلحات والتطورات الحديثة، فهذه الإصلاحات قد تتطلب من الأستاذ تطوير مهاراته وتحديث معرفته لتلبية متطلبات البيئة التعليمية الجديدة. ففي البيئة الإدارية التعليمية، يجب التعامل مع احتياجات الاساتذة ورغباتهم على أساس أنها تشكل أولوية تنظيمية وإدارية، ذلك أن اساتذة ذوي

القيمة والخبرة هم العمود الفقري للأداء المتميز للمؤسسة التعليمية ، ومن خلال توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة لهم، يمكن للمنظمات التعليمية ضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية، ولعل أحد أهم جوانب البيئة المنظمة المشجعة والمفيدة هو الدعم التنظيمي للموظف والذي يمكن أن يستخدمه الاساتذة كمؤشر على النية الحسنة للمؤسسة في التعبير عن مقابلة جهود الموظف بالمكافأة والتقدير، ويتحدد مفهوم الدعم التنظيمي من خلال دراسة حناشي(2009) على أنه الشكل الذي تتخذه

الجماعة الإنسانية بغرض تحقيق هدف مشترك بين أفرادها، كما ويعتبر كذلك بأنه الوسيلة التي ترتبط بها أعداد كبيرة من البشر ينهضون بأعمال معقدة ويرتبطون معا في محاولة واعية منظمة لتحقيق أغراض متفق عليها. ومن خلال "نظرية التبادل الاجتماعي" ومعايير "المعاملة بالمثل"، فعندما تتصرف المؤسسة التعليمية بطرق مفيدة مع اساتذتها، يكون عليهم الالتزام بمفهوم المعاملة بالمثل من اجل بذل

جهد في تحقيق الأهداف التنظيمية، فالبيئة التنظيمية الداعمة تخلق إحساساً بالالتزام يشجع الموظفين على بذل جهود غير عادية لجعل المؤسسة تحقق هدفها.

ويرتبط الدعم التنظيمي بمجموعة من المتغيرات التنظيمية المتعلقة بالأداء والفعالية التنظيمية، ومن بين هذه المتغيرات نجد سلوك المواطنة التنظيمية.

حيث يعتبر من المفاهيم التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا، واستحوذت على اهتمام العديد من الباحثين، Organ ، Robbins ، Sholl ، وأبو تايه (2012)، وأصبح يعول عليه كثيرًا للارتقاء بمستوى أداء التنظيم والعمال على حد سواء، ويركز هذا المفهوم أساسًا على العامل الذي يعد أهم الموارد التنظيمية، وباختفائه لا يتصور وجود أي أساس تنظيمي وتحتاج التنظيمات العربية إلى إيجاد مناخ تنظيمي يساعد الموظفين على العمل والإنتاج والإبداع وظهور سلوك المواطنة التنظيمية. عرفه عبد الفتاح المغربي (2007) هي سلوك اختياري تطوعي من طرف العاملين حيث ان هذا السلوك ليس متوقعًا او مطلوبًا منه ولهذا السبب لا يمكن مكافأة او عقاب هذا السلوك رسميًا من قبل المنظمة.

ونظر لأهمية هذا الموضوع في الواقع التعليمي سنحاول معرفة العلاقة القائمة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة بولاية غرداية، وعليه قسمنا دراستنا إلى خمس فصول وهي كالتالي:

لفصل الأول، وتضمن تقديم عام لموضوع الدراسة وجاء فيه الإشكالية وفرضيات الدراسة، بالإضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة وكذا المفاهيم الإجرائية لنختم الفصل بالدراسات السابقة والمشابهة لدراستنا الحالية والتعليق عليها.

الفصل الثاني، شمل عناصر الدعم التنظيمي، وجاء فيه مفهوم الدعم التنظيمي وابعادها وأهميتها وأنواعها ونظريتها وأهم نتائجها وخلاصة الفصل.

الفصل الثالث، شمل عنصر سلوك المواطنة التنظيمية، وجاء فيه مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وخصائصها وأهميتها، أبعادها وأماطها، وكذا محدداتها والآثار التنظيمية لها، وعرجنا أيضا لمعوقاتها لنختم الفصل بملخص شاملة.

الجانب التطبيقي، والذي شمل الفصل الرابع الذي حمل الإجراءات المنهجية للدراسة وفيه منهج الدراسة وحدودها والعينة المدروسة وكذا خصائصها بالإضافة إلى الدراسة الاستطلاعية وأدوات الدراسة، دون نسيان الخصائص السيكومترية والإجراءات والأساليب الإحصائية.

أما الفصل الخامس والأخير، فقد خصص لعرض ومناقشة نتائج الدراسة، حيث قمنا بعرض وتحليل النتائج، ومناقشتها وتفسيرها في ضوء الدراسات والتراث النظري، وختمنا الدراسة باستنتاج عام واقتراحات، ثم قائمة للمراجع وملاحق.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

إشكالية الدراسة

فرضيات الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

المفاهيم الإجرائية

الدراسات السابقة

ان التعليم يلعب دورا حاسما في بناء مستقبل أي امة من الأمم، ومن المهم جدا ان تضمن إدارة المؤسسات التعليمية تحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة وفعالية لضمان تطور المجتمع وازدهاره، حيث تواجه المؤسسة التعليمية تحديات جديدة تتطلب استجابة سريعة وتكيف مستمر، ويتطلب ذلك تفاعلا دائما مع المجتمع.

ومن خلال التطورات التكنولوجية والعلوم، بالإضافة الى تطوير قدرات علمية وتقنية لمواجهة هذه التحديات بفعالية. ويعتبر الأساتذة دورا حيويا في تحقيق اهداف المؤسسة، حيث يقومون بتوجيه وتعليم الطلاب ونقل القيم والمعارف والمهارات الضرورية لتطويرهم. لذا يجب على الأساتذة ان يكونوا مؤهلين وملتزمين بمهمتهم بشكل اولوي لضمان نجاح التعليم وتطوير الطلاب.

ويؤكد المدابي (2002) ان أهمية التعليم كمفتاح للحراك الاجتماعي واسباس للرفاهية والتقدم يعكس الواقعية، فالتعليم يلعب دورا حاسما في تمكين الافراد وتحقيق تطلعاتهم، ويساهم في بناء مجتمعات متقدمة ومستدامة من خلال توفير المعرفة والمهارات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع وتطوير البنية التحتية الحديثة. تلعب نظم التعليم دورا أساسيا في تطوير المجتمعات الإنسانية، حيث أصبحت الدراسة مصنعا لإنتاج مهارات ومعرفة في عملية التقدم وتنمية العنصر البشري. أي ان الاعتماد الأساسي هو على العنصر البشري وليس على المعدات والأجهزة.

ومن الضروري فهم المناخ السائد في المؤسسة التعليمية وقدراتها على معالجة المشكلات يلعب دورا هاما في تحقيق فعاليتها، بالإضافة الى ذلك تعزيز فعالية جماعات العمل وتعزيز الثقة بين المدراء والأساتذة يساهم في بناء بيئة تعليمية مشجعة ومثمرة للجميع (السحيمات (2007))

ويشير مورمان (1991) الى أهمية وجود موظفين مبادرين داخل المؤسسات الفاعلة، الذين يتجاوزون حدود الوصف الوظيفي ويسعون لتحقيق اهداف المؤسسة بشكل أكبر، هذا يعزز الابتكار والابداع داخل الفرق العمل ويساهم في تطوير المؤسسة بشكل مستمر.

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

تعتبر الرغبة في المشاركة بشكل فعال وتقديم جهود تعاونية لخدمة المؤسسة عنصرا أساسيا في بناء بيئة عمل مثمرة وفاعلة، هذا السلوك يعكس التزام الافراد بالمؤسسة واستعدادهم لتقديم الجهد الإضافي لتحقيق أهدافها بشكل افضل .

ويؤكد اورجان (1990) ان الفاعلية التنظيمية لا تعتمد فقط على الأدوار الرسمية والوظائف، بل تتطلب أيضا تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية، هذا يشمل تعزيز الولاء للمؤسسة وتشجيع التعاون وتبادل المعرفة ودعم الثقة والتفاعل الإيجابي بين الأعضاء وتعزيز هذه الجوانب يساهم في بناء بيئة عمل تشجيع على الابداع وتحسين الأداء التنظيمي بشكل شامل. ان تدعيم هذه السلوكيات مرتبط هذا بمفهوم الدعم التنظيمي .

ويرى العنزي (2014) ان الدعم التنظيمي هو القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية

اعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة, مساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات ولإنصات لشكواهم.(العنزي،2014، ص 13)

حيث يرتبط الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمية داخل المؤسسة إذا يمكن للمشرفين والقادة تقديم الدعم والتوجيه للأفراد لتعزيز السلوكيات الإيجابية ومع ذلك يمكن لتجارب الافراد المختلفة ان تؤثر على كيفية تفسيرهم للدعم التنظيمي، فقد ينظر الفرد الى اجراء معين على انه دعم متميز في حين يراه شخص اخر غير موضوعي لذا يجب على القادة والمشرفين تقديم الدعم بطريقة عادلة. إن المنظمة إذا قامت بتلبية احتياجات الموظفين سواء المادية أو المعنوية بشكل طوعي واهتمامها بمصالحهم وتقديرها لجهودهم سوف ينعكس هذا عليهم بصورة إيجابية، وينتج عن ذلك زيادة ولائهم تجاه المنظمة وبذل مجهود أكثر لمساعدتها على تحقيق أهدافها (محجوب، 2020، ص528).

يتفاوت إدراك الدعم التنظيمي من منظمة إلى أخرى ومن موظف إلى آخر وذلك حسب طبيعة هذه المنظمة والنشاط الذي تمارسه وفي بعض الأحيان حسب حجم تلك المنظمة، فقد يبني بعض الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل عديدة مثل: مدى استعداد المنظمة لتقديم فرص تدريبية

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

للعاملين في المجالات التي تقع ضمن محيط اهتمامهم، أو تشجيعهم على التطوير الوظيفي والترقيات الوظيفية، أو إتاحة الفرصة للعاملين لأجل المساهمة والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تهم مستقبل المنظمة ولها تأثير على سياسات العمل فيها، ويتطلب هذا الأداء مستوى عاليا من الدعم لدى العاملين تجاه المؤسسات التي يعملون فيها والشعور بالعدل والإنصاف والدعم والمساندة مما ينعكس إيجابا على أدائهم، ولذلك فإن قدرة المؤسسات التعليمية وكفاءتها ترتبط بشكل مباشر مع قدرة وكفاءة العاملين ، وفي المقابل يرتبط أدائهم بمستوى الشعور بالدعم والمساندة التي تقدمها لهم مؤسساتهم.

كما توصلت بعض الدراسات منها دراسة محمد (2011) ، والزهراني (2007) ، والشريف (2012) الى ان ضرورة العمل على تدعيم السلوكيات الإدارية التي تسهم في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين ، وضرورة دعم سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في كافة ابعاده، ونشر الوعي بسلوك المواطنة التنظيمية وبيان أهميته بالمؤسسة التربوية. ودراسة نوح (2013) ودراسة القرني وعنيزي (2018) ودراسة نوح ومحمد (2013) ودراسة Chinomona (2011) والتي أثبتت ان هناك ارتباط موجب بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية.

وعلى الرغم من تأكيد على أهمية الدعم التنظيمي في البيئة التعليمية كمحدد هام لأداء الأساتذة للأعمال التطوعية، الا ان الواقع الحالي يشير الى جوانب قد تؤثر سلبا على الدعم التنظيمي وتقلل من تحلي الأساتذة بتلك السلوكيات. وعليه سنحاول في هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة، فالواقع يتطلب منا تجاوز الحلول الشكلية والمؤقتة الى حلول حقيقية من شأنها ان ترفع أداء المدراء والمشرفين من جهة والرفع من مستوى الجودة التعليمية التربوية من جهة أخرى وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة التساؤلات التالية:

- ما مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

- ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الاقدمية؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الاقدمية؟

2/فرضيات الدراسة:

- 1/ مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع.
- 2/ مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع.
- 3/ توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- 4/ هناك فروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الجنس.
- 5/ هناك فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الجنس.
- 6/ هناك فروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الاقدمية.
- 7/ هناك فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الاقدمية

3/ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى:

- الكشف عن مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية.
- الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية
- الكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية.
- الوقوف على واقع الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية.
- التعرف على أبعاد الدعم التنظيمي وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- الكشف عن الفروق باختلاف الجنس في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية.
- الكشف عن الفروق باختلاف الجنس في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية.
- الكشف عن الفروق بين مختلف فئات الأقدمية في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- الكشف عن الفروق بين مختلف فئات الأقدمية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية.

4/ أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة كونها تتطرق للبحث في المفاهيم التنظيمية الحديثة وهي الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة والمهتمة بالفرد والمنظمة معا
- ان أهمية أدراك الدعم التنظيمي يلعب دورا هاما في اشعار الافراد بأهمية دعمهم في بيئة العمل، وهذا ما ينعكس على سلوكهم ونتائجهم في المؤسسة.

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

- زيادة الاهتمام بالموارد البشرية ودراسة الجوانب الإنسانية في المنظمة، فهذه العناية تساهم في تحسين الأداء العام وتعزيز رضا الموظفين وتعزيز الابتكار وبناء بيئة عمل إيجابية.
- نقل تقنيات وأساليب تغير اتجاهات والسلوك الداعم التنظيمي من مؤسسات ناجحة في دول أخرى بشكل فعال. هذا يعتمد على تحليل الدقيق للثقافة التنظيمية والعوامل الاجتماعية والاقتصادية في المؤسسة المستهدفة، يجب أيضا ان تكون استعدادات لتكيف وتخصيص هذه الأساليب والتقنيات بما يتناسب مع السياق المحلي واحتياجات المؤسسة.
- فتح طريقا للتطرق للمشاكل الحقيقية التي يوجهها الأساتذة يمكن ان يساهم في فهم شخصية العامل الجزائري وتحديد الاحتياجات والتحسينات المطلوبة في نظام التعليم والبيئة العملية.
- دراسة سلوك المواطنة التنظيمية تساهم في تعزيز الوعي لدى الافراد بأهمية مشاركتهم الفعالة في العمل وتعزيز الروح الجماعية والانتماء للمؤسسة، وبناء على ذلك يمكنها تشجيع الافراد على تطوير مهاراتهم وإظهار ابداعهم في بناء ثقافة تنظيمية تعزز الابتكار والتطور داخل المنظمة.

5/ المفاهيم الإجرائية:

مفهوم الدعم التنظيمي: يحتاج العاملين للدعم والمساندة لتطوير خبراتهم ودافعيتهم للعمل، والى اسس وقواعد ومبادئ توجه وتضبط سلوكهم التنظيمي، ويتحقق هذا من خلال مفهوم الدعم التنظيمي الذي يعتمد على نظرية التبادل الاجتماعي التي تقوم على فكرة قيام العاملين بمساعدة المنظمة للوصول لأهدافها ويتوقعون مقابل ذلك حصولهم على الدعم والمساندة (Kurtesis.et.al,2015).

فالدعم التنظيمي هو " مجموعة السياسات والاجراءات والادوات الثابتة والمستمرة التي تساعد مقدم

الخدمة على تحقيق أهدافهم في العمل وتحفزهم على تطوير أنفسهم "

(Yavas, andBabakus,2010,p 222).

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

ويتضمن أربعة أبعاد: العدالة التنظيمية، سلوك القائد المساندة المرؤوسين ، المشاركة في اتخاذ القرار ، دعم وتأکید الذات لدى العاملين.

ويعرف اجرائيا بانه: هو درجة إدراك الأستاذ التعليم الثانوي لحالة الدعم والمساندة في المعاملة التي يعامل بها من قبل الإدارة التربوية من خلال المقارنة بين ما قدمه من جهود وما يترتب على تلك الجهود من نتائج، وذلك من خلال إجاباته على مقياس مكون من أربعة أبعاد (العدالة التنظيمية، سلوك القائد المساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأکید الذات لدى العاملين).

العدالة التنظيمية: تمثل العدالة التنظيمية ظاهرة تنظيمية يشعر العامل بها داخل المنظمة، والتي تؤدي الى زيادة ثقته بالمنظمة ويرفع من مستوى أدائه التنظيمي، فالعدالة التنظيمية تعني " الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة اسلوب التعامل الذي يستخدمه المدير مع مرؤوسيه على المستوى الوظيفي والانساني " (ابو ندا، 2007، ص146) فتتحقق العدالة عندما يقارن الفرد بين ما يحصل عليه من موارد وبين ما يحصل عليه العاملين في منظمات مشابهه، فان كانا متساويان فان الفرد يشعر بالعدالة وان كانا غير ذلك فان الفرد يشعر بانعدام العدالة.

تعريف العدالة التنظيمية اجرائيا بانها دراجة إحساس أساتذة التعليم الثانوي بالعدالة المعاملة الإنسانية والتنظيمية عند تطبيق الإجراءات عليهم من قبل الإدارة التربوية.

سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

للحديث عن سلوك القادة مساندة المرؤوسين وجب البدء بالتعرف على معنى القيادة ثم السلوك القيادي وتعرف القيادة بأنها: قدرة القائد على اقتناع وتأثير عليهم لحملهم على أداء واجباتهم ومهامهم التي تسهم في تحقيق الهدف المشترك للجماعة. (ماضي، 2018، ص 18).

تعريف سلوك القادة لمساندة المرؤوسين اجرائيا بانها دراجة الأفعال والسلوكيات التي يتخذها القادة لتقديم الدعم والإرشاد للأساتذة التعليم الثانوي لتعزيز أدائهم وتحقيق أهدافهم وتطويرهم شخصيا ومهنيا.

الفصل الأول → مدخل إلى الدراسة ←

المشاركة في اتخاذ القرارات: يبني العاملين احساسهم بالدعم التنظيمي على مدى استعداد المنظمة لتوفير فرص التدريب والتشجيع المستمر لهم والثناء الصادق على اعمالهم وتهيئة الفرصة لحصولهم على المكافأة المرغوبة ومشاركتهم في اتخاذ القرار (السلوم، 2013، 167) فمشاركة العاملين في صنع القرار داخل المنظمة يزيد ويحسن انتاجيتهم، ويرفع درجة رضاهم الوظيفي، ويعزز ذاته والتزامه بأهداف المنظمة (حريم، 2004).

تعريف المشاركة في اتخاذ القرارات اجرائيا بأنها دراجة اتاحة الفرصة للأساتذة التعليم الثانوي واشراكهم في عملية اتخاذ القرار والاستفادة من آرائهم داخل المؤسسة التربوية.

دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين: يشكل الذات سمة في شخصية الفرد تتضمن مجموعة من الاستجابات المعرفية والانفعالية والسلوكية الواعية والتي تحظى بالقبول الاجتماعي وتحقق للفرد الغاية منه (حنصالي، 138، ص 2014)، فدعم وتأكيذ الذات لدى العاملين

أحد اسس الدعم التنظيمي التي تساعدهم بتخفيف ضغوط العمل وتجنب حالات الاحباط والتوتر والازعاج والعنف والقلق وقلة الحيلة التي يشعرون بها اثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية، كما وتساعدهم على حل مشاكل العمل بطريقة ايجابية ويزيد من ثقتهم بأنفسهم (الهاشم، 2013، 18).

ويعرف اجرائيا دراجة ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لدعم وتأكيذ الذات من اجل بناء أسس الدعم التنظيمي التي تساعد على تخفيف ضغوط العمل في الثانوية.

2- سلوكيات المواطنة التنظيمية:

هو سلوك التطوع الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية في المنظمة، ويهدف الى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها. (Organ. 1999.p40)

ويتضمن خمسة أبعاد: الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، والسلوك الحضاري.

ويعرف إجرائيا بأنه: درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه أستاذ التعليم الثانوي بصورة اختيارية أو تطوعية بهدف زيادة الأداء على المستوى الفردي والتنظيمي، وتحريك نشاطات المؤسسة عبر التعاون الإنساني،

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

وذلك من خلال إجاباته على استبيان مكون من خمسة أبعاد (الإيثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري).

الإيثار: وهو نمط من أنماط السلوك الذي يقوم به العاملون لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلة مرتبطة بالعمل داخل الثانوية (Nihoff & moorman.1993)

ويعرف إجرائيا هو درجة ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لأنماط سلوك مساعدة الآخرين من حولهم فيما يتعلق بالعمل داخل الثانوية.

وعي الضمير: وهو سلوك تقديري من قبل العامل يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة مجال الحضور واحترام الأنظمة واللوائح والعمل بجدية. (Organ&Lingl.1994)

أما التعريف الإجرائي له: فهو درجة ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لسلوك يخدم المصلحة العامة في الثانوية حتى ولو كانت على حساب مصالحهم الشخصية.

الروح الرياضية: وهي رغبة العامل الشخصية في التسامح وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة مهما كانت بسيطة أو مؤقتة دون تدمير أو شكوى والعمل على إدخال الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل (Aronson.2003).

أما إجرائيا هي درجة ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لأنماط سلوكيات مساهمة في منع الصراع بين الزملاء، وتقبلهم لبعض المضايقات دون تدمير أو شكوى.

الكياسة (المجاملة): وهو السلوك الذي يحرص العامل فيه على منع وقوع مشكلات المتصلة بالعمل ويتجنب استغلال الآخرين والقيام بمشكلات معهم. (Koopmann.2003)

وتعرف إجرائيا: هي درجة ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لسلوك منع حدوث مشكلات مع الاساتذة الآخرين.

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

السلوك الحضاري: وهي مشاركة البناء المسؤولة عن إدارة المؤسسة والاهتمام بمصلحتها ومصيرها، من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، وقراءة مذكرات المؤسسة وإعلاناتها، وتأدية العمل بشكل يساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة.

(Virlee&Clapham,2003)

ويعرف إجرائيا بأنه: هو درجة ممارسة أساتذة التعليم الثانوي لسلوك يعبر عن الانتماء والولاء للثانوية مثل تحسين صورتها وسمعتها، والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها.

6/ الدراسات السابقة:

الدراسات المتعلقة بالدعم التنظيمي:

الدراسات العربية:

1-دراسة المغربي (2003) "أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز،

بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظلة الدقهلية"

وقد هدفت هذه لدراسة إلى فحص العلاقة بين محددات إدراك الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية، وسلوك القادة لمساندة المرؤوسين، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ودعم وتأكيد الذات لدى العاملين)، من جانب والالتزام التنظيمي وبعد ذلك دافعية الأفراد للإنجاز من جانب آخر، وقد كان من أهم نتائجها أن دافعية الإنجاز قد تأثرت معنوياً بالمتغيرات الستة السابقة، والتي رتبها النموذج على النحو التالي : إدراك الدعم التنظيمي، الالتزام التنظيمي، العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرار، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، ودعم تأكيد الذات لدى العاملين، وأن المسار الذي يشتمل على متغيرات : العدالة التنظيمية- إدراك الدعم التنظيمي - الالتزام التنظيمي - دافعية الإنجاز هو أكثر المسارات أهمية في التأثير على دافعية الإنجاز لدى العاملين حيث أن هذا المسار يحمل أعلى معدلات انحدار جزئي معياري مقارنة بباقي المسارات داخل النموذج.(المغربي،2003)

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

2- دراسة نوح (2013) "أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية:

دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب الصناعية".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الاردنية، وقد شملت الدراسة 223 موظفاً وكان من أهم نتائجه وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة ومستوى الأداء. (نوح، 2014)

3-دراسة الشعلان (2014) "الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العم لدى الموظفين الإداريات

بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين الإداريات المتمثلة في دوافع (الثقة - التقدير - دوافع العلاقات الإنسانية - دوافع الحوافز المالية - دوافع تحقيق الذات). واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمه الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسة على اسلوب العينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة والتي بلغت (73) موظف، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ان محور الدعم التنظيمي لدوافع التقدير والانجاز اثبتت إنه أكثر المحاور احتياجاً إلى الدعم التنظيمي كما اثبتت الدارسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية للدعم التنظيمي المدرك لدوافع الموظفين تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، والمؤهل العلمي، سنوات الخبرة). (الشعلان، 2014)

4-دراسة عبده (2015) "درجة الدعم التنظيمية وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية في الجامعات

الأردنية"

هدفت هذه الدراسة الى تقصي درجة الدعم التنظيمي بأبعاد (العدالة التنظيمية، سلوك القادة المساند للمرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأكيد الذات للعالمين، الالتزام التنظيمي، دافعية الإنجاز لدى العاملين) وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية في الجامعات الاردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

الوصفي التحليلي مستخدمه الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات حيث اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار مفردات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن درجة الدعم التنظيمي جاءت بدرجة متوسطة كما جاءت درجة الثقة التنظيمية بدرجة متوسطة. (عده، 2015)

5-دراسة دهليز وحمد (2016) "أثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء

الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية".

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة بطريقة بلغت 338 موظفاً وموظفة من الإداريين والأكاديميين أصحاب المناصب الإدارية في جامعات ثلاث هي الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى، وقد أظهرت النتائج أن درجة شعور العاملين بالارتباط الوظيفي بمؤسساتهم الأكاديمية مرتفعة بنسبة (87.8%)؛ وأن درجة إدراكهم للدعم التنظيمي الذي تقدمه تلك المؤسسات جاء متوسطاً وبنسبة (61.99%) وأن درجة الأداء الوظيفي لديهم مرتفعة وبنسبة (82.33%) وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية، وأشارت نتائج تحليل الانحدار أن كلاً من الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك يؤثران في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية. (دهليز ، حمد، 2016)

6-دراسة الدلاش (2018) دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمه الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة والتي بلغت (377) فرداً من العاملين في الشركة القابضة للأدوية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود اثر معنوي للدعم التنظيم المدرك في تحسين وزيادة الكفاءة الذاتية للعاملين، وهذا يتحقق من خلال الاهتمام بالأمن الوظيفي والسلامة المهنية وتفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرار.

الفصل الأول → ← مدخل إلى الدراسة

7-دراسة أبو حشيش وبسام (2018) عنوان اثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية .دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الأقصى بغزة.

هدفت هذه الدراسة التعرف الى اثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط على قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة في جامعة الأقصى وهي (الايثار، اللطف والكمياسة ، الروح الرياضية ،السلوك الحضاري ،وعمي الضمير)ولتحقيق اهداف الدراسة قام بتصميم استبانة مكونة من (33)فقرة للحصول على البيانات ،حيث قام بتطبيقها على عينة من العاملين في الجامعة بلغ عددهم (149)مبحوثا .وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي .

وكانت اهم نتائج الدراسة:

-ان مستوى تصورات العاملين في جامعة الأقصى لقيم الثقة التنظيمية السائدة جاءت بدرجة متوسطة.

-درجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة.

-مستوى ادراكهم للدعم التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة.

-كما اشارت النتائج الى ان الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة من بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في بعدي (الايثار، اللطف والكمياسة) في حين يتوسط بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية وابعاد (الروح الرياضية -السلوك الحضاري -وعمي الضمير) سلوك المواطنة التنظيمية .(أبو حشيش, بسام محمد عبد الرحمان,2018)

8- دراسة العنزي والقربي (2018) عنوان مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن ،وكذلك الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات معلمي المدراس الثانوي بمحافظة حفر الباطن وكذلك الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات معلمي المدراس الثانوية حول تقديرهم لمستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

،والكشف عن الفروق ذات الدلالة إحصائية بين متوسطات استجابات معلمي ومعلمات المدارس الثانوية حول تقديرهم لمستوى المواطنة التنظيمية في مدارس الثانوية ،وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي ،شملت عينة على(408) معلما ومعلمة وكانت اهم النتائج الدراسة :

-ان مستوى الدعم التنظيمي بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن جاءت بدراسة ادراك عالية .من وجهة نظر المعلمين والمعلمات ، وجاء ترتيب ابعادها الأربعة كالتالي :سلوك القادة المساندة للمرؤوسين بدراسة ادراك عالية ،دعم وتأکید الذات لدى العاملين بدراسة ادراك عالية ،العدالة التنظيمية بدراسة ادراك عالية ،المشاركة في اتخاذ القرارات بدراسة ادراك عالية.

-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن بدراسة توفير عالية، وظهرت الدراسة انه لا توجد فروق في ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات استجابات معلمي ومعلمات المدارس الثانوية حول مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن تعزى الى اختلاف (المؤهل العلمي، السنوات الخبرة ، الجنس). (العنيزي ،القرني 2018،

9-دراسة الجريفاني (2019):"مستوى الدعم التنظيمي للمدارس الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمات "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى مستوى الدعم التنظيمي في المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة من جهة نظر المعلمات ،وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي ،وطبقت استبانة تضمنت على مقياس (Eisenberqer،1986) وتمثلت العينة من (317) معلمة ،وكانت النتائج الدراسة ما يلي :ان المستوى الدعم التنظيمي في المدارس الثانوية الحكومية في مدينة بريدة جاءت بدراسة (عالية) من وجهة نظر المعلمات ،ولا توجد فروق دالة إحصائية في استجابات معلمات المرحلة الثانوية في مدينة بريدة حول الدعم التنظيمي ترجع لاختلاف التخصص العلمي ،ولا توجد فروق دالة احصائية في الدعم التنظيمي في مدارس المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة فروق دالة احصائية عند مستوى 0.05 في

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

الدعم التنظيمي في مدارس المرحلة الثانوية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمات ترجع لاختلاف الدورات التدريبية. (الجريفاني، 2019)

10-دراسة الرشيدى (2019) "الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي

دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي والتعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية وعلاقته بالالتزام التنظيمي وكذلك العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمه الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسة على اسلوب العينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة والتي بلغت (230) طبيب، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ان درجة توفر ابعاد الدعم التنظيمي (تحقيق الذات، السياسات الادارية، خصائص المنظمة، القيم السائدة) كان مرتفعاً، كما وتوصلت الدراسة لوجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي، وتوصلت أيضاً لوجود فروق في استجابات أفراد العينة تبعا للخصائص الديمغرافية (الجنس، سنوات الخبرة). (الرشيدى، 2019)

11-دبي بشيرة (2020) "الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال الحماية

المدنية بورقلة".

هدفت إلى التأكد من وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والأداء المهني من عدمها في ظل بعض المتغيرات التالية: السن، المستوى التعليمي الحالة العائلية، مدة الخبرة، الرتبة، طبيعة النشاط الممارس والتفاعل بينها، وبعد التأكد من صلاحية أدوات الدراسة تم تطبيقها على عينة مكونة من 407 عامل بمدينة الحماية المدنية بورقلة بنسبة تقدر ب 51.19 بالمائة من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة، ومن خلال المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى أن مستوى الدعم التنظيمي المدرك كان مرتفعاً وكذا مستوى الأداء المهني، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

والأداء المهني لدى أفراد عينة الدراسة، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة ذوي الدعم التنظيمي المدرك (المرتفع - المنخفض) باختلاف المتغيرات الشخصية. (بشيرة، 2020)

12- دراسة الصاوي، والغرابلي (2021) "العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والرفاه النفسي لدى العاملين بالبنوك الوطنية الامارتية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والرفاه النفسي لدى العاملين بالبنوك الوطنية الامارتية، كما وهدفت الى التعرف على الاختلافات في مستوى ادراك العاملين للدعم المدرك وللرفاه النفسي طبقا للمتغيرات الديمغرافية.، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمه الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، حيث اعتمدت الدراسة على اسلوب العينة العشوائية في اختيار مفردات الدراسة والتي بلغت (323) موظف، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: توفر بيئة داعمة للعاملين في البنوك العاملة بدولة الامارات مما ينعكس ذلك على اداء العاملين خلال جائحة كوفيد، 19 كما وتوصلت الدراسة الى ان العاملين يشعرون بالرفاه النفسي، وتوصلت ايضا لوجود علاقة موجبة بين الدعم التنظيمي والرفاه النفسي، ووجود فروق احصائية في استجابات تبعا للخصائص الديمغرافية (العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، النوع). (الصاوي، الغرابلي، 2021)

الدراسات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية:

-الدراسات العربية:

1- دراسة أحمد بن سالم العامري (2002) بعنوان : سلوك المواطنة في المستشفيات

وزارة الصحة : دراسة استطلاعية لأراء المديرين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، وتوضح أهميته للمنظمات الصحية وعن مستواه في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، شملت عينة البحث (250) مدير في مختلف المستشفيات وكانت أهم النتائج

الدراسة:

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

-وجود مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الحكومية
-وجود علاقات بين عمر المدير ورؤيته لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في إدارته
وتبين أن المديرين كبار السن يرون أن الموظفين الذين يعملون في إدارتهم بسلوك مواطنة
تنظيمية أكثر من المديرين صغار السن

-أظهرت الدراسة أن بعد الكياسة أحد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حظي بدرجة
موافقة أكثر من الأبعاد الأخرى في حيث حظي بعد الروح الرياضية بأقل درجة
-كشفت الدراسة من وجهة نظر المديرين بأن الأجانب يتمتعون بسلوك مواطنة تنظيمية
أكثر من العرب الوافدين، في حيث لا يوجد اختلاف بين السعوديين وكل من العرب
والأجانب فيما يتعلق ببعدها الروح الرياضية و الكياسة واتجاه المنظمة. (أحمد العامري، 2003)

2-دراسة الزهراني (2007) بعنوان " سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس "

هدفت الدراسة الى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية
بمدينة جدة ،واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ،وذلك بهدف تحديد مستوى سلوك
المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام ،وقد تكونت عينة الدراسة من جميع مديري
مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة والبالغ عددهم (393) مديرا ، بالإضافة الى عينة
عشوائية من معلمي تلك المدارس بلغ عددهم(974)معلما ،واستخدم الباحث لجمع المعلومات
والبيانات المتعلقة بهذه الدراسة أداء الاستبانة . وكان من ابرز نتائج هذه الدراسة ان المديرين يرون
مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين بصفة عامة هو مستوى متوسط، كما يرى المعلمون ان
مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديهم هو مستوى عالي، ومن اهم التوصيات التي جاءت بالدراسة
العمل على الدعم وتنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين بكافة ابعاده كما أوصلت
الدراسة بتوعية مديري المدارس بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية واهميته وما ترتب عليه من اثار إيجابية.
(الزهراني ، 2007)

3-دراسة ثامر محمد محارمة (2008) "بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية "

يهدف البحث الى كشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية واثر مجموعة من العوامل الشخصية والوظيفية في ذلك المستوى لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية، ولتحقيق اهداف البحث قام الباحث ببناء استبيان وتوزيعه على عينة عشوائية بسيطة من موظفي الأجهزة الحكومية القطرية بلغ عددها (266) موظف.

كانت اهم النتائج الدراسة:

- وجود درجة متوسطة نسبيا لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى افراد الدراسة.
- مستوى سلوك الايثار والكياسة كانا اعلى من باقي ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الأخرى.
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية تبعا لمتغير جنس الموظف، وقد كانت الاختلافات لصالح الاناث. اما متغير العمل فلم تكن الفروق دالة احصائيا عند بعد من الابعاد.
- وجود اختلافات ذات دلالة احصائيا في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة في حين لم تكن الاختلافات ذات دلالة إحصائية لمتغير الراتب الشهري الإجمالي والمستوى الوظيفي. (محارمة، 2008)

4-دراسة الشريفي (2011) بعنوان " سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية بالأردن في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة ونوع المدرسة"

هدف هذا الدراسة الى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الايثار ،الضمير الحي ، الكياسة ، الروح الرياضية ، فضيلة المواطنة) لدى معلمي المدارس الثانوية الأردن ، كما هدف الى التعرف اذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والوظيفة ونوع الدراسة).وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات لهذه الدراسة . والتي

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

تكون مجتمع الدراسة فيها من المدير ومعلمي مدارس المرحلة الثانوي ، ومن ابرز نتائج الدراسة ان معلمي المدارس الثانوية بالأردن يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة سواء من جهة نظر مديريها ، ومن نتائج الدراسة أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزي لمتغير الخبرة والمؤهل العلمي ، ونوع الدراسة ، ومن بين التوصيات التي تمخضت عن النتائج نشر الوعي بسلوك المواطنة التنظيمية وبيان أهميته للمؤسسة التربوية والعاملين فيها ، كما أوصلت الدراسة بإجراء دراسة لتعرف العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ومتغيرات أخرى مثل الالتزام التنظيمي ، والولاء التنظيمي ، والمناخ التنظيمي .(الشريفي،2011)

5- دراسة معمري وبن زاهي (2014) بعنوان " سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية

التنظيمية في المنظمات الحديثة.

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن الواقع أداء هذه السلوكيات لدى عمال سونلغاز بورقلة على عينة متكونة من (110) موظفا، تبين ان مستوى أداء هذه السلوكيات متوسط، وان العناية بهذا السلوك تسهم في تحسين مستوى الكفاءة والأداء والفعالية التنظيمية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما تم الاعتماد على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية الذي طوره. Mackenzie & Podsakoff 1989

وأظهرت النتائج التالية:

- تبين ان مستوى أداء سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال سونلغاز متوسط.
- ان أداء عمال المؤسسة السلوك المواطنة التنظيمية لا يختلف بين الجنسين مما يعكس لنا ان الجنس لا يمكن اعتباره كمحدد لسلوك المواطنة التنظيمية.
- هناك فروق في أداء سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزي لمتغير الاقدمية وذلك لصالح العمال الذين لديهم اقدمية اقل بالمؤسسة. (معمري، بن زاهي، 2014)

6-دراسة حمزة معمري (2015) بعنوان إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك

المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، وكذا التعرف على الفروق باختلاف السن والجنس و الأقدمية، والكشف عن العلاقة بين إدراك أساتذة التعليم الثانوي للعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة ، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق استبيانين ثم التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق ، الثبات) على عينة مكونة من 280أستاذ بثانويات مدينة ورقلة، وباستخدام المنهج الوصفي والوسائل الإحصائية الملائمة وبالاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22.0)تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى إدراك أساتذة التعليم الثانوي للعدالة التنظيمية متوسط
 - مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع
 - لا توجد فروق في إدراك العدالة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الأقدمية)
 - لا توجد فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات التالية (السن، الجنس، الأقدمية)
 - توجد فروق بين الجنسين في إدراك العدالة التنظيمية باختلاف السن والأقدمية
 - لا توجد فروق بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن والأقدمية
 - توجد علاقة بين إدراك الأساتذة للعدالة التنظيمية (الإجرائية، التوزيعية، التعاملية) وسلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، واعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري)
- (حمزة معمري،2014)

7-دراسة شلابي (2016) بعنوان دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى

عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة.

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية مسيلة، وسعي لتحقيق أهداف الدراسة استخدم 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 المكون من (218) من موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة (البلدية، الدائرة، الولاية) 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 والأقدمية المهنية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للمستوى التعليمي. (شلاي وليد، 2016)

8-دراسة عمرون بلال (2016) بعنوان واقع ممارسة أستاذة التعليم الثانوي قسم

البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية في بعض ثانويات مدينة المسيلة.

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا في بعض ثانويات مدينة المسيلة. وافترضت الدراسة وجود ممارسة متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية وأبعادها التالية: الإيثار ووعي الضمير، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري حيث تم استخدام استبيان لجمع بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها وفرضياتها. لقد أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من عينة مكونة من (100) من أساتذة وأستاذات بمؤسسات التعليم الثانوي قسم البكالوريا ارتفاع في مستوى ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة حيث بينت النتائج أن:

- أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا يمارسون للإيثار ووعي الضمير بدرجة عالية
- يمارس أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا للكياسة بدرجة كبيرة
- يمارس أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا للسلوك الحضاري بدرجة عالية
- يمارس أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا للروح الرياضية بدرجة مرتفعة
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارس أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارس أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة. (عمرون بلال، 2016)

9-دراسة صباح جوهر دعنا (2017) بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات

التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، وذلك من خلال التعرف على درجة ممارسة الموظفين للأبعاد المختلفة لسلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري)

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، والبالغ عددهم (176) موظفا. كما تم استخدام المنهج الاستكشافي الوصفي، وتم الاعتماد على الطريقة المختلطة في جمع البيانات، حيث تم إجراء (10) مقابلات غير مهيكلة من عينة كرة الثلج من موظفي المديريات المبحوث، وتم تحليل المقابلات يدويا، ثم القيام بتوزيع (176) استبانة على مجتمع الدراسة كافة والذي تمثل في كافة الموظفين الإداريين في المديريات المبحوث باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) باستخدام الحاسوب ثم القيام بإجراء (12) مقابلة مهيكلة مع عينة قصدية من الخبراء . وقد توصلت الدراسة الحالية إلى عدة نتائج أهمها:

- درجة ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها مرتفعة.

- درجة ممارسة الموظفين للأبعاد المختلفة لسلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري) مرتفعة.

- أعلى درجات ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية كانت درجة الكياسة يليها وعي الضمير يليها الإيثار ثم الروح الرياضية وأخيرا السلوك الحضاري.

- الثقافة التنظيمية من أهم أسباب ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية التي تعزى إلى البيئة التنظيمية للمديرية من وجهة نظر عينة الخبراء.

- الدوافع الذاتية من أهم أسباب ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية التي تعزى إلى المحددات الشخصية للموظف. (صباح جوهر دعنا، 2017)

الدراسات المتعلقة بالمتغيرين:

الدراسات العربية:

1-دراسة نوح (2013) "أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية:

دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب الصناعية".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في اداء الشركات الصناعية الاردنية، وقد شملت الدراسة 223 موظفاً وكان من أهم نتائجه وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة ومستوى الأداء. (نوح،2013)

2-دراسة نوح علياء، والحواجرة كامل محمد (2013) عنوان الدراسة: "أثر الدعم التنظيمي في

أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية " دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية، عينة الدراسة المكونة من (113) محو، وفي ضوء ذلك جري جمع وتحليل البيانات واختيار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS v.20 وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق الدراسة. وتوصلت الدراسة الى أبرز النتائج التالية:

-وجود تأثير معنوي ذوي دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة 0.05.

-وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة 0.05.

-وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة 0.05. (نوح، الحواجرة،2013)

دراسة الأجنبية:

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

1-دراسة Chinomona (2011) دراسة بعنوان " تأثير الدعم التنظيمي على دعم

روحانية العمل وسلوك المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي: حالة قطاع المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة في زيمبابوي.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ادراك الدعم التنظيمي والأداء الوظيفي في الشركات الكبيرة، انما لم يكن لها وجود في الشركات الصغيرة الى الكبيرة وخصوصا في بلد نام مثل جنوب افريقيا وجدت الدراسة ملئ الفجوة في بيان اثر روحانية مكان العمل وسلوك المواطنة التنظيمية . وتكونت عينة دراسة من 320 موظف من الشركات الصغيرة للمتوسطة تعمل في مجال التصنيع و الخدمات في ثالث اكبر مدينة في زيمبابوي .

نتائج الدراسة:

ان هناك علاقة إيجابية لتأثير الدعم التنظيمي على روحانية العمل وسلوك المواطنة والأداء الوظيفي .

التعليق على الدراسات:

من خلال عرض الدراسات السابقة يرى الباحث انها تعددت واختلفت باختلاف أهدافها ، والبيئات التي تمت فيها ، وطبيعة المتغيرات التي تطرقت اليها ، والأساليب المستخدمة في الدراسة وعليه يمكن استخلاص ما يلي :

1/ من حيث الأهداف :فقد تباينت من حيث طبيعة المتغيرات التي تطرقت اليها ،فبعضها تناول

المتغيرين بشكل منفرد ، كدراسة (الجريفاني, 2019)و(شعلان, 2014)و(عبدة, 2015) هذا فيما

يتعلق بالدعم التنظيمي ،اما عن سلوك المواطنة التنظيمية فقد تمثلت في دراسات

(احمد, 2002)و(عمرون, 2016)و (جوهر, 2017) وبعضها ربط الدعم التنظيمي بمتغيرات

كالدافعية الإنجاز والعدالة التنظيمية والارتباط الوظيفي والأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي كدراسات

(المغربي, 2003)و(الشنطي, 2015)و(دهليز وحمد, 2016)و(بشيرة, 2020) و (الصاوي

والغزالي, 2021)و(الرشيدي, 2019) و,وقد ربط البعض سلوك المواطنة التنظيمية بمتغيرات كالعدالة

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

التنظيمية والولاء التنظيمي كدراسات (حمزة معمري, 2015) و(شلابي, 2016) وفي حين تمثلت الدراسات التي ركزت على العلاقة الارتباطية بين المتغيرين في الدراسات (الغزي والقرني, 2018) و(نوح والحواجرة, 2013) وهو ما تشترك فيه مع دراسة الحالية بالتركيز على هذين المتغيرين ، في حين ان هناك دراسات ركزت على العلاقة بين المتغيرين لكن أدخلت على العلاقة متغيرات كالثقة التنظيمية والعدالة التنظيمية كدراسة (أبو حشيش وبسام, 2018)،(حامد, 2003) كما تطرقت الدراسات الى الكشف عن مستويات الدعم التنظيمي ومستويات سلوك المواطنة التنظيمية ،وكذا اختلاف المستويات باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس ، السن ، مدة العمل ، الراتب الشهري ،نوع الوظيفة ،المؤهل العلمي) وركزت الدراسة الحالية على الفروق باختلاف المتغيرات التالية (الجنس ، السن ، مدة العمل) .

كما نلاحظ ان معظم الدراسات من حيث الفترة الزمنية التي أجريت انحصرت بين (1991) و(2022) والدراسة الحالية في (2024-2025)، وهذا يدل على ان هذا الموضوع لا يزال التناول والتطرق اليها حديثا، وكونه من أبرز المتغيرات التي لها دور كبير في تحقيق الفعالية في المنظمات الحديثة.

2/ من حيث المنهج: تطرقت معظم الدراسات الى المنهج الوصفي وهو ما يتوافق مع دراستنا الحالية في تبنيها للمنهج الوصفي .

3/ من حيث الادوات: اعتمدت معظم الدراسات على المقاييس مقننة وبعضها الاخر اعتمد على استبيانات وهو ما يتوافق مع دراستنا الحالية .

4/ من حيث العينة: لقد طبقت الدراسات على عينات مختلفة فبعضها شمل عينات لمنظمات استشفائية وبعضها الاخر منظمات صناعية وبعضها منظمات إدارية واخر منظمات تعليمية وهذه الأخيرة تتوافق مع عينتنا التي كانت بالمؤسسة التعليمية التربوية بالثانويات القرارة.

الفصل الأول ← مدخل إلى الدراسة

5/ من حيث النتائج: توصلت الدراسات الى نتائج متباينة فبعضها أكد على ان مستوى الدعم التنظيمي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع وبعضها أكد على انه معتدل وتوصلت، بعض الدراسات ان هناك فروق تعزى للمتغيرات التالية "الجنس، السن، الاقدمية"

وقد اكدت معظم الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وفيما يخص الكشف عن مستويات الدعم التنظيمي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية والفروق باختلاف المتغيرات الشخصية والوظيفية فقد توصل الباحثون الى النتائج متباينة ومنها استفاد الباحث من ذلك من صياغة مشكلة الدراسة وفرضيتها، وتفسير ومناقشة النتائج الى جانب وضع تصور واضح لموضوع الدراسة.

وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كيفية تطرقها للموضوع فقد تناولت الدراسة المتغيرين لدى فئة أساتذة التعليم الثانوي، مع تطبيق استبياني الدعم التنظيمي بأبعاده الخمس وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده الخمس، كما وتطرقت الى الدراسة تفاعل متغيرات السن والجنس والاقدمية في التأثير على متغيري الدراسة

الفصل الثاني

تمهيد

- 1- مفهوم الدعم التنظيمي
- 2- ابعاد الدعم التنظيمي
- 3- أهمية الدعم التنظيمي
- 4- أنواع الدعم التنظيمي
- 5- نظرية الدعم التنظيمي
- 6- نتائج الدعم التنظيمي
- 7- خلاصة الفصل

تمهيد:

تعمل منظمات اليوم في ظل مختلف التطورات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والتقنية وفي بيئة تتميز بالتغيير المستمر والمتسارع باعتبارها نظاما مفتوحا تؤثر وتتأثر بها، وفي هذا السياق لا يمكن تجاهل الدور الهام الذي يشكله المورد البشري في تحقيق التميز والتفوق للمنظمة، حيث تلجأ كل منظمة من خلال موردها البشري الذي يعتبر أرس مالها الفكري إلى تحقيق التميز وصولا إلى تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، حيث شهدت السنوات الأخيرة موجة من الاهتمام باتجاهات الموظفين التي لها علاقة بالعمل، ومن أبرز المتغيرات التي أخذت الدراسات السلوكية تسلط الأضواء عليها ما يعرف بالدعم التنظيمي، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل لتعزيز علاقة التفاعل بين المنظمة وموظفيها أو عمالها. وذلك أن الدعم التنظيمي من الموضوعات الحديثة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين، إذ أن إدراك أهمية العلاقة التبادلية والتفاعلية بين المنظمة والعاملين فيها سوف يجعل من المنظمات أكثر قدرة على تحقيق الميزة التنافسية ومن العاملين أكثر التزاما اتجاه منظماتهم.

وتحاول نظرية المنفعة التبادلية، وكذلك نظرية التبادل الاجتماعية في الأساس تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الافراد، حيث ان فكرة معيار المنفعة المتبادلة تقوم على ان الافراد يجب ان يساعدوا من يساعدهم وان الافراد لا يجب ان يؤذوا الأشخاص الذين ساعدوهم، فعندما يقوم أحد الأطراف بتأدية عمل مفيد للطرف الاخر فان متلقي الفائدة يشعر بالولاء تجاه المانح.

وقد وسع (Eisenberger et al, 1986) من مجال تطبيق هاتين النظريتين وسعوا الى توظيفها لتفسير جوانب العلاقة بين المنظمة والموظفين، فقد لاحظ هؤلاء الباحثين ان الموظفين يكونون ادراكات عامة عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم، من بينها معتقدات عامة عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها هذه المعتقدات تسمى الدعم التنظيمي المدرك.

ويستم في هذا الفصل التطرق مفهوم الدعم والدعم التنظيمي والتطرق الى مفهوم الدعم التنظيمي، وابعده، واهميته، وانواعه، ونظرية الدعم التنظيمي واهم نتائجه.

1- مفهوم الدعم التنظيمي:

الدعم لغة: هو اسناد الشيء بالشيء لمنعه من السقوط، دعمه دعماً أي أسنده بشيء يمنعه من السقوط، ويقال، دعم فلانا أعانه وقواه (دعمه) قواه وثبته و (الدعم) القوة والمال (المعجم الوسيط، باب الدال، ص:658-659).

الدعم اصطلاحاً: معناه منح الاسناد والقوة والتمكين للآخرين سواء كانت مادية من خلال المال أم معنوية من خلال العواطف (الشريفي، 2016، ص:42)

التنظيم لغة: نظم الأشياء: أَلْفَهَا وَضَمَّ بعضها إلى بعض، ونظم اللؤلؤ ونحوه: جعله في سلك ونحوه، ويقال: نَّظَمَ الخواصَّ الخوصَ ضَمَّرَهُ، وشَعَّرَهُ: أَلَفَ كلاً ما موزوناً مَقْفِي (ويقال: نظم أمره: أقامه ورتبه (نظم) الأشياء: نَظَّمَهَا، (انتظَّم) الشيء واتسق يقال نظمه فانتظم، ويقال: نظمت الشعر، ونظم الأمر على المثل (بشيرة، 2020، ص:23).

التنظيم اصطلاحاً: فيما يتعلق بتعريف التنظيم اصطلاحاً لا يمكن تناول هذا المصطلح من جميع وجهات نظر علماء الإدارة لانتمائهم إلى مدارس إدارية وتنظيمية مختلفة مما يجعلنا نذكر بعضها هنا حيث يعرف التنظيم بأنه: الشكل الذي يفرغ فيه الجهد الجماعي لتحقيق هدف كما يعرف بأنه: الشكل الذي تتخذه الجماعة الإنسانية بغرض تحقيق هدف مشترك بين أفرادها، ويعرف كذلك بأنه: الوسيلة التي ترتبط بها أعداد كبيرة من البشر ينهضون بأعمال معقدة ويرتبطون معا في محاولة واعية منظمة لتحقيق أغراض متفق عليها (حناشي، 2009، ص:211)

ومن خلال تعريف مفهومي الدعم والتنظيم يمكن النظر في مفهوم الدعم التنظيمي الذي بدوره تعددت تعاريفه بتعدد الباحثين واختلاف مشاربهم الفكرية والإدارية ويمكن ذكر بعض تلك التعاريف فيما يلي:
يشير (Eisenberger, 1986) لدعم التنظيمي بأنه مدى تقدير المنظمة للعاملين بها ومساهماتها بالاهتمام برفاهيتهم، (ماضي، 2019: 10).

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

يرى المغربي (2003: 3) على ان الدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات، والعناية بهم وبصحتهم النفسية، وتبدو ايجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام وشمولها، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

اما أبو رمان وآخرون (2011: 7) فأشاروا للدعم التنظيمي على انه انعكاس للعلاقة بين المنظمة والعاملين فيه وتنحصر هذه العلاقة وفق هذا المفهوم بالدعم الذي تقدمه إدارة المنظمة والذي يشكل مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تقوم ادارة المنظمة بتوجيهها إلى العاملين فيه سواء ما تعلق منها بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتحسين الأداء، وأجراء تغييرات في أجواء العمل، والفرص المتاحة للترقية، والإثراء الوظيفي، وغيرها من أشكال وابعاد الدعم.

وعرف العنزي (2014، ص 13) أيضا الدعم التنظيمي الى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية اعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، مساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات ولإنصات لشكواهم.

كما عرف الدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يعتقد بها الفرد أن المنظمة تهتم به ، وتقدر مساهمته وتوفر له المساعدة والدعم .(Mansour 2014, p 22).

من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الدعم التنظيمي له رافعتان مهمتان، الأولى هي تامين والاعتراف بنتائج الموظفين وأدائهم، والثانية هي الاهتمام برفاهية الموظفين واحترامهم، وتؤثر كلتا الرافعتان على تصور الموظفين للدعم الذي تقدمه المنظمة، فإذا فقدت إحداها فإن ذلك سيؤثر ذلك على التصور العام للدعم الذي تقدمه المنظمة، حيث أن إدراك الموظف العامل للدعم التنظيمي يتم تطويره من خلال إدراك لتقدير المنظمة له وبالتالي يستخدم أحكامه الخاصة وإدراكه الذاتي للدعم التنظيمي فإنه كلما زاد اهتمام المنظمة بالعاملين وقدرت مجهودهم بذل العاملون جهدًا أكبر لمساندة المنظمة في تحقيق أهدافها.(الصاوي و الغرابلي،2021،ص:90).

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نستنبط التعريف التالي:

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

ان الدعم التنظيمي هو علاقة تبادلية بين المنظمة والعاملين (الموظفين) فكلما قدرت المنظمة

مجهودات العاملين وثمنت مساهماتهم في أداء مهامهم وعملت على تحقيق حاجاتهم العاطفية والاجتماعية أدى ذلك إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي وهذا يؤدي إلى دفع وتحفيز العاملين إلى العمل أكثر لتحسين أدائهم والعمل على تحقيق التمييز والتفوق وزيادة اجتهادهم لأداء مهامهم الوظيفية لأجل تحقيق أهداف المنظمة.

1- ابعاد الدعم التنظيمي:

هناك العديد من المتغيرات (المحددات) للدعم التنظيمي والتي توافق عليها الكثير من الباحثين وقاموا من خلالها بقياس وتعريف الدعم التنظيمي ومن هذه المتغيرات او الأبعاد ما يلي:

1/ دعم وتأکید الذات لدى العاملين

تقدير الذات هو مفهوم تم بحثه على نطاق واسع خلال السنوات الأخيرة، تعود الدراسات المبكرة إلى Rosenberg (1965)، وتم تعريف تقدير الذات على أنه التقييم الذاتي العام للفرد فيما يتعلق بكفاءته، بمعنى آخر ، هو المستوى الذي يعبر فيه الفرد عن مدى توافقه مع نفسه، و يعرف Korman (1970) تقدير الذات بأنه مدى كون العامل راضيا عن نفسه وعن المهام المكلف بها دخل المنظمة، وباعتباره نتيجة فإن الفرد الذي يتمتع بمستوى عالٍ من احترام الذات لديه "شعور بالملاءمة الشخصية وشعور بالإنجاز وهذا يحتاج إلى الرضا في الماضي" (Uçar & Otken 2010, p 89-90).

وقد ميز الباحثون بين عدة أنواع من تقدير الذات، بما في ذلك تقدير الذات الكلي (التقييم العام لقيمة للفرد)، وتقدير الذات على أساس الدور او الوظيفة (القيمة المستمدة من التوظيف في منصب معين)، وتقدير الذات القائم على المهام (القيمة على أساس الكفاءة الذاتية)، كما أضاف بعضهم "تقدير الذات على أساس المنظمة" وهو يعكس الدرجة التي يرى فيها الموظفون أنفسهم على أنهم مهمون وفعالون وجديرون بالاهتمام داخل الإطار التنظيمي، وعموما تم الافتراض بأن احترام الذات الذي

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

يتشكل حول العمل والخبرات التنظيمية للفرد له دور مهم في تحديد دوافعه ومواقفه وسلوكه المرتبط بالعمل، وبناءً على ذلك، فإن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات أعلى من احترام الذات هم أكثر ميلاً إلى امتلاك مواقف إيجابية تجاه مكان عملهم وأداء أفضل من زملائهم ذوي المستويات المنخفضة من احترام الذات (Uçar & Otken, 2010:90).

وهناك العديد من الدراسات التجريبية التي وفرت نظرة جيدة للعلاقة بين تقدير الذات ومواقف الموظفين، والتي أثبتت أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعددة مثل تنوع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ودعم وتأکید الذات لدى الأفراد، كما خلصت نتائج دراسات أخرى لوجود علاقة هامة وإيجابية بين تأكيد الذات وبين الالتزام التنظيمي حيث أظهرت أن الموظفين الذين لديهم مستويات عالية من تأكيد الذات هم أكثر التزاماً لمنظمتهم من زملائهم ذوي المستويات المنخفضة من تأكيد الذات. (ماضي، 2014: 22).

2/ العدالة التنظيمية:

أول فكرة عن العدالة التنظيمية تم استلهاها من نظرية الإنصاف لـ Adams (1965) حيث يفترض أن يقارن الأشخاص بين نسب مدخلات ومخرجات عملهم مع النسب المقابلة لنظرائهم، وبناء على تلك المقارنة يمكن تغيير مشاركتهم التنظيمية، حيث تشير المدخلات هنا إلى الوقت والجهد المبذولين وتشير المخرجات أو الناتج إلى المكافآت، مثل الترقية أو الرتب أو التقدير أو المعدات أو أي موارد أخرى متعلقة بالوظيفة تساعد الموظفين في مهام الوظيفة أو تحافظ على الرفاهية العامة، فإذا كانت النسب متساوية، فمن المتوقع أن يكون لدى الأشخاص في السياقات التنظيمية مشاعر عادلة ومرضية، أما إذا كانت النسب غير متكافئة، فقد يشعر الموظفون بالظلم، وسيحاولون تغيير الوضع لخلق توازن جديد، على سبيل المثال، قد يختارون تقليل مقارنة المدخلات والمخرجات. (Pan et al, 2018, p 2).

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

ولذلك فغياب العدالة التنظيمية يؤدي إلى مخاطر عالية، تهدد بقاء المنظمة والأفراد العاملين لها على السواء إذ أن إدراك العاملين لعدم توافر العدالة يؤدي بهم إلى ممارسات سلوكية سلبية كتنقص الولاء للمنظمة، وزيادة دوران العمل، بالإضافة إلى سلوك الانتقام الذي قد يوجه إلى المنظمة أو قادتها (العنزي والقربي، 2018، ص54).

3/ المشاركة في اتخاذ القرارات:

تعرف عملية اتخاذ القرارات بأنها: "الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات في أثناء العمل عن طريق توفير المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل الأكثر مناسبة من بينها في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه" (ماضي، 2014، ص:20).

أما المشاركة في اتخاذ القرارات فتعرف بأنها دعوة المدير لمؤوسيه والالتقاء بهم لمناقشة مشاكله الإدارية التي تواجهه وتحليلها ومحاولة الوصول إلى أفضل الحلول الممكنة لها، مما يخلق الثقة لديهم لإشراك المدير لهم في وضع الحلول الملائمة للمشاكل الإدارية. (السعدي، 2018، ص 453) ويشير Muind (2011) إلى أن المشاركة في اتخاذ القرارات تعني مشاركة الموظفين للمديرين في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات وحل المشكلات وهناك مشاركة في ممارسة السلطة بين أصحاب ومدير المنظمات وبين الموظفين (نوح، 2013، ص22).

وفي السنوات الأخيرة ركزت الدراسات الإدارية على المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية لما لها من دور في خلق الثقة بين الرؤساء والمؤوسين واستثمار طاقاتهم وتحديث أفكارهم من خلال التشاور وتقييم الاقتراحات عند اتخاذ القرار، فمن الحقائق الثابتة أن العامل يقدم أفضل مجهوداته في الظروف التي يسهم في تحديدها وتحقق رغبته في التعبير عن نفسه ونموه في ظل قيادة تنمو من القاعدة بدلا من أن تفرض من الأعلى.

4/ سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

يعتبر الدعم القيادي أحد مكونات مفهوم الدعم التنظيمي من قبل العاملين في المنظمة والقيادة الفاعلة هي بنظر الكثير من الباحثين في السلوك الإداري حجر الزاوية لنجاح أي منظمة فسلوك القادة يتأثر بمؤثرات داخلية وخارجية تسهم في تشكيلة وهذا السلوك القيادي هو المؤثر على سلوك العامل في المنظمة. (العنزي والقري، 2018، ص54) وللحديث عن سلوك القادة مساندة المرؤوسين وجب البدء بالتعرف على معنى القيادة ثم السلوك القيادي وتعرف القيادة بأنها: قدرة القائد على اقتناع وتأثير عليهم لحملهم على أداء واجباتهم ومهامهم التي تسهم في تحقيق الهدف المشترك للجماعة. (ماضي، 2018، ص18).

وبحسب رؤيا Levinson (1965) فإن المشرفين هم بمثابة وكلاء عن المنظمة وأن دعمهم يسهم في بناء الدعم التنظيمي المدرك وما يظهره المشرفين من دعم للأفراد يمثل رؤيا المنظمة اتجاههم مما يؤثر على تصرفاتهم وسلوكياتهم اتجاه المنظمة من قبيل احتراماتهم لقيمتها والتزامهم نحوها (الشرفي، 2016، ص49). فالسلوك القيادي هو مجموعة من الأساليب والممارسات السلوكية للطريقة التي ينظم بها القائد أو المدير إجراءاته في التعامل مع الموظفين والإدارة في المنظمة (رشيد، 2018، ص27).

2- أهمية الدعم التنظيمي:

إن المنظمة إذا قامت بتلبية احتياجات الموظفين سواء المادية أو المعنوية بشكل طوعي واهتمامها بمصالحهم وتقديرها لجهودهم سوف ينعكس هذا عليهم بصورة إيجابية، وينتج عن ذلك زيادة ولائهم تجاه المنظمة وبذل جهود أكثر لمساعدتها على تحقيق أهدافها (محبوب، 2020، ص528). يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العاملين والمنظمة ومن هذه الفوائد ما يلي: (المغربي، 2003، ص4-5).

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

1- يسهم إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين، فشعور العاملين وإدراكهم بأن المنظمة تساندهم يعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خبراتهم سواء عن طريق التدريب الرسمي أو غير الرسمي.

2- يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.

3- العمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها حيث يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين مما يدفعهم لإتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار.

4- ينمي إدراك الدعم التنظيمي الدافع نحو العمل على زيادة كفاءة الأداء وتحقيق أعلى معدلات عائد متوقعة للإدارات والأقسام والمنظمة بصفة عامة.

5- تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة، فلقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة ارتباط سالبة بين إدراك الدعم التنظيمي وظاهرة الغياب.

6- زيادة درجة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، هناك ارتباط إيجابيا بين الالتزام التنظيمي وإدراك الدعم التنظيمي، فكلما كان هناك إدراك للدعم التنظيمي لدى الأفراد زادت درجة الالتزام التنظيمي الوجداني لديهم.

7- اهتمام المديرين بدعم وتنمية تابعيهم، فالمنظمات التي تبذل جهودها لتنمية مديريها تحقق منافع مزدوجة عن طريق جعل المديرين أكثر التزاما من جهة، وأكثر ميلا لتنمية تابعيهم من جهة أخرى.

8- تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي والابتكاري والذي تم التوصل إليه من دراسات ميول الأفراد لمساعدة منظماتهم، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المعدلات العالية لإدراك الدعم التنظيمي يتمتعون بدرجات عالية من الارتباط العاطفي تجاه التنظيم الذي ينتسبون إليه.

وتضيف الشريفي (2016، ص 7) تأكيدا على أهمية الدعم التنظيمي ما يلي:

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

- ✓ تتمتع المنظمات التي تولي الافراد لديها اهتماما كبيرا بمساهماتهم بالتزامهم الكبير نحوها خصوصا مع أولئك الذين يمتلكون إيديولوجية تبادل عالية.
- ✓ يساعد الدعم التنظيمي على تحقيق الحاجات العاطفية والاجتماعية.
- ✓ يساعد الدعم التنظيمي على التقليل من الاثار السلبية لضغوطات العمل.
- ✓ يساعد الدعم التنظيمي على التقليل من مستويات الاجهاد العاطفي بين الأفراد في المنظمة.

5-أنواع الدعم التنظيمي:

إذا نظرنا إلى الدعم التنظيمي من زاوية مستويات العمل الاداري فإننا يمكن أن نلاحظ أنه يشمل نوعين هما: الدعم الإشرافي ودعم زملاء العمل.

أولا: الدعم الإشرافي: Supervisory support

في دراسة ل: Eisenberger وجد أن الدعم الذي يقدمه المشرف لديه علاقة قوية مع الرضا على الوظيفي كما أكد أن الإجراءات التي يقوم بها المشرفون تؤثر مباشرة على التزام الموظفين، حيث أن الدعم الإشرافي ينبع من التبادلات الاجتماعية التي تتم بين الفرد والمشرف بقاعدة المعاملة بالمثل فيؤدي المشرف دورا مؤثرا في عملية إعادة التأهيل الاجتماعي للموظفين داخل المنظمة فهم يساعدونهم على تحديد أهدافهم الوظيفية، ويقدمون لهم النصح والمشورة التي تعينهم على تحقيق تلك الأهداف بل واقتراح الخطط المناسبة

بتحفيزهم على الأداء الجيد، فتوفير الدعم الإشرافي للموظف يؤدي دورا مهما في إدراكه لمستوى الدعم التنظيمي الذي يحصل عليه (عائشة، 2018، ص77)

وتوضح هذه النظرية أن الشكل الأساسي للتفاعل بين البشر إنما يحدث أثناء تبادل الموارد بينهم، فهي تفترض أن جميع العلاقات بين الأفراد والمشرفين تتشكل استنادا إلى تحليل التكلفة والعائد من منظور شخصي، فإذا كانت الفوائد المترتبة على هذه العلاقة تفوق التكاليف التي يتحملها الموظف؛ فإنه

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

سيفضل الاستمرار في تلك العلاقة، وعلاوة على ذلك، فإن قاعدة المعاملة بالمثل توضح أن الموظفين يشعرون بأنهم ملزمون بتقديم معاملة طيبة تتناسب مع مستوى معاملة المشرفين لهم، فتوفير الدعم الإشرافي للعاملين يلعب دوراً حاكماً في إدراكه لمستوى الدعم الذي يحصل عليه من المنظمة، حيث تشير نتائج الدراسات السابقة أن المشرفين يعملون على تحقيق أهداف السياسة العامة للمنظمة بالتعاون مع العاملين، وفي نفس

الوقت فهم يرفعون تقارير دورية حول مستوى إنجاز تلك الأهداف ومقدار مساهمة كل عامل في تحقيقها، ومن هنا تنشأ علاقة ارتباط بين المشرفين والعاملين والتي في ضوئها يدرك العامل مستوى الدعم التنظيمي المقدم له (عبد القادر، كمال، 2016، ص ص 32-33).

ثانياً: دعم زملاء العمل: Co-workers support

ينظر الموظفون أن أفعال وتصرفات وكلاء المنظمة تعبر عن تصرفات المنظمة، ولا يدرج مفهوم الوكالة على المشرفين والرؤساء فقط، وبل ويمتد ليشمل زملاء العمل، ضمن وجه نظر العامل نجد أنه يرتبط بعلاقات وكالة بطرفين أساسيين بالمنظمة هما: المشرفون، وزملاء العمل، من ناحية أخرى تؤدي العلاقات السائدة بين زملاء العمل مجموعة من الوظائف المهم في المنظمة: فغالبا ما يتلقى الموظف الدعم والتأييد والتخفيف من الضغط في العمل من قبل زملائه، ويشكل الزملاء مصدرا للمعلومات التنظيمية المهمة للموظفين (بطريق غير رسمية)، كما يتعلم الزملاء من بعضهم ويمكن أن يبنهوا زملائهم إلى الأخطاء... مما يجعلهم مصدرا من مصادر التغذية العكسية الهامة في المنظمة (عائشة، 2018، ص77).

6- نظرية الدعم التنظيمي :

لقد اهتم مجموعة من الباحثين ببعض الدراسات المتعلقة بالدعم التنظيمي إلى غاية 1990، إلا أنها انتشرت فقط في السنوات القليلة، وعليه تعد نظرية الدعم التنظيمي Organisation support theory الأساس الذي انبثق منه مفهوم الدعم التنظيمي وتحاول هذه النظرية التركيز على تحديد طبيعة العلاقة التبادلية بين العاملين والمنظمة على أساس نظرية المنفعة المتبادلة، وكذلك نظرية التبادل

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

الاجتماعي التي تفسر الدوافع وراء الاتجاهات والسلوكيات التبادلية بين الأفراد، و تشير نظرية التبادل الاقتصادي Economic Exchange إلى مبادلة الجهد مقابل الأجر، وقد تحولت هذه الفكرة عبر السنين لتعتمد على نظرية التبادل الاجتماعي Exchange Social أي الجهد مقابل الدعم. وعليه فقد تحاول أصحاب نظرية الدعم التنظيمي والمسماة بنظرية التبادل الاجتماعي التي أساسها العلاقة التبادلية (العاملين - المنظمة) في تفسير المنفعة المتبادلة بين الأفراد التي نادى بها (Robert & Eisenberger) وزملاؤه عام 1986 (Riggle, 2007, p26).

حيث أنها شكلت القاعدة الأساسية للدعم التنظيمي المدرك وهذا من خلال تناولها للموارد البشرية وضرورة تقييمها بشكل عادل لذلك فإن المكافآت التنظيمية وحالات العمل المناسبة كالأجر والترقيات وتقوية العمل والتأثر بالسياسات التنظيمية يسهم كثيرا في الدعم التنظيمي المدرك، حيث ظهرت هذه النظرية كإحدى الاتجاهات النظرية التي تبلورت في أوائل الستينات من القرن العشرين، نتيجة لما نشأ من رأي حول إخفاق البنائية الوظيفية في تطوير نظرية تعكس الواقع الإمبريقي، وتفسر السلوك الإنساني في مستوياته المختلفة، فجاءت المحاولة الأولى لتعتمد تفسير السلوك بناء على عوامل نفسية بحتة، ترتبط في مضمونها بعوامل بيولوجية، أما المحاولات اللاحقة، فقد حاولت تجاوز اختزال السلوك الإنساني برده للعوامل النفسية بإدخال ارتباط السلوك بالبناء الاجتماعي (ساري، 2010، ص8).

وحيث أن الانسان لا يمكن أن يعيش في عزلة ولهذا السبب يشار إليه على أنه "كائن اجتماعي". فهناك علاقة ترابط بين البشر، هذه العلاقة هي قاعدة الدعم الاجتماعي، أين يعد الدعم الاجتماعي أحد المحددات المهمة لسلوكيات الإنسان وعواطفه وحالاته المزاجية، وحتى المعرفية والإدراكية، تشرح نظرية التبادل الاجتماعي كل هذه المفاهيم لتشكل أساس نظرية الدعم التنظيمي، حيث يمكن أيضا تطبيق المفهوم الرئيسي للدعم الاجتماعي ونتائجه في بيئة مكان العمل، ويتضح من الأدبيات أن الدعم الاجتماعي له تأثير كبير على النتائج المتعلقة بالوظيفة فعندما يدرك الموظفون عدم وجود دعم من صاحب العمل فإنهم يعانون التوتر والقلق، ويمكن لغياب الدعم الاجتماعي أن يخلق مشاكل لا

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

حصر لها سواء على المستوى النفسي للموظفين أو على مستوى الأداء الوظيفي، ويمكن للموظفين الحكم على الدعم المقدم من صاحب العمل وما هي الآثار التي يمكن أن يتركها على إدارتهم، فعندما يشعر الموظفون أنهم مدعومون من قبل صاحب العمل، فإنهم يشعرون بالسعادة في العمل، ويتكون لديهم تصور إيجابي حول الدعم التنظيمي، وبالنهاية يمكن الاستدلال على أن نظرية الدعم الاجتماعي هي البناء الذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنظرية الدعم التنظيمي (Ahmed et al 2011, p 785).

فنظرية التبادل الاجتماعي هي الأكثر استخداماً لفهم السلوك في مكان العمل، إذ ينطوي التبادل الاجتماعي على سلسلة من التفاعلات التي تولد التزامات ويتمثل المبدأ الأساسي لهذا المدخل النظري في كون العلاقات تتطور مع مرور الزمن إلى ثقة، ثم ولاء ثم التزام متبادل، وحدث ذلك لا بد للأطراف أن يلتزموا بقواعد معينة للتبادل وأبرز قاعدة هي قاعدة المعاملة بالمثل؛ فالتبادل الاجتماعي من أجل أن يكون مشروعاً يجب أن يتم برغبة الطرفين وقناعتهم وتبادل الاعتراف بوجودها وبشخصيتهما واحتياج كل منهما للآخر وخلاف ذلك يعني انحرافاً في التبادل (حبة و ودیعة، 2017، ص 10).

وعلاقة التبادل هي القيمة والمنافع التي تكون خاضعة للشروط المناسبة يمكن أن تتطور بمرور الوقت لتكون الثقة والولاء والالتزام المتبادل بين كلا الطرفين، حيث أن التبادل الاجتماعي هو المرتكز الأساسي لمعيار التبادل، والذي يوثق العلاقة بين المنظمة وموظفيها بينما يعمل الموظفون كمورد بشري للوصول إلى الأهداف التنظيمية، في حين تعمل المنظمة كمصدر لتلبية الحاجات الاجتماعية الشعورية لهم (برشك والآخرين، 2017، ص 127).

كما أن نظرية التبادل الاجتماعي تعالج العمليات النفسية التي تقوم على عواقب الدعم التنظيمي، أولاً على أساس مبدأ المعاملة بالمثل، فالدعم التنظيمي ينبغي أن ينتج شعور الالتماس بضرورة الاهتمام بالمؤسسة ومساعدتها لتحقيق أهدافها، وثانياً العناية والترقية والاحترام المدفوعان بالدعم التنظيمي يجب أن تلبي الاحتياجات الاجتماعية التي تسمح للعمال بدمج العضوية التنظيمية في هويتهم الاجتماعية، ثالثاً يجب أن يعزز الدعم التنظيمي معتقدات الموظفين بأن المنظمة تدرك وتكافئ الأداء المتزايد (أي

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

توقعات مكافآت الأداء)، وبالنهاية يجب أن يكون لهذه العمليات نتائج إيجابية لكل من الموظفين (مثل زيادة الرضا الوظيفي والمزاج الإيجابي المتزايد) وللمؤسسة (مثل زيادة الالتزام العاطفي والأداء، وانخفاض معدل دوران الموظفين) (Rhoades & Eisenberger 2002, p 699). وهذا ما يجعل الموظفين يشعرون بمساعدة المؤسسة لهم مما يزيد من التزامهم بالمسؤولية في تحقيق أهدافها التي تنتج من خلالها زيادة في الأداء ونقص في سلوك الانسحاب مثل الغياب والتناوب، مما يجعل تلك المنظمات تحافظ على العاملين وتسمح بزيادة الفوائد والمزايا المتبادلة بينه.

خلاصة لما سبق قدمت الشريفى (2016، ص ص 4-42) مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها نظرية التبادل الاجتماعي وهي:

- ✓ أن الحياة هي عملية تبادل أخذ وعطاء بين طرفين أو مجموعتين.
- ✓ يعد العطاء بمثابة الواجب أما الأخذ فهو بمثابة الحقوق.
- ✓ تكون عملية التبادل مهمة في تأصيل علاقات التبادل.
- ✓ يعد عدم التوازن سبباً في تلاشي العلاقات.
- ✓ يمكن للحقوق والواجبات أن تقاس بطريقة كمية أو تتحول إلى قائمة مكتوبة.
- ✓ تتضاءل أهمية الحقوق والواجبات لدى الأفراد في حال تكرارها.
- ✓ لا تقتصر الموازنة بين الحقوق والواجبات على الجوانب المادية إنما قد تشمل الجوانب المعنوية أيضاً.
- ✓ تنطبق قوانين التفاعل الاجتماعي على الجماعات والمنظمات والمجتمعات، وليس على الأفراد فحسب.
- ✓ يمكن من خلال نظرية التبادل الاجتماعي تفسير الظواهر المعقدة في العلاقات الاجتماعية.
- ✓ في بعض الأحيان لا يؤدي اختلال التوازن بين الأفراد إلى قطع العلاقة، بل قد يعمل على تقويمها وديمومتها، إذ يشعر الطرف الآخر الذي يعطي أنه ملزم بتقديم بعض التنازلات للطرف

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

الآخر مما يؤدي إلى تقوية العلاقة بينهما، وبذلك تعد نظرية التبادل الاجتماعي أحد النماذج المفاهيمية الأكثر نفوذاً في السلوك التنظيمي.

7- نتائج الدعم التنظيمي:

1/ الرغبة في البقاء : فمن خلال الدراسات الوصفية "لكوتون و توتل" سنة 1986 توصلنا (Céline, 2012.p30) إلى وجود علاقة سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والنية في ترك العمل مما يجعلهم يشعرون بالامتنان لها والرغبة في البقاء، كما أثبتت بعض الدراسات منها دراسة(ناي ووايت 1993)العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والرغبة بالبقاء في المؤسسة، وذلك بحصول الموظفين على الدعم التنظيمي مما يسهم في زيادة الرغبة في البقاء بالمنظمة حتى ولو كان الأجر ، ولهذا ترى الباحثة أنه كلما زاد ولاء العامل للمنظمة كلما زاد ارتباطه بها مما يجعله يصرف النظر عن مغادرة منظمته حتى ولو تحصل على عمل أفضل .

2/ الالتزام التنظيمي :انطلاقاً من أساس المعاملة بالمثل، فيمكن للدعم التنظيمي المدرك خلق الشعور بضرورة الاعتناء برخاء المؤسسة، كما يزيد الدعم التنظيمي الالتزام الفعال لصالح المؤسسة من خلال تلبية بعض الاحتياجات الاجتماعية والعاطفية كدعم الانتماء العاطفي، وهذا يقلل من مستوى الالتزام الاستمراري لديهم والذي يجبر بمقتضاه الموظف على البقاء بالمنظمة لأسباب ترجع إلى ارتفاع التكاليف المترتبة على تركه لها أكثر من ولاءه وحبه للبقاء بها (العنزي،2014،ص28).

3/ الأثر المتصل بالعمل :يؤثر الدعم التنظيمي المدرك على ردود أفعال العمال لأعمالهم ومن بين هذه الردود: الرضا الوظيفي والمزاج الإيجابي؛ فيشير الرضا الوظيفي إلى السلوك الكلي للموظفين تجاه عملهم وذلك بتلبية الحاجيات الاجتماعية والعاطفية والذي يزيد بدوره من توقعات المكافأة عن الأداء والمساعدة المتاحة عند الحاجة إليها، أما المزاج الإيجابي فيتضمن يتضمن حالة عاطفية عامة بدون شيء معين (Krishnan , Jayasree et all ,2012,p9).

الفصل الثاني ← الدعم التنظيمي

4/ الانخراط الوظيفي: يشير الانخراط الوظيفي إلى مدى انشغال الموظف واهتمامه بما يؤديه من مهام وظيفية، ومنه نستطيع القول بأن الدعم التنظيمي المدرك يساهم في انخراط الموظف في العمل.

5/ الأداء: يزيد الدعم التنظيمي من نشاطات العمل والتي تتعدى المسؤوليات التي كلف بها العامل بالمنظمة وهذا بتقديم اقتراحات وكسب المعارف والمهارات التي تعد مفيدة للمؤسسة.

6/ الضغوطات: يساهم الدعم التنظيمي المدرك في التقليل من السلوكيات النفسية التي يحس بها العامل مثل الضغوطات والإجهاد، الشعور بالقلق، صداع الرأس، مما يقلل من مستوى الضغوط والصراعات بين العاملين والإدارة من ناحية وبينهم وبين بعضهم البعض من ناحية أخرى، بالإضافة إلى نقص إصابة الموظف بالأمراض الناجمة عن زيادة ضغوط العمل (Beheshtifar et al, 2012,p436).

وذلك عن طريق المساعدات المادية المتاحة للموظفين من طرف المؤسسة ضف إلى ذلك تلبية الحاجيات الاجتماعية والعاطفية للموظف (rhoades ,2002,p720).

7/ مشاركة العمل: ونقصد بمشاركة العمل مدى الارتباط بعمل معين و التقليل من سلوكيات الانقطاع عن العمل مثل التأخر ونسبة الغياب، وهذا بالاحتفاظ بالعضوية التنظيمية والحضور العالي والالتزام بالمواعيد، وعليه يمكننا القول أن الدعم التنظيمي المدرك يقلل من السلوكيات السلبية في المنظمة.

8/ تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية: تشير النتائج إلى أن الموظفين الذين يدركون مستوى عال من الدعم التنظيمي يبذلون أقصى ما لديهم من جهود بهدف الارتقاء بمستويات الأداء التنظيمي، إيماناً منهم برد الجميل للمنظمة التي لا تتأخر من أجل تحسين أحوالهم الوظيفية وتهدف إلى تحقيق رفاهيتهم (العنزي، 2013، ص31).

كما أثبتت بعض الدراسات كدراسة (Zumrah et al ,2012,p114) بأن المنظمة يجب عليها الاهتمام ورعاية الموظفين والسعي من أجل المحافظة عليهم من خلال تقديم كافة أشكال الدعم إليهم مع تنمية فرص تطوير مساهمهم الوظيفي والمهني لهم.

تم التطرق الى مفهوم الدعم التنظيمي والذي يعد احد المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقى اهتماما بحثيا كبير نظر لأثارها الإيجابية على أداء الفرد والرفع من مستوى المنظمة على حد سواء وما نستنتجه أن الإدارة الناجحة هي التي تخلق الاهتمام الكبير لدى العاملين بها، بحيث يشعر هذا الموظف وكأنه يمتلك المنظمة التي يعمل فيها، إذ أن نجاحه من نجاحها وفشله من فشلها ، فالدعم التنظيمي الذي يعني أنه لا يمكن للعاملين أن يشاركوا لمشاركة بناءة في تحقيق أهداف المنظمة دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها وبناءً على ما تم التطرق إليه يتبين لنا أن الإدارة الناجحة هي التي تسهر على استثمار المورد البشري، حيث أن اهتمام المنظمة بالعاملين من مختلف النواحي المادية والمعنوية سيؤدي بالضرورة إلى ردة فعل إيجابية.

سلوك المواطنة التنظيمية

تمهيد

- 1- لمحة تاريخية حول ظهور مفهوم المواطنة
- 2- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- 3- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
- 4- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- 5- مداخل سلوك المواطنة التنظيمية
- 6- أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
- 7- محددات سلوك المواطنة التنظيمية
- 8- اثار سلوك المواطنة التنظيمية
- 9- ايجابيات وسلبيات سلوك المواطنة التنظيمية
- 10- خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر المورد البشري عنصر أساسيا في تحقيق اهداف المنظمة ، حيث يتجاوز بعض العمال حدود ادوارهم الرسمية قد يساهم في تعزيز الفعالية التنظيمية من خلال تقديم مبادرات وأفكار جديدة وتحسن الأداء ،ويرجع اهتمام بموضوع سلوك المواطنة التنظيمية الى تطور حركة العلاقات الإنسانية وتوظيف علوم النفس والاجتماع في فهم تفاعلات الافراد داخل المنظمات ،هذا أدى الى ظهور مفاهيم جديدة مثل الولاء ،المشاركة ،الثقة التنظيمية ،التنظيم غير الرسمي ، نظام التحفيز .وهذا ما يسهم في فهم كيفية تأثير سلوك الموظفين على أداء المنظمة بشكل افضل .

وستتطرق في هذا الفصل إلى نشأتها ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وخصائصها وأهميتها، ومداخل دراستها، أبعادها، محدداتها، أثارها وكذلك إيجابياتها وسلبيها وكذا العلاقة بينها وبين الدعم التنظيمي.

1- لمحة تاريخية حول ظهور مفهوم المواطنة:

اقترن مفهوم المواطنة "Citizenship" او ما يدل عليه من مصطلحات عبر التاريخ بإقرار المساواة للبعض او للأغلبية من المواطن، وذلك بقبول حق المشاركة الحرة للأفراد المتساوين وقد مر مبدا المواطنة عبر الزمن بمحطات تاريخية نما فيها المفهوم حتى وصل الى دلالاته المعاصرة، ان اقرب معنى لمفهوم المواطنة المعاصرة في التاريخ القديم هو ما توصلت اليه دولة المدينة عند الاغريق والذي شكلت الممارسة الديمقراطية لأثينا نموذجا له، وقد اقترن دائما بسعي الانسان من اجل الانصاف والعدل والمساواة، ومن اجل إعادة الاعتراف بكيانه وحقه في الموارد ومشاركته في اتخاذ القرارات على الدوام. هذا وقد اقترب المسلمون الأوائل من مفهوم المواطنة، وكان ذلك بفضل ما يحمله الإسلام من منظور انساني للوحدة الإنسانية والمساواة في الحقوق والواجبات الى جانب مبادئ العدل والقسط والانصاف التي أكد عليها الإسلام (الكواري، 2000، ص ص 2-3).

من هنا نلاحظ ان مفهوم المواطنة ارتبط بمفهوم الدولة واختلاف منظومة القيم الاجتماعية والسياسية عبر العصور، فالحقوق والواجبات تختلف تبعا للنمط السياسي الذي يحكم الدولة وبالرغم من ان المفهوم يتضمن تفسيرات مختلفة تتعلق بالمواقع الاجتماعية والسياسية وقضايا فلسفية أساسية فان مفهوم المواطنة المعاصرة تطور ليصبح تلك العلاقة بين الافراد والدولة وفق القانون الذي يحكم تلك الدولة وبما يحتويه من حقوق وواجبات، فممارسة المواطنة يتطلب توفير حد أدني من هذه الحقوق. (الكواري، 2001، ص 39).

فالمواطنة ماهي الا جملة من القيم الإنسانية نشأت منذ القدم بغية انشاء الانتماء لدى الفرد نحو كيان معين وهي أداء واجبات محددة، والتمتع بحقوق معينة تتجسد في شكل سلوك وتعمق في وجدان الفرد حتى تصبح جزءا من كيان المجتمع الاجتماعي والقانوني والساسي والعقائدي (يورنس، 2002، ص 91).

يعد مفهوم المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة نسبيا في الفكر الإداري المعاصر فقد ظهر الاهتمام به أواخر القرن الماضي على يد الباحث الأمريكي organ podsakoff وان كانت فكرته الأولى تعود الى باحث الإدارة الأمريكي Robert kats سنة 1964، الذي ميز بين دور الفرد الرسمي

الفصل الثالث ← سلوك المواطنة التنظيمية

في العمل والسلوك الطوعي الذي يعد أساسا لفاعلية المنظمات ومصدرها ، كما بين ان المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط هي منظمات ضعيفة وغير قادرة على الاستمرارية فغالبا ما تحتاج المنظمات الى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي .(المعاني ،2013،ص232).

2- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

اختلفت وجهات نظر الباحثين حول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية حيث كل باحث يعرفها من زاوية معينة كمن اهم التعريفات ما يلي:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة نسبيا في الفكر الإداري خاصة في البيئة العربية، حيث يعتبر Bateman و Organh (1938) اول من استخدم مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية على مدل عقدين ونصف من الزمن، ولكن أصل هذا المصطلح يعود إلى عام 1938 حينما أطلق عليه Bernard مفهوم الرغبة في التعاون (بنوناس،2015، ص157)

تعددت التعاريف التي قدمت لهذا المفهوم نذكر أهمها:

تعريف "Organ" (1988): حيث عرف سلوك المواطنة التنظيمية بانه "السلوك الفردي التطوعي الاختياري غير المعترف به بشكل مباشر أو صريح في النظام الرسمي للمكافآت يسهم في مجمله في تعزيز فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة. (Organ, 1988,p40)

تعريف "Dipaola" (2001): تمثل رغبة الفرد بالمشاركة بالأعمال التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية للعاملين والتي تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة.

(Dipaola,2001,p48)

تعريف عبد الفتاح المغربي (2007) : هي سلوك اختياري تطوعي من طرف العاملين حيث ان هذا السلوك ليس متوقعا او مطلوبا منه ولهذا السبب لا يمكن مكافاة او عقاب هذا السلوك رسميا من قبل المنظمة.(المغربي،2007،ص134)

الفصل الثالث ← سلوك المواطنة التنظيمية

قد عرفه أبو تايه 2012 بأنه : سلوك طوعي يقوم به الموظف دون أن ينتظر أي مكافأة أو حوافز مادية من أجل الارتقاء بالمنظمة ، فهو شعورا داخليا بالمسؤولية يدفع الموظف للعمل الطوعي الذي يحقق أهداف ورغبات المنظمة.

أما بفر "puffer"(1987) : فقد أطلق عليه سلوك الموالاتة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي وعرفه أنه " مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية".
وأما ماك أليستر "Mac Allister" (1989) : فقد سماه السلوك غير المكلف أو غير المفروض، وعرفه "أنه نمط من أنماط السلوك يقوم به العامل وهو غير مكلف به رسميا ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمؤسسة". (راتب السعود، سوزان سلطان، ص43).

واستنادا على ما تقدم يمكن الخروج بتعريف شامل لسلوك المواطنة التنظيمية وهو : "سلوك تطوعي اختياري يقوم به الموظف في المنظمة بمحض إرادته ودون تكليف رسمي، وبعيدا عن المهام المحددة له في الوصف الوظيفي، ولا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي، وهذا السلوك نابع من حيوية ضمير الشخص، دون انتظار لمقابل ما ويبنى عليه عموما تحسن أداء وفعالية المنظمة ويدعم الأداء الفعال للمنظمة.

3- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

وفي ضوء التعاريف السابقة و بالرغم من اختلاف صياغاتها والمعاني المشتملة عليها، إلا أن الجوهر والمضمون متشابه إلى حد كبير فيما بينها ويكمل بعضها البعض. لذا وجد أنها تشترك في مجموعة من الخصائص التي تميز هذا النوع من السلوك. نورد أهمها:

- أن هذا السلوك يمثل تصرفات تتعدى حدود الواجبات، والأعباء الوظيفية، وهو زائد عما هو موصوف رسميا في المنظمة أي يتخطى حدود الأدوار الرسمية للوظائف.
- سلوك فردي تطوعي نابع من المبادرة الفردية .
- لا توجد علاقة رسمية او تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفية الرسمية (الوصف الوظيفي).

الفصل الثالث ← سلوك المواطنة التنظيمية

- سلوك نزيه، أي انه ليس له غرض خفي من منظور من ممارسه.
- سلوك تطوعي لا يمكن معاقبة الفرد لعدم ممارسته.
- سلوك إيجابي زائد غير مطلوب رسميا كجزء من مفردات الوصف الوظيفي لعمل الفرد في المنظمة. (شهري، 2010، ص20)
- أن هذا السلوك هو مجموعة من الأفعال وليس فعلا واحدا، وتختلف هذه الأفعال من منظمة لأخرى ومن مجتمع لآخر، وفقا لطبيعته وشكل القوانين واللوائح المحددة لما هو رسمي في العمل وما هو تطوعي أو إضافي. (الحقاني، 2007، ص21)
- أن هذا السلوك يعكس ولاء الفرد للمنظمة وانتمائه إليها ورغبته الأكيدة في البقاء بها، وفي الارتقاء بالمنظمة التي ينتمي إليها. (الصريرة، 2012، ص48)
- يعد سلوك المواطنة التنظيمية سلوك غير ملزم للفرد من الناحية الفنية والتنظيمية.
- لا ينتظر الفرد مكافأة تنظيمية مقابل الأدوار الإضافية التي يقوم بها.
- تحرص المنظمات على تشجيع العاملين في الانخراط في السلوك بالرغم من كونه سلوك تطوعي. (زائد، 2000، ص576).

4- أهمية المواطنة التنظيمية:

تكمن أهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية في كونه اسلوبا للرفع من الاداء العام للمنظمة لما ينتج عنه من تعاون نظير ادارة العلاقات البينية التبادلية بين موظفي المنظمة مما يساهم في زيادة مخرجات المنظمة حسب طبيعة كل منظمة على حدة. (العامري، 2002، ص46)

كما يرى " نتماير " **netemeyer** ان سلوك المواطنة التنظيمية يمد الادارة بوسائل للتفاعل بين افراد المنظمة الواحدة تؤدي في المحصلة الى زيادة النتائج الاجمالية المحققة نظير الادوار الاضافية التي يتكرم بها الموظفون.

كما ان ندرة الموارد البشرية او المالية في المنظمة يعد امرا حرجا في حياة المنظمة ، يمكن ان تتجاوزه

الفصل الثالث ← سلوك المواطنة التنظيمية

المنظمة بفضل القيام بالأدوار الاضافية التي تشكل في نهايتها سلوكا للمواطنة التنظيمية ومنه تحقيق أهدافها. (شعبان، 2003، ص15)

يمكن إبراز أهمية ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على مستوى الفرد، المجموعة، المنظمة ، كما يلي :

1-على مستوى الفرد:

- يعمل على تحسين أداء و انتاجية الفرد وتطويره ذاتيا.
- يقلل من معدلات التسرب الوظيفي.
- يحسن من قدرة المديرين، والموظفين على أداء أعمالهم عن طريق تخصيص وقت أكبر للتخطيط الفعال، وجدولة الاعمال وحل المشكلات.

2-على مستوى المجموعة:

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

3-على مستوى المنظمة:

- يعمل على زيادة معدلات الأداء والإنتاجية على مستوى المنظمة.
- يقلل الحاجة إلى تخصيص جزء من موارد المنظمة في وظائف الانضباط، والصيانة داخل المنظمة، والاستفادة من هذه الموارد لزيادة الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- يمكن المنظمة من جذب الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم.
- يعزز من قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية.
- يساهم في تحسين رضا العملاء المستفيدين من خدمات المنظمة , (Anshul).

Samta,2013,p81

5-مداخل سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تناول مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين هما:

● 1 المدخل الأول: يفترض هذا المدخل أن هناك انفصالا بين سلوكيات المواطنة التنظيمية

وبين الأداء الوظيفي المطلوب رسميا، وطبقا لهذا المدخل ينظر الى سلوكيات المواطنة التنظيمية على انها سلوك ذاتي، لا يتم مكافاته من قبل نظام المكافاة الرسمي، كما انه يزيد من الأداء الفعال للمنظمة.

● 2 المدخل الثاني: ويقوم هذا المدخل على التراث الفكري لبحوث المواطنة المدنية في علوم

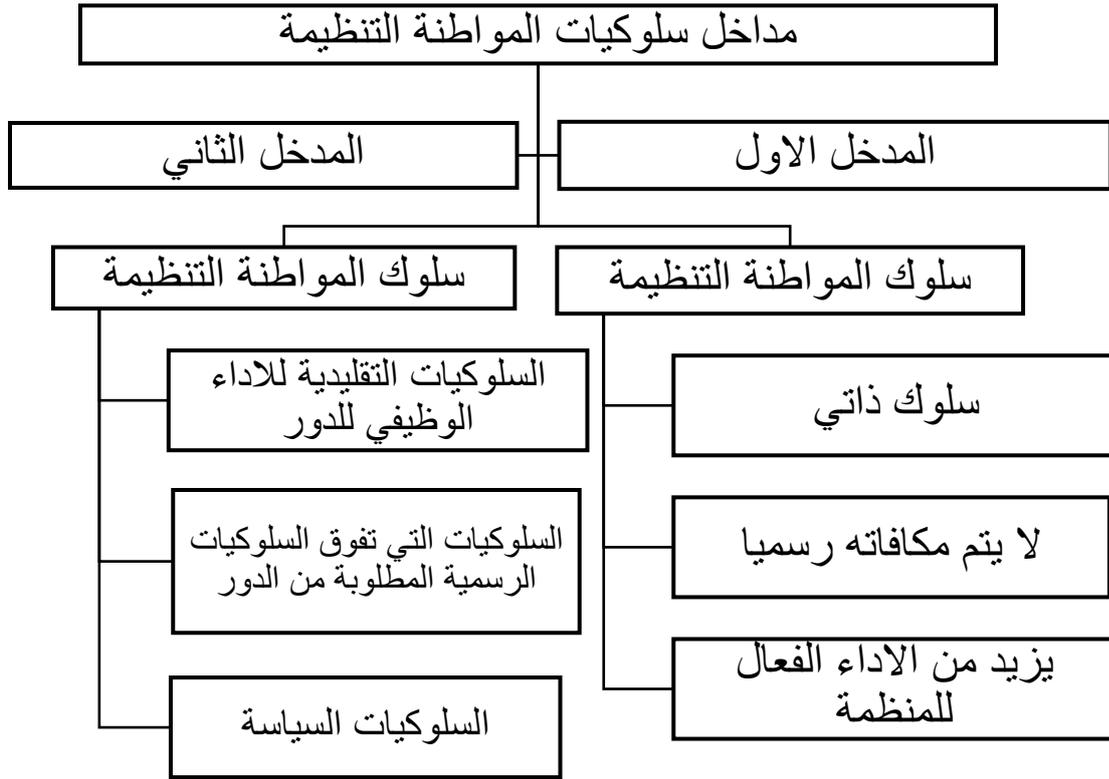
الفلسفة، السياسة، الاجتماع، حيث يتم النظر إلى المواطنة المدنية على أنها تشتمل على كل السلوكيات الايجابية المرتبطة بالمجتمع، وطبقا لهذا المدخل فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تشتمل على ثلاثة أنواع من السلوكيات وهي كالتالي:

-السلوكيات التقليدية للأداء الوظيفي للدور.

-السلوكيات التي تفوق السلوكيات الرسمية المطلوبة من الدور.

-السلوكيات السياسية.

الشكل رقم(01): مدخل سلوك المواطنة التنظيمية



المصدر: حواس، 2003، ص20.

6- ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تناول الباحثون والمهتمون بسلوك المواطنة التنظيمية هذا المفهوم من أوجه مختلفة، فهناك من يرى بأنه يمثل بعدين أساسيين وهناك من يرى بأنه يتضمن خمسة أبعاد رئيسية، لكن هذين الاتجاهين غير متناقضين بل متكاملين فالذين يرون أن هذا المفهوم يتضمن بعدين أساسيين لا يرفضون مقولة التيار الآخر الذي يحددها بخمسة أبعاد لأنهم يرون أن هذه الأبعاد الخمسة يمكن إدراجها من خلال هذين البعدين:

-النموذج الثنائي:

البعدين الأساسيين لسلوك المواطنة التنظيمية حسب رأي الاتجاه الأول هما: بعد تنظيمي والآخر فردي بمعنى أن هناك سلوكا تطوعيا يهدف إلى خير المنظمة والارتقاء بأدائها والعمل على بقائها، وسلوك تطوعي آخر يهدف لمساعدة الأفراد العاملين في المنظمة للقيام بأعمالهم والتعاون معهم، وهو في النهاية يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل. (العامري، 2003، ص46)

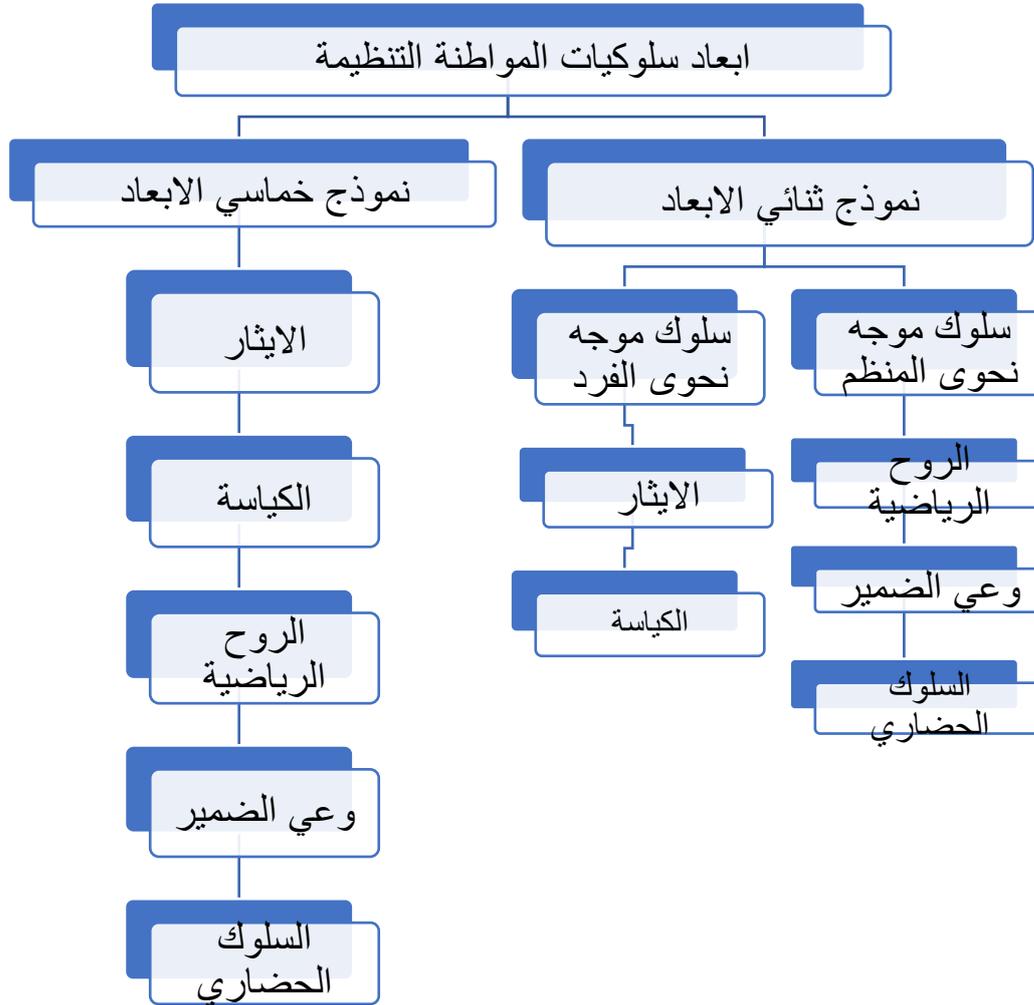
-النموذج الحماسي:

في سنة 1988 اقترح Organ خمسة ابعاد للمفهوم وهي: الإيثار (Altruism) الكياسة (Courtesy) الروح الرياضية (Sportsmanship) السلوك الحضاري (Civi virtue)، ووعي الضمير (Conscientiousness). (يوسف، 2012، ص ص 17-19)

الإيثار (Altruism): هو 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 إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في اتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب. الكياسة (Courtesy): هناك من يطلق عليه اللياقة واللفظ، و يعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل إدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.

الروح الرياضية (Sportsmanship): تعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل. السلوك الحضاري (Civic virtue): ويعني المشاركة البناءة في إدارة الأمور المنظمة والاهتمام بصير المنظمة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، و المحافظة على التغيير من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب و ينشر كإعلانات و تعاليم داخلية في المنظمة، كما يعني احترام قوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل. ووعي الضمير (Conscientiousness): يعني هذا البعد سلوك الموظف التطوعي والاختياري الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته، من خلال التطوع بأعمال إضافية وإبداء مقترحات تسهم في تطوير العمل وتحسينه، والمساهمة بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة. (بندر، 2012، ص 154)

الشكل رقم (02): ابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: حواس، 2003، ص 23.

7- محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

تشتمل سلوك المواطنة التنظيمية على مجموعة من المحددات نعرض أهمها:

- 1- الرضاء الوظيفي: يقصد بالرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز، أسلوب الإشراف، المناخ العام... .

الفصل الثالث ← سلوك المواطنة التنظيمية

2-الولاء التنظيمي: لقد تعددت وجهات نظر الباحثين حول تعريفه فهناك من يعرفه بمدى قوة ارتباط الفرد تفاعله مع المؤسسة العمل وهناك فريق آخر يعرفه بأنه الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للنظام الاجتماعي ومن هنا فالولاء عبارة عن درجة ارتباط

الفرد المؤسسة وإحساسه بروح الانتماء إليها.

3-العدالة التنظيمية: يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسية: عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات وعدالة التعاملات، حيث تعني عدالة التوزيع مدى شعور الموظف بان ما يحصل عليه مساوي لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات مدى إحساس الموظفين بان الإجراءات المتبعة في تحديد الكفاءات التنظيمية عادلة كالاشترك في الأسس التي يتم بموجبها عملية التقويم لأدائه، أما عدالة التعاملات يقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس المرؤوسين خلال عملية تقويم الأداء، كل هذه الأبعاد متداخلة وفي النهاية تؤدي الى شعور الموظف بالعدالة التنظيمية كسلوك المواطنة التنظيمية.

4-القيادة الإدارية: وهي تعد من أهم العوامل المؤثرة على البيئة التنظيمية في بناء وتكوين ومبادئ وثقافة المنظمة، والتي بدورها تؤثر بالغاً في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية، لذا فإن الممارسات التطوعية أو سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يقوم بها القادة المسؤولون على انعكاساتها المباشرة على قيم و أفعال سلوك المرؤوسين الذين يستلهمون التوجيه والإرشاد منهم.

5-السن: حيث هناك العديد من الدراسات من بينها دراسة (Vanger et rush 2000) أن عمر الموظف تأثير واضحاً على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة، فقد اتضح أن العوامل والأسباب المؤدية إلى ظهور هذا النوع من السلوك تختلف باختلاف السن، فعمر الموظف يحدد نظرته للعمل. ففي الوقت الذي يهتم فيه صغار السن بموضوع العدالة كالعلاقات التبادلية التي يتم بموجبها الموازنة بين ما يبذلونه من جهد مقابل ما يحصلون عليه من مردود، نجد كبار السن يهتمون بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي تم بناؤها عبر الزمن .

6-الأقدمية: إن المدة خدمة الموظفين بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية او اختفائه، فقد اثبتت بعض الدراسات والبحوث الميدانية (Organ &Rayan1995) ان هناك علاقة سلبية بين الاقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين ان الموظف الجديد لم يتمكن بعد من معرفة

الفصل الثالث ← سلوك المواطنة التنظيمية

وتحديد واجباته بدقة وبالتالي يحددها بشكل واسع ومع مرور الزمن يتكيف مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة الغموض لديه ويصبح أكثر قدرة على تحديد ادواره بدقة مما يترتب عليه التقليل من النشاطات التطوعية الإضافية التي يقوم بها. (معمرى، بتصرف، 2014، ص ص 110-115)

7-الدوافع الذاتية:

ويقصد بها الدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات والتي تعمل على تحريك القوى الكامنة والعمليات النفسية المحدد للسلوك الإنساني عموماً، فهي القوى الداخلية المحركة للفرد للقيام بعمل معين دون توقع الحصول على حوافز مادية خارجية. وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بانخراط في الأعمال التطوعية في عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته. يمكن القول أن الموظف الذي يمتلك دوافع ذاتية عالية يكون ميال أكثر من الغير إلى الممارسات التطوعية وذلك لأنها تسهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة في الانجاز وتحقيق الذات.

8-السياسة التنظيمية:

عني السياسة التنظيمية النشاطات التنظيمية الداخلية الهادفة على تطوير استخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الشخص في المواقف التي تكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة. ترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فارتفاع مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعياً وراء تحقيق الأهداف الشخصية أو حتى تلك المتعلقة بالعمل وهذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطنة التنظيمية حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نظراً لما يصاحب ذلك من ضعف الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام، وكذلك ضعف الإحساس بالعدالة التنظيمية والتي ترتبط جميعها ارتباطاً قوياً بسلوك المواطنة التنظيمية (العامري، بتصرف، 2003، ص 77).

8- اثار السلوك المواطنة التنظيمية :

أن لسلوك المواطنة التنظيمية تأثير على الأفراد العاملين بالمنظمة من جهة، وعلى المنظمة من جهة أخرى وهذا ما أكدته العديد من البحوث والدراسات السلوكية، أن لسلوك المواطنة تأثير كبير على أداء المنظمة والفرد وجماعة العمل، وعلى مستوى المنظمة فانه يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية من خلال استخدام الأمثل للموارد المتاحة والمحافظة على والتكيف مع الظروف المناخية لبيئة العمل. (العامري، 2003، ص 71)

ونذكر من اهم الاثار ما يلي:

- 1- ان سلوك المواطنة التنظيمية قد يساهم في التحفيز للجوانب الاجتماعية للمؤسسة، ويوفر المرونة للعمل، ويحافظ على التوازن الداخلي للتنظيم.
 - 2- ان سلوك المواطنة التنظيمية يحسن الأداء من خلال تدعيم السلوك الاجتماعي للمؤسسة، وتقليل الاحتكاك، وزيادة الكفاءة.
 - 3- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية الى تحسين الإنتاجية بين زملاء العمل ونتاجية الإدارة
 - 4- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية للمرؤوسين في تكوين صورة إيجابية لدى المديرين نحوهم ونحو التزامهم بتحقيق اهداف المؤسسة.
 - 5- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية الى تحسين أداء ونتاجية الفرد وتطويره ذاتيا.
 - 6- يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية الى تحسين سبيل الاتصال والتنسيق بين الافراد والوحدات الإدارية ورافع الروح المعنوية للموظفين. (الزهراني، بتصرف، 2007، ص ص 31-32)
- من خلال ما سبق يتضح بان سلوك المواطنة التنظيمية لها أثر بالغ في المؤسسة، حيث نجد ان سلوك المواطنة التنظيمية تعمل على زيادة أداء المؤسسة، كما انها تعمل على الزيادة فعاليتها التنظيمية من خلال تحسين طريق الاتصال والتواصل بين الموظفين والاداة.

9- إيجابيات وسلبيات سلوك المواطنة التنظيمية:

أشار كوپمان (Koopman, 2003) إلى بعض الإيجابيات والسلبيات لسلوك المواطنة التنظيمية.

فمن الإيجابيات، توفر أداء وجوده عالية تساعد على توفير مناخ تنظيمي إيجابي داخل المنظمة، وبالتالي يضمن بقاء العمال بالمؤسسة لمدة أطول، أما عن السلبيات: انخفاض الأداء وضعف الانتماء للمؤسسة، مما يخلق مقاومة للسلطة، والعدوانية بحيث ينجم عنها تدمير للممتلكات، وقد يلجأ الفرد إلى التغيب، وترك العمل.

وحسب (ريان، 2000) أنه على الرغم من وجود هذه الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة على مستويات الأداء الفردي، والجماعي، والتنظيمي، إلا أن ذلك يعتمد على الموقف الذي يحدد مدى سلبية أو إيجابية هذا السلوك، أي أن هذا السلوك قد يكون أحد أعراض عدم كفاءة الفرد، كما أنه يؤدي إلى خلق روح الاتكالية والإحجام عن المبادرات الذاتية على مستوى الجماعة، أما على مستوى المؤسسة فإنه يؤدي إلى تعزيز شعور الفرد بأن المؤسسة مدينة له بالفضل، وفي حالة عدم وفائها له بهذا الدين قد يكون له نتائج سلبية عليه.

واتجه بعض الباحثين (حواس، 2003) إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتضمن نوعين من السلوك:

- السلوكيات الإيجابية التي يمارسها الفرد طواعية، كمساعدة الزملاء في العمل، تقديم اقتراحات

لتحسين الأداء، والتحدث عن المنظمة بطريقة إيجابية أمام الآخرين.

- السلوكيات التي يمتنع الفرد عن ممارستها طواعية وتسمى بجودة الامتناع، كتصيد الأخطاء في أعمال

الآخرين، عدم تحمل المشاحنات البسيطة في مكان العمل، التعبير عن الاستياء بشأن بعض أوضاع

العمل. (حواس، 2003، ص18)

10- العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية:

لقد اظهرت نتائج الدراسات منها دراسة نوح (2013) ودراسة علياء والحواجرة (2013) التي

توصلوا الى وجود تأثير ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية.

وهذا يعني ان عندما يتلقى العاملين دعماً من المؤسسة يشعرون بأنهم مدينون للمؤسسة ويرغبون في رد

الجميل من خلال سلوكيات تتجاوز متطلبات وظيفتهم الرسمية

الفصل الثالث ← سلوك المواطنة التنظيمية

وفي ضوء ما تقدم يمكن استنتاج ان العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية علاقة طردية أي انه كلما زاد الدعم التنظيمي زاد سلوك المواطنة التنظيمية لذا فان هذه الدراسة الحالية تحاول التعرف الى العلاقة بين درجة أدراك أساتذة التعليم الثانوي للدعم التنظيمي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية.

خلاصة الفصل:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية أحد أهم المفاهيم الحديثة في السلوك التنظيمي، وجاءت دراسات عدة تبرز اتجاهات مختلفة تحاول فهم لسلوك الأفراد داخل المنظمات الحديثة، وهذا نظرا لأهمية موضوع سلوك المواطنة التنظيمية على الأفراد والمؤسسة ككل.

ويمكن وصف أن سلوك المواطنة التنظيمية هو ذلك السلوك التطوعي الذي يظهره الموظف اتجاه الفاعلين في بيئة عمله من زملاء وقادة، واتجاه المنظمة بصفة عام. وهو سلوك يمتاز بالإيجابية وتحركه الطبيعة الاختيارية ولا تفرضه الطبيعة الإكراهية لأنه يتجاوز حدود الدور الرسمي، كما انه لا يخضع لنظام التقييم ولا المكافآت ولا الحوافز.

وفي المحصلة فهو سلوك تتفاعل في تشكيلته العديد من الظروف البيئية والعوامل الشخصية ويعود على المنظمة بالعديد من الاثار الايجابية كتحسين الانتاجية وزيادة الفاعلية التنظيم

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد

- المنهج الدراسة

- حدود الدراسة

- الدراسة الاستطلاعية

- مجتمع وعينة الدراسة

- أدوات الدراسة

- إجراءات الدراسة

- أساليب إحصائية المستخدمة في الدراس

تمهيد:

تطرقنا فيما سبق إلى تقديم موضوع الدراسة وإبراز أهميتها أهدافها، كما تعرضنا للخلفية النظرية لكل من الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وما توصل إليه الباحثون من دراسات ونظريات ترتبط بهما، وانطلاقاً من هذا فإن هدف كل دراسة هو اكتشاف حقائق وقواعد علمية يمكن التحقق منها مستقبلاً، وذلك عن طريق التقصي الشامل والدقيق لجميع الشواهد والأدلة التي تتصل بهذه المشكلة، ومن هذا فتحتاج كل دراسة إلى إطار منهجي يتفق مع طبيعة الموضوع الذي يتناوله الباحث والأهداف التي يسعى للوصول إليها، وفي هذا الفصل الخاص بالإجراءات المنهجية للدراسة سيتم التطرق إلى منهج البحث المستخدم، وحدود الدراسة والتعريف بمجتمع الدراسة ووصفها للعينة وطريقة اختيارها، وخصائص أفرادها، بالإضافة إلى الدراسة الاستطلاعية والأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات، كما سيتم عرض مفصل لكيفية بناء أدوات الدراسة (استبيان الدعم التنظيمي ، استبيان سلوك المواطنة التنظيمية)، والإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدق هذين الاستبيانين وثباتهما، ثم إيجازاً لإجراءات تطبيق الدراسة، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل ومعالجة

بيانات الدراسة.

1- منهج البحث المستخدم في الدراسة :

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ، ومن خلال الأسئلة التي يسعى البحث للإجابة عليها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كلفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة ، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، بل ويقوم بتحليلها، وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره . (عبيدات واجرون، 1999)

ومن خلال تبني المنهج الوصفي تم إتباع الخطوات التالية:

- الاطلاع على ما كتب من دراسات وآراء ذات العلاقة بموضوع البحث.
- القيام بمقابلات متعددة مع بعض الاساتذة والمدراء على مستوى المدارس الثانوية.
- استخدام استبياني (الدعم التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية)
- توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 30 استاذ ببعض ثانويات القرارة في دراسة استطلاعية قصد إيجاد صدقه وثباته.
- تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة لجمع البيانات والمعلومات، ثم الوصول إلى النتائج بتطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة، ثم تفسير ومناقشة النتائج والتوصل إلى القرارات والاستنتاجات والتوصيات.

2- حدود الدراسة:

1-2- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة والبالغ عددهم

2-2- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2024/2023م وذلك من بداية ديسمبر 2024 الى غاية منتصف شهر افريل 2024.

2-3- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في 3 ثانوية من القرارة ولاية غرداية.

1* ثانوية شيخ إبراهيم بيوض.

2* ثانوية الدكتور المجاهد الخرافي صالح

3* ثانوية القرارة الجديدة.

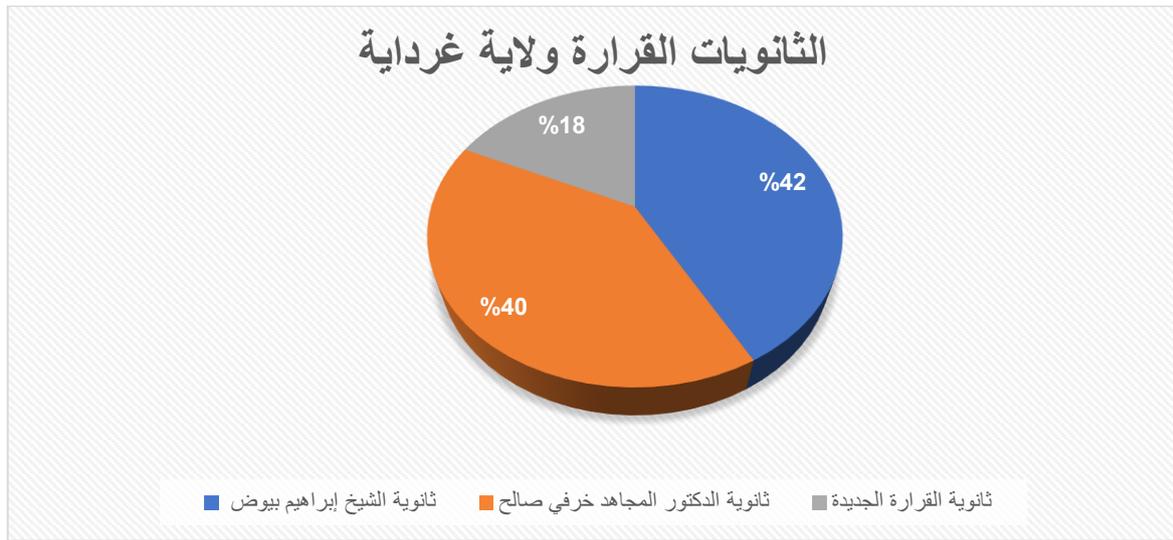
3- مجتمع وعينة الدراسة:

3-1- مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة للعام الدراسي للعام الدراسي 2024/2023 والمقدر عددهم ب 170 استاذ الموزعين على 3 ثانوية وقد تم مسح شامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01) يوضح مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	عدد الاساتذة	اسم المؤسسة (الثانوية)	الرقم
42	72	ثانوية الشيخ إبراهيم بيوض	01
40	67	ثانوية الدكتور المجاهد خرافي صالح	02
18	31	ثانوية القرارة الجديدة	03
100	170	المجموع	



الشكل رقم (03) : الدائرة النسبية توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الثانويات

3-2- عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من أساتذة التعليم الثانوي في المؤسسات التربوية بولاية غرداية اذ تتضمن العينة من 170 استاذًا ، بحيث بلغ عدد الاستمارات الموزعة (170) استمارة الا انه تمت استعادة (140) استمارة منها ، وقد تم استغلال (100) استمارة ام البقية فقد استبعدت من التحليل والمعالجة لكونها استمارات غير مكتملة وغير مستوفية الاستجابات وبعد القيام بتفريغ أجوبة افراد العينة ظهرت بعض المؤشرات الإحصائية الافراد العينة من حيث الجنس ، السن ، الأقدمية في المهنة.

4- خصائص عينة الدراسة:

4-1- تحديد أفراد عينة الدراسة حسب الجنس :

الجدول رقم(02) يبين توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ذكور	اناث	المجموع
التكرار	54	46	100
النسبة المئوية	54%	46%	100%

يمثل الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث بلغ الحجم الكلي للعينة 100 فرداً، منهم 54 ذكر أي 54% ذكور، و 46 أنثى أي بنسبة 46% إناث. ويلاحظ أن عدد ذكور يفوق عدد إناث.

4-2- تحديد افرادا لعينة حسب السن:

يتوزع أفراد عينة البحث حسب طبيعة سنهم كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (03) : يبين توزيع العينة حسب السن

الفئة العمرية	اقل من 35 سنة	من 35 سنة فأكثر	المجموع
التكرار	30	70	100
النسبة المئوية	30%	70%	100%

من خلال هذا الجدول يتبين ان عدد الأساتذة في الفئة العمرية اقل من 35 سنة بلغ 30 بنسبة 30% في حين قدر عدد الأساتذة من 35 سنة فأكثر ب 70 بنسبة 70% وهذا ما يشير الى ان معظم الأساتذة في المؤسسات التعليمية في سن اكثر من 35 سنة.

5-3- تحديد افراد العينة حسب الاقدمية:

الجدول رقم (04) يبين توزيع العينة حسب الاقدمية.

الاقدمية	من 10 سنوات فاقل	اكثر من 10 سنوات	المجموع
التكرار	44	56	100
النسبة المئوية	44%	56%	100%

يتضح من هذا الجدول ان عدد الأساتذة ذو الاقدمية الاكثر من 10 سنوات يقدر ب 56 بنسبة 56% في حين ان النسبة المتبقية 44% تمثل الأساتذة ذوو اقدمية من 10 سنوات فاقل , مما يعكس ان الأساتذة الذين لديهم اقدمية كبيرة ونتيجة لسنوات العمل الطويلة واكتسابهم الخبرة اللازمة ونظرا للمجهودات التي بذلوها طيلة سنوات العمل في التدريس تغير تفكيرهم وزادت طموحاتهم لشغل منصب عليا في القطاع .

5- الدراسة الاستطلاعية:

قبل الاستقرار على نتائج البحث يفضل القيام بدراسة استطلاعية والتي تهدف إلى التعرف على الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة وتحديث جوانب القصور في إجراءات تطبيق أدوات جمع بيانات البحث وكذلك معرفة تحديد ما تستغرقه الدراسة الميدانية من وقت ومن خلالها يتم معرفة صلاحية الأداة وتعميق المعرفة بالموضوع قيد الدراسة. حيث تم في الدراسة الاستطلاعية إجراء مقابلات مع المديرين والأساتذة للوقوف على بعض العناصر المرتبطة بالدراسة وأداة الدراسة ، وفي الأخير تم تطبيق استبيان الذي تم تصميمه على عينة مكونة من 30 استاذًا من بعض ثانويات القرارة تتراوح أعمارهم ما بين 26 إلى 55 ، و بناء على هذا التطبيق تم قياس صدق وثبات استبيان ، وذلك قصد تفادي بعض الصعوبات التي يمكن ان تواجهنا اثناء التطبيق الأساسي للدراسة.

6- أدوات الدراسة:

اشتملت هذه الدراسة على استبيانين متمثلين في :

1- استبيان الدعم التنظيمي

2- استبيان سلوك المواطنة التنظيمية

6-1- استبيان الدعم التنظيمي:

تم الاعتماد على مقياس ليندة لبيض (2021) استبيان يتكون من (21) بندًا تقيس الابعاد الرابعة بمعدل ستة بنود لكل بعد ، والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول راقم(05): يوضح ابعاد الدعم التنظيمي

البعد	البند التي تم تقسيمها
العدالة التنظيمية	9-8-7-6-5-4-3-2-1
سلوك القائد لمساندة المرؤوسون	13-12-11-10
المشاركة في اتخاذ القرارة	17-16-15-14
دعم وتأكيد الذات لدى العاملين	21-20-19-18

وتعتبر عبارات الاستبيان في مجملها عبارات إيجابية الاتجاه يتم الاجابة عنها وفق مقياس ليكرت المتكون من 5 بدائل: موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق اطلاقا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (06) يوضح إجابة بدائل استبيان الدعم التنظيمي

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
5	4	3	2	1

وفق هذا التدرج يحصل الشخص على خمس درجات إذا كان اختياره (موافق تماما)، ويحصل على أربعة درجات إذا كان اختياره (موافق) ، وهكذا بنفس الأسلوب مع باقي الاختيارات ، حيث تقل الدرجات حتى تصل إلى درجة واحدة إذا كان اختياره (غير موافق تماما) ، كما هو موضح في الجدول وبالتالي فإن أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها المفحوص في المقياس كله هي (105) درجة ، وأقل درجة يمكن أن يعطيها المقياس للمفحوص هي (21) درجة.

الخصائص السيكومترية:

حتى يتم التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة يجب حساب الصدق والثبات.

1- الصدق : هو ان يقيس الاختبار فعلا ما يفترض ان يقيسه.

يعرفه " جياسفورد " بأنه : تحديد لمعامل الارتباط بين الاختبار وبعض مقاييس أو محاكاة الأداة في المواقف الاجتماعية (بشير معمريه ، 2002، ص159)

أ- الدعم التنظيمي: جدول رقم (07) يبين صدق المقارنة الطرفية للاستبيان الدعم التنظيمي

العينة	التكرار	متوسط الحسابي	انحراف معياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	دلالة احصائية
العليا	10	82.20	3.85	18	10.03	0.01
الدنيا	10	56.80	7.02			

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن قيمة "ت" بلغت 10.03 وهي دالة عند 0.01 وعليه فإن هناك فروق بين العينتين أي أن للاختبار قدرة على التمييز بين طرفي الخاصية ومنه نستنتج أن استبيان صادق فيما يقيس.

-صدق الاتساق الداخلي: استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبيان وذلك بحساب معاملات الارتباط بين الدرجات كل بند والدرجة الكلية للاستبيان ، والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (08) يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان الدعم التنظيمي :

ارقام العبارات	معاملات الارتباط	الدلالة إحصائية	ارقام العبارات	معاملات الارتباط	الدلالة إحصائية
01	**0.523	دالة	12	**0.447	دالة
02	**0.603	دالة	13	*0.199	دالة
03	**0.618	دالة	14	**0.380	دالة
04	**0.711	دالة	15	0.038	غير دالة
05	**0.497	دالة	16	**0.618	دالة
06	**0.546	دالة	17	**0.531	دالة
07	**0.577	دالة	18	**0.259	دالة
08	**0.548	دالة	19	**0.527	دالة
09	**0.693	دالة	20	-0.194	غير دالة
10	**0.559	دالة	21	-0.358	غير دالة
11	*0.133	دالة			

*دال عند 0.01

**دال عند 0.05

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان معاملات الارتباط بطريقة بيرسون تراوحت بين 0.71 و 0.13 وكل قيم بنود الاستبيان دالة إحصائية عند مستوى 0.01, 0.05, ماعدا ثلاثة بنود (15-20) والتي بلغ معامل الارتباط على التوالي -0.03, -0.19, -0.35, وعليه تم حذفهما, حيث ينصان على :

- (15) - أشارك بقدر كبير من القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية .
- (20) - تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي ارغب فيه في العمل .
- (21) - المستوى الوظيفي الأساتذة يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه

2- الثبات : يقصد به استقرار النتائج بحيث إن درجته لا تتغير جوهريا بتكرار إجراء الاختبار، بمعنى أن يكون الاختبار قادرا على أن يحقق دائما نفس النتائج في حالة تطبيقية مرتين على المجموعة نفسها وتحت نفس الظروف.

• طريقة التجزئة النصفية:

جدول (09) يبين نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان الدعم التنظيمي

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى دلالة
الدعم التنظيمي	0.80	0.89	0.01

لملاحظ من الجدول المبين أعلاه أن قيمة الثبات قبل التعديل بلغت 0.80 وباستخدام معادلة تصحيح الطول لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات 0.89 وهو ما يدل على أن معامل الثبات جيد فالاختبار ثابت بالنسبة لمقياس الدعم التنظيمي.

• طريقة ألفا كرو نباخ: : ولقد تم حساب الثبات وفق معادلة الفا كرو نباخ كما يلي:

• الجدول رقم (10) يوضح ثبات استبيان دعم التنظيمي بمعادلة الفا كرو نباخ.

معامل الفا كرو نباخ	الاستبيان
0.84	دعم التنظيمي

من خلال الجدول تم تقدير معامل الثبات ألفا كرو نباخ ب 0.84 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة، 0.05 مما يعني أن اختبار ثابت بالنسبة لمقياس دعم التنظيمي.

2-6- استبيان سلوكيات المواطنة التنظيمية:

تم الاعتماد على مقياس معمري حمزة (2014) ويتكون الاستبيان النهائي من (29) بنداً تقيس الأبعاد الخمسة بمعدل ستة بنود لكل بعد، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (11) يبين توزيع بنود استبيان سلوك المواطنة التنظيمية

البعد	البنود التي تم تقسيمها
الايثار	6-5-4-3-2-1
وعي الضمير	12-11-10-9-8-7
الروح الرياضية	18-17-16-15-14-13
الكياسة	23-22-21-20-19
السلوك الحضاري	29-28-27-26-25-24

وتعتبر عبارات الاستبيان في مجملها عبارات إيجابية الاتجاه يتم الاجابة عنها وفق مقياس ليكرت المتكون من 5 بدائل: موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق اطلاقاً كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (12) يوضح إجابة بدائل استبيان سلوك المواطنة التنظيمية

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
5	4	3	2	1

وفق هذا التدرج يحصل الشخص على خمس درجات إذا كان اختياره (موافق تماما)، ويحصل على أربعة درجات إذا كان اختياره (موافق) ، وهكذا بنفس الأسلوب مع باقي الاختيارات ، حيث تقل الدرجات حتى تصل إلى درجة واحدة إذا كان اختياره (غير موافق تماما) ، كما هو موضح في الجدول وبالتالي فإن أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها المفحوص في المقياس كله هي (145) درجة وتسمى "سقف الاختبار" ، وأقل درجة يمكن أن يعطيها المقياس للمفحوص هي (29) درجة وتسمى "أرضية الاختبار"

الخصائص السيكومترية:

حتى يتم التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة يجب حساب الصدق والثبات.

1- الصدق : وقد تم حسابه بطريقتين:

جدول رقم (13) يبين صدق المقارنة الطرفية للاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

العينة	التكرار	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	دراسة الحرية	قيمة "ت"	دلالة احصائية
العليا	10	122.30	5.33	18	6.21	0.01
الدنيا	10	98.70	10.76			

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن قيمة "ت" بلغت 6.21 وهي دالة عند 0.01 وعليه فإن هناك فروق بين العيتين أي أن للاختبار قدرة على التمييز بين طرفي الخاصية ومنه نستنتج أن استبيان صادق فيما يقيس.

-صدق الاتساق الداخلي: استخدام الباحث معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبيان وذلك بحساب معاملات الارتباط بين الدرجات كل بند والدرجة الكلية للاستبيان ، والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (14) يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية :

ارقام العبارات	معاملات الارتباط	الدلالة الإحصائية	ارقام العبارات	معاملات الارتباط	الدلالة الإحصائية
01	**0.689	دالة	16	**0.225	دالة
02	**0.329	دالة	17	**0.510	دالة
03	**0.557	دالة	18	**0.595	دالة
04	**0.605	دالة	19	**0.429	دالة
05	**0.510	دالة	20	**0.337	دالة
06	**0.720	دالة	21	-0.300	غير دالة
07	**0.590	دالة	22	0.081	غير دالة
08	**0.481	دالة	23	**0.351	دالة
09	**0.451	دالة	24	**0.556	دالة
10	**0.324	دالة	25	**0.482	دالة
11	**0.277	دالة	26	0.030	غير دالة
12	**0.509	دالة	27	**0.475	دالة
13	**0.485	دالة	28	**0.460	دالة
14	**0.286	دالة	29	**0.205	دالة
15	*0.152	دالة			

*دال عند 0.01

**دال عند 0.05

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان معاملات الارتباط بطريقة بيرسون تراوحت بين 0.72 و 0.15 وكل قيم بنود الاستبيان دالة إحصائية عند مستوى 0.01, 0.05, ماعدا ثلاثة بنود (15-20-21) والتي بلغ معامل الارتباط على التوالي -0.03, -0.19, -0.35، وعليه تم حذفهما، حيث ينصان على:

- (21) أخبر من حولي بما انوي عمله تفاديا لبعض المشاكل

- (23) أخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة مسبقا لتقليل احتمالية حدوث مشاكل في العمل

- (26) اهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.

2- الثبات : وقد تم حسابه بطريقتين :

• طريقة التجزئة النصفية:

جدول (15) يبين نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية.

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى دلالة
سلوك المواطنة التنظيمية	0.86	0.92	0.01

لملاحظ من الجدول المبين أعلاه أن قيمة الثبات قبل التعديل بلغت 0.86 وباستخدام معادلة تصحيح الطول لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات، 0.92 وهو ما يدل على أن معامل الثبات جيد فالاختبار ثابت بالنسبة لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

• طريقة ألفا كرو نباخ: ولقد تم حساب الثبات وفق معادلة الفا كرو نباخ كما يلي:

الجدول رقم (16) يوضح ثبات استبيان سلوك المواطنة التنظيمية بمعادلة ألفا كرو نباخ.

الاستبيان	معامل الفا كرو نباخ
سلوك المواطنة التنظيمية	0.86

ومن خلال الجدول تم تقدير معامل الثبات ألفا كرو نباخ ب 0.86 وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة، 0.05 مما يعني أن اختبار ثابت بالنسبة لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

7- إجراءات الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات الاختبار قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية من طرفنا وكذا الاستعانة ببعض من موظفي المؤسسة في مدة استغرقت أسبوعين تم توزيع 170 نسخة وفي الاخير تم استرجاع 123 نسخة تم حذف 23 منها لتبقى 100 نسخة صالحة للمعالجة الإحصائية .

8- التأكيد من اعتدالية التوزيع:

قبل تطبيق الأساليب الإحصائية لقياس الفرضيات يجب على الباحث من ان يتأكد من طبيعة بياناته هل تتبع توزيع الطبيعي ام لا، ويعتبر هذا الشرط من اهم الشروط اختبارات المعلمية فاذا توفر في البيانات هذا الشرط نختار معالجتها لها في إحصاء المعلمي اما فاذا ثبت العكس فتتم معالجتها وفق الأساليب الالاعلمية ولتأكد من ذلك قمنا بحساب اختبار كولموغروف و لتأكد من ذلك الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (17) : يوضح نتائج التوزيع الطبيعي للاستبيان

المتغير	قيمة اختبار سومو غروف	الدالة الإحصائية
الدعم التنظيمي	0.069	0.200 دالة
سلوك المواطنة التنظيمية	0.115	0.002 غير دالة

نلاحظ من خلال الجدول ان قيمة اختبار التوزيع الطبيعي لنتائج الدعم التنظيمي بلغت 0.069 وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى 0.05، ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بلغت 0.115 وهي قيمة غير دالة احصائيا عند مستوى 0.05.

وعليه فالبيانات غير موزعة طبيعيا بنسبة للمتغير التابع ومنه نستخدم الإحصاء اللا معلمي.

9- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد مرحلة التطبيق تم تفرغ بيانات أداة الدراسة الصالحة لغايات البحث المستوفية الإجابة في الحاسب الالي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية

(Spss V.19.0) وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية :

1/ - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية لمعرفة وتوضيح الخصائص الشخصية .

2/- استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمعرفة صدق المقارنة الطرفية في الدعم التنظيمي و سلوكيات المواطنة التنظيمية.

3/- معامل "ألفا كرو نباخ " للتأكد من ثبات المقياسيين.

4/- معامل الارتباط " بيرسون " ومعامل الارتباط سبيرمان براون لقياس الثبات بالتجزئة النصفية.

5/- استخدام اختبار مان ويتني لمعرفة الفروق في الدعم التنظيمي التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس والاقدمية.

6/معامل سبيرمان براون لحساب التجزئة النصفية

7/-معامل ارتباط الرتب سبيرمان لحساب العلاقة بين المتغيرين

6/-استخدام اختبار كولموغوروف لتأكيد من اعتدالية التوزيع.



الفصل الخامس:

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
- عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة
- عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة

تفسير ومناقشة النتائج

- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة

استنتاج عام - الاقتراحات

تمهيد

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى منهج الدراسة وحدودها، وعينة الدراسة ومواصفاتها وتناولنا أدوات جمع البيانات والخصائص السيكمومترية، وبعد إجراء الدراسة الأساسية وجمع المعلومات وتفريغها وتطبيق التقنيات الإحصائية المناسبة لمعالجة موضوع الدعم التنظيمي وتعزيز مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة تعليم الثانوي ، نقف في هذا الفصل أمام أهم مرحلة من مراحل استكمال بحثنا العلمي، وهي مرحلة عرض النتائج فرضيات الدراسة وتحليلها بعد الحصول عليها من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة وهي كالآتي :

I - عرض وتحليل النتائج الفرضيات

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى:

تنص الفرضية على ما يلي :

ان مستوى الدعم التنظيمي لأساتذة التعليم الثانوي مرتفع ، وللتأكد من صحة الفرضية تم تحديد مستوى الدعم التنظيمي (مرتفع, المتوسط , المنخفض) وذلك بتحديد المجال وفق طريقة إحصائية تعين قيمة الوسطى للاستبيان (عدد البنود $2 \div 18 = 9$) اذن المجال متوسط [65- 43] وبالتالي يصبح مجال المرتفع [90- 66] ومجال المنخفض [42 - 18] وبناء على ذلك فكانت النتائج ملخصة في جدول الاتي :

الجدول رقم (18) : يوضح مستوى الدعم التنظيمي لدى الأساتذة

النسبة المئوية	التكرارات	مستوى الدعم التنظيم
63%	63	مرتفع
35%	35	متوسط
2%	2	منخفض
100%	100	المجموع

تشير النتائج المبينة في هذا الجدول ان نسبة الدعم التنظيمي كانت مرتفع وهو ما تعكسه نسبة 63% في حين قدر مستوى الدعم متوسط ب 35% ويليهما مستوى المنخفض بنسبة 2% مما يبين صحة هذه الفرضية وان مستوى شعور أساتذة التعليم الثانوي بالدعم التنظيمي كان مرتفع، أي ان هناك دعم التنظيمي مقبول في الوسط التربوي.

جدول رقم (19) يوضح نتائج حسن المطابقة لمستوى الدعم التنظيمي

الدلالة الإحصائية	قيمة كا2	درجة الحرية	التكرارات	مستوى الدعم التنظيمي
دالة عند 0.00	55.940	2	63	مرتفع
			35	متوسط
			2	منخفض

من خلال هذا الجدول يبين لنا ان قيمة كا2 بلغت 55.940 وهي قيمة دالة احصائيا , وذلك عند مستوى 0.01 مما يدل على ان هناك فروق بين المستويات الثلاث , وان هناك مستوى مرتفع لدعم التنظيمي عند الأساتذة التعليم الثانوي .

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع، وللتأكد من صحة الفرضية تم تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية (المرتفع، المتوسط، المنخفض) وذلك بتحديد المجال وفق طريقة إحصائية شرجلي و كوبالة. (Shrigley & Koballa,1984) (ميهوي,2012, نقلا عن البداينة,2001) كما يلي :

تعين القيمة الوسطى للاستبيان (عدد البنود $2 \div 26 = 13$) اذن المجال متوسط [61 - 95] وبالتالي يصبح مجال المرتفع [96 - 130] ومجال المنخفض [26 - 60] وبناء على ذلك فكانت النتائج ملخصة في جدول الاتي:

الجدول رقم (20) : يوضح مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الأساتذة

النسبة المئوية	التكرارات	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية
69%	69	مرتفع
31%	31	متوسط
0%	0	منخفض
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان مستوى سلوك المواطنة المرتفع بلغ نسبة 69% وتليها نسبة سلوك المواطنة المتوسط بنسبة 31% في حين كانت نسبة سلوك المواطنة المنخفض 0% وذلك ما يؤكد عم صحة هذه الفرضية أي ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية عالي، فأساتذة التعليم الثانوي يقومون بهذا السلوك على نحو مرتفع.

جدول رقم (21) يوضح نتائج حسن المطابقة لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية

الدلالة الإحصائية	قيمة كا2	درجة الحرية	التكرارات	مستوى سلوك المواطنة التنظيمية
دال 0.00	14.440	1	69	مرتفع
			31	متوسط
			0	منخفض

الفصل الخامس ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

من خلال هذا الجدول يبين لنا ان قيمة كا2 بلغت 14.440 وهي قيمة دالة احصائيا، وذلك عند مستوى 0.01 مما يدل على ان هناك فروق بين المستويات الثلاث، وان هناك مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على ما يلي:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية ، بعد المعالجة الإحصائية وفق معامل ارتباط " بيرسون "تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي :

جدول (22) يوضح نتائج علاقة الارتباطية الدعم التنظيمي سلوك المواطنة التنظيمية

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
الدعم التنظيمي		0.000
سلوك المواطنة التنظيمية	0.578	دال

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بلغ 0.578 وهي قيمة دالة عند 0.01 مما يدل انه كلما كان هناك دعم تنظيمي كلما ارتفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي.

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس، وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي:

جدول (23) يوضح الفروق في الدعم التنظيمي باختلاف الجنس:

الجنس	التكرار	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة مان ويتني	اختبار "ز"	الدلالة الإحصائية
ذكر	54	51.75	2794.50	1174.500	-0.467	0.640
اناث	46	49.03	2255.50			غير دال

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن المتوسط الرتبي للذكور قدر ب (51.75) أما مجموع الرتب قدر ب (2794.50) بينما بلغ المتوسط الرتبي للإناث ب(49.03) و مجموع الرتب بلغ (2255.50)بينما قدرت قيمة "مان ويتني" ب (1174.500) وبعد تحويلها الى قيمة معيارية "ز" ب (-0.467) عند مستوى الدلالة 0.05 وبقيمة معنوية (0.640) وهي غير دالة إحصائية، ومنه نقول إنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي تعزى لمتغير الجنس .

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس، وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي:

جدول (24) يوضح الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس:

الجنس	التكرار	المتوسط الرتبي	مجموع الرتب	قيمة "مان ويتني"	اختبار "ز"	الدلالة الإحصائية
ذكر	54	49.56	7600.00	1191.00	-0.353	0.724
اناث	46	51.61	2374.00			غير دال

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن المتوسط الرتبي للذكور قدر ب (49.56) أما مجموع الرتب قدر ب (7600.00) بينما بلغ المتوسط الرتبي للإناث ب(51.61) و مجموع الرتب بلغ (2374.00) بينما قدرت قيمة "مان ويتني" ب (1191.00) وبعد تحويلها الى قيمة معيارية "ز" ب (-0.353) عند مستوى الدلالة 0.05 وبقية معنوية (0.724) وهي غير دالة إحصائية، ومنه نقول إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس .

6- عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة :

تنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الاقدمية، وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي:

جدول (25) يوضح الفروق في الدعم التنظيمي باختلاف الاقدمية:

الاقدمية	التكرار	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمت مان ويتني	اختبار "ز"	الدلالة الإحصائية
من 10 سنوات فأقل	44	48.95	2154.00	1164.000	-0.473	0.636
أكثر من 10 سنوات	56	51.71	2896.00			غير دال

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن المتوسط الرتبي من 10 سنوات فأقل قدر ب (48.95) أما مجموع الرتب قدر ب (2154.00) بينما بلغ المتوسط الرتبي أكثر من 10 سنوات ب(51.71) ومجموع الرتب بلغ (215.00) بينما قدرت قيمة "مان ويتني" ب (1164.000) وبعد تحويلها الى قيمة معيارية "ز" ب(-0.473) عند مستوى الدلالة 0.05 وبقائمة معنوية (0.636) وهي غير دالة إحصائية، ومنه نقول إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم التنظيمي تعزى لمتغير الاقدمية .

7- عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة:

تنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الاقدمية، وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الاتي:

جدول (26) يوضح الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الاقدمية

الاقدمية	التكرار	المتوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمت مان ويتني	اختبار "ز"	الدلالة الإحصائية
من 10 سنوات فاقل	44	46.20	2033.00	1043.000	-1.313	0.189
أكثر من 10 سنوات	56	53.88	3017.00			غير دال

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن المتوسط الرتبي من 10 سنوات فاقل قدر ب (46.20) أما مجموع الرتب قدر ب (2033.00) بينما بلغ المتوسط الرتبي أكثر من 10 سنوات ب (53.88) ومجموع الرتب بلغ (3017.00) بينما قدرت قيمة "مان ويتني" ب (1043.000) وبعد تحويلها الى قيمة معيارية "ز" ب (-1.313) عند مستوى الدلالة 0.05 وبقائمة معنوية (0.189) وهي غير دالة إحصائية، ومنه نقول إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الاقدمية.

II تفسير ومناقشة النتائج:

بعد عرض النتائج الدراسة الأساسية تبعا لفرضيات البحث وترتيبها، قمنا فيما يلي بمناقشة تلك النتائج وذلك لمحاولة معرفة المستوى الدعم التنظيمي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، وكذلك معرفة الفروق في متغيرات الدراسة باختلاف الجنس والاقدمية، والتعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرين على ضوء الإطار النظري وخصائص العينة وربطها بالدراسات السابقة.

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على ان مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية كان مرتفع، ومن خلال نتائج التحليل الاحصائي المبينة في الجدولين (18) و(19) تبين صحة هذه الفرضية، اذا اثبتت النتائج ان معظم أساتذة التعليم الثانوي كان الدعم التنظيمي لديهم مرتفع وتتفق هذه النتائج مع ما اظهرته دراسة أبو حشيش وبسام (2018) والتي توصلت هذه الدراسة الى ان مستوى أدائهم للدعم التنظيمي لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة جاء بدرجة مرتفعة، وكذلك دراسة العنزي والقربي (2018) وكانت النتيجة الدراسة ان مستوى الدعم التنظيمي بالمدراس الثانوية بمحافظة حفر الباطن جاءت بدرجة ادراك عالية، ودراسة الجريفاني (2019) التي توصلت هذه الدراسة الى ان مستوى الدعم التنظيمي للمدراس الثانوية الحكومية بمدينة بريدة من وجهة نظر المعلمات جاءت بدرجة مرتفعة، وأيضا دراسة بشيرة (2020) وكانت النتيجة الدراسة ان مستوى الدعم التنظيمي كان مرتفعا لدى عمال الحماية المدنية ب ورقلة .

ويمكن تفسير ذلك حسب راي الباحث ان الدعم التنظيمي لدى الأساتذة التعليم الثانوي يعكس العديد من الجوانب الإيجابية في بيئة العمل التنظيمية. قد تعكس مستويات الدعم المرتفعة ثقافة العمل في المؤسسة، حيث يشجع فيها على التعاون وتقدير الأعضاء وتوفير الدعم اللازم لهم لتحقيق أهدافهم الشخصية والمؤسسية، ووجود نظام جيد للتوجيه والإرشاد من الإدارة، حيث يتم توفير الدعم والمساعدة للأساتذة في تحقيق أهدافهم التعليمية المهنية، أيضا وجود تواصل فعال بين الإدارة والأساتذة، حيث يتم تبادل الأفكار والملاحظات بشكل منتظم، مما يخلق جو من الثقة والارتياح في بيئة العمل. فهذا

الفصل الخامس ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يعزز الثقة والرضا في بيئة العمل، ويشجع على مشاركة الإيجابية والتفاعل البناء، مما يساهم في تعزيز الأداء العام للمؤسسة.

كما اختلفت نتيجتنا مع دراسة شغلان(2014) التي توصلت الى ان درجة الدعم التنظيمي جاءت بدرجة متوسطة لدى موظفات اداريات ، ودراسة دهليز وحمد (2016) التي توصلت الى ان درجة ادراكهم للدعم التنظيمي الذي تقدمه المؤسسات الاكاديمية الفلسطينية جاء متوسط،

2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

تنض الفرضية على ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية كان مرتفع، ومن خلال نتائج التحليل الاحصائي المبينة في الجدولين (20) و(21) تبين صحة هذه الفرضية، اذا اثبتت النتائج ان معظم أساتذة التعليم الثانوي كان سلوك المواطنة التنظيمية لديهم مرتفع وتتفق هذه النتائج مع ما أظهرته دراسة حمزة معمري(2014) والتي توصلت الدراسة إلى أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع، ودراسة عمرون بلال (2016) حيث أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من عينة مكونة من(100) من أساتذة و أستاذات بمؤسسات التعليم الثانوي قسم البكالوريا ارتفاع في مستوى ممارستهم لسلوك المواطنة التنظيمية بجميع أبعادها لدى عينة الدراسة، وكذلك دراسة شلابي وليد(2016) وكانت نتيجة الدراسة أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة. وكذلك دراسة صباح جوهر (2017) والتي أكدت على أن درجة ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها مرتفعة.

ويمكن تفسير ذلك حسب رأي الباحث أن سلوك المواطنة التنظيمية لأساتذة التعليم الثانوي يمكن ان يتأثر بشكل كبير بالمناخ السائد في المؤسسة التعليمية، إذ أن مستوى العلاقات الاجتماعية له دور فعال في تنميتها، فقيام الأساتذة بهذه السلوكيات يؤثر بشكل دائم مما يؤثر على انطباع المدراء وزملاء العمل، وبممارسة هذه السلوكيات لدى العمال يرفع الروح المعنوية بتقديم المساعدة وتسود روح الفريق والجماعة

الفصل الخامس ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

وتحسين سبل الاتصال بين الاساتذة، وحسب نظريات لسلوك التنظيمي فهي تؤيد الجانب اللارسمي

في الاتصال والذي يسهم في تطوير مستوى المنظمات في الوقت الراهن، وهذا ما يؤكد Organ

(1990) من أن الفاعلية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار الرسمية فقط، لابد من تنمية

وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية. (organ, 1990)

كما اختلفت نتيجتنا مع دراسة خليفة (1997) حيث كشفت عن تدني مستوى ممارسة السلوكيات

التطوعية ودرجة انتشارها في المنظمات العامة بدولة الإمارات العربية، وكذلك دراسة أحمد بن سالم

العامري (2002) والتي أكدت على وجود مستوى متدني نسبيا من سلوك المواطنة التنظيمية في

المستشفيات الحكومية. ويرجع ذلك إلى سوء اختيار الموظفين، إذ يجب على المدراء و المسؤولين

بالمستشفيات الاهتمام بالموظفين، وتنمية إحساسهم بإيجابيات هذا السلوك ، ومحاولة تأصيله في أنفسهم

، وجعله أبرز القيم التنظيمية ، وفي اتجاه آخر أظهرت بعض الدراسات مؤشرات مختلفة مثل دراسة

محارمة (2008) ودراسة معمري و بن زاهي (2014) تبين أن هناك مستوى متوسط لسلوك المواطنة

التنظيمية لدى العمال. وكذلك دراسة الزهراني (2006) والتي بينت ان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية

لدى معلمي مدراس التعليم العام للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مدرهم كان متوسط، وكذلك دراسة

العرايضة (2012) التي بينت ان مستوى ممارسة مديرية الثانوية في عمان لسلوك المواطنة التنظيمية

متوسط ، و دراسة الشرفي (2011) والتي اكدت ان هناك مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية

لدى معلمي المدراس الثانوية في الأردن.

3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة

التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية، بعد فحص تلك العلاقة عن طريق معامل الارتباط المبينة في الجدول

(22) كانت قيمة المعامل دالة مما يعكس ان الدعم التنظيمي في الوسط التعليمي يعتبر كمحدد لسلوك

المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي. وحست اعتقاد الباحث عندما يشعر الأساتذة بالدعم

الفصل الخامس ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

والتقدير من قبل المؤسسة التعليمية والإدارة ، فانهم يظهرون مستويات اعلى من المشاركة الإيجابية في العمليات التنظيمية والانخراط في الأداء أدوار غير رسمية ، وهذا يعكس الثقة والانتماء للمنظمة ويزيد من استعدادهم للمساهمة بشكل فعال في تحقيق أهدافها . وهذا الرأي يتفق مع تفسير المغربي (2007) لعلاقة الفرد بالمنظمة من خلال التبادل الاجتماعي، ويرى ان الفرد يقوم بسلوكيات إيجابية اتجاه المنظمة مقابل ما توفره له من دعم وثقة، وبناء على ذلك فان اظهار سلوك المواطنة التنظيمية يكون نتيجة لوجود دعم تنظيمي .

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة القرني و عنيزي (2018) التي توصلت الى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات قيمة عالية ودلالة إحصائية بين مستوى الدعم التنظيمي المدرك في مدرس الثانوية بمحافظة حفر البطن ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين ، ودراسة نوح و محمد(2013) والتي توصلت الى وجود تأثير معنوي ذوي دلالة معنوية للدعم التنظيمي باعباده في سلوك المواطنة التنظيمية ، ووجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية ، ودراسة نوح (2013) التي توصلت الى وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لدعم التنظيمي بأعباده في سلوك المواطنة ومستوى الأداء، ودراسة Chinomona (2011) التي اشارت الى ان هناك علاقة إيجابية لتأثير الدعم التنظيمي على روحانية العمل وسلوك المواطنة والأداء الوظيفي .

4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس، وبعد فحص ذلك احصائيا تم التوصل الى عدم صحة ذلك ،فقد اكدت نتائج قيمة "ز" للفروق المبينة في الجدول (23) انه لا يوجد فروق في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير ذلك حسب رأي الباحث فهذا قد يشير الى وجود بيئة عمل تنظيمية عادلة ومساوية في المؤسسة التعليمية ، حيث يتم توفير الدعم والاهتمام بنفس القدر لجميع افراد الفريق التعليمي بغض النظر عن جنسهم ،قد يكون هذا التجانس في مستوى الدعم التنظيمي مؤشرا على وجود

الفصل الخامس ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

سياسات وممارسات تنظيمية تعتمد على المساواة والعدالة في التعامل مع جميع أعضاء فريق التعليمي بغض النظر عن جنسهم، وقد تعكس هذه النتيجة ثقافة المؤسسة التعليمية، حيث يتم تشجيع التعاون والتكافل بين جميع افراد الفريق التعليمي سواء كانوا من جنس الذكوري او جنس النسائي .
قد يكون توجه الدعم للأساتذة مبنيًا على الاحترام والتقدير لجميع افراد الفريق التعليمي مما يعزز الشعور بالانتماء والمساواة في المؤسسة التعليمية، والالتزام بالمبادئ الأخلاقية والقيم الاجتماعية التي تعزز المساواة والعدالة في بيئة العمل التعليمية .

وتتفق هذه النتيجة مع ما اظهرته دراسة الشعلان (2014)، التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للدعم التنظيمي تبعًا لمتغير الجنس، وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة الرشيدى (2019) التي توصلت لوجود فروق لدعم التنظيمي تبعًا لمتغير الجنس.

5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الجنس، وبعد فحص ذلك احصائيا تم التوصل الى عدم صحة ذلك، فقد اكدت نتائج قيمة "ز" للفروق المبينة في الجدول (24) انه لا يوجد فروق في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس.

تفسير ذلك حسب رأي الباحث ان السلوك الذي يتبعه الأساتذة في المجتمع التعليمي حسب جنسهم يمكن ان يتحدد من خلال المبادئ والقيم الموجودة في الثقافة المجتمعية والأصول الدينية التي ينتمون اليها، فالثقافة والديانة تلعب دورا هاما في تشكيل قيم ومعتقدات الافراد. وبالنظر الى ان أساتذة في التعليم الثانوي يخضعون لظروف وظيفية متشابهة بغض النظر عن جنسهم، وغالبا ما يكونون معرضين لنفس الأدوار والمسؤوليات في البيئة التعليمية. بالتالي عندما يتبنى الأساتذة سلوكيات تعزز المبادئ التربوية وتدعم الثقافة المدرسية الإيجابية، فانهم يساهمون في خلق بيئة تعليمية تعزز الدعم والتعاون والمساندة بين الطرفين. وفسرت بعض الدراسات الى عدم وجود الفروق بين

الفصل الخامس ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

الجنسين بالتكلفة التي بتحملها الأفراد مقابل انغمارهم في سلوك المواطنة التنظيمية بغض النظر عن جنسهم (Bolino & Turnley, 2003) و(Cropanzano et al, 2003) وعلى هذا الأساس فان التكلفة الشخصية تزداد لدى العمال الأكثر تفان وبالتالي هم الأكثر تحملاً والأكثر ضرراً. (ريان, 2006).

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة معمري ، بن زاهي(2014) والتي توصلت الى عدم وجود فروق في ممارسة العمال لسلوك المواطنة التنظيمية تعزي للجنس ، وكذلك دراسة حنونة (2008)، ودراسة ريان(2006)، ودراسة السحيمات (2007) ، وكانت نتيجة الى عدم وجود فروق في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العمال تعزي لمتغير الجنس، ودراسة معمري (2014) التي توصلت الى عدم وجود فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزي لمتغير الجنس ، و دراسة شلابي(2016) التي توصلت الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للجنس و الأقدمية المهنية، و دراسة بلال(2016) التي توصلت الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ممارس أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية تعزي لمتغير الجنس، وأيضا دراسة Yilmaz (2009) التي توصلت الى انه لا يوجد تأثير للجنسين في ادراك مدرسي المدارس الابتدائية لسلوك المواطنة التنظيمية .

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد(2000) والتي توصلت الى انه توجد فروق في سلوك المواطنة التنظيمية تعزي لمتغير الجنس ، وفي دراسة البشاشة, الحراشة(2011) اثبتت ان هناك فروق بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية و أن ممارسة هذه السلوكيات تقل عند الإناث، فحين أثبت محارمة (2008)العكس في أن هناك فروق في سلوك المواطنة التنظيمية بين الجنسين ولكن أن هذا السلوك أكثر ممارسة من طرف الإناث.

6- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الاقدمية، وبعد فحص ذلك احصائيا تم التوصل الى عدم صحة ذلك، فقد اكدت نتائج قيمة "ز" للفروق المبينة في الجدول (25) انه لا يوجد فروق في الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الاقدمية .

وحسب رأي الباحث ان الدعم التنظيمي لا يعتمد على مدى الخبرة او الاقدمية بين أساتذة التعليم الثانوي، ويمكن تفسير هذا الى وجود سياسات تنظيمية تهدف الى توفير المساواة والعدالة بين جميع أساتذة في المؤسسة، سواء كانوا حديثي التعيين او ذوي الخبرة الطويلة، ويمكن أيضا ان تكون أسباب إدارية التي تعتمد على توفير الدعم بناء على الاحتياجات والمتطلبات الفردية لكل أستاذا بغض النظر عن فترة الخدمة. قد يتم توجيه الدعم التنظيمي بشكل أكبر نحو تحسين أداء الأساتذة وتطوير مهاراتهم التعليمية، بدل من النظر الى الاقدمية كمؤشر للتميز او الاحتياجات.

وتتفق نتائج هذا الدراسة مع دراسة بشيرة (2020) التي توصلت الى انه لا توجد فروق لدعم التنظيمي باختلاف مدة الخبرة ، وأيضاً دراسة الشغلان (2014) التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدعم التنظيمي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة الصاوي والغرابلي (2021) التي توصلت الى وجود فروق إحصائية في الدعم التنظيمي تبعاً لسنوات الخدمة، ودراسة الرشيدى (2019) ، التي توصلت لوجود فروق ذات دلالة إحصائية لدعم التنظيمي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

7- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة ولاية غرداية تعزى لمتغير الاقدمية، وبعد فحص ذلك احصائيا تم التوصل الى عدم صحة ذلك، فقد اكدت

الفصل الخامس ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

نتائج قيمة "ز" للفروق المبينة في الجدول (26) انه لا يوجد فروق في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزي لمتغير الاقدمية.

وحسب راي الباحث فان قدرة الأستاذ على التعامل مع المعطيات العمل التربوي والرغبة في أداء أدوار غير رسمية تعتمد على الاحتكاك المستمر مع زملائه الأساتذة داخل المؤسسة التعليمية، هذا الاحتكاك يوفر فرصة لتبادل الخبرات والمعرفة والتعلم من تجارب الاخرين، ويمكن تفسير ذلك أيضا لعوامل أخرى طبيعة العمل والعبء المفروض على الأساتذة ومدى قدرته على التحمل، وما يمكن استخلاصه فأن قدرة استاذ على التعامل مع معطيات العمل الوظيفي والرغبة في أداء أدوار غير رسمية لا يمكن اكتسابها من سنوات العمل وحسب كما أن الاحتكاك بزملائه العمال داخل المؤسسة بشكل دائم والاستفادة من الأخطاء والتي يميل العامل للتقليل منها مع مرور الزمن لها دور كبير في ذلك، واتفقت تماما إلى ما توصلت إليه دراسة حمزة معمري (2014) حيث استنتج أنه لا توجد فروق بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف السن والأقدمية، كما تشابهت أيضا مع دراسة شلابي وليد (2016) ودراسة عمرون بلال (2016) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة تبعا للأقدمية المهنية. وكذلك مع دراستي محمد (2000)، و (Yilmaz.2008) والتي أشارتا إلى عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزي لسنوات الخبرة لدى عينة الدراسة.

وتختلف مع دراسة أسماء يوسف (2011) التي ترى أن هناك علاقة سلبية بين مدة خدمة الموظف وسلوك المواطنة التنظيمية، فقد تبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة، ويعود السبب إلى أن الموظف الجديد لا يعرف أو غير متأكد من حجم المسؤوليات المطلوبة منه، وبالتالي فإنه يحددها بشكل واسع لكن ما إن يتكيفوا مع النظام الاجتماعي للمنظمة وتقل درجة عدم التأكد والغموض عندهم حتى يصبحوا أكثر قدوة على تحديد أدوارهم بدقة مما يترتب عنه قلة النشاطات الإضافية التطوعية التي يقومون بها. (معمري،2014)

III . الاستنتاج العام

من خلال دراستنا لدعم التنظيمي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالقرارة بولاية غرداية، وباستخدام أداتي الدراسة على عينة مكونة من 100 أستاذ بثانويات القرارة، وبتابع المنهج الوصفي واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة وبعد التفسير والمناقشة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع.
- مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- لا توجد فروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الجنس.
- لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الجنس.
- لا توجد فروق في مستوى الدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الاقدمية.
- لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الاقدمية.

ويعتبر التطرق الى موضوع الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية من اهم المواضيع الحساسة نتيجة ارتباطها بالعديد من العوامل والمتغيرات النفسية و الاجتماعية التي يظهر أثرها على مستوى الطالب والمؤسسات التعليمية والمجتمع على حد سوى مما يطرح العديد من التساؤلات حول مستقبل الأجيال الناشئة، ان النظر الى هذا الموضوع يحتاج الى العديد من التأمل والتعمق مما يدفعنا الى فتح مجالات متعددة لزيادة البحث قصد تحسين الافراد والمسؤولين والمتعلمين بأهمية ذلك لتحسين واقع المؤسسات التعليمية

IV . الاقتراحات :

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة والاستنتاجات التي خرج بها الباحث فانه يمكن طرح عدد من التوصيات، والتي نأمل ان تساهم في تطوير والتحديث في المجال التعليمي والتربوي:

✓ التركيز على الجانب النفسي الذي يساهم في تفعيل دور الأساتذة وتعزيز ارتباطهم بالمؤسسة التعليمية من خلال تشجيعهم على المساهمة الفعالة في صنع القرار ومشاركتهم في عمليات اتخاذ القرار، يمكن ان يشعروا بأهمية وقيمة دورهم في المؤسسة وتأثيرهم الإيجابي على نجاحها.

✓ التركيز على إدراك أساتذة لدعم التنظيمي لتحسن أدائهم بالتالي تحسين أداء المؤسسة التعليمية بشكل عام.

✓ عقد دورات التدريب والندوات الثقافية وانشاء مؤتمرات العلمية على مواضيع الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات التعليمية التي تشعرهم بالدعم وتدفعهم نحو أداء سلوكيات إضافية.

✓ الاهتمام بموضوع الدعم لدى الأساتذة، اهتماما يساهم في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية من قبل المؤسسات التعليمية وهذا لا يتأتى إلا من خلال عقد دورات تدريبية للأساتذة والمدراء لتعزيز الشعور بالمسؤولية الفردية والجماعية، وبناء ثقافة العمل كفريق وروح الانتماء للمؤسسة التعليمية.

✓ تقرب المدراء من الأساتذة أكثر لمعرفة انشغالاتهم، وحاجاتهم مع إعطائهم الفرصة للتعبير عن وجهات نظرهم.

مواضيع المقترحة للدراسة:

✓ العلاقة بين الدعم التنظيمي والتحفيز والالتزام التنظيمي للموظفين.

✓ دور القيادة التحويلية في تعزيز الدعم التنظيمي وتحقيق التغيير الإيجابي في البيئة العملية .

✓ علاقة ابعاد الدعم التنظيمي بالرضا الوظيفي

الفصل الخامس → ← عرض ومناقشة نتائج الدراسة

✓ تحليل علاقة بعض المتغيرات الوظيفية بسلوك المواطنة التنظيمية والشعور بالدعم التنظيمي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

✓ اجراء دراسات مماثلة على الأساتذة في المؤسسات الجامعية



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- 1- بشير، معمريّة، (2007). القياس النفسي وتصميم أدواته، منشورات الخبر، الجزائر، ط2.
- 2- حمزة، محمد دودين (2013). التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام spss، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2.
- 3- عبد الحميد، عبد الفتاح المغربي (2007). المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر.
- 4- الكواري، علي خليفة (2001). المواطنة والديمقراطية في البلدان العربية. مشروع دراسات الديمقراطية في البلدان العربية. ط1. بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية.

مذكرات الماجستير والدكتوراه:

- 5- أميرة ، رفعت حواس (2003) ، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.
- 6- بشيرة ، دبي (2020) ، الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بالأداء المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة دراسة ميدانية بولاية ورقلة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر).
- 7- حبة ، وديعة (2018) ، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية، دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية SONATRACH ناحية بسكرة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر ،بسكرة، الجزائر.

8-رشيد، معاذ غسان إسماعيل (2018)، تأثير السلوك القيادي الأخلاقي في الأداء الوظيفي من خلال التمكين الإداري دراسة ميدانية في شركات وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والإشغال العامة في مدينة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة العراقية.

9-شلابي ، وليد (2016) دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة بسكرة ، الجزائر.

10-صابرين ،مراد نمر أبو جاسر (2010) . أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي. دراسة تطبيقية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .رسالة ماجستير منشورة ،الجامعة الاسلامية, غزة.

11-صباح ،بنوناس (2015).أثر أنماط القيادة الإدارية على الالتزام التنظيمي دراسة حالة القطاع البنكي لولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه منشورة ،في جامعة خيضر 1.

12-صباح ،جوهر دعنا (2017) .سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، كلية الدراسات العليا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل.

13-عبده، عبدالله (2015) ،درجة الدعم التنظيمي المدرك وعلاقته بمستوى الثقة التنظيمية في الجامعات الاردنية، الأردن.

14-ماضي، أحمد محمد. (2014) ، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة.

15-محمد ،بن عبد الله بن سعيد الزهراني (2007)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس ، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، في الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية .

16- منية، شهري (2010)، سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته وأثره في تويه شركات الاتصالات الأردنية نحو الأداء من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، اليرموك، الأردن.

17- نوح، علياء علاء الدين (2013)، اثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

18- يوسف أسماء (2012)، علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بنية ترك العمل لدى العاملين دراسة في البنوك التجارية الاردنية، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، غير منشورة، الجامعة الأردنية.

المجلات:

19- أحمد، بن سالم العامري (2002): "سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة"، دراسة استطلاعية لأراء المديرين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المجلد (16) العدد (02)، (43-62).

20- أحمد، بن سالم العامري (2003): "محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة المجلد (17)، (67-83).

21- بسام، محمد أبو حشيش (2018): اثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الأقصى بغزة، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي 11(33-35).

22- بندر، كريم أبو تايه (2012) أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التعليمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، المجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، دكتوراه في إدارة الموارد البشرية المجلد العشرون، العدد (2)، جامعة البلقاء التطبيقية (43-45)

23- حمزة، معمري، بن زاهي، منصور (2014): "سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد (14)، 43-54.

24- حناشي، لعلی (2009): التنظيم الإداري في الإسلام، مجلة الاحياء، المجلد 11، العدد 1، ص 209-218.

25- الدلاش، صفاء (2018): دور الدعم التنظيمي المدرك في تحسين الكفاءة الذاتية للعاملين، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، المجلد (9) العدد (2) (ص ص 45-50).

26- دهليز، عبد السلام وحمد، حسن خليل (2016): أثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج 24، ع 4، ص 26-50.

27- راتب، سعود، سوزان، سلطان (2008): سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعة الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. "مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، المجلد (9) العدد (4) (ص ص 34-57).

28- زايد، عادل محمد (2000): تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري دراسة تطبيقية، جامعة القاهرة، كلية التجاري، مجلة المحاسبة والإدارة، المجلد 2، (ص ص 25-27).

29- سعيد، شعبان حامد (2003): أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، مجلد: (42)، عدد (61). القاهرة، (255-260).

30- الشعلان، محمد (2014): الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى الموظفين الإداريات بكلية الآداب بجامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (3) العدد، (12).

31- الصاوي، محمود، والغرابلي، زينب (2021): دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الرفاه النفسي للعاملين بالبنوك الوطنية الاماراتية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الادارية -

جامعة الدول العربية، مجلد (41)، (ص ص 89-113).

32-الرشيدي، علي (2019): الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي،

دراسة تطبيقية على الاطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، مجلد (39) العدد3، (67-77).

33-الصريرة، حسين يوسف (2012): "درجة ممارسة مديري مدارس الثانوية للقيادة التحويلية

وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية " مجلة دراسات جامعة الأغواط ، الجزائر، مجلد (3) ،(ص ص 155-163).

34-عائشة ،شتانحة (2018): المقاربات النظرية في تحليل الدعم التنظيمي المدرك ودوره في

التخفيف من النتائج السلبية المترتبة عن ضغوط العمل، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الاغواط (الجزائر)العدد 7،(ص ص 41-62).

35-عبد الله ،علي الجريفاني (2019): مستوى الدعم التنظيمي للمدارس الثانوية بريدة من

وجهة نظر المعلمات .مجلة كلية التربية (أسيوط)،(147-182).

36-العنزي ،بن سليمان والقربي صالح علي (2018): مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس

الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، مركز رفاذ للدراسات والأبحاث، الأردن،(1)3، (ص ص 49-73).

37-القربي ،صالح علي يعن الله ،العنيزي ،حجي بن سليمان .(2018). " مستوى الدعم

التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات " .مجلة الدولية للدراسات النفسية التربوية ،المجلد (1)،العدد(3)(ص ص 49-73).

38-لشنطي، محمود عبد الرحمن (2015): "دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين

الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية ، م 1، ع 3، (ص ص 113-148).

39-محجوب، إبراهيم محمود (2020): "توسيط استجابة الموظف في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والانحراف في مكان العمل" دراسة تطبيقية على العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، المجلد 50، العدد 4، (ص ص 525-576).

40-المعاني، ايمن عوده (2013) : اثر القيادة التحويلية على المواطنة التنظيمية لدى العاملين. دراسة ميدانية. مجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد 9، العدد2، عمان (533-539).

41-المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2003): "أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز، بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية"، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، م، 2، ع، 2 كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر(ص ص26-59).

42-يورنس، زكريا (2002) " دور المدرسة في تنمية شخصية المتعلم في ضوء تحديات العصر" مجلة البحوث التربوية. المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية. القاهرة (ص ص 26-43).

مقالة:

43-الكواري، علي خليفة.(27،8،2000). مفهوم المواطنة في الدولة الديمقراطية. ورقة بحث معدة للاجتماع السنوي العاشر لمشروع دراسات الديمقراطية. أكسفورد ، إنجلترا .

المراجع الأجنبية:

44-Anshul Garg, Samta Suri ,(2013). Analyzing The Impact Of Psychological Empowerment On Organizational Citizenship Behaviour In Public Banking Sector ,International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, Vol.2, No. 7, July.

45-Astuty, I., & Udin, U. (2020). The Effect of Perceived Organizational Support & Transformational Leadership

on Affective Commitment & Employee Performance.

The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(10), pp 401–411.

46–Chen, T., Hao, S., Ding, K., Feng, X., Li, G., & Liang, X.M. (2019). **The impact of organizational support on employee performance.** *Employee Relations*, 42, 166–179.

47–Dipaola & Michael (2001), **Organizational Citizenship Behavior in schools and its Relationship of school climate,** *Journal of school leadership*, Vol 11.

48–Guan, X., Sun, T., Hou, Y., Zhao, L., Luan, Y. Z., & Fan, L. H. (2014). **The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities:** a questionnaire survey. *BMC medical education*, 14(1), 1–10.

49–Li M, Jameel A, Ma Z, Sun H, Hussain A, Mubeen S(2022). **Prism of Employee Performance Through the Means of Internal Support:** A Study of Perceive Organizational Support. *Psychol Res Behav Manag.*

50–Moorman, R., (1991)"**Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors:** do fairness perceptions influence employee

citizenship?", journal of applied psychology, Vol. 76, No. 6, pp: 845- 855.

51-Organ, D. W (1988). **Organizational Citizenship Behavior the good soldier syndrome**, Leighton .Mass. Lexington Books.

52-Saleem, S., & Amin, S. (2013). **The impact of organizational support for career development and supervisory support on employee performance**: An empirical study from Pakistani academic sector. European Journal of Business and Management, 5(5).

53-Sungjoo, Ch.,(2011). "**Organizational Justice and Employee Work Attitudes**: The Federal Case". American Review of Public Administration, Vol.41, No.2, pp:185-204

الملاحق

الملحق رقم 01 أدوات الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

الموضوع: بحث لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم.

تحية طيبة وبعد: اخي الاستاذ اختي الاستاذة في إطار اعدادنا لمذكرة التخرج يسرنا ان نضع بين يديك مجموعة من العبارات تصف مشاعرك اثناء تأدية عملك واعلم انه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة وانما لكل فرد حالته الخاصة والتي يعبر عنها بوضع علامة (*) في الخانة التي تناسبك. وتعاونك في الإجابة على عبارات هذه الاستبانة هو اثراء لبحثنا العلمي ومساهمة فعالة في نجاح هذه الدراسة، كما ان نتائج هذه الدراسة سوف تحظى بالسرية التامة.

البيانات الشخصية

الجنس:

السن:

الاقدمية في المهنة:

1- استبيان الدعم التنظيمي :

الإبعاد	
العدالة التنظيمية	1- الحوافر المالية التي احصل عليها مناسبة لأعبائي وواجباتي الوظيفية.
	2- اعبائي الوظيفية تتساوى مع أعباء زملائي في العمل.
	3- يحصل كل الاساتذة على الخدمات التي تقدمها المنظمة بشكل عادل.
	4- تتميز الإجراءات الوظيفية المطابقة في المؤسسة بالعدالة
	5- عملية الترقية وتولي المناصب في المؤسسة عادلة.
	6- يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل الاساتذة بدون تحيز او تمييز.
	7- حين يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فانه يتعامل معي بكل الاهتمام والود.
	8- يشرح لي المدير مبررات القرارات التي اتخذت بالنسبة لوظيفتي.
	9- يناقش المدير معي النتائج المترتبة من القرارات التي قد تؤثر على وظيفتي.
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	10- يشجع المدير روح المبادرة بين الأساتذة ويناقش أفكارهم.
	11- يترك المدير الأساتذة يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يرون انها الأفضل.
	12- اقتراحات الأساتذة تؤخذ بعين الاعتبار من قبل الإدارة لتنفيذها.
	13- يخبر المدير الاساتذة بأية تغيرات محتملة تؤثر عليهم.
المشاركة في اتخاذ القرار	14- رئيسي في العمل يؤخذ اغلب القرارات من خلال التشاور.
	15- أشارك بقدر كبير من القرارات المرتبطة باختصاصي وواجباتي الوظيفية.

16- يشجعني رؤسائي على التعبير عن افكاري في العمل حتى لو خالفت آرائهم.	دعم وتأكد الذات لدى العاملين
17- نسبة مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات الهامة عالية	
18- تقدر الإدارة الجهود الإضافية التي ابذلها الأداء العمل بكفاءة	
19- تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل.	
20- تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي ارغب فيه في العمل.	
21- المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه.	

البدائل: موافق تمام - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق اطلاقا.

2- استبيان سلوك المواطنة التنظيمية :

الابعاد	العبارات
الإيثار	1- اهتم بمساعدة الأساتذة الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل.
	2- أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيبوا عن العمل.
	3- استقطع الوقت اللازم لمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر
	4- ابادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة.
	5- أضحى باهتماماتي الشخصية من اجل مصلحة العمل.
	6- أشجع زملائي الأساتذة نحو انجاز مهامهم بفاعلية.
	7- احرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية.

8- اتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر.	وعي الضمير
9- اهتم بأعلام الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.	
10- احافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.	
11- اتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وان لم يمكن أحد يراقب	
12- استمر في العمل الى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة	
13- اتقبل إذا ما اتجهت الأمور في اتجاه المعاكس لرغباتي	الروح الرياضية
14- اتجاهل المشكلات التافهة والبسيطة (لا اعمل من الحبة قبة).	
15- أرحب بالنقد البناء في العمل.	
16- اتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدني شكوى او تدمير.	
17- اميل الى كثرة التفكير فيما اعتقد انه في صالح المؤسسة.	
18- اتدرب على التحمل وضبط النفس.	
19- احرص على عدم التدخل في خصوصياتي زملائي الأساتذة.	الكياسة
20- اراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وفعالي.	
21- أخبر من حولي بما انوي عمله تفاديا لبعض المشاكل.	
22- اخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة مسبقا لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل.	
23- احرص على ان أكون مجاملا للأخرين في العمل.	

24-واظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها مديرية التربية.	السلوك الحضاري
25-تحدث دائما عن وزارة التربية إيجابيا امام الاخرين من خارج القطاع.	
26-اهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.	
27-احرص على التأكيد من ان الانوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة القسم.	
28-أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطوير طرق التدريس بالثانوية.	
29-ادافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الاخرون.	

البدائل: موافق تماما - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق اطلاقا.

الملحق رقم 02: الجداول الإحصائية

صدق المقارنة الطرفية الاستبيان الدعم التنظيمي

Group Statistics

	العينة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدعم	1.00	10	82.2000	3.85285	1.21838
	2.00	10	56.8000	7.02060	2.22011

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
الدعم Equal variances assumed	1.424	.248	10.030	18	.000	25.40000	2.53246	20.07951	30.72049
الدعم Equal variances not assumed			10.030	13.970	.000	25.40000	2.53246	19.96734	30.83266

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الدعم التنظيمي

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	67.1000	118.369	.523	.806	.832
VAR00002	67.3333	113.540	.603	.916	.828
VAR00003	67.4000	115.559	.618	.840	.827
VAR00004	67.2000	112.372	.711	.819	.822
VAR00005	67.1333	119.775	.497	.818	.833
VAR00006	67.3333	118.299	.546	.809	.831
VAR00007	66.6333	122.585	.577	.866	.832
VAR00008	67.0333	120.792	.548	.950	.832
VAR00009	67.3667	116.102	.693	.897	.825
VAR00010	66.9333	120.133	.559	.913	.831
VAR00011	66.6000	131.214	.133	.925	.847
VAR00012	67.4000	123.214	.447	.849	.836
VAR00013	66.8667	130.051	.199	.754	.845
VAR00014	67.1000	126.438	.380	.806	.839
VAR00015	66.7667	133.357	.038	.452	.849
VAR00016	67.3000	118.010	.618	.872	.828
VAR00017	67.5667	120.254	.531	.868	.832
VAR00018	67.5000	127.638	.259	.929	.843
VAR00019	67.6000	120.593	.527	.698	.832
VAR00020	67.0000	138.276	-.194-	.858	.858
VAR00021	66.8333	142.626	-.358-	.832	.865

ثبات الفاكرو نباخ لاستبيان الدعم التنظيمي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	21

ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الدعم التنظيمي :

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.664
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.757
		N of Items	10 ^b
Total N of Items			21
Correlation Between Forms			.802
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.890
	Unequal Length		.891
Guttman Split-Half Coefficient			.887

صدق المقارنة الطرفية لسلوك المواطنة التنظيمية :

Group Statistics

	العينة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المواطنة	1.00	10	122.3000	5.33437	1.68688
	2.00	10	98.7000	10.76052	3.40278

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
المواطنة	Equal variances assumed	.226	.640	6.214	18	.000	23.60000	3.79795	15.62080	31.57920
	Equal variances not assumed			6.214	13.172	.000	23.60000	3.79795	15.40588	31.79412

صدق الاتساق الداخلي لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	105.9333	128.409	.689	.	.854
VAR00002	107.0000	134.069	.329	.	.864
VAR00003	106.3000	129.597	.557	.	.857
VAR00004	106.4000	130.524	.605	.	.857
VAR00005	106.8667	130.533	.510	.	.859
VAR00006	106.1333	126.533	.720	.	.852
VAR00007	105.9000	128.507	.590	.	.856
VAR00008	106.5000	130.879	.481	.	.859
VAR00009	106.1000	132.300	.451	.	.860
VAR00010	105.5667	138.323	.324	.	.864
VAR00011	105.7667	136.944	.277	.	.865
VAR00012	106.9667	127.344	.509	.	.858
VAR00013	106.9333	130.547	.485	.	.859
VAR00014	106.1667	135.868	.286	.	.865
VAR00015	105.9667	140.033	.152	.	.867
VAR00016	106.3333	137.609	.225	.	.866
VAR00017	106.2000	133.062	.510	.	.859
VAR00018	105.8000	128.924	.595	.	.856
VAR00019	105.6000	135.214	.429	.	.861
VAR00020	105.7333	136.961	.337	.	.863
VAR00021	106.2333	147.978	-.300-	.	.877
VAR00022	106.1333	140.671	.081	.	.869
VAR00023	106.5000	135.638	.351	.	.863
VAR00024	106.7667	126.944	.556	.	.857
VAR00025	107.2333	131.013	.482	.	.859
VAR00026	106.4000	141.283	.030	.	.872
VAR00027	105.8000	132.855	.475	.	.860
VAR00028	105.8333	136.075	.460	.	.861
VAR00029	105.8667	139.775	.205	.	.866

ثبات الفاكرو نباخ لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	29

ثبات التجزئة النصفية لسلوك المواطنة التنظيمية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.759
		N of Items	15 ^a
	Part 2	Value	.734
		N of Items	14 ^b
Total N of Items			29
Correlation Between Forms			.860
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.924
	Unequal Length		.925
Guttman Split-Half Coefficient			.924

اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
VAR00001	.069	100	.200 [*]	.969	100	.019
VAR00002	.115	100	.002	.954	100	.001

مستوى الدعم التنظيمي

المستوى

	Observed N	Expected N	Residual
1.00	63	33.3	29.7
2.00	35	33.3	1.7
3.00	2	33.3	-31.3-
Total	100		

Test Statistics

	المستوى	الدعم
--	---------	-------

Chi-Square	55.940 ^a	55.940 ^a
Df	2	2
Asymp. Sig.	.000	.000

مستوي سلوك المواطنة التنظيمية:

المواطنة

	Observed N	Expected N	Residual
31.00	31	50.0	-19.0-
69.00	69	50.0	19.0
Total	100		

Test Statistics

	المستوى	المواطنة
Chi-Square	14.440 ^a	14.440 ^a
df	1	1
Asymp. Sig.	.000	.000

العلاقة الارتباطية بين الدعم التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية:

Correlations

		الدعم	المواطنة
الدعم	Pearson Correlation	1	.578**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
المواطنة	Pearson Correlation	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

نتائج الفروق في الدعم التنظيمي باختلاف الجنس:

Ranks

	الجنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
الدعم	1.00	54	51.75	2794.50
	2.00	46	49.03	2255.50
	Total	100		

Test Statistics^a

	الدعم
Mann-Whitney U	1174.500
Wilcoxon W	2255.500
Z	-.467-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.640

نتائج الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الجنس:

Ranks

	الجنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
المواطنة	1.00	54	49.56	2676.00
	2.00	46	51.61	2374.00
	Total	100		

Test Statistics^a

	المواطنة
Mann-Whitney U	1191.000
Wilcoxon W	2676.000
Z	-.353-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.724

نتائج الفروق في الدعم التنظيمي باختلاف الاقدمية:

Ranks

	الأقدمية	N	Mean Rank	Sum of Ranks
الدعم	5.00	44	48.95	2154.00
	6.00	56	51.71	2896.00
	Total	100		

Test Statistics^a

	الدعم
Mann-Whitney U	1164.000
Wilcoxon W	2154.000
Z	-.473-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.636

نتائج الفروق في سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية:

Ranks

	الأقدمية	N	Mean Rank	Sum of Ranks
المواطنة	5.00	44	46.20	2033.00
	6.00	56	53.88	3017.00
	Total	100		

Test Statistics^a

	المواطنة
Mann-Whitney U	1043.000
Wilcoxon W	2033.000
Z	-1.313-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.189

