الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج–
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

تخصص علم النفس: (عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية)

عنوان المذكرة

سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات الشباب والرياضة

دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة-برج بوعريريج-

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:
- **بن معيوف هاجر**
- **غول سناء**

تحت إشراف:
د/عبد المليح نقبيل

نوقشت وأجيزت بتاريخ..... :

أمام اللجنة المتكونة من السادة

د/قرين العيد	أستاذ: جامعة محمد البشير الابراهيمي: برج بوعريريج	رئيسا
د/عبد المليح نقبيل	أستاذ: جامعة محمد البشير الابراهيمي: برج بوعريريج	مشرفا
د/لبوازد عبد الحق	أستاذ: جامعة محمد البشير الابراهيمي: برج بوعريريج	مناقشا

السنة الجامعية: 2024_2025


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر وامتنان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبذكره تيسر الطاعات، وبشكره تنزل الرحمات ويضاعف الأجر والحسنات. **والصلاة والسلام على سيدنا محمّد خير الأنام وحبيب الرحمن وشفيع الخلائق**، وشمس الهدى ونبي الرحمة، بعثه الله رحمة للعالمين ومعلما، وأمر الخلق كافة بالاقتداء به وانتهاج سنته، وعلى آله وأصحابه نجوم الحق، وسادة الخلق، وعلى من سار على دربهم واقتفى.

وبعد، لما كان شكر العباد هو من تمام **شكر رب العباد**، فقد صدق من قال: "**من لم يشكر الناس لم يشكر الله**"، ولأن لكل نجاح شكر وعرفان، وتقديرا لكل الأساتذة الذين ساعدونا في إتمام هذه المذكرة.



إهداء

الحمد لله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى،

إلى الإنسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام متربعة في تقديسه للعلم،

إلى مدرستي الأولى في الحياة،

***أبي الغالي** على قلبي أطال الله في عمره؛ إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان*، إلى التي صبرت كل شيء، التي رعتني حق الرّعاية وكانت سندي في الشدائد، وكانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعتني خطوة خطوة في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان

أمي أعز ملاك على القلب والعين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛ إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكيّ أُدخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى اخوتي وأخواتي الذي تقاسموا معي عبء الحياة؛

كما أهدي ثمرة جهدي **لأستاذي الكريم الدكتور: نقبيل عبد المليح**.

الذي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت إليه فأنار ها لي وكلما دب اليأس في نفسي زرع فيا الأمل لأسير قدما وكلما سألت عن معرفة زودني بها وكلما طلبت كمية من وقته الثمين وفره لي بالرغم من مسؤولياته المتعددة؛ إلى كل أساتذة قسم العلوم الإنسانية؛ وإلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى.

هاجر بن معيوف



إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه، ثمرة الجهد بالنجاح بفضله تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفضهما الله تعالى

إلى فلذة كبدي جواد وروح الروح فاطمة الزهراء

إلى من ساندني وسعى وراء إتمام مشواري لجامعي زوجي العزيز

إلى رفيقتي وأختي زينب.

غول سنا

الفهرس

كلمة شكر وامتنان ..... أ

إهداء ..... ب

إهداء ..... ج

أولا: 7

الخلفية النظرية 7

والدراسات السابقة 7

مقدمة: 1

فصل الاول: فصل التمهيدي للدراسة 2

الإشكالية: 3

5- المفاهيم الاساسية لدراسة: 4

6- الخلفية النظرية: 5

6-النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية: 5

نظرية التبادل الاجتماعي: 5

-نظرية التعاون: 6

نظرية العدالة التنظيمية:(Organizational Justice Theory) 7

1-الأبعاد الرئيسية للعدالة التنظيمية: 7

أهمية العدالة التنظيمية وتأثيرها على سلوك المواطنة: 9

-نظرية العقد النفسية: 10

مفهوم العقد النفسي: 10

العقد النفسي وسلوك المواطنة: 10

-انتهاك العقد النفسي وأثره على سلوك المواطنة: 11

أنواع العقد النفسي وتأثيرها 12

الآثار الإدارية: 12

النقد الموجه للنظرية: 13

7-الدراسات السابقة: 13

تعقيب على دراسات سابقة: 16

ثانيا: الدراسة الميدانية 18
-تمهيد 18
1- الدراسة الإستطلاعية 18
1-1- أهداف الدراسة الإستطلاعية 18
1-2- إجراءات الدراسة الإستطلاعية. 18
1-3- عينة الدراسة الإستطلاعية. 18
1-4- أدوات الدراسة الإستطلاعية وخصائصها السيكومترية. 18
1-5- نتائج الدراسة الإستطلاعية. 18
2- الدراسة الأساسية. 18
2-1- مجالات الدراسة. 18
2-2- منهج الدراسة. 18
2-4-مجتمع وعينة الدراسة. 18
2_5_أدوات جمع البيانات. 18
2-6-الأساليب الإحصائية المستخدمة. 18
تمهيد 19
1- الدراسة الاستطلاعية 19
1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية 19
1-2- **إجراءات الدراسة الاستطلاعية** 19
1-3- **عينة الدراسة الاستطلاعية** 19
1-4- أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكومترية 19
1-4-1-الخصائص السيكومترية 19
الخصائص السيكو مترية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية في الدراسة الحالية: 19
1_5_**نتائج الدراسة الاستطلاعية** 22
2_**الدراسة الأساسية** 22
الفصل الثالث: النتائج والمناقشة 24
تمهيد 25
عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى 25
عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: 25

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: 26

مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الفرضيات والتراث النظري 27

خلاصة الفصل : 29

قائمة المراجع 30

الملاحق 33

ملخص: 46

الرقم		الصفحة
01	معامل صدق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية باستخدام طريقة الصدق التمييزي	20
02	معامل الارتباط أبعاد المقياس سلوك المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية	20
03	معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية	21
04	معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس المواطنة	21
05	اختبار T لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي	25
06	اختبار (T) للفروق تبعا لمغير الجنس	26
07	تحليل التباين anova للفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة	27

أولا:

الخلفية النظرية

والدراسات السابقة

مقدمة:

شهد العالم في العصر الحالي العديد من التغييرات و التطورات لم يشهدها من قبل , التي فرضت على المنظمات جملة من التحديات لمواكبة هدا التطور وتحسين الفعالية التنظيمية ولتحقيق ذلك فهي بحاجة إلى توظيف مورد بشري كفؤ وفعال ،ولقد أكد المسؤولون انا حتى يتسنى للمنظمات نجاحها وتحقيق الاهداف المسطرة من أجل التحدي والمنافسة ينبغي أن لا يكتفي بالاستثمار المالي والتكنولوجي فقط بل أن الأهم من ذلك الاستثمار في تسيير الأفراد ،فالعنصر البشري يعتبر من أثمن الموارد لدى المنظمات وذلك نظرا لدور الذي يلعبه في حياة المنظمة من حيث نجاحها. بل لا بد من وجود ادوار أخرى يمارسها الفرد طواعية إلى جانب مما هو مطلوب منه، مما يسهم بشكل مباشر في تحقيق الفعالية التنظيمية، وان هذه السلوكيات التطوعية أو ما يعرف بسلوك المواطنة التنظيمية استحوذت على اهتمام العديد من الباحثين والدارسين والاداريين وذلك لما لها آثار إيجابية على مستوى الفردي والجماعي وعلى المنظمة ككل. (مباركي نجاح ,2016-2017)

ان الإدارة بكل تعريفاتها المختلفة لا تنفصل ابدا على السلوك الانساني مهما طورت في اساليبها وتقنيتها وهياكلها التنظيمية ,بسبب بسيط جدا هو أن أهداف الادارة لا تتحقق بدون العنصر البشري وبه يستطيع أن يترجم الأهداف الى نجاح ملموس, لدا فان أحد المهام الرئيسية لإدارة اليوم هي قدرتها على تكوين وتنمية العنصر الإنساني وتشكيل وتعديل سلوكه يتناسب مع الأهداف المراد تحقيقها ,وهدا باعتبار المورد البشري اليوم الورقة الرابحة التي تمكن المؤسسة من البقاء والاستمرار والسبق لخدمة أهدافها من خلال أداء الأفراد أدوارهم الرسمية ,كما ان تخطي بعض العمال لحدودهم الرسمية وتقديم أكثر مما هو مطلوب منهم يسهم بشكل كبير فيتحقق الفعالية التنظيمية ,وهدا ما أكده ''أورقان '' في قوله ان الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها بالأدوار الرسمية فقط بل من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية وتوجيهها فهو غير مكلف بالنسبة للمنظمة فهو اختياري تطوعي للموظف ولا يرتبط بشكل رسمي بأية مكافاة او حوافز .

ونظرا لأهمية هذا السلوك جاءت دراستنا لتعرف والكشف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات الشباب والرياضة.

وقد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول حيث تطرقنا إلى الفصل الاول؛ إشكالية الدراسة وتساؤلات وفرضيات واهداف وأهمية الدراسة وتحديد المفاهيم الإجرائية والخلفية النظرية والدراسات السابقة والتعقيب عليها أما الفصل الثاني؛ متعلقة بإجراءات المنهجية لدراستنا أما الفصل الثالث؛ والاخير لعرض نتائج المتواصل إليها وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والتراث النظري وفي الاخير تم ختم الدراسة باستخلاص النتائج وتلي ذلك قائمة المراجع.

فصل الاول: فصل التمهيدي للدراسة

1- اشكالية

2- فرضيات

3- اهمية الدراسة

4- اهداف الدراسة

5- المفاهيم الاساسية لدراسة

6-الخلفية النظرية

7- الدراسات السابقة

الإشكالية:

يعول أي مجتمع من المجتمعات في التنمية على القطاعات أو الجوانب الحياتية للفرد، منها الخدماتية ومنها الإنتاجية خصوصا تلك المؤسسات التي تتبنى فئة حساسة في المجتمع وهي فئة الشباب وتلك المؤسسات تمثل قطاع الشباب والرياضة، مديرية الشباب والرياضة هيئة تنظيمية وجزء من الهيكل ادارية الدولة وتعنى بتطوير قطاع الشباب والرياضة على المستوى الوطني، والمحلي كما تحتوي على إطارات مختصة تعمل على تنفيذ النشاطات الرياضية وتنمية المواهب ،واهتمام بالعنصر البشري لأنه هو سبب نجاحها وسببا لقدرتها على البقاء ومواجهة التغييرات البيئية الداخلية والخارجية المتلاحقة, فالواجب عليها الاهتمام بسلوك العاملين بها لتكون داعمة ومشجعة، لضمان عاملين صالحين يقومون بأدوار المكلفة إليهم بالإضافة إلى ادوار تطوعية تخدم نمو وتطور هذه المنظمة وبقائها على الصعيد التنافسي.

إن هذه الهيئات والمنظمات تحرص على تنمية مواردها البشرية وعلى الرقي بمستوى سلوكهم ,فهي تهتم بممارسة التطوير بشتى صوره وتنشئة عمالها على سلوك المواطنة الصالحة وجعل الاهتمام بسلوكهم التنظيمي اهمية بالغة لمواجهة القصور والخلل الذي قد ينجم احيانا و كذلك على مواجهة التحديات والوقوف بشكل قوي تجاهها ،فهدا الاخير يعتبر ركيزة جد مهمة للتطور والتقدم في أي مؤسسة لأنه يستطيع بقدراته ورغباته ان يترجم الاهداف الى نجاح ملموس ، فان احد مهام الرئيسية للإدارة اليوم هي قدرتها على تكوين وتنمية العنصر الانساني الكفء وتشكيل وتعديل سلوكه بما يتناسب مع اهداف المراد تحقيقها وهدا باعتبار المورد البشري اليوم هو الورقة الرابحة التي تمكن المؤسسة والهيئات من البقاء والاستمرار والحصول على أفضل نتائج . (د.بومنقارد واخرون ,2016)

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسات التنظيمية مستمدا من سلوك المواطن في مجتمعه، فعندما يقوم المواطن الصالح بأداء بعض الاعمال الخيرية سواء كانت موجهة نحو افراد معينين ام نحو المجتمع ككل، وعليه فالمواطن في وطنه هو من يقوم بأعمال تطوعية ليست مطلوبة منه ولكنها تساعد على رفاهية المجتمع وتماسك وحدته الوطنية، ويهدف الى تحسين اداء منظماتهم وهيئاتهم دون توقع أي حوافز مقابل ذلك. فالمؤسسات الحديثة اليوم تسعى إلى تحقيق تظافر لجهود العاملين لها ,بل وتسعى نحو المزيد من العمل والعطاء بما يفوت أداء الواجبات ولأدوار الرسمية للوظيفة فهي بحاجة إلى خلق روح المبادرة وترك التصرف للعاملين حيث ان الأنشطة التي تدخل ضمن متطلبات الوظيفة الرسمية للفرد لم تعد كافية لتحقيق نجاح المنظمة بل لابد وجود أدوار أخرى يمارسها الفرد , وقد فرق (كارتز)KATZ بين نوعين من السلوك الدور الرسمي ويتمثل في قيام العاملين بمهام المطلوبة منهم بشكل منتظم طبقا للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة ,أما النوع

الاخر أطلق عليه سلوك الدور الإضافي ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسميا (الزهراني ,2007, 14ص)

ونظرا لأهمية هدا السلوك في اطارات مديرية الشباب والرياضة جاءت هده الدراسة لتعرف على مستويات سلوك المواطنة التنظيمية وكيفية تأثير ابعادها على العاملين، ومنه جاءت الدراسة لتجيب على الاتي:

- ما مستوى المواطنة التنظيمية كسلوك في مديرية اطارات الشباب والرياضة لولاية برج بوع ريريج؟

1_ما مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاطارات لشباب والرياضة؟

2_هل توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاطارات لشباب والرياضة تعزى الى الجنس؟

3_هل توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاطارات لشباب والرياضة تعزى الى الخبرة؟

- **الفرضيات:**

1_مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الاطارات لشباب والرياضة متوسط.

2_لايوجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى الى الجنس لدى الاطارات لشباب والرياضة.

3_لا يوجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى الى الخبرة لدى الاطارات لشباب والرياضة.

- **أهمية الدراسة**

ينبثق الاهتمام بهذا الموضوع من أهمية العنصر البشري فهو العمود الفقري للعمل في أي مؤسسة كانت.

إلقاء نظرة حول العوامل التي تعزز وتشجع سلوك المواطنة التنظيمية التي تجذب البيعة لبيئة العمل.

التعرف هل توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات الشباب والرياضة.

- **اهداف الدراسة**

_التعرف على مستوى السلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات الشباب والرياضة.

_التعرف على الاختلاف في مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين والعاملات اطارات الشباب والرياضة.

_الوقوف على مستويات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات الشباب والرياضة باختلاف سنوات عملهم

5- المفاهيم الاساسية لدراسة:

أ. مفهوم المواطنة لغة:

منسوبة إلى الوطن، وهو المنزل الذي يقيم فيه الإنسان، والجمع هو أوطان ويقال وطن بالمكان وأوطن به أي أقام، وأوطنه اتخذه وطنا، وأوطن فلان أرض كذا أي اتخذها محلا ومسكن يقيم به.

ب مفهوم المواطنة اصطلاحا:

سلوك المواطنة التنظيمية سلوك آخر غير انماط السلوك الذي ينتظر من الفرد أن يقوم بها في إطار ما تحدده مواصفات العمل الذي يقوم به في منظمة المنظمات وهو ليس معروفا مباشرة من طرف نظام المكافآت الرسمي، لكنه يساعد في تحقيق الأداء. (مقداد 2015، ص26).

5-1-1-المفهوم الإجرائي:

سلوك المواطنة التنظيمية: ان يقوم الموظف بأعمال ونشاطات بمؤسسته خارج مهنته الأصلية دون أن ينتظر مقابل مادي أو معنوي، وهو الدرجة الكلية التي تمثل استجابة الاطارات على مقياس المواطنة التنظيمية.

6- الخلفية النظرية:

6-النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية:

نظرية التبادل الاجتماعي:

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

كما ينص هذا النموذج النظري على أن هناك متغيرات معينة في مكان العمل تؤدي إلى علاقات التبادل الاجتماعي، التي تنشأ باهتمام أصحاب العمل اتجاه العمال الأمر الذي ينتج عنه سلوك فعال ومواقف عمالية إيجابية، بالإضافة إلى ذلك يقدم هذا المدخل الأسلوب النظري لفهم العلاقات المتصلة بسلوك المواطنة التنظيمية فالعمال هم أكثر احتمالا بالرد بالمثل ومبادلة المنظمة عندما يدركون نزاهة عملة صنع القرار وتلقي الدعم من قبل القادة. وقد صرح أورجان Organ بأن التبادل الاجتماعي هو أمر ضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية وهناك أدلة ميدانية تثبت أن هذا السلوك أكثر انتشارا في ضل ظروف من التبادل الاجتماعي ولهذا معنيين هما: الثقة المتبادلة، والمدى الطويل الذي يكمن وراء علاقات التبادل الاجتماعي حيث يشير إلى أن من ينتهج سلوك المواطنة التنظيمية ستتم مكافأته على المدى الطويل، وبالتالي فإن العمل سيكونون أكثر من أداء هذا النمط من السلوك.

لأن الالتزامات ضمن علاقات التبادل غير محدودة، فإن العمال سيظهرون أشكال كثيرة من سلوك المواطنة التنظيمية كجزء من مسؤولياتهم الوظيفية العامة، كما ان العمال الذين حددوا مسؤولياتهم الوظيفية على

نطاق واسع هم أكثر انخراطا في سلوك المواطنة التنظيمية من العمال الذين حددوا مسؤولياتهم على نطاق ضيق.

وفقا لنظرية التبادل الاجتماعي فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو بمثابة الرد بالمثل من قبل العامل على ما يتلقاه في المنظمة (الذهبي 2014، ص ص 113-114)

-نظرية التعاون:

تعد نظرية التعاون بمثابة النظرية الثابتة التي تغطي الإطار النظري لسلوكيات المواطنة التنظيمية، فبينما تركز نظرية التبادل الاجتماعي على العلاقة الثنائية بين الفرد والمنظمة، أو العلاقات بين الأفراد، نجد أن نظرية التعاون تؤكد على أهمية العمل الجماعي من أجل تحقيق أهداف الجماعة، حيث قدمت هذه النظرية الإطار العام للكيفية التي من خلالها يتم توجيه سلوك الأفراد في وسط الجماعات كمواطنين تنظيميين.

وتقترح نظرية التعاون بأن وجود أو تحقيق التعاون يرتبط بمدى إدراك الأفراد بأنهم يكافحون جميعا من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وذلك يعني أن نجاح كل فرد منهم مقترن بمساعدة الآخرين على النجاح أيضا، وهذا مما يدعم الجماعة لتحقيق هدفها العام. وقد لوحظ أن هذه النظرية أسهمت في تمكين الباحثين من دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك لإمكانية تطبيقها للكشف عن محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك لما لها من تأثير على بيئة العمل ككل أو على جماعات صغيرة. (معمري 2014، ص 103).

ومنه فإن هذه النظرية تقوم على فاعلية التعاون بين أعضائه كما يتوقف استمراره على السبل الكفيلة بتحقيق أهدافه وبذلك يعزز العلاقات بين العمال أو الموظفين، ويمثل العنصر الإنساني من وجهة نظر برنارد أهمية حيوية في بناء العلاقات التعاونية السائدة في المنظمة وقد نادى بشكل صريح في إعطاء التنظيم غير الرسمي الأهمية المتميزة على الرغم من تجاهله من قبل المدرسة التقليدية.

ويرى برنارد أن الفرد غالبا ما يكون على استعداد لتقبل أية رسالة باعتباره أمرا صادرا إليه ومساعدة الموظف لتقبل هذه الرسالة، كما تشمل المساعدة المشاركة، أي مشاركة العاملين طرق وأساليب العمل الجديدة وذلك ليحصلوا على خدمة المثلى في المنظمة كما يرى أن النظرية تقوم على مفهوم التنظيم الرسمي الذي يتألف من عناصر من وجهة برنارد ألا وهي:

1-الهدف المشترك: فهدف الفرد أو العامل المشاركة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة

2-الاتصال: يكون بين العمال أو بين العمال والمرؤوسين فيما بينهم

3-السلطة وقبولها

4-اتخاذ القرارات (المشاركة): مشاركة العمال أو الفئات الفاعلة في اتخاذ القرارات داخل المنظمة أو عملية التطوع.

ويقول برنارد أن التنظيم غير الرسمي يقوم على أساس عاطفي وهو لا نهائي، يعتمد على العلاقات الشخصية بين العمال (عمرون، 2016، ص ص 39-41).

نظرية العدالة التنظيمية:(Organizational Justice Theory)

هي إحدى النظريات المحورية في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي/التنظيمي. تركز هذه النظرية على إدراك الموظفين للإنصاف والعدالة في بيئة عملهم، وتأثير هذا الإدراك على مواقفهم وسلوكياتهم تجاه المؤسسة.

الأصول والتطور:

تعود جذور العدالة التنظيمية إلى نظرية المساواة/الإنصاف (Equity Theory) التي قدمها جون ستايسي آدمز (J. S. Adams)في الستينيات. ركز آدمز على العدالة التوزيعية، أي مقارنة الموظف لنسبة "عطاءاته" (جهد، وقت، مهارات) إلى "مخرجاته" (راتب، مكافآت، تقدير) مع نسبة شخص مرجعي (زميل، متوسط الصناعة). إذا شعر الموظف بعدم التوازن أو الظلم، فإنه يسعى لإعادة التوازن (بتقليل الجهد، أو المطالبة بزيادة المكافآت، أو ترك العمل).

تطورت النظرية لاحقًا لتشمل أبعادًا أخرى للعدالة تتجاوز مجرد توزيع النتائج، إدراكًا بأن الموزعات العادلة وحدها لا تكفي لخلق شعور شامل بالإنصاف.

1-الأبعاد الرئيسية للعدالة التنظيمية:

تُصنّف العدالة التنظيمية حاليًا إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، وفي بعض الأحيان تُقسّم العدالة التفاعلية إلى بُعدين فرعيين:

.1العدالة التوزيعية(Distributive Justice)

* التعريف: تشير إلى إدراك الموظفين لعدالة توزيع المخرجات أو النتائج في المؤسسة. يتعلق الأمر بعدالة المكافآت، الترقيات، المهام، الموارد، وغيرها من النتائج التي يحصل عليها الموظف.

*** المبادئ الأساسية للتوزيع العادل:**

* الإنصاف :(Equity) المكافآت تتناسب مع المساهمات (المجهود، الأداء، الخبرة). هذا هو المبدأ الأصلي لآدمز.

* المساواة :(Equality) يتم توزيع الموارد بالتساوي بين الجميع، بغض النظر عن المساهمات، وهو ما يناسب بعض السياقات (مثل تخصيص مساحات المكاتب الأساسية أو الخدمات الصحية).

* الحاجة :(Need) يتم توزيع الموارد بناءً على حاجة الفرد (مثل تخصيص إجازة مرنة لوالد لديه طفل مريض).

* مثال: موظفان يقومان بنفس العمل بنفس الجودة والجهد، لكن أحدهما يحصل على راتب أعلى أو مكافأة أكبر دون سبب واضح. هنا يبرز شعور بعدم العدالة التوزيعية.

.2العدالة الإجرائية(Procedural Justice)

* التعريف: تتعلق بإدراك الموظفين لعدالة العمليات والإجراءات والقواعد المستخدمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتوزيع الموارد والنتائج. لا يهم فقط "ماذا" حصل الموظف، بل "كيف" تم اتخاذ القرار.

* المبادئ الأساسية للعدالة الإجرائية) قواعد ليفينثال :(Leventhal – يجب أن تكون الإجراءات:

* متسقة :(Consistent) تطبق نفس القواعد على الجميع بمرور الوقت وفي جميع الحالات.

* خالية من التحيز :(Bias-free) لا تتأثر بآراء شخصية أو تفضيلات.

* دقيقة :(Accurate) مبنية على معلومات صحيحة ودقيقة.

* قابلة للتصحيح :(Correctable) توفير آلية لتصحيح الأخطاء أو الطعن في القرارات (مثلاً، نظام تظلمات).

* تمثيلية :(Representative) تأخذ في الاعتبار آراء واهتمامات جميع الأطراف المتأثرة بالقرار.

* أخلاقية :(Ethical) تتوافق مع المعايير الأخلاقية والقيم الأساسية.

* مثال: عملية الترقية التي تتضمن معايير واضحة، تقييمات موضوعية، ومقابلات منظمة لجميع المتقدمين، حتى لو لم يحصل الموظف على الترقية، فإنه قد يتقبل القرار بشكل أفضل إذا شعر أن الإجراءات كانت عادلة.

.3العدالة التفاعلية(Interactional Justice)

* التعريف: تتعلق بإدراك الموظفين لعدالة المعاملة الشخصية التي يتلقونها من المسؤولين (الرؤساء، المديرين) والزملاء أثناء تطبيق الإجراءات أو عند تقديم النتائج.

* تنقسم عادة إلى بُعدين فرعيين:

* **العدالة بين الأشخاص(Interpersonal Justice)** :تتعلق بمدى احترام، كرامة، وأدب المعاملة التي يتلقاها الأفراد من الآخرين. هل يتم التعامل مع الموظفين بلباقة واحترام؟ هل يتم تجنب السلوكيات المسيئة أو الفظة؟

* **العدالة المعلوماتية :(Informational Justice)** تتعلق بمدى كفاية وصدق ووضوح التفسيرات والمعلومات المقدمة للأفراد حول القرارات والإجراءات التي تؤثر عليهم. هل يتم تزويد الموظفين بالمعلومات الكافية لفهم سبب اتخاذ قرار معين، حتى لو كان القرار غير مرغوب فيه بالنسبة لهم؟

* مثال: مدير يبلغ موظفًا بقرار تخفيض راتبه (عدالة توزيعية) ، لكنه يفعل ذلك بطريقة مهذبة، ويقدم شرحًا واضحًا ومبررًا للقرار (عدالة تفاعلية: بين الأشخاص ومعلوماتية). حتى لو كان القرار سلبيًا، فإن المعاملة العادلة يمكن أن تخفف من حدة رد الفعل السلبي للموظف.

أهمية العدالة التنظيمية وتأثيرها على سلوك المواطنة:

تعتبر العدالة التنظيمية حجر الزاوية في بناء علاقة إيجابية بين الموظف والمؤسسة، ولها تأثيرات واسعة على سلوك الموظفين، بما في ذلك سلوك المواطنة التنظيمية:(OCB)

* زيادة الرضا الوظيفي: عندما يشعر الموظفون بالعدالة، يزداد رضاهم عن وظائفهم.

* تعزيز الثقة بالمنظمة والقادة: العدالة تبني الثقة، وهي أساس للسلوكيات التطوعية.

* زيادة الالتزام التنظيمي: يشعر الموظفون الذين يتعرضون لمعاملة عادلة بالتزام أكبر تجاه المؤسسة.

* تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية:(OCB)

* الموظفون الذين يدركون وجود عدالة توزيعية وإجرائية وتفاعلية هم أكثر عرضة لأداء سلوكيات تتجاوز المتطلبات الرسمية. يشعرون بأن المؤسسة تستحق جهدهم الإضافي ومساعدتهم للزملاء.

* العدالة الإجرائية والمعاملاتية (التفاعلية) مهمة بشكل خاص لتعزيز OCB ، حيث يشعر الموظف بالتقدير والاحترام، مما يدفعه لتقديم المزيد.

* **تقليل السلوكيات المنحرفة/السلبية** :(Counterproductive Work Behaviors – CWB) على العكس، فإن الشعور بالظلم يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات سلبية مثل التغيب، التأخر، السرقة، أو نشر الشائعات.

* **تحسين الأداء الوظيفي:** العدالة تخلق بيئة عمل إيجابية تحفز الموظفين على الأداء الأفضل.

* **خفض معدل دوران العمالة:** الموظفون الذين يشعرون بالعدالة أقل عرضة لترك المؤسسة.

تطبيق نظرية العدالة التنظيمية في الممارسة:

لتعزيز العدالة التنظيمية، يمكن للمؤسسات القيام بما يلي:

* **وضع سياسات وإجراءات واضحة وشفافة:** خاصة فيما يتعلق بالرواتب، المكافآت، الترقيات، وتقييم الأداء.

* **التطبيق المتسق للقواعد:** التأكد من أن جميع الموظفين يعاملون بنفس الطريقة عند تطبيق السياسات.

* **توفير آليات تظلم فعالة:** تمكين الموظفين من التعبير عن مخاوفهم أو الاعتراض على القرارات.

* **التواصل الفعال والشفاف:** تقديم تفسيرات واضحة وصادقة للقرارات، حتى لو كانت سلبية.

* **التدريب على التعاملات اللائقة:** تدريب المديرين والمشرفين على كيفية التعامل باحترام ولباقة مع الموظفين.

* **إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات:** السماح لهم بتقديم مدخلات في القرارات التي تؤثر عليهم.

باختصار، نظرية العدالة التنظيمية لا تنظر إلى العدالة كمعيار أخلاقي فحسب، بل كعامل نفسي واجتماعي قوي يؤثر بشكل عميق على كيفية تفاعل الموظفين مع وظائفهم ومؤسساتهم. إدراك العدالة يشجع على السلوكيات الإيجابية، بينما الشعور بالظلم يمكن أن يؤدي إلى نتائج سلبية للموظفين والمؤسسة على حد سواء.

-نظرية العقد النفسية:

يُعدّ سلوك المواطنة (Organizational Citizenship Behavior –OCB) من المفاهيم المحورية في علم النفس التنظيمي، حيث يشير إلى تلك التصرفات الاختيارية وغير الرسمية التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمات، والتي لا تندرج ضمن متطلبات الوصف الوظيفي الرسمي، ولكنها تُساهم بشكل كبير في الفعالية الشاملة للمنظمة. تُشكل هذه السلوكيات، مثل مساعدة الزملاء، المشاركة الفعّالة، أو الدفاع عن سمعة المنظمة، ركيزة أساسية لبيئة عمل صحية ومنتجة. في سبيل فهم وتفسير هذه السلوكيات، برزت العديد من النظريات، ولعلّ "نظرية العقد النفسي" تُعدّ من أبرزها وأكثرها تأثيرًا في هذا المجال.

مفهوم العقد النفسي:

يُعرف العقد النفسي: (Psychological Contract) على أنه مجموعة من التوقعات غير المكتوبة وغير الرسمية التي يحملها كل من الموظف والمنظمة تجاه بعضهما البعض. هذه التوقعات تُشكّل أساس العلاقة بين الطرفين، وتتجاوز بكثير ما هو مُنصوص عليه في العقد الرسمي المكتوب. لا يقتصر العقد النفسي على الأجور والمزايا المادية، بل يمتد ليشمل أبعادًا نفسية واجتماعية عميقة، مثل:

* **التزامات الموظف:** يتوقع الموظف أن يقدم للمنظمة جهدًا، ولاءً، التزامًا، وسلوكيات إيجابية خارج نطاق الوصف الوظيفي الرسمي.

* **التزامات المنظمة:** يتوقع الموظف من المنظمة أن تقدم له فرصًا للنمو والتطوير، الاعتراف بالجهود، بيئة عمل عادلة وداعمة، الاستقرار الوظيفي، والمعاملة باحترام.

تتكون هذه التوقعات من خلال التفاعلات اليومية، الخبرات السابقة، الاتصالات الشفهية، وحتى الانطباعات الأولية. يرى البعض أن العقد النفسي يتطور بشكل مستمر ويتأثر بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية.

العقد النفسي وسلوك المواطنة:

تُقدم نظرية العقد النفسي إطارًا قويًا لتفسير سلوك المواطنة من خلال الربط بين التوقعات المتبادلة وأداء الأفراد. الفرضية الأساسية هي أن سلوك المواطنة ينشأ استجابةً لوفاء المنظمة بالتزاماتها في العقد النفسي. عندما يشعر

الموظف بأن المنظمة تفي بتوقعاته، يميل إلى رد الجميل من خلال الانخراط في سلوكيات المواطنة الإيجابية. يمكن تفسير هذه العلاقة من خلال عدة آليات:

* **المعاملة بالمثل** :(Reciprocity) هذه هي الآلية الأبرز. عندما يفي صاحب العمل بالتزاماته (مثل توفير فرص التطوير أو تقدير الجهود)، يشعر الموظف بالتزام أخلاقي برد الجميل من خلال بذل جهد إضافي يتجاوز واجباته الرسمية. هذا الجهد الإضافي يتجلى في سلوكيات المواطنة مثل مساعدة الزملاء أو المشاركة في أنشطة غير رسمية.

* **الثقة** :(Trust) الوفاء بالالتزامات في العقد النفسي يُعزز الثقة بين الموظف والمنظمة. عندما يثق الموظف في أن المنظمة ستعامله بإنصاف وتفي بوعودها، تقل لديه الحاجة إلى مراقبة سلوكياته بحذر، ويزداد استعداده للتصرف بشكل عفوي وإيجابي للمساهمة في نجاح المنظمة. الثقة العالية تُشجع على المخاطرة المحسوبة في بيئة العمل وتزيد من الدافعية لتقديم سلوكيات المواطنة.

* **الشعور بالعدالة التنظيمية** :(Organizational Justice) عندما تُدرك المنظمة وتُقدر التزاماتها في العقد النفسي، فإن ذلك يُعزز الشعور بالعدالة الإجرائية (عدالة العمليات والسياسات) والعدالة التوزيعية (عدالة توزيع الموارد والنتائج) والعدالة التفاعلية (عدالة المعاملة بين الأفراد). هذه العدالة تزيد من الرضا الوظيفي وتُشجع الموظفين على الانخراط في سلوكيات المواطنة كاستجابة إيجابية للبيئة العادلة.

* **التعلق بالمنظمة** :(Organizational Commitment) عندما يتم الوفاء بالعقد النفسي، يزداد التعلق العاطفي والالتزام المعياري بالمنظمة. الموظف الذي يشعر بالانتماء للمنظمة وبالتقدير من قبلها، يميل إلى حماية مصالحها والمساهمة في تحقيق أهدافها، وهذا يتجسد بوضوح في سلوكيات المواطنة.

-انتهاك العقد النفسي وأثره على سلوك المواطنة:

على النقيض، عندما يحدث "انتهاك العقد النفسي(Psychological Contract Breach) "، أي عندما يشعر الموظف بأن المنظمة لم تفِ بالتزاماتها، فإن ذلك يؤدي إلى عواقب سلبية وخيمة على سلوك المواطنة. يمكن أن يكون الانتهاك ناتجًا عن:

* الخيبة :(Disappointment) عندما لا تتحقق التوقعات.

* الإحباط :(Frustration) عندما لا يتم تقدير الجهود أو عندما لا تُتاح فرص النمو الموعودة.

* الظلم :(Injustice) عندما يشعر الموظف بالتمييز أو عدم المساواة.

عندما يحدث انتهاك، يميل الموظف إلى:

* تقليل سلوكيات المواطنة: يقلل الموظف من جهوده الإضافية ويتوقف عن القيام بالمهام التي تتجاوز الوصف الوظيفي الرسمي، وذلك كاستجابة شعورية بالظلم.

* زيادة السلوكيات الانسحابية: مثل التغيب عن العمل أو البحث عن فرص وظيفية أخرى.

* زيادة السلوكيات السلبية: مثل نشر الشائعات أو التعبير عن عدم الرضا.

* تدهور الثقة: مما يؤثر سلبًا على العلاقة بين الموظف والمنظمة على المدى الطويل.

أنواع العقد النفسي وتأثيرها

يميز الباحثون بين أنواع مختلفة من العقود النفسية التي قد تؤثر على سلوك المواطنة:

* العقد العلائقي :(Relational Contract) يركز على الالتزامات طويلة الأجل، والثقة المتبادلة، والاستثمار في التطور الشخصي والمهني للموظف. هذا النوع من العقود يرتبط بشكل كبير بسلوكيات المواطنة الإيجابية، حيث يشعر الموظف بالالتزام تجاه المنظمة ككيان اجتماعي.

* العقد المعاملاتي :(Transactional Contract) يركز على التبادل المادي قصير الأجل والمحدود. يتوقع الموظف أجرًا ومزايا مقابل أداء مهام محددة. هذا النوع من العقود قد لا يشجع بشكل كبير على سلوكيات المواطنة التي تتجاوز الواجبات الرسمية.

* العقد المختلط :(Hybrid Contract) يجمع بين عناصر من العقد العلائقي والمعاملاتي.

الآثار الإدارية:

تُقدم نظرية العقد النفسي رؤى قيمة للمديرين وقادة المنظمات الراغبين في تعزيز سلوكيات المواطنة بين موظفيهم:

* وضوح التوقعات: يجب على المنظمات أن تكون واضحة بشأن التوقعات المتبادلة في بداية العلاقة الوظيفية وخلالها. هذا يتطلب تواصلًا فعالًا وصريحًا.

* الوفاء بالوعود: الوفاء بالوعود والالتزامات، سواء كانت مكتوبة أو ضمنية، أمر بالغ الأهمية للحفاظ على عقد نفسي صحي.

* الاهتمام بالعدالة التنظيمية: ضمان العدالة في الإجراءات، التوزيع، والتفاعل يُعزز من رضا الموظفين ويزيد من استعدادهم للانخراط في سلوكيات المواطنة.

* بناء الثقة: تُعدّ الثقة حجر الزاوية في العقد النفسي. يمكن بناء الثقة من خلال الشفافية، الصدق، والالتزام بالوعود.

* توفير فرص النمو والتطوير: الاستثمار في الموظفين من خلال توفير فرص التدريب والتطوير يعزز من العقد العلائقي ويُشجع على سلوكيات المواطنة.

* تقدير الجهود: الاعتراف وتقدير الجهود المبذولة من قبل الموظفين، حتى تلك التي تتجاوز الواجبات الرسمية، يعزز من شعورهم بالتقدير ويدفعهم للمزيد.

النقد الموجه للنظرية:

على الرغم من قوة نظرية العقد النفسي في تفسير سلوك المواطنة، إلا أنها واجهت بعض الانتقادات:

* صعوبة القياس: طبيعة العقد النفسي غير المكتوبة والضمنية تجعل قياسه وتحديد محتوياته أمرًا صعبًا.

* التنوع الثقافي: قد تختلف محتويات وتفسيرات العقد النفسي باختلاف الثقافات والبيئات التنظيمية.

* الذاتية: العقد النفسي هو تجربة فردية وذاتية، مما يعني أن تفسير الانتهاك قد يختلف من شخص لآخر.

* التركيز على الانتهاك: ركزت الأبحاث بشكل كبير على انتهاك العقد النفسي وتأثيره السلبي، وقد يكون هناك حاجة لمزيد من البحث حول كيفية بناء وتطوير عقد نفسي قوي.

7-الدراسات السابقة:

دراسة: (سليمة سراي 2021,) بعنوان دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانيه لعينه من العاملين في مركز التكوين والارشاد الفلاحي بسيدي مهدي توڤرت سعت الدراسة الى التعرف الى دور للتعرف على دوره العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، التوصل الى حلول للإسهام في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وتحقيق العدالة ،التعرف على المصطلحين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية ،لدى مركز التكوين والإرشاد الفلاحي بسيدي مهدي تڤرت ،التعرف على دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المركز محل الدراسة توصل إلى الإسهام في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق العدالة التنظيمية لدى العاملين بمركز والتكوين والإرشاد الفلاحي بسيدي مهدي تڤرت استخدم المنهج الوصفي التحليلي وعدد عينه 41 موظف اداه الاستبيان الأداة مستخدمه هي الاستبيان توصلت الى النتائج التالية:-تسلوك المواطنة التنظيمية مقبول لدى أفراد عينة الدراسة

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمركز التكوين والإرشاد الفلاحي بسيدي مهدي تڤرت

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمركز التكوين والإرشاد الفلاحي بسيدي مهدي تڤرت.

دراسة (هبة عابد، ريان كحيو ريان،2023) أهميۃ سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء العاملين -دراسة حالة العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته بالنسبة المنظمة عامة وبالنسبة العاملين خاصة وكذلك قياس تأثير سلوك المواطنة بأبعاده الخمسة الإيثار، الضمير الحي الروح الرياضة، الكياسة، السلوك الحضاري معرفة مستوى أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر لسلوكيات المواطنة التنظيمية

وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وعينة قدر عندها ب110عامل وكانت أداة جمع البيانات هي الاستبيان وكانت النتائج كالتالي:

يوجد مستوى مرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة.

يوجد مستوى مرتفع لوعي الضمير لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة.

-تقديرات العاملين لمحور أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة جاءت بدرجة عالية.

-سلوكيات سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة مطبقة بمستوى جيد لدى عينة الدراسة.

دراسة (رشيد عميري زين الدين بركاني ،-2024)بعنوان تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية – دراسة ميدانية لدى العاملين بالمديرية الولائية للتجارة وترقية الصادرات قالمة

هدفت الدراسة تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، معرفة أهم الجوانب النظرية لثقة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية للتجارة وترقية الصادرات قالمة، تقييم مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية للتجارة وترقية الصادرات قالمة، تحليل مدى تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية للتجارة وترقية الصادرات قالمة.

معتمدة المنهج الوصفي التحليلي وتقدر عدد عينة الدراسة ب160عامل معتمدة على استبيان لجمع المعلومات لتتوصل الى نتيجة أنه توجد علاقة بين الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.

-لا توجد فروق بين الفئة المهنية وبين استجابات العاملين حول موضوع الثقة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية للتجارة وترقية الصادرات قالمة .

– تتفاوت أبعاد الثقافة التنظيمية في تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية الولائية للتجارة وترقية الصادرات قالمة.

الدراسات الأجنبية :

دراسة David I turnipssed 2004

هدفت الدراسة إلى تعزيز البحث العلمي الحالي حول سلوك المواطنة التنظيمية والعلاقات الشخصية، فحص شكل من أشكال سلوك المواطنة التنظيمية التي غالبا ما يتم النظر إليها بشكل مبالغة فيه والتي لها أهمية عملية مهمة في بيئة العمل الدينانيكية الحالية التي تعمل على تطوير الذات، إشراك اعمال التطوعية لتعزيز المعرفة والمهارات والقدرات اللازمة لذلك

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم جميع البيانات لمساعدة مجموعة من طلاب الماجستير في ادارة الأعمال في كلية نانيانغ للأعمال حيث طلب منهم توزيع استطلاعات وقد تكون مجتمع الدراسة من464، عاملا في سنغافورة

توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن توجيهي الأفراد نحو المنافسة والقلق لديهم علاقة ذات مغزى بمعيارين متميزين سلوك الدور الإضافي لتطوير الذاتي مقابل التزام المصارين بواجبات والمغامرة في التنظيف الثري الذي يقدمه المنظور وقد توصلت الدراسة بأنه يجب أن تسرحت الأبحاث المستقبلية مفهوم التطور الذاتي سواء من حيث شبكتها الإسمية أو من حيث تفعيلها هناك الحاجة إلى مقياس أكثر دقة لتطوير الذاتي لسلوك المواطنة التنظيمية والتركيز في دمج المزيد من العناصر.

دراسة Podsakoff2009

دراسة بعنوان الآثار على المستوى الفردي والمؤسساتي لسلوك المواطنة التنظيمية

هدفت الدراسة إلى التعرف على آثار سلوك المواطنة التنظيمية سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي.

التعرف على تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى التنظيمي من خلال إنتاجية المنظمة، الكفاءة الإنتاجية ورضا العلماء، وتخفيض التكاليف.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، شملت عينة ال دراسة168موظفة في مؤسسة في الولايات المتحدة الامريكية.

من أهم النتائج النبي توصلت لها الدراسة: وجود ارتباط إيجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية والمخرجات الفردية مثل تقييم الإدارة لأداء العاملين

وجود ارتباط إيجابي بين سلوك المواطنة التنظيمية ومخرجات المستويات التنظيمية.

ويعني هذا وجود مستوى مقبول من سلوك المواطنة التنظيمية يساعد المنظمة في تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة الإنتاجية والكفاءة ورضا العمال.

تعقيب من خلال عرض هذه الدراسة الجاري إنجازها حقيقة نجد أن سلوك المواطنة التنظيمية متوفر بكل اللغات وهذا ما يساعد الباحث على وضع الدراسة في مساق صحيح باعتبارها دراسات موجها أساسيا لدراسة، ومحك معتمدا في مناقشة النتائج.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في متناولها لنفس المتغير هو سلوك المواطنة التنظيمية مع افتقاد دراسة السابقة لمتغير لدى موظفي الشباب والرياضة حسب إطلاع الباحثتين وهذا موطن اختلاف

وتظهر هذه المقارنة في الآتي:

تعقيب على دراسات سابقة:

من خلال هدة الدراسات السابقة تبين اختلافها في تناول موضوع سلوك المواطنة التنظيمية حيث نجد دراسات تناولتها من متغير وحيد في الدراسة حيث نجد في كل من دراسة عابد هبه تجو ريان سنه 2023/2022 بعنوان اهميه سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين اداء العاملين كما نجد دراسات تناولت سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير من المتغيرات الدراسية اين نجده في دراسة سراي سليمة2021 2022 بعنوان دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية كذلك دراسة رشيد عميري زين الدين بركاني 2023 2024 بعنوان تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية. وتظهر هده المقارنات في الاتي

من حيث مكان إجراء الدراسة: نجد ان معظم الدراسات السابقة السالفة الذكر كان في بيئة محليه خاصة (ميلة تقرت قالمة) لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

من حيث الهدف:

اختلفت الدراسة مع الدراسات السابقة حيث نجد أن الدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بينما دراسة سليمة سراي 2021، فهدفت إلى التعرف على دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، في حين هدفت دراسة هبة عابد، كحيو ريان 2023 إلى تعرف على سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته بالنسبة للفرد والمنظمة.

أما بالنسبة لدراسة David turnipssed فهدفت إلى تعزيز البحث العلمي حول سلوك المواطنة التنظيمية

كذلك دراسة podsakoff هدفت إلى تعرف على آثار سلوك المواطنة التنظيمية على المستوى الفردي والتنظيم

من حيث العينة: هناك الابن من حيث عدد أفراد العينة التي أجريت عليها الدراسة السابقة وذلك يعود لأهداف كل دراسة والمنهج المستخدم فيها، حيث بلغ أقصى عدد أفراد العينة التي أجريت عليها الدراسة 160، في دراسة رشيد عميري زين الدين بركاني 2022-2023 بعنوان تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية

بينما بلغ عدد دراسة عابد هبة كحيو ريان 2022-2023 عدد110فرد

في حين أصغر عينة دراسة كانت41 فردا في دراسة سليمة سراي 2021-2022 بعنوان دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

من حيث المنهج: اتفقت كل الدراسات السابقة على المنهج الوصفي الذي يعتبر الأنسب لهذا النوع من الدراسات

من حيث النتائج: اختلاف نتائج الدراسات السابقة باختلاف موضوع الدراسة ومكان إجرائها ومجتمع الدراسة حيث أن في كل من دراسة سراي سليمة 2022-2023 وجدت سلوك المواطنة التنظيمية مقبول لدى أفراد العينة

بينما كان في دراسة عابد هبة كحيو ريان 2022-2023 سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع

بالنسبة للفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لخصت دراسة سليمة سراي انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المواطنة التنظيمية

بالنسبة للعلاقة فتوصلت دراسة رشيد عميري زين الدين بركاني 2023-2024أنه توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية

ثانيا: الدراسة الميدانية

-تمهيد

1-الدراسة الإستطلاعية

1-1-أهداف الدراسة الإستطلاعية

1-2-إجراءات الدراسة الإستطلاعية.

1-3-عينة الدراسة الإستطلاعية.

1-4-أدوات الدراسة الإستطلاعية وخصائصها السيكومترية.

1-5-نتائج الدراسة الإستطلاعية.

2-الدراسة الأساسية.

2-1-مجالات الدراسة.

2-2-منهج الدراسة.

2-4-مجتمع وعينة الدراسة.

2_5_أدوات جمع البيانات.

2-6-الأساليب الإحصائية المستخدمة.

خلاصة

تطرقنا في هذا الفصل المعنون بالطريقة والأدوات إلى إعطاء لمحة حول مكان إجراء مكان الدراسة الميدانية ألا وهو مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج، وأيضا ما تضمنته الدراسة الميدانية كما تم توضيح حجم الدراسة كما تم توضيح حجم مجتمع الدراسة وحجم وطريقة إختيار عينة الدراسة و تطرقنا إلى أدوات جمع البيان ات في الدراسة الميدانية وأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة.

تمهيد

قمنا في الفصل السابق بتسليط الضوء على المفاهيم لكل من السلوك وسلوك المواطنة التنظيمية وأهم الدراسات السابقة والخلفية النظرية المتعلقة بالموضوع، وعليه سيتم في هدا الفصل التطرق الى الإجراءات المنهجية المتبعة وعرض حيثيات الدراسة الاستطلاعية وعرض اجراءات الدراسة الاساسية وكذلك نتائج الجانب التطبيقي للدراسة.

1-الدراسة الاستطلاعية

1-1-أهداف الدراسة الاستطلاعية

-النزول الى الميدان لمعاينة الواقع والتعرف المسبق لظروف المحيطة بعملية التطبيق بالتالي تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الدراسة الأساسية.

_التعرف على الخصائص السيكوماترية (صدق والثبات)

1-2-**إجراءات الدراسة الاستطلاعية**

قمنا بدراسة استطلاعية الى مديرية الشباب والرياضة التي سنجري فيها دراستنا الميدانية وكان دللك بتاريخ 01 أفريل بهدف التعرف على المكان الدراسة وطلب اجراءات الدراسة الميدانية بمؤسستهم، وأجرينا أول مقابلة مع مدير المديرية وبعد الموافقة، قمنا بتحضير الاستمارات وتوزيعها على الموظفين يوم 04 أفريل

وفي المرحلة الاخيرة تلي مرحلة جمع الاستمارات حيث قمنا من خلالها بتبويب البيانات المتحصل عليها في ميدان الدراسة وتحليلها احصائيا.

1-3-**عينة الدراسة الاستطلاعية**

شملت عينة الدراسة(30) إطار من اطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج.

1-4-أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكومترية

اعتمدنا في دراسة الاستطلاعية على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية ,دراسة أميرة حملاوي 2021 ,دور سلوك المواطنة التنظيمية في نجاح التغيير التنظيمي.

1-4-1-الخصائص السيكومترية

الخصائص السيكو مترية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية في الدراسة الحالية:

- ✓ **حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):**

لحساب هذا النوع من الصدق اتبعت الباحثة مجموعة من الاجراءات تمثلت فيما يلي:

- إيجاد الدرجة الكلية لكل فرد.

- ترتيب الدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة البالغ عددهم 30 فرد تصاعديا من الأدنى إلى الأعلى.

– اعتماد المجموعتين المتطرفتين في الدرجة الكلية، بمعنى تقسيمهم إلى قسمين بناءا على درجاتهم الكلية في الاختبارات فقسمت الدرجات إلى27 % (الثلث الأعلى) و27 % (الثلث الأدنى)، فأصبح بذلك عدد أفراد كل مجموعة 8 أفراد واستبعدت نسبة 64 % المتحصلين على درجات وسطى، وبعدها طبقنا اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين كما يلي:

جدول01: معامل صدق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية باستخدام طريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):

المجموعات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المجموعة الدنيا	8	102.37	6.86	1.32	−7.98	14	0.05
المجموعة العليا	8	137.25	10.27				

المصدر: اعداد الباحث

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا بلغ (102.37)، والانحراف المعياري بلغ (6.86)، أ ما المتوسط الحسابي للمجموعة العليا بلغ (137.25) والانحراف المعياري بلغ (10.27)، أما قيمة "ت" لعينتين مستقلتين قدرت ب (7.98−) وهي دالة عند 0.05 وهذا يدل على أن المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين وهو مؤشر من مؤشرات الصدق.

- ✓ **حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي:**

وقد تم ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس كما يلي:

جدول(02): يوضح معامل الارتباط أبعاد المقياس سلوك المواطنة التنظيمية مع الدرجة الكلية

الأبعاد	الايثار	الكياسة	الروح الرياضية	وعي الضمير	السلوك الحضري
معامل الارتباط مع الدرجة الكلية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية	0.84**	0.81**	0.80**	0.77**	0.76**

المصدر: اعداد الباحث

من خلال الجدول يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية كلها دالة عند 0.01 هذا يدل على أن بنود المقياس متناسقة فيما بينها ومع الدرجة الكلية وهو مؤشر من مؤشرات الدالة على صدق المقياس.

الثبات:

- ✓ **حساب الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ**

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تطبيق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية على عينة الدراسة وكانت النتائج كالتالي:

- **جدول رقم (03):** يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية

عينة الدراسة	عدد بنود المقياس	معامل ألفا كرونباخ
30	31	0.93

المصدر: من اعداد الباحث

تم حساب ثبات المقياس باستعمال معادلة ألفا لكرونباخ للاتساق الداخلي، لأننا نريد معرفة مدى اتساق البنود لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية، كما أن عدد البدائل هو أكثر من بديلين، وعليه نستطيع تطبيق معادلة ألفا لكرونباخ وقد بلغت قيمتها لكل بنود المقياس (0.93) وهي تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي للمقياس، وعليه المقياس يتمتع بمعامل ثبات عالي.

- ✓ **حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية (معامل سيبرمان بروان):**

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة، بعد تطبيق مقياس سلوك المواطنة التنظيمية على عينة الاستطلاعية للدراسة وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم(04): يبين معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس المواطنة

العينة	عدد بنود المقياس	معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح معامل بمعادلة سبيرمان براون
30	31	0.91	0.95

المصدر: اعداد الباحث

قمنا بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وهي تقسيم الاختبار إلى بنود فردية وبنود زوجية وحساب الثبات عن طريق حزمة الإحصائية spss بطريقة التجزئة النصفية للمقياس لنتحصل حسب هذا الجدول على معامل الارتباط قبل التصحيح الذي قدر ب (0.91) وبعد تصحيحه عن طريق معادلة سبيرمان براون تحصلنا على معامل ثبات قدر ب (0.95) وهي قيمة تشير إلى درجة عالية لثبات هذا الاستبيان.

1_5_نتائج الدراسة الاستطلاعية

وبعد القيام بالدراسة بشقيها التطبيقي حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة إطارات الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج، وبعد تحليل النتائج توصلنا إلى نتائج التاليةة:

-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج مرتفع

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تغزى لمتغير السن.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تغزى لمتغير الخبرة.

2_الدراسة الأساسية

2-1-حدود الدراسة

2-1-1-حدود بشرية :عدد المستخدمين:487 داخل الإدارة وخارجها

2-1-2-حدود مكانية :في ديسمبر عام 1980م تم تنصيب للمديرية حيث بدأت في العمل في جانفي 1985م بمقتضى المرسوم رقم 86_30 المؤرخ في 9جمادى الثانية عام1406 المواقف ل:18 فيفري 1986 الذي يضبط الأجهزة الإدارية العامة في الولاية وهياكلها ويحدد مهامها وتنظيمها

تأسست: عام 1984م .اسم المؤسسة: مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج .العنوان: نهج الجمهورية دائرة برج بوعريريج 34000.

2-1-3-حدود زمنية:

امتدت الدراسة من 1 افريل الى 1 ماي 2025

2-3-منهج الدراسة

منهج وصفي (دراسة تحليلة مقارنة)

المنهج الوصفي هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة.

كما ذكر (جابر عبد الحميد،1978، ص136)، هدا المنهج يسمح بالمقارنة او كثير ما يقترن بالمقارنة.

2-4-مجتمع وعينة الدراسة

اعتمدنا في دراسة الأساسية على (80) عينة بمديرية الشباب والرياضة بولاية برج بوعريريج.

2-5-أدوات جمع البيانات

اعتمدنا على استمارة استبيان، دراسة أميرة حملاوي 2021 ,دور سلوك المواطنة التنظيمية في نجاح التغيير التنظيمي.

2-6-الأساليب الإحصائية المستخدمة

الأساليب الإحصائية:
بعد تطبيق الاستبانة على أفراد العينة استخدمنا أساليب الإحصاء الوصفي ودللك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية حيث اعتمدنا على ما يلي:SPSS.V.26
_المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
T.TEST_
_الفا كرونباخ
_سيبرمان براون

الفصل الثالث: النتائج والمناقشة

- تمهيد.

1—عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

2— مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الفرضيات والتراث النظري.

3— استنتاج عام.

4 — مقترحات الدراسة.

— خاتمة.

_قائمة المراجع.

— الملاحق.

تمهيد

بعد إجراء التحليلات الإحصائية والدراسة الميدانية، تم الحصول على نتائج هامة حول سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. في هذا الفصل، سنعرض النتائج التي تم الحصول عليها، ونفسرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: تنص على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج هو مستوى متوسط.

لمعرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج، تم حساب المتوسط الحسابي الفرضي للدراجات الكلية في مقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينة الدراسة ونقوم بتطبيق اختبار (T) لعينة واحدة لدرجات مقياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لهذه الدراسة.

جدول (05) يوضح اختبار T لعينة واحدة للفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي والمتوسط الحسابي لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير	العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية sig	اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مستوى المواطنة	80	93	120.30	12.90	0.00	18.92	79	دالة

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي الفرضي يقدر ب (93) والمتوسط الحسابي يقدر ب (12.30) والانحراف المعياري قدر ب (12.90)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (18.92) عند درجة حرية (79)، وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنو توجد فروق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

وبمقارنة المتوسط الحسابي لعينة الدراسة الذي قدر ب(120.30) مع المتوسط الحسابي الفرضي الذي قدر ب (93) نرى أنه أكبر منه وأن اختبار T " دال احصائيا فهذا يدل على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج هو مستوى مرتفع.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تنص على وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس.

جدول (06): يبين اختبار (T) للفروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج تبعا لمغير الجنس.

الجنس	حجم العينة	متوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى المعنوية sig	قيمةt	درجة حرية	مستوى دلالة
ذكور	38	120.84	15.86					
اناث	42	119.80	9.65	6.67	0.72	0.35	78	غير دالة

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للجنس الذكور يقدر ب (12.84) والانحراف المعياري قدر ب (15.86)، أما المتوسط الحسابي لجنس لإناث فكان (119.80) بينما الانحراف المعيار كان (9.65)، أما قيمة اختبار "T" فقدرت ب (0.35) عند درجة حرية (78)، وهي غير دالة إحصائيا ومنه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في 1,00 في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج تعزى لمتغير الجنس.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: تنص على عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (07): يبين تحليل التباين anova للفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في استبيان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لمغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	حجم العينة	متوسط حسابي	انحراف المعياري	قيمة f	مستوى دلالة sig	درجة حرية	مستوى دلالة
أقل من 10 سنوات	26	116.80	12.32				
من 10 إلى 20 سنة	43	119.18	10.12				
أكثر من 20 سنة	11	132.90	17.11	7.39	0.00	77	دالة

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي لسنوات الخبرة كان على النحو التالي أقل من 10 سنوات قدر ب(116.80)، أما من 10 إلى 20 سنة يقدر ب (119.18)، في حين أكثر من 20 سنة قدر

ب(132.90)، وفيما يخص الانحراف المعياري لسنوات الخبرة كان على التوالي(12.32) (10.12)، (17.11)، عند درجة حرية 77، وهي دالة إحصائيا ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة ببرج بوعريريج تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الفرضيات والتراث النظري

ان ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية نمط لدى الموارد البشرية وهو سلوك طوعي نابع بنية صادقة من العامل ذ حو تحقيق الإضافة للمؤسسة من جهة ومن جهة اخرى تحقيق كينونته من جهة، فهناك من العمال يرى أن مما رسة هدا النوع من السلوك هو تحقيق لداته وهو يعتبر أعلى هرم لدى ماسلو.

سلوك المواطنة التنظيمية في الإسلام:

إن المتمعن في الفكر الإسلامي يجد ان هذا الفكر يغفل عن المتغير السلوكي الهام في حياة الأفراد والمجتمعات فقد أكد الإسلام على أهمية العمل التطوعي وحتى على مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان وقد انتشر مفهوم الخير

الذي ورد في القران الكريم 176 مرة بعد ما جاء التوجه الالهي في قوله «تعالى وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان» (المائدة الآية 2) وقد ظهر جليا حرص الإسلام على تشجيع العمل تطوعي في فكرة

التكافل الاجتماعي الذي بدأ في عصر النبوة في سوره" نظام الوقف "الذي انتهجه المسلمون لتحسين أحوال مجتمعهم استجابة لقول الله تعالى الذي قرن فعل الخير بالركوع والسجود «يا أيها الذين آمنوا اركعوا واسجدوا واعبدوا ربكم وافعلوا الخير لعلكم تفلحون» (الحج، الآية 77)

كما أن تعاليم دين الاسلام الحنين فيها تطبيق لأبعاد وسلوكيات المواطنة التنظيمية التي ينادي بها الباحثون حاليا كحل للعديد من المشاكل الادارية التي تواجه المنظمات فبعد الإيثار مثلا هو مساهمة الفرد واعيه في مساعده الاخرين قام به الصحابة رضوان الله عليهم بعد ما هاجر المسلمون من مكة للمدينة وامتدحهم رب العزة بقوله «ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة» (الحشر، الآية 9)

كذلك عند طرق أبعاد سلوك المواطنة كلها نجدها سلوكيات حميدة يتمنى أي عامل أو فرد أن يتميز بها كما أي مسؤول أن تكون عند عماله وكيف نفسر سلوك الإيثار والدي يعتبر في الإسلام أعظم الأخلاق وأفضل الأعمال.

بعد الروح الرياضية

من منظور إسلامي حثنا ويوصينا ديننا الإسلامي على التحلي بالسلوكيات والقيم اخلاقية والصبر وتحمل الغير في العمل بروح طيبة لقوله تعالى: "واستعينوا بالصبر والصلاة وإنها لكبيرة إلا على الخاشعين" سورة البقرة الآية :45، لأن طبيعة البشر لا تخلو من الأخطاء والمنغصات وتقبل إزعاجات وانتقادات الغير، ضف لذلك عدم التذمر والغضب عند مواجهة صعوبات وعدم يديرها مثل ما نحب أقوله صل الله عليه وسلم «ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب"، مع ضرورة التسامح والعفو وحسن الظن، وشكر في السراء والضراء. الروح الرياضية تتطلب ضبط النفس، وعدم الانفعال تجاه أمور البسيطة، والتركيز على ايجابيات يشجع الإسلام التفاؤل والنظر إلى الجوانب ايجابية في الحياة.

تعكس الروح الرياضية قدرة الموظف على تقبل الإزعاجات والمضايقات بروح رياضية عالية يكونون متفائلين وصبورين ويتعاملون مع التحديات والإحباط بشكل بناء ويظهر هذا في بيئة العمل من خلال تجنب الشكوى المفرطة بشأن المشاكل الصغيرة، ومحاولة إيجاد حلول لها وعدم التذمر وتضخيم أمور، عدم نشر السلبية ومحاولة خلق بيئة إيجابية ومحاولة التغيير والتجديد والعمل كفريق عمل واحد والسعي لتطبيق القرارات التنظيمية بأكمل وجه، وتقديم كل ما هو أفضل وأنجح وفتح الحوار والتشاور من أجل بناء ثقافة تنظيمية سليمة.

بعد الكياسة: يشير الى سلوكيات طوعية التي يقوم بها الموظف بهدف منع المشاكل المتعلقة بالعمل مع الاخرين أو التخفيف منها، وتتضمن الكياسة التواصل المهدب والمحترم، مراعاة مشاعر الزملاء الاستماع بانتباه لآرائهم والحرص على عدم ازعاج الاخرين، الموظف الدي يتمتع بالكياسة يسعى لخلق بيئة عمل يسودها الاحترام المتبادل والتفاهم.

الكياسة من المنظور الديني:

يحظى بعد الكياسة بأهمية كبيرة في الدين الإسلامي حيث تعتبر الأخلاق الحسنة وحسن المعاملة مع الأخرين من أساسيات الإيمان ويشير الوعي بالضمير إلى السلوكيات التي تدل على تحمل

الفرد لمسؤوليته والتزامه بمعايير العمل وتجاوز الحد أظن من المتطلبات الصيفية، والأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من الوعي بالضمير، يكونون منظمين وملتزمين بالمواعيد ويتبعون القواعد والإجراءات التنظيمية بدقة ويتجلى في الحضور إلى العمل في الوقت المحدد بعدما تم إجراء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه كذلك تحمل مسؤولية الخطاب والسعي لتداركها وتصحيحها فهو يعلم الفرد الانضباط وعدم تأجيل اعمال وتراكمها،

أمور على أكمل وجه وتحافظ المنظمة على السير الحسن وإتقان العمل والمحافظة على الموارد البشرية وتطوير المؤسسة والمحافظة على سمعتها بالإضافة الى البعد السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية يمكن أن

يكون ذا أهمية كبيرة في فهم كيفية تأثير هدا السلوك على بيئة العمل والمنظمة ككل ويشير إلى التصرفات التي تعكس الاحترام والاحترافية في التعامل مع الاخرين داخل المنظمة.

ومن كيفيات تعزيز السلوك الحضاري في سلوك المواطنة التنظيمية: التدريب على مهارات التواصل والتعامل مع الاخرين وتعزيز القيم التنظيمية والعمل على بناء علاقات ايجابية وكذلك الانتباه للغة الجسد والتصرف بطريقة محترمة ومهذبة.

خلاصة الفصل :_

وفي الختام يعد السلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الحديثة التي استرعت اهتمام الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي ،ونظرا لهده الأهمية المتزايدة برزت اتجاهات متعددة حاولت وضع تصور يعتمد كمبادئ ونظريات يمكن من خلالها فهم سلوك المواطنة التنظيمية، دللك أن دراسة السلوك المواطنة التنظيمية لا تقتصر فائدتها على المديرين ومؤسسات العمل فحسب ، ولكنها تتيح للعمال فهما لسلوك الإنساني داخل المنظمات بشكل أكثر شمولا ، وهدا الفهم يساهم في تعزيز وتحسين الأداء والفعالية التنظيمية التي تأتي كنتيجة للعلاقات الاجتماعية بين الموظفين من جهة والعمال من جهة أخرى ، إن تفعيل هده السلوكيات في المنظمات يمكن من خلاله حل العديد من المشكلات وفسح مجال كبير للتخطيط الفعال والإبداع التنظيمي ،وعليه فإن تحقيق الفعالية التنظيمية في المنظمات ينطلق من أداء تلك السلوكيات عبر الزمن وعبر الأشخاص من منطلق التطوع لإدراكهم أن هدا السلوك اجتماعي وحضاري يعكس الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة.

وبعد القيام بالدراسة بشقيها النظري والتطبيقي حول سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة إطارات الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج، وبعد تحليل النتائج توصلنا إلى الاستنتاج التالي:

-مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج مرتفع

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تغزى لمتغير السن.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تغزى لمتغير الخبرة.

قائمة المراجع

1_أوليدي، مرية، (2018). أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات اقتصادية. مذكرة لنيل شهادة الماستر. كلية علوم اقتصادية وعلوم تجارية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

2_أحمد بن سالم العامري (2003) . محددات آثار سلوك المواطنة في المنظمات .مجلة جامعة الملك عبد العزيز .الاقتصاد والإدارة .المجلد 17. العدد 02.ص ص 67-83.

3_أميرة رفعت,محمد رفعت.أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية بالتطبيق عبى البنوك التجارية .مدكرة ماجستير في إدارة الأعمال .كلية التجارية.جامعة القاهرة .مصر.2003. ص16.

4_الزهراني. محمد بن عبدالله . سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس العام لحكومية البنين بجدة .رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة أم القرى . المملكة العربية السعودية .

5_بن كيحول محمد .علوطي . تطوير المفاهيمي لسلوك المواطنة التنظيمية .مجلة أبحاث نفسية وتربوية . المجلد09. العدد04. جامعة محمد بوضياف . الجزائر. سبتمبر.2008.

6_حملاوي أميرة، (2021). دور سلوك المواطنة التنظيمية في نجاح التغيير التنظيمي. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات ميل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة.

7_عابد، كحيو، هبة، ريان(2023)، أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في تحسين أداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بوصوف ميلة

8_سراي سليمة(2022)، دور العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. المركز الجامعية عبد الحميد بوصوف ميلة.

9_ريغي ربحي. مستوى سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة العلوم الإجتماعية . مجلد15. العدد02. جامعة غرداية . الجزائر. 2021.

10_عميري، بركاني، رشيد، زين الدين(2024). تأثير الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي1945قالمة.

11_مباركي نجاح (2016)، سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم متوسط، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة مجلة

12_حمزة عميري. سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ال عدد14، مارس.2014

13–الأنصاري محمد صبري. سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الوظيفي لدى العاملين بمديرية التربية والتعليم مجلد 31، ال عدد.31

14_ د.بومنقارد، د. شلابي زهرة، دراسة تحليلية نظرية (الأبعاد الأساسية لسلوك المواطنة التنظيمية)، مجلة علوم اجتماعية، عدد19، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر.

15_القحطاني،عبد السلام.(2016م،1437ه).سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالإبداع الإداري.دار الكتاب الجامعية للنشر والتوزيع.

16_ابن السعود .سوزان السلطان (2008).سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعة الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية .مجلة علوم التربوية والنفسية .كلية التربية جامعة البحرين .المجلد.09.العدد04. ص ص 34_.57

17_نجلاء حلمي .عبدالعزيز. تأثير بيئة العمل على مدركات تفويض السلطة وتعميق روح التعاون بالتطبيق على الهيئة العربية لتصنيع . مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال . جامعة عين الشمس . مصر . 2008 . ص38.

18_زروخي فيروز .غلاب فاتح .دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تفعيل سلوكيات المواطنة التنظيمية . مجلة دراسات اقتصادية . مجلد06 . العدد02 .جامعة عبد الحميد مهري . قسنطينة . الجزائر .

19_شلابي. وليد .دور الولاء التنظيمي في تنمية السلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بمسيلة.رسالة ماجستير غير منشورة جامعة محمد خيضر بسكرة . الجزائر.

قائمة المراجع باللغة أجنبية

David turnipssed, handbook of organizational citizenship behavoir Areview of'good – soldier' Activity in organizations (2004).

Podsakoff,N,P whiting,S,W&B,B(2009),individual and organizational level – conséquence of organization citizenship behavoir A meta Annalysis journal applied psychologue vol 94,No 1

الملاحق

ملاحق مخرجات الspss للفرضيات:

الفرضية الأولى:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سلوك.المواطنة.التنظيمية	80	120,3000	12,90413	1,44273

One-Sample Test

	Test Value = 93					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
سلوك.المواطنة.التنظيمية	18,923	79	,000	27,30000	24,4283	30,1717

الفرضية الثانية:

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سلوك.المواطنة.التنظيمية	ذكور	38	120,8421	15,86348	2,57340
	أناث	42	119,8095	9,65563	1,48990

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
سلوك.المواطنة.التنظيمية	Equal variances assumed	6,679	,012	,355	78	,723	1,03258	2,90517	-4,75117	6,81634
	Equal variances not assumed			,347	59,889	,730	1,03258	2,97358	-4,91568	6,98085

الفرضية الثالثة:

Descriptives

سلوك.المواطنة.التنظيمية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean Lower Bound	95% Confidence Interval for Mean Upper Bound	Minimum	Maximum
أقل من 10 سنوات	26	116,8077	12,32565	2,41726	111,8293	121,7861	97,00	143,00
من 10 إلى 20 سنة	43	119,1860	10,12601	1,54420	116,0697	122,3024	94,00	140,00
أكثر من 20 سنة	11	132,9091	17,11990	5,16184	121,4078	144,4104	102,00	155,00
Total	80	120,3000	12,90413	1,44273	117,4283	123,1717	94,00	155,00

ANOVA

سلوك.المواطنة.التنظيمية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2119,341	2	1059,670	7,394	,001
Within Groups	11035,459	77	143,318		
Total	13154,800	79			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: سلوك.المواطنة.التنظيمية

LSD

(I)سنوات.الخبرة	(J)سنوات.الخبرة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval Lower Bound	95% Confidence Interval Upper Bound
أقل من 10 سنوات	من 10 إلى 20 سنة	-2,37835	2,97409	,426	-8,3005	3,5438
	أكثر من 20 سنة	-16,10140*	4,30594	,000	-24,6756	-7,5272
من 10 إلى 20 سنة	أقل من 10 سنوات	2,37835	2,97409	,426	-3,5438	8,3005
	أكثر من 20 سنة	-13,72304*	4,04498	,001	-21,7776	-5,6685
أكثر من 20 سنة	أقل من 10 سنوات	16,10140*	4,30594	,000	7,5272	24,6756
	من 10 إلى 20 سنة	13,72304*	4,04498	,001	5,6685	21,7776

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

ملاحق الخصائص السيكومترية:

1- مقياس سلوك المواطنة التنظيمية:

1-1- حساب الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	31

1-2-حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,859
		N of Items	16[a]
	Part 2	Value	,887
		N of Items	15[b]
	Total N of Items		31
	Correlation Between Forms		,915
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,956
	Unequal Length		,956
	Guttman Split-Half Coefficient		,956

a. The items are: ع1, ع3, ع5, ع7, ع9, ع11, ع13, ع15, ع17, ع19, ع21, ع23, ع25, ع27, ع29, ع31.

b. The items are: ع2, ع4, ع6, ع8, ع10, ع12, ع14, ع16, ع18, ع20, ع22, ع24, ع26, ع28, ع30.

1-3-حساب الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية)

Group Statistics

	المجموعات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سلوك.المواطنة.التنظيمية	الدنيا	8	102,3750	6,86477	2,42706
	العليا	8	137,2500	10,27827	3,63392

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
سلوك.المواطنة .التنظيمية	Equal variances assumed	1,328	,268	-7,981	14	,000	-34,87500	4,36989	-44,24749	-25,50251
	Equal variances not assumed			-7,981	12,209	,000	-34,87500	4,36989	-44,37817	-25,37183

2-حساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي:

Correlations

		سلوك.المواطنة .التنظيمية	بعد.الايثار	بعد.االكياسة	بعد.وعي. الضمير	بعد.السلوك. الحضاري	بعد.الروح. الرياضية
سلوك.المواطنة .التنظيمية	Pearson Correlation	1	,846**	,819**	,779**	,769**	,804**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
بعد.الايثار	Pearson Correlation	,846**	1	,677**	,550**	,551**	,647**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
بعد.االكياسة	Pearson Correlation	,819**	,677**	1	,519**	,489**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,003	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30
بعد.وعي. الضمير	Pearson Correlation	,779**	,550**	,519**	1	,495**	,504**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,003		,005	,005
	N	30	30	30	30	30	30
بعد.السلوك. الحضاري	Pearson Correlation	,769**	,551**	,489**	,495**	1	,450*
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,006	,005		,013
	N	30	30	30	30	30	30
بعد.الروح. الرياضية	Pearson Correlation	,804**	,647**	,710**	,504**	,450*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,005	,013	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

ملاحق مخرجات الspss للفرضيات:

الفرضية الأولى:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سلوك.المواطنة.التنظيمية	80	120,3000	12,90413	1,44273

One-Sample Test

	Test Value = 93					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
سلوك.المواطنة.التنظيمية	18,923	79	,000	27,30000	24,4283	30,1717

الفرضية الثانية:

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سلوك.المواطنة.التنظيمية	ذكور	38	120,8421	15,86348	2,57340
	أناث	42	119,8095	9,65563	1,48990

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
سلوك.المواطنة.التنظيمية	Equal variances assumed	6,679	,012	,355	78	,723	1,03258	2,90517	-4,75117	6,81634
	Equal variances not assumed			,347	59,889	,730	1,03258	2,97358	-4,91568	6,98085

الفرضية الثالثة:

Descriptives

سلوك.المواطنة.التنظيمية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean Lower Bound	95% Confidence Interval for Mean Upper Bound	Minimum	Maximum
أقل من 10 سنوات	26	116,8077	12,32565	2,41726	111,8293	121,7861	97,00	143,00
من 10 إلى 20 سنة	43	119,1860	10,12601	1,54420	116,0697	122,3024	94,00	140,00
أكثر من 20 سنة	11	132,9091	17,11990	5,16184	121,4078	144,4104	102,00	155,00
Total	80	120,3000	12,90413	1,44273	117,4283	123,1717	94,00	155,00

ANOVA

سلوك.المواطنة.التنظيمية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2119,341	2	1059,670	7,394	,001
Within Groups	11035,459	77	143,318		
Total	13154,800	79			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: سلوك.المواطنة.التنظيمية

LSD

(I)سنوات.الخبرة	(J)سنوات.الخبرة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval Lower Bound	95% Confidence Interval Upper Bound
أقل من 10 سنوات	من 10 إلى 20 سنة	-2,37835	2,97409	,426	-8,3005	3,5438
	أكثر من 20 سنة	-16,10140*	4,30594	,000	-24,6756	-7,5272
من 10 إلى 20 سنة	أقل من 10 سنوات	2,37835	2,97409	,426	-3,5438	8,3005
	أكثر من 20 سنة	-13,72304*	4,04498	,001	-21,7776	-5,6685
أكثر من 20 سنة	أقل من 10 سنوات	16,10140*	4,30594	,000	7,5272	24,6756
	من 10 إلى 20 سنة	13,72304*	4,04498	,001	5,6685	21,7776

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

وازرة التعليم العالي

جامعة: محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم: علم النفس.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: عمل وتنظيم وتسيير موارد البشرية الموضوع

القسم الأول

الجنس:

سنوات الخبرة:

السنةالجامعية 2024/2025

أن نقدم لكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدارسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة في علم النفس، تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان: **مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية اشباب والرياضة-برج بوعريريج_** وتهدف هذه الدارسة الى التعرف على مستوى **سلوك المواطنة التنظيمية لدى إطارات مديرية الشباب والرياضة برج بوعريريج**، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم، لذلك نهيب بكم أن تولوا هذه الاستمارة اهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية وأريكم عامل نجاحها، ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا لتقديركم

القسم الثاني:

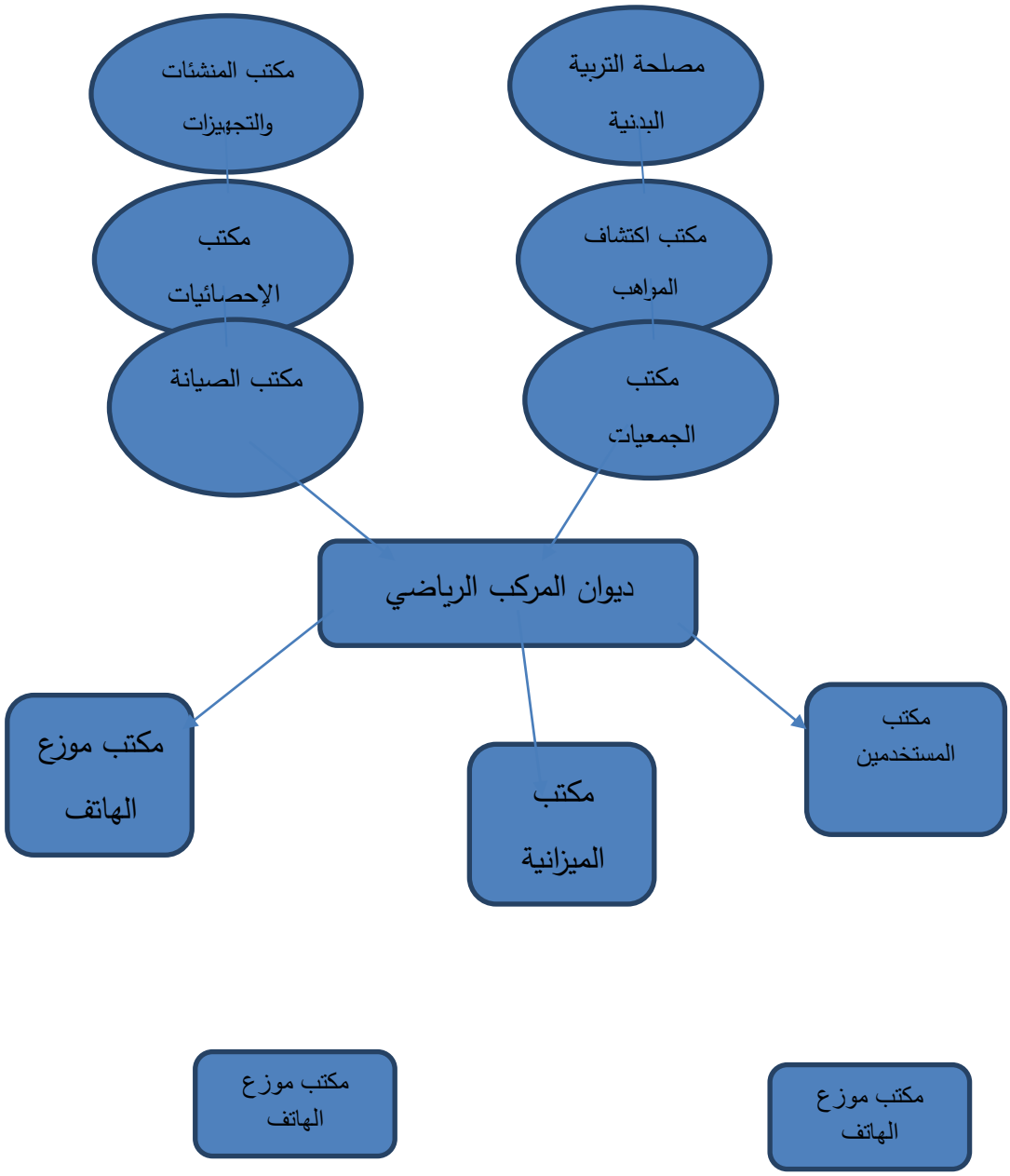
الرجاء تحديد درجة موافقتك على كل من هذه العبارات، وذلك بوضع X في المكان المناسب لاختيارك.

الرقم	عبارات سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاد القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
01	تفيد بخبرتك كل زملائك حتى ولم يطلب منك ذلك					
02	لا تتوانى عن مساعدة زملائك في المؤسسة الذين لديهم اعباء اضافية					
03	تهتم بمساعدة الموظفين الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل					
04	تستقطع زمنا إضافيا خارج الوقت الرسمي لتلبية إحتياجات العمل					
05	تتحمل اي متاعب شخصية دون تذمر من أجل تنفيذ المهام					
06	تشارك الاخرين بأغراضك الشخصية عند الضرورة لمساعدتهم في العمل					
07	تقوم بأداء عمل زملائك عند الحاجة عند غيابهم مثلا					

	المؤسسة التي تعمل بها.					
01	تحافظ على ممتلكات المؤسسة كممتلكاتي (الاجهزة والاثاث...الخ)					
02	تحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف					
03	تسعى الى قضاء معظم أوقات الدوام في أداء واجبات العمل					
04	تضحي باهتماماتك الشخصية من اجل مصلحة العمل					
05	تهتم بإعلام الادارة مسبقا عندما لا تتمكن من الحضور					
06	تمارس الرقابة الذاتية وتتقيد بالأنظمة واللوائح والتعليمات الداخلية بدون رقابة ادارية					
07	تنفذ توجيهات وتوصيات رؤسائك في العمل					
01	تتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل					
02	تلتزم بالقيم والمعايير الاجتماعية والتنظيمية السائدة في المؤسسة.					
03	تحرص على متابعة كل الانشطة التي تقوم بها المؤسسة					
04	تقدم العديد من الإقتراحات لتطوير طرق العمل بالمؤسسة					
05	تهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص					
06	تحرص على التأكد من أن الانوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة العمل					
07	تهتم وتحرص على ايجابية الصورة التي يكونها الغير عن					

01	تتقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون ادنى شكوى او تذمر					
02	تتقبل النقد والتوجيه من جميع الأطراف					
03	انت على استعداد لتقديم خدمات دون تردد					
04	تتسامح عن الاساءات الشخصية وتقدم الاعتذار اذا اخطأت					
05	تتحمل مختلف الاتعاب من أجل نجاح مهمتك					
06	تتقبل اذا ما اتجهت الامور في اتجاه معاكس لرغباتك					

الهيكل التنظيمي لمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
République Algérienne Démocratique et Populaire

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج-
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس

Université de Mohammed Bachir El Ibrahim - Bordj Bou Arreridj
Faculté des sciences sociales et humaines
Département de psychologie

الرقم: 105 / ق ع ن /2025

إلى السيد (ة): مدير مديرية الشباب والرياضة

برج بوعريريج

الموضوع: طلب الموافقة على استقبال الطلبة

في إطار البحث الميداني **للسنة الثانية ماستر علم النفس تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية** ، نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبال الطلبة المبين أسماؤهم أدناه، وإفادتهم بالمعلومات الممكنة للبحث الموسوم بـــــ:

تحت عنوان:

سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات الشباب والرياضة برج بوعريريج

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

أسماء الطلبة

- ✓ غول سناء
- ✓ بن معيوف هاجر

الاستاذ المشرف:

د/ نقبيل عبد المليح

رأي المدير – مديرية الشباب والرياضة

رئيس القسم

رئيس قسم علم النفس
د. نقبيل عبد المليح

العنوان: جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج – كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، العناصر 34030 ، ب ب ع ، الجزائر
هاتف الكلية : 0021335862132 فاكس رقم : 0021335862132 هاتف قسم العلوم الاجتماعية:0021335862115 فاكس رقم :0021335862115

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية لتعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات الشباب والرياضة بولاية برج بوعريريج، وعن فروق في مستوى السلوك المواطنة التنظيمية تعزى الى الجنس وفروق في مستوى السلوك المواطنة التنظيمية تعزى للخبرة

, ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج وصفي (دراسة تحليلية مقارنة) وعلى عينة حجمها (80) اطار من اطارات الشباب والرياضة ,وتم الاعتماد استبيان (حملاوي ,2020) لجمع البيانات ,وبعد جمع لبيانات تم تحليلها عن طريق الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss26تم الحصول على النتائج التالي:

_ مستوى السلوك المواطنة التنظيمية لدى اطارات الشباب والرياضة مرتفع لدى اطارات الشباب والرياضة.

_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الجنس لدى اطارات الشباب والرياضة.

_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الخبرة لدى اطارات الشباب والرياضة.

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية

Resume:

The study aimed to identify the level of organizational citizenship behavior among youth and sports executives in the state of Bordj Bou Arréridj, and to consider organizational citizenship behavior as an important and effective means of achieving organizational success and growth and improving the performance and skills of their employees, thus their progress. To achieve the study objectives, a descriptive approach was used and a questionnaire was designed with 34 research questions to collect primary data from a sample of 80 individuals. After analyzing the results, it was concluded that organizational citizenship behaviors are of great importance in improving employee performance among youth and sports executives in the state of Bordj Bou Arréridj.

Keywords: Organizational citizenship behavior

الحمد الله