



واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل

The reality of organizational citizenship behavior among employees at the micro-loan agency, Jijel branch

كرامش بلال

طبعة حسناء*

مخبر المقاولاتية و استراتيجيات الابتكار في بيئة المال

مخبر المقاولاتية و استراتيجيات الابتكار في بيئة المال

والأعمال، جامعة جيجل، الجزائر

والأعمال، جامعة جيجل، الجزائر

b.krameche@univ-jijel.dz

hesna.tigha@univ-jijel.dz

تاريخ النشر: 2024/12/14

تاريخ القبول: 2024/12/01

تاريخ الإرسال: 2024/10/03

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها الإيثارية، الكياسة، وعي الضمير، السلوك الحضاري و الروح الرياضية لدى موظفي وكالة القرض المصغر فرع جيجل، و كذا توضيح المفاهيم المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية، أما أهمية الدراسة فتمثلت في العمل على توليد هذا السلوك لدى الموظفين. و تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، كما تم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات، حيث بلغ حجم عينة 35 موظفاً، و تم استخدام برنامج *Spss* لتحليل النتائج إحصائياً. لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية و أبعادها الإيثارية، الكياسة، السلوك الحضاري، وعي الضمير و الروح الرياضية من وجهة نظر موظفي وكالة القرض المصغر فرع جيجل .

الكلمات المفتاحية: سلوك المواطنة التنظيمية؛ إيثارية؛ كياسة؛ وعي الضمير؛ روح رياضية.

Abstract :

This study aimed to determine the level of organizational citizenship behavior in its dimensions of altruism, courtesy, conscience, civic virtue and sportsmanship among employees of the micro-loan agency Jijel -branch, as well as to clarify the concepts related to organizational citizenship behavior. The importance of the study was represented in working to generate this behavior among employees and the descriptive analytical approach was relied upon to study the level of organizational citizenship behavior. The questionnaire was also used to collect information, as the size of the study sample was 35 employees, and the Spss program was used to analyze the results statistically. The study reached a set of results, the most important of which is the existence of a high level of organizational citizenship behavior and its dimensions from the point of view of the employees of the micro-loan agency, Jijel branch.

Key Words: organizational citizenship behavior ; altruism ; courtesy ; conscience; sportsmanship.

JEL Classification: M14, M12, D23

*مرسل المقال: طبعة حسناء (hesna.tigha@univ-jijel.dz)



المقدمة:

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم المؤثرة في مجال السلوك التنظيمي حيث نال حيزاً مهماً من الأبحاث و الدراسات ، إذ ينمي سلوك المواطنة التنظيمية أداء و كفاءة المنظمات و يضمن لها النجاح و الاستمرارية ، فهذا السلوك يشمل سلوكيات الأفراد التطوعية الاختيارية الإيجابية و التي لا تنتمي إلى مهام وظيفته الرسمية و لا يقابلها أي حافز مادي خلال تأدية عملهم في المؤسسة، من أجل ضمان السير الحسن للعمل و زيادة فعالية المنظمة و الحد من التسرب الوظيفي، حيث أن لسلوك المواطنة في المنظمات تأثير في التقليل من معدلات الغياب و دوران العمل وهو ما يعمل على تعزيز الاستقرار التنظيمي و تحسين مستويات الأداء و الفعالية

مشكلة الدراسة: إن لسلوك المواطنة التنظيمية أهمية تتزايد لدى المنظمات حيث يعتبر من الوسائل المهمة لتحقيق أهدافها ، إذ جذب هذا الموضوع انتباه العديد من الباحثين في العقود الأخيرة لما له من أثر إيجابي على درجة إنجاز العمل في المنظمة و كذا فعاليتها ، ولهذا فالمنظمات تحاول رفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى مواردها البشرية .من هذا المنطلق تمت صياغة الإشكالية التالية :

ما هو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل ؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي تم تقسيمه إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى الإيثار لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل ؟
- ما هو مستوى الكياسة لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل ؟
- هو مستوى الروح الرياضية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل ؟
- هو مستوى وعي الضمير لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل ؟
- ما هو مستوى السلوك الحضاري الإيثاري لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن، الحالة العائلية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة)؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية تم تطوير الفرضيات التالية :

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل .
- و قد تم تقسيم هذه الفرضية إلى فرضيات فرعية كما يلي :
- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد مستوى مرتفع لبعد الإيثار لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد مستوى مرتفع لبعد الكياسة لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل.



○ **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد مستوى مرتفع لبعد الروح الرياضية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل.

○ **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد مستوى مرتفع لبعد وعي الضمير لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل.

○ **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد مستوى مرتفع لبعد السلوك الحضاري لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل.

● **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن، الحالة العائلية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة)

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع المدروس ، فسلوك المواطنة التنظيمية يعد من المواضيع الحديثة و المهمة بالنسبة للباحثين و هذا لما له من مساهمة في رفع كفاءة و فعالية المنظمات انطلاقا من موردها البشري باعتباره رأس مال فكري و العمل على توليد هذا السلوك التطوعي الذي يضمن نجاح المنظمة و استمرارها. **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة لتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية ، وعي الضمير و السلوك الحضاري) لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل، و كذا توضيح المفاهيم المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى الخروج ببعض المقترحات من أجل رفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة .

منهج الدراسة: لقد استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فهو المناسب و الملائم لتحليل مستوى سلوك المواطنة التنظيمية و أبعادها .

حدود الدراسة:

● **الحدود الموضوعية :** ركزت هذه الدراسة على تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية و أبعادها لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل

● **الحدود المكانية :** أجريت الدراسة على مستوى وكالة القرض المصغر بفرع جيجل.

● **الحدود الزمانية :** أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من جانفي إلى فيفري 2023 .

الدراسات السابقة:

○ **دراسة رشيد منصورية و فريد بن حمو (2015)** بعنوان :سلوك المواطنة التنظيمية و أهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة: هدفت الدراسة إلى بيان أثر سلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة ، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة علاقة سلوك المواطنة التنظيمية بأداء العاملين، كما تم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، حيث بلغت عينة الدراسة 50 عاملا و تمت معالجتها إحصائيا باستخدام برنامج

SPSS, و من أهم نتائجها وجود مستوى عال من سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، بالإضافة إلى تأثير

متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة

○ دراسة نجيب عبد المجيد نجم و خولة صدر الدين (2013) بعنوان: دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك: هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في مديرية بلدية كركوك، و تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر الثقة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية، كما تم توزيع الاستبيان على العينة من 50 عاملا، و من أجل معالجة النتائج إحصائيا تم استخدام برنامج SPSS، ومن أبرز نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية بلدية كركوك.

○ دراسة ربحة ريغي و حمزة عمري (2021) بعنوان: مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المصالح الفلاحية لولاية غرداية: هدفت هذه الدراسة إلى بيان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية و كذا تشخيص الفروق التي ترجع لمتغيرات السن، الجنس، و الأقدمية، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، و كذا الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، حيث بلغ حجم العينة 84 موظفا، و تم استخدام برنامج Spss لتحليل النتائج إحصائيا. و خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج أبرزها: وجود مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالمديرية محل الدراسة، كما أنه لا توجد فروق ترجع لمتغير السن و الجنس و الأقدمية.

○ دراسة Mouaahd Abdullah Hadi and Adel M Abdullah (2021) بعنوان:

Analyzing The Reality of Organizational Citizenship behavior aAnalytical Study of the Opinions of a sample of workers in the human resources divisions at the University of Mosul

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الموصل، و تم استخدام الاستبيان للحصول على المعلومات، حيث بلغ حجم العينة 203 موظفا في قسم و شعب إدارة الموارد البشرية بجامعة الموصل و كليتها، و تم استخدام SPSS لتحليل النتائج، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود اختلاف بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية من حيث توافرها في المنظمة، بالإضافة إلى وجود أثر لسلوك المواطنة التنظيمية في تنمية أداء العمال.

○ دراسة Ghosen Sadeghi et al (2016) بعنوان:

The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Performance case study agricultural Jihad organization of mazandaram province

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و توجه السوق، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة هذه العلاقة، و كذا تم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، وقد بلغ حجم العينة



391 فردا من موظفي تنظيم الجهاد الزراعي في محافظة مازندران، وتم استخدام SPSS لتحليل النتائج إحصائيا، و خلصت الدراسة إلى أنه هناك علاقة قوية بين سلوك المواطنة التنظيمية و الأداء التنظيمي لدى الموظفين.

من خلال التطرق إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسة تتشابه و تختلف مع الدراسات الأخرى في عدة جوانب وهذا كما يلي : تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي لا يقتصر على جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة بل يتعداها إلى التحليل و التفسير من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة، حيث استخدمت أغلب الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي كما اعتمدت أغلبها على الاستبانة لجمع البيانات الأولية بالإضافة إلى الاعتماد على برنامج spss و مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختبار الفرضيات و هو ما يتفق كذلك مع هذه الدراسة. و تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في البيئة حيث تمت كل الدراسات في البيئة العربية.

تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث الجانب التطبيقي حيث ستم على مستوى وكالة القرض المصغر بفرع جيجل بالجزائر وهذا عكس بعض الدراسات السابقة التي أجريت على مستوى مؤسسات فلاحية مثل دراسة (Ghosen Sadeghi et al(2016 و دراسة ربحة ريغي و حمزة معمري (2021)، كما تتفق مع بعض الدراسات السابقة والتي أجريت بمؤسسات خدمية مثل دراسة رشيد منصورية و فريد بن حمو (2015) التي أجريت بمؤسسة للاتصالات، و دراسة نجيب عبد المجيد نجم و خولة صدر الدين (2013) التي أجريت بالبلدية، و دراسة Mouaad Abdullah and Adel M Abdullah (2021) التي أجريت بالجامعة.

I. الإطار النظري للدراسة :

سنتعرف في هذا الجزء من الدراسة على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، و كذا إبراز أهميتها، بالإضافة إلى التطرق إلى مداخل و أنماط سلوك المواطنة التنظيمية، و كذا تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية حسب التصنيفات المختلفة، و أيضا توضيح فوائد هذا السلوك على الأفراد و المنظمة، و كذلك إبراز مختلف الآثار الناجمة عن هذا السلوك .

1. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية :

قبل التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية سيتم التطرق إلى مفهوم المواطنة

1.1. تعريف المواطنة :

جاءت كلمة المواطنة في اللغة العربية على وزن مفاعلة و هي مأخوذة من الوطن وهو حسب قاموس لسان العرب لابن منظور "الوطن هو البيت الذي تقطن به وهو موضع الإنسان و موطنه" (معمري و ريغي، 2021، صفحة 341). وعرفت أيضا على أنها : "عبارة عن أحاسيس الاندماج و الالتزام و التكامل مع كل ما يتعلق بالوطن" (حيدر، 2018، صفحة 146)



ومن خلال ما سبق يمكن تعريف المواطنة بأنها: عبارة عن إحساس الفرد نحو وطنه وينتج عنه تصرفات جيدة نحو وطنه نابعة من حبه له.

2.1. تعريف سلوك المواطنة التنظيمية : تم التعرض إلى هذا المفهوم لأول مرة من قبل الباحثان Batman and Organ سنة 1983، حيث عرفه Organ بأنه: "سلوك يقوم به الأفراد تطوعيا و يقابله أي اعتراف صريح أو مكافأة رسمية إلا أنه يزيد من فعالية المنظمة" (Kumari & Thapliyal, 2018, p. 10). أي أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري دون مقابل إلا أنه مهم بالنسبة للمنظمة.

كما عرف أيضا بأنه: "مجموع السلوكيات التي لا توجد في الوصف الوظيفي الرسمي ، لكنها تيسر الأداء في المنظمة" (Grego-planer, 2019, p. 2)، حيث أنه سلوك يسهل العمل داخل المنظمة بالرغم من عدم وجوده ضمن المهام الرسمية للوظيفة. وعرف أيضا على أنه: "عبارة عن سلوكيات الأفراد التي تفوق المهام الرسمية للوظيفة المذكورة في الهيكل التنظيمي للمنظمة بمهدف الحفاظ على مصالح المنظمة" (المغربي، 2007، صفحة 313).

كما عرف أيضا بأنه: "المهام التي يمارسها الموظفون للقيام بالعمل بكيفية غير مباشرة في المنظمة و التي تشمل تقديم العون للموظفين و تطبيق الأنظمة و القواعد و المساهمة في اتخاذ القرارات و كذا التكيف مع ظروف العمل دون شكوى" (معاذ و عادل، 2021، صفحة 315)، إذ أنه يشمل الأساليب غير المباشرة التي ينتهجها الموظف أثناء أداء مهامه.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن : سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموع الأنشطة الإرادية التي يؤديها الفرد خلال أداء مهامه دون انتظار مقابل و خارج متطلبات الوظيفة الرسمية بمهدف تحسين أداء الفرد و المنظمة ككل .

3.1. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية : يتميز سلوك المواطنة التنظيمية بالكثير من خصائص تتمثل فيما يلي (برباوي و سليمان، 2017، صفحة 173):

- الطوعية: وهي سلوك إرادي يقوم به الفرد خارج مهامه الرسمية .
- الاختيارية: هي سلوك غير إلزامي يستطيع الفرد القيام به أو لا وفقا لرغبته .
- التجرد من الرسمية: هذا السلوك لا يقابله أي عائد مادي .
- النفعية: ينتج عن هذا السلوك فائدة للآخرين .

2. أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية أمرا مهما لاستمرار المنظمة، حيث يعمل على زيادة الكفاءة و الإنتاجية لكل من الموظف و المنظمة حيث ينمي من فعاليتها (Jahangirand, Akbar, & Haq, 2004, p. 76). كما أنه يمكن تلخيص أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي (Smith, Organ, & Near, 1983, p. 654):

- تليين الآلية الاجتماعية للمنظمة .



- توفير المرونة اللازمة للتكيف مع الحالات الطارئة و الغير متوقعة .

-خلق جو مريح بين الموظفين يسوده التعاون المتبادل مع بعضهم البعض.

3.مداخل وأنماط سلوك المواطنة التنظيمية :

1.3.مداخل سلوك المواطنة التنظيمية: لقدتم التعرض إلى مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال مدخلين

أساسين و هما(حواس، 2003، الصفحات 20-21) :

أ.المدخل الأول :وفقا لهذا المدخل فإنه يوجد اختلاف بين سلوك المواطنة التنظيمية و بين المهام الرسمية للوظيفة ، وفقا لهذا المدخل فإن سلوك المواطنة التنظيمية يعتبر سلوك اختياري لا تقابله مكافأة مادية، إلا أنه يرفع من فعالية المنظمة، رغم أن هناك العديد من العراقيل للتمييز بين الدور الرسمي و الإضافي.

ب.المدخل الثاني :انطلاقا من هذا المدخل فإن سلوك المواطنة التنظيمية يحتوي ثلاثة أنواع من السلوكيات وهي : السلوكيات الرسمية للوظيفة ، و السلوكيات الإضافية التي تزيد عن السلوكيات الرسمية للوظيفة وكذلك السلوكيات السياسية .إلا أن هذا المدخل شامل و يصعب قياسه.

و فيما يلي شكل يوضح مداخل سلوك المواطنة التنظيمية :

الشكل رقم 01: مداخل سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر : (حواس، 2003، صفحة 20)

2.3.أنماط سلوك المواطنة التنظيمية : يتجلى سلوك المواطنة التنظيمية في الكثير من الأشكال التي تؤديها الموارد

البشرية ، وتتمثل أنماط سلوك المواطنة التنظيمية في(شلابي، 2015، الصفحات 64-65):

- القيام بأعمال إضافية إراديا من أجل مساعدة الزملاء في عملهم.
- مساندة الزملاء في حل المشكلات الشخصية .
- القيام بخدمات إضافية للعملاء كنوع من المعونة لهم .
- احترام المبادئ و القوانين التنظيمية خلال العمل .
- الاهتمام بسمعة المنظمة و تحسين صورتها أمام الآخرين.



4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية :

اختلفت أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الدراسات و من بينها :

1.4. التصنيف الثنائي لأبعاد المواطنة التنظيمية : حيث تصنف تبعاً للهدف من هذا السلوك إلى (Celeste,

:Davila, & Marcia A, 2013, p. 45)

- **سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة نحو الأفراد OCB-I**: هو السلوك الذي يهدف إلى تقديم العون للأفراد سواء فيما يخص العمل أو شيء شخصي.
- **سلوك المواطنة التنظيمية الموجهة للمنظمة OCB-O**: هو السلوك الذي يعمل على تحقيق أهداف المنظمة دون الاهتمام بالأفراد و هو ما يعرف بسلوك الطاعة .
- **2.4. التصنيف الخماسي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية** : هناك نوع من الإجماع بين الباحثين حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية رغم وجود إضافات أو حذف لدى البعض الآخر منهم :
- **الإيثار Altruism**: يشمل رغبة الفرد في تقديم العون للآخرين (الزملاء، الرؤساء ، الزبائن) عند قيامهم بمختلف الأعمال من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة (نجم و كريم، 2018، صفحة 315).
- **الكياسة Courtesy**: و يقصد بها اللباقة أو المجاملة حيث يعمل الفرد على تجنب افتعال المشاكل مع الآخرين والعمل على معالجتها قبل وقوعها (عون و بوزيدي، 2018، صفحة 139).
- **وعي الضمير Conscience**: سلوك تطوعي يشمل الالتزام بالحضور في المواعيد و تطبيق القوانين و الأنظمة بطريقة جدية تتعدى الحد الرسمي المطلوب (تيجاني و لوكيا، 2017، صفحة 310) .
- **السلوك الحضاري Civic Virtue**: هو سلوك خارج عن السلوكيات الرسمية المحددة في الوظيفة إلا أنه يعزز من كفاءة و فعالية المنظمة (شاطر، عمارة، و كعواش، 2021، صفحة 400) .
- **الروح الرياضية Sportsmanship**: و هي القدرة على تحمل ضغوط العمل دون شكواي أو احتجاج (هريكش و حديد، 2020، صفحة 311)

5. فوائد وآثار سلوك المواطنة التنظيمية :

1.5. فوائد سلوك المواطنة التنظيمية

لسلوك المواطنة التنظيمية فوائد كثيرة بالنسبة للمنظمة والعاملين (المغربي، 2007، صفحة 334) :

- **الفوائد الخاصة بالمنظمة** : و تتلخص فيما يلي :
 - كسب إخلاص و تفاني الموظفين في العمل .
 - المحافظة على استقرار الموظفين و الحد من الغياب بدون مبرر و كذا التقليل من معدل دوران العمل .
 - زيادة كفاءة و فعالية المنظمة و ضمان استمرارها و نجاحها.
 - خلق جو عمل مريح بين العمال يساعد على تقديم الأفضل دائماً.

- الفوائد الخاصة بالعاملين : تلخص في تقوية الروابط بين الموظفين و المسؤولين و انتشار الحب و التفاهم بينهم .

2.5. آثار سلوك المواطنة التنظيمية : تتمثل الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي (العمرى، 2011، صفحة 22) :

- يساهم سلوك المواطنة التنظيمية في تخفيض التكاليف المادية عن المؤسسات، عن طريق قيام الموظفين بأعمال تطوعية توسعية خارج نطاق الوظيفة الرسمية، و هو ما يجنب المؤسسة تحمل أعباء إضافية نتيجة توظيف عمال جدد للقيام بهذه المهام.
- يضيفي سلوك المواطنة التنظيمية نوع من النشاط والحماس للأداء.
- يرفع من مستوى ولاء الموظفين للمنظمة و يعزز التزامهم اتجاهها.
- يقوي العلاقات بين الأفراد ما يؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز.
- يعزز من كفاءة و فعالية المنظمة.
- يساهم في تنمية الروح المعنوية و حل المشكلات مما يقلل من معدلات الغياب و التسرب الوظيفي.

II. الجانب التطبيقي للدراسة :

سيتم في هذا الجزء من الدراسة التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية و مدى توافره لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيغل ، حيث سيتم توضيح المنهجية المعتمدة في الدراسة من خلال التعرف على مجتمع و عينة الدراسة، و شرح أداة الدراسة و التي تمثل الاستبانة، كما سيتم التحقق من جودة بيانات الدراسة عن طريق التأكد من صدق الاستبانة و طبيعة توزيع متغير الدراسة، و كذلك تحليل الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة، بالإضافة إلى التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، و في الأخير سيتم اختبار الفرضيات و تفسير النتائج.

1. منهجية الدراسة الميدانية :

2.1. مجتمع و عينة الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من الموظفين بوكالة القرض المصغر و البالغ عددهم 48 فردا ، وبلغت عينة الدراسة 35 فردا من الموظفين بالوكالة محل الدراسة بنسبة 72.91% من مجتمع الدراسة، و قد اختيروا بطريقة عشوائية من المجتمع الأصلي ، حيث تم توزيع 40 استبانة و تم استرجاع 35 استبانة كلها صالحة للتحليل.

3.1. أداة الدراسة : من أجل الحصول على البيانات الضرورية للدراسة التطبيقية لمستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع ولاية جيغل تم تطوير الاستبانة بناء على دراسات سابقة تناولت متغيرات الدراسة . و قد قمنا بتقسيم الاستبانة إلى جزأين حيث تضمن الجزء الأول البيانات الشخصية و الوظيفية للمبحوثين وهي : السن ، الجنس ، الحالة العائلية ، الدرجة العلمية و عدد سنوات الخبرة . أما الجزء الثاني فيتضمن سلوك المواطنة التنظيمية ، حيث خصص لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على الترتيب : بعد الإيثار من العبارة A1 إلى العبارة A3



بعد الكياسة من العبارة B1 إلى العبارة B3، بعد الروح الرياضية من العبارة C1 إلى العبارة C3، بعد وعي الضمير من العبارة D1 إلى العبارة D3، بعد السلوك الحضاري من العبارة G1 إلى العبارة G3. تم الاعتماد في الاستبانة على الشكل المغلق في الإجابة و ذلك وفق مقياس Likert الخماسي و الذي تتباين درجاته بين موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة ، كما يظهر في الجدول :

الجدول رقم 02: مقياس Likert الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على (عبدأشوي و بدوي مشاركة، 2018، صفحة 132)

و للحكم على المؤشرات الإحصائية و التي من بينها المتوسط الحسابي لابد من وضع حدود دنيا و عليا لمقياس Likert الخماسي ، وهذا حسب المدى بين أكبر قيمة و أصغر قيمة في المقياس أي : $5-1=4$ ثم تقسيمه على عدد الدرجات للحصول على طول الفئة $4/5=0.8$ ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس و هي 1 و ذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى أي $1+0.8=1.8$ وعلى هذا الأساس تتكون فئات مقياس Likert الخماسي ، و الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 03: فئات مقياس Likert الخماسي و دلالاتها

رقم الفئة	مجال الفئات	الدرجات	الأوزان	دلالة الفئات
01	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	01	مستوى منخفض جدا
02	من 1.8 إلى أقل من 2.60	غير موافق	02	مستوى منخفض
03	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	03	مستوى متوسط
04	من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	04	مستوى مرتفع
05	من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	05	مستوى مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مقياس Likert الخماسي

3.1. الأدوات الإحصائية : من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة الدراسة و اختبار الفرضيات تمت الاستعانة ببعض المقاييس الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss و المتمثلة في المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط بيرسون ، معامل الثبات ألفا كرونباخ ، معامل الالتواء و معامل التفلطح واختبار (T) للعينة الواحدة.

2. التحقق من جودة بيانات الدراسة : للتحقق من جودة بيانات الدراسة سيتم التعرف على صدق الاستبانة و ثباتها إضافة إلى توضيح طبيعة توزيع متغير الدراسة للتأكد من أنها تتبع التوزيع الطبيعي .

1.2. الصدق البنائي للاستبانة: نظرا لأن آراء و ملاحظات الأساتذة المحكمين غير كاف للتأكد من صدق الاستبانة فقد تم التحقق من الصدق البنائي باستخدام معامل ارتباط كل عبارة بالنسبة لمتوسط مجموع العبارات ، من خلال الجدول التالي :



الجدول رقم 04: اختبار الصدق البنائي للاستبانة

رمز العبارة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رمز العبارة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
A1	.000	0.645**	C3	.000	0.538**
A2	.000	0.709**	D1	.000	0.630**
A3	.000	0.774**	D2	.000	0.570**
B1	.000	0.384*	D3	.000	0.675**
B2	.000	0.562**	G1	.000	0.626**
B3	.000	0.529**	G2	.000	0.511**
C1	.000	0.414**	G3	.000	0.597**
C2	.000	0.609**			

** دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01 * دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين معظم عبارات الاستبيان والأبعاد التي تنتمي إليها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01، مما يدل على أن عبارات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه واستخدامه.

2.2. ثبات أداة الدراسة: لقد استخدم معامل الثبات Cronbach s Alpha للتأكد من ثبات أداة الدراسة و هذا كما يلي:

جدول رقم 05: معامل ألفا كرونباخ لثبات الدراسة

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
35	0.849

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

- انطلاقاً من الجدول يتبين أن معامل الثبات ألفا كرونباخ العام للاستبانة تبلغ قيمته 0.849 و هذا ما يدل على وجود مستوى ممتاز من الثبات لأن معامل الثبات أكبر من 80% و عليه فشرط ثبات أداة الدراسة محقق. فقد أكدت دراسة (Taber, 2018, p. 1293) أنه إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من النسبة 60% فإنه يمكن القول بأن الدراسة تتمتع بموثوقية عالية و اتساق داخلي عالي، كما أنها قادرة على تحقيق أهداف الدراسة.

3.2. طبيعة توزيع متغيرات الدراسة: من أجل التأكد أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي تم الاعتماد على كل من معامل الالتواء Skewness و معامل التفلطح Kurtosis. و يظهر ذلك في الجدول التالي:



الجدول رقم 06: نتائج معاملي الالتواء و التفلطح

معاملي التفلطح kurtosis	معاملي الالتواء skewness	المحاور و الأبعاد
-0.866	0.294	محور سلوك المواطنة التنظيمية
-0.919	-0.318	بعد الإيثار
-1.208	-0.127	بعد الكياسة
0.406	-0.506	بعد الروح الرياضية
0.579	-0.848	بعد وعي الضمير
-1.029	-0.156	بعد السلوك الحضاري

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

- حسب الجدول يتبين أن معاملي الالتواء لمتغير الدراسة و هو سلوك المواطنة التنظيمية يساوي 0.294 و هو أقل من 3، بينما معاملي التفلطح لمتغير الدراسة يساوي -0.866 و هو أقل من 20، إذن فمتغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي و عليه فإن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، لذا سيتم اختبار صحة فرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات المعلمية.

3. عرض وتحليل بيانات الدراسة

1.3. عرض وتحليل البيانات الشخصية و الوظيفية: سيتم تبيان الخصائص الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة و التي تتمثل في كل من: السن، الجنس، العمر، الحالة العائلية، الدرجة العلمية، و عدد سنوات الخبرة. و يمكن تبيان توزيع مفردات عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية و الوظيفية كما يلي:

جدول رقم 07: البيانات الشخصية و الوظيفية

الجنس	التكرار	% النسبة
ذكر	19	54.82
أنثى	16	45.71
السن	/	/
[30-20]	0	0
[40-30]	24	68.57
[50-40]	11	31.42
50 سنة فما فوق	0	0
الحالة العائلية	/	/
أعزب	6	17.14
متزوج	28	80
مطلق	1	2.85
أرمل	0	0
الدرجة العلمية	/	/



22.85	8	دبلوم ما بعد ثانوي
71.42	25	ليسانس
2.85	1	مهندس
2.85	1	ماستر
0	0	ماجستير
	0	دكتوراه
/	/	عدد سنوات الخبرة
2.85	1	أقل من 5 سنوات
28.57	10	[5-10]
57.14	20	[10-15]
11.42	4	15 سنة فأكثر

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات مخرجات spss

- يتبين من خلال توزيع أفراد العينة حسب الجنس أن عدد المبحوثين الذكور بلغ عددهم 19 بنسبة 54.82%، وعدد المبحوثين الإناث فقد بلغ عددهم 16 بنسبة 45.71%، ما يشير إلى أن عدد الذكور و الإناث متقارب و هذا راجع لأن الإناث أيضا لهم نفس المؤهلات للقيام بهذه الوظيفة، كما أن هذه الوظيفة لا تتطلب مجهود بدني كبير يعيق الإناث من شغلها بل يتطلب مجهود فكري .

- يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب السن أن أغلب الموظفين أعمارهم تمتد من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، حيث بلغ عددهم 24 أي ما نسبته 68.57%، تليها نسبة 31.42% و التي تعبر عن 11 مبحوثا تتراوح أعمارهم ما بين 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، و عليه يمكن القول أن أغلب الموظفين بوكالة القرض المصغر من فئة الشباب الذي يتوقع أن يكونوا في هذه المرحلة العمرية أكثر قدرة على العطاء و بدل مجهودات عالية في العمل من أجل تحقيق طموحاتهم، و بالتالي يتميز مجتمع الدراسة بكونه فتي.

- يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية أن أغلب المبحوثين متحصلون على شهادة الليسانس، إذ يبلغ عددهم 25 بما نسبته 71.42%، في حين 8 مبحوثين يمثلون ما نسبته 22.85% حاصلين على دبلوم ما بعد ثانوي، كما أن مبحوث واحد فقط متحصل على مهندس دولة بنسبة 2.85%، و كذلك هناك مبحوث واحد متحصل على شهادة الماستر أي ما نسبته 2.85%، و عليه يرجع هذا المستوى التعليمي العالي إلى طبيعة الوظيفة إذ تتطلب هذه وظيفة توفر مستوى تعليمي نوعي وهو الحصول على شهادة ليسانس و كذلك الحصول على شهادة دبلوم ما بعد ثانوي .

- يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة أن أغلب المبحوثين تمتد عدد سنوات خبرتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، حيث بلغ عددهم 20 مبحوثا أي ما نسبته 57.14%، أما الذين تمتد سنوات خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنة فقد بلغ عددهم 10 أي ما نسبته 28.57%، في حين تمثل نسبة 11.42% المبحوثين الذين تزيد خبرتهم عن 15 سنة، أما عدد المبحوثين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات



فيمثلون ما نسبته 2.85%. و عليه يمكن القول أن الموظفين بوكالة القرض المصغر محل الدراسة يمتلكون مستوى جيد من عدد سنوات الخبرة تساعدهم على اكتساب معارف و مهارات جديدة تمكنهم من أداء مهامهم .

- يتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية أن عدد المبحوثين المتزوجين بلغ عددهم 28 بنسبة 80% وهي أكبر نسبة ، و في المرتبة الثانية نجد عدد المبحوثين العزاب بلغ عددهم 6 بنسبة 17.14%، كما أنه هناك مبحوث واحد فقط مطلق بنسبة 2.85% و يمكن القول أن أغلب أفراد المجتمع مستقرين اجتماعيا

2.3. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية: سيتم فيما يلي تحليل متغيرات هذه الدراسة وصفيا المثلة في أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، و يكون ذلك اعتمادا على كل من المتوسط الحسابي و كذا الانحراف المعياري .

جدول رقم 09: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمتغير الدراسة

متغيرات الدراسة					
الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإيثار	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
1	مرتفعة جدا	.480	4.48	الكياسة	
2	مرتفعة جدا	.451	4.46	الروح الرياضية	
5	مرتفعة	.705	3.88	وعى الضمير	
3	مرتفعة جدا	.705	4.38	السلوك الحضري	
4	مرتفعة جدا	.518	4.26		
/	مرتفعة جدا	.388	4.29		سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الإيثار المعرفي 4.48 و هو ينتمي إلى المجال [4.20 - 5] ضمن الفئة الخامسة لسلم ليكارت الخماسي ، مما يدل على وجود بعد الإيثار بمستوى مرتفع جدا لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر - فرع جيجل ، أما بخصوص الانحراف المعياري لهذا البعد فقد بلغ 0.480 و هو بذلك أقل من الواحد الصحيح مما يدل على درجة تشتت مقبولة و تجانس متوسطة في إجابات أفراد العينة .

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الكياسة 4.46 و هو ينتمي إلى المجال [4.20 - 5] ضمن الفئة الخامسة في سلم ليكارت الخماسي ، مما يشير إلى وجود بعد الكياسة بمستوى مرتفع جدا لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر - فرع جيجل ، أما بخصوص الانحراف المعياري لهذا البعد فقد بلغ 0.451 و هو بذلك أقل من الواحد الصحيح ، مما يدل على درجة تشتت مقبولة و تجانس متوسطة في إجابات أفراد العينة.

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الروح الرياضية 3.88 و هو بذلك ينتمي إلى المجال [3.40 - 4.20] ضمن الفئة الرابعة في سلم ليكارت الخماسي ، مما يدل على وجود بعد الروح الرياضية بمستوى مرتفع لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر - فرع جيجل ، أما بخصوص الانحراف المعياري لهذا البعد فقد بلغ 0.705 و هو بذلك أقل من الواحد الصحيح ، مما يدل على درجة تشتت مقبولة و تجانس متوسطة في إجابات أفراد العينة.



- بلغ المتوسط الحسابي لبعد وعي الضمير 4.38 و هو ينتمي إلى المجال [4.20-5] ضمن الفئة الخامسة لسلم ليكارت الخماسي ، مما يؤثر على وجود بعد وعي الضمير بمستوى مرتفع جدا لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر - فرع جيجل ، أما بخصوص الانحراف المعياري لهذا البعد فقد بلغ 0.705 و هو بذلك أقل من الواحد الصحيح مما يدل على درجة تشتت مقبولة و تجانس متوسطة في إجابات أفراد العينة .

- بلغ المتوسط الحسابي لبعد السلوك الحضاري 4.26 و هو ينتمي إلى المجال [4.20-5] ضمن الفئة الخامسة لسلم ليكارت الخماسي ، مما يؤثر على وجود بعد السلوك الحضاري بمستوى مرتفع جدا لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر - فرع جيجل ، أما بخصوص الانحراف المعياري لهذا البعد فقد بلغ 0.518 و هو بذلك أقل من الواحد الصحيح مما يدل على درجة تشتت مقبولة و تجانس متوسطة في إجابات أفراد العينة

- انطلاقا من الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي الكلي لسلوك المواطنة التنظيمية بلغ 4.29 و هو بذلك ينتمي إلى المجال [4.20-5] ضمن الفئة الخامسة في سلم ليكارت الخماسي ، و هو ما يشير إلى وجود سلوك مواطنة تنظيمية بمستوى مرتفع جدا لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر - فرع جيجل ، أما بخصوص الانحراف المعياري لهذا المحور فقد بلغ 0.388 و هو بذلك أقل من الواحد الصحيح ، مما يدل على درجة تشتت مقبولة و تجانس متوسطة في إجابات أفراد العينة حول سلوك المواطنة التنظيمية.

4. اختبار الفرضيات و تفسير النتائج :

1.4. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: يتم اختبار صحة الفرضية الرئيسية من خلال حساب اختبار T للعينة الواحدة كما يلي :

جدول رقم 10: نتائج اختبار T-test للفرضية الأولى

المغبر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى الدلالة sig
سلوك المواطنة التنظيمية	4.29	.388	32.276	2.042	.000

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS

- انطلاقا من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لسلوك المواطنة التنظيمية قد بلغ 4.29 و أن مستوى الدلالة sig لقيمة t المحسوبة المقابلة لها تساوي 0.00 أي تقل عن 0.05 أي أنها دالة إحصائية ، كما أن قيمة t المحسوبة لسلوك المواطنة التنظيمية تساوي 32.276 و هي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042، أي ما يدل على أن الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة موافقين بدرجة عالية على مدى إدراكهم لسلوك المواطنة التنظيمية ، و تأسيسا عليه فإن الفرضية الرئيسية للدراسة مقبولة أي أنه : يوجد مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل .

2.4. اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى: سيتم اختبار صحة الفرضيات الفرعية من خلال حساب اختبار T للعينة الواحدة كما يلي :



جدول رقم: 11: اختبار T للعينة الواحدة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	T الجدولة	Sig
بعد الإيثار	4.48	.480	2.042	55.143	.000
بعد الكياسة	4.46	.450	2.042	58.5	.000
بعد الروح الرياضية	3.88	.705	2.042	32.519	.000
بعد وعي الضمير	4.38	.606	2.042	42.718	.000
بعد السلوك الحضاري	4.26	.518	2.042	48.602	.000

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

- انطلاقا من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الإيثار قد بلغ 4.48 وأن مستوى الدلالة sig لقيمة t المحسوبة المقابلة لها تساوي 0.00 أي تقل عن 0.05 أي أنها دالة إحصائية ، كما أن قيمة t المحسوبة لبعد الإيثار تساوي 55.143 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042، أي ما يدل على أن الموظفين بالوكالة محل الدراسة موافقين بدرجة عالية على مدى توفر بعد الإيثار ، و تأسيسا عليه فإن الفرضية الفرعية الأولى للدراسة مقبولة أي أنه : يوجد مستوى مرتفع لبعد الإيثار لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل .

- انطلاقا من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الكياسة قد بلغ 4.46 وأن مستوى الدلالة sig لقيمة t المحسوبة المقابلة لها تساوي 0.00 أي تقل عن 0.05 أي أنها دالة إحصائية ، كما أن قيمة t المحسوبة لبعد الكياسة تساوي 58.5 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042، أي ما يدل على أن الموظفين بالوكالة محل الدراسة موافقين بدرجة عالية على مدى توفر بعد الكياسة، و تأسيسا عليه فإن الفرضية الفرعية الثانية للدراسة مقبولة أي أنه : يوجد مستوى مرتفع لبعد الكياسة لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل .

-انطلاقا من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد الروح الرياضية قد بلغ 3.88 وأن مستوى الدلالة sig لقيمة t المحسوبة المقابلة لها تساوي 0.00 أي تقل عن 0.05 أي أنها دالة إحصائية ، كما أن قيمة t المحسوبة لبعد الروح الرياضية تساوي 32.519 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042، أي ما يدل على أن الموظفين بالوكالة محل الدراسة موافقين بدرجة عالية على مدى توفر بعد الروح الرياضية ، و تأسيسا عليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة مقبولة أي أنه : يوجد مستوى مرتفع لبعد الروح الرياضية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل .

- انطلاقا من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد وعي الضمير قد بلغ 4.38 وأن مستوى الدلالة sig لقيمة t المحسوبة المقابلة لها تساوي 0.00 أي تقل عن 0.05 أي أنها دالة إحصائية ، كما أن قيمة t المحسوبة لبعد الروح الرياضية تساوي 42.718 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042، أي ما يدل على أن الموظفين بالوكالة محل الدراسة موافقين بدرجة عالية على مدى توفر بعد الضمير ، و تأسيسا عليه فإن الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة مقبولة أي أنه : يوجد مستوى مرتفع لبعد وعي الضمير لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل .



- انطلاقاً من الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعد السلوك الحضاري قد بلغ 4.26 وأن مستوى الدلالة sig لقيمة t المحسوبة المقابلة لها تساوي 0.00 أي تقل عن 0.05 أي أنها دالة إحصائية ، كما أن قيمة t المحسوبة لبعد السلوك الحضاري تساوي 48.602 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042، أي ما يدل على أن الموظفين بالوكالة محل الدراسة موافقين بدرجة عالية على مدى توفر بعد السلوك الحضاري ، و تأسيساً عليه فإن الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة مقبولة أي أنه : يوجد مستوى مرتفع لبعد السلوك الحضاري لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع جيجل.

3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الثانية نستخدم طريقة t-test لعينتين مستقلتين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى حول الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس، كما تم تحليل التباين الأحادي one way anova لاختبار الفرضيات الفرعية المتبقية التي تدرس الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات السن، الحالة العائلية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة.

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى : سيتم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال استخدام طريقة t-test لعينتين مستقلتين، و النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 12: نتائج تحليل التباين لعينتين مستقلتين بالنسبة لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	
.334	1.708	.391	4.39	19	ذكر	الفئات
	1.721	.360	4.17	16	أنثى	

المصدر : من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى الدلالة الإحصائية للفئات هو 0.334 ، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة في هذه الدراسة وهي 0.05 . إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس .

2.3.4 اختبار الفرضيات الفرعية الأخرى: سيتم اختبار صحة هذه الفرضيات من خلال تحليل التباين الأحادي one way anova ، و النتائج موضحة في الجدول :



الجدول رقم 13: نتائج تحليل التباين الأحادي بالنسبة لمتغيرات السن، الحالة العائلية، الدرجة العلمية و عدد سنوات الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	0.27	1	0.27	.157	.678
	داخل المجموعات	5.084	33	.154		
	المجموع	5.111	34			
الحالة العائلية	بين المجموعات	.043	2	.022	.136	.873
	داخل المجموعات	5.068	32	.158		
	المجموع	5.111	34			
الدرجة العلمية	بين المجموعات	.224	3	.075	.474	.703
	داخل المجموعات	4.886	31	.158		
	المجموع	5.111	34			
عدد سنوات الخبرة	داخل المجموعات	.490	3	.163	1.096	.365
	بين المجموعات	4.620	31	.149		
	المجموع	5.111	34			

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

- من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية لـ F الخاصة بمتغير السن تقدر بـ 0.678 و هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة في هذه الدراسة و هي 0.05 إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن .

- من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية لـ F الخاصة بمتغير الحالة العائلية تقدر بـ 0.873 و هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة في هذه الدراسة و هي 0.05 إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الحالة العائلية .

- من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية لـ F الخاصة بمتغير الدرجة العلمية تقدر بـ 0.703 و هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة في هذه الدراسة و هي 0.05 . إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الدرجة العلمية .

- من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية لـ F الخاصة بمتغير عدد سنوات الخبرة تقدر بـ 0.365 و هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة في هذه الدراسة و هي 0.05 . إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة .

و تأسيسا على ما سبق فإن الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة مقبولة أي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية بوكالة القرض المصغر بفرع جيغل تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن، الحالة العائلية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة).



4.4. تفسير النتائج :

- أظهرت نتائج الدراسة وجود مستويات مرتفعة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر فرع ولاية جيجل ، و يمكن تفسير المستوى المرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية إلى زيادة اهتمام إدارة الوكالة بتوفير بيئة عمل داعمة ومناسبة لظهور سلوك الدور الإضافي لدى الموظفين، حيث يقومون بأعمال تطوعية خارجة عن أدوار الوظيفة الرسمية دون مقابل مادي، و هو ماساهم في تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين و هذا ينعكس إيجابا على أداء الموظفين و الوكالة ككل.
- كما أظهرت النتائج وجود مستويات مرتفعة لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة ، الروح الرياضية، وعي الضمير ، السلوك الحضاري) لدى الموظفين فرع ولاية جيجل، و هذا دليل على أنه هناك جو من التفاهم و التعاون بين الموظفين حيث يساعدون بعضهم البعض في مختلف الظروف الاستثنائية و هو ما يؤدي إلى التقليل من وقوع المشاكل، كما أن موظفي وكالة القرض المصغر بفرع جيجل يحرصون على الالتزام بالمواعيد و تطبيق القوانين و تحسين صورة المنظمة و سمعتها ، و هو ما يرفع من كفاءة و فعالية المنظمة .
- أظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن، الحالة العائلية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة).

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة تم قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بوكالة القرض المصغر فرع جيجل ، حيث في البداية تم تكوين خلفية نظرية حول سلوك المواطنة التنظيمية، بعدها تمت دراسة مستويات سلوك المواطنة التنظيمية و أبعادها ، لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيجل ، و عليه فإن هذه الدراسة توصلت إلى نتائج نظرية و أخرى تطبيقية تم على أساسها وضع و تقديم اقتراحات لوكالة القرض المصغر بفرع جيجل . و خرجت الدراسة بالنتائج النظرية التالية :

- سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الحديثة التي نالت اهتمام الباحثين .
- سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي اختياري و تطوعي لا يقابله أي مكافأة رسمية يسهل أداء المهام في المنظمة.
- سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموع الأنشطة التطوعية التي يقوم بها الفرد دون مقابل خارج متطلبات الوظيفة الرسمية و التي تساعد على تحسين أداء الفرد و المنظمة ككل.
- تم الاعتماد على النموذج الخماسي لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية و هي الإيثار ، الكياسة ، الروح الرياضية ، وعي الضمير و السلوك الحضاري.

أما النتائج التطبيقية فيمكن توضيحها في النقاط الآتية :



- وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيغل و هو ما يتفق مع دراسة رشيد مناصرية و فريد بن حمو (2015) و دراسة نجيب عبد المجيد نجم و خولة صدر الدين (2013) و كذلك دراسة Mouaahd Abdullah Hadi and Adel M Abdullah (2021) ، في حين يختلف مع دراسة ربحة ريغي و حمزة معمري (2021) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط من سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.
- وجود مستوى مرتفع لكل من الإيثار، الكياسة ، الروح الرياضية ، و عي الضمير و السلوك الحضاري لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيغل و هو ما يتفق مع دراسة رشيد مناصرية و فريد بن حمو (2015) و دراسة نجيب عبد المجيد نجم و خولة صدر الدين (2013) و كذلك دراسة Mouaahd Abdullah Hadi and Adel M Abdullah (2021) ، في حين يختلف مع دراسة ربحة ريغي و حمزة معمري (2021) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الموظفين حول سلوك المواطنة التنظيمية بوكالة القرض المصغر بفرع جيغل تعزى لاختلاف خصائصهم الشخصية و الوظيفية (الجنس، السن، الحالة العائلية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة).
- على ضوء ما توصلت له الدراسة من نتائج يمكن الخروج ببعض المقترحات التي تعزز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيغل وتتمثل فيما يلي :
- على وكالة القرض المصغر بفرع جيغل العمل على تحديد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية و تحديد جميع الأنشطة التي تندرج في إطاره بشكل دقيق، والعمل على تعزيز هذا السلوك في المنظمة .
- على وكالة القرض المصغر بفرع جيغل العمل على توفير المناخ التنظيمي الداعم لظهور سلوك المواطنة التنظيمية عن طريق تعزيز إحساسهم بالانتماء للوكالة و تنمية ولائهم و التزامهم اتجاهها و هو ما يرفع من السلوكيات التطوعية لديهم .
- العمل على الحد من العراقيل التي تحد من تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية ، و هذا من خلال نشر العدالة التنظيمية بين جميع الموظفين بوكالة القرض المصغر بفرع جيغل .
- تعزيز سلوكيات المواطنة لدى الموظفين من خلال إدراجها في نظام تقييم أداء الأفراد بالوكالة.



قائمة المراجع:

- Celeste, M., Davila, D., & Marcia A, F. (2013). Organizational Citizenship Behavior and Well-being Preliminary Results. International Journal of Applied Psychology , 3 (3).
- Grego-planer, D. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in The public and private sectors. Faculty of Economic Sciences and Managment Nicolaus Compemicus University Torws . Poland.
- Jahangirand, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). Organizational Citizenship Behavior Its Nature and Antecedents. Bark University Journal , 1 (02).
- Kumari, P., & Thapliyal, S. (2018). Studying The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Effectiveness. International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management , 4 (01).
- Smith, C., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior Its Nature and Antecedents. Journal of Applied Psychology , 68 (4), 653-663.
- Taber, K. s. (2018). The use of cronbach s alpha when developing and reporting research instruments in science Education. Res Sci Educ , 1273-1296.
- أميرة رفعت حواس. (2003). أثر الالتزام التنظيمي و الثقة التنظيمية في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية. رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة قسم إدارة الأعمال . القاهرة.
- حمزة معمري، و ربحة ريغي. (2021). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية. مجلة العلوم الاجتماعية ، 15 (02).
- شفيق شاطر، الشريف عمارة، و جمال كعواش. (2021). أثر سلوك المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة جيجل. مجلة مجاميع المعرفة ، 7 (01).
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية. القاهرة: المكتبة العصرية للنشر.
- عبد الله هادي معاذ، و محمد عبد الله عادل. (2021). تحليل واقع سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تجليلية لأراء عينة من العاملين في شعب الموارد البشرية في جامعة الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، 17 (56).
- علي عون، و عصام عطية بوزيدي. (2018). سلوك المواطنة التنظيمية كمدخل لفعالية المنظمة. مجلة السراج في التربية و قضايا المجتمع (6).



- فاضل حسن حيدر. (2018). اتجاهات طلبة الجامعة نحو مفهوم المواطنة بمركز البحوث التربوية و النفسية. مجلة بحوث الشرق الأوسط ، 49.
- كمال برباوي، و إلياس سليمان. (2017). علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة نفضال بشار. مجلة دراسات العدد الإقتصادي ، 8 (1).
- محمد عبد اشتوي، و عودة الله بدوي مشاركة. (2018). درجة توافر الصحة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في البلديات الفلسطينية دراسة ميدانية ببلدية البيرة. المجلة العربية للإدارة ، 38 (04).
- محمد عوض العمري. (2011). أثر أبعاد العدالة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية. رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة جامعة مؤتة . المملكة العربية السعودية.
- مسعود هريش، و مختار حديد. (2020). أثر جودة حياة العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك شبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى. مجلة دراسات ، 11 (2).
- منصور تيجاني، و الهاشمي لوكيا. (2017). علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية لعمال الصحة العمومية بولاية الجلفة. مجلة أفاق العلوم (8).
- نجيب عبد المجيد نجم، و خولة صدر الدين كريم. (2018). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، 8 (2).
- وليد شلاي. (2015). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس تخصص علم النفس العمل و التنظيم . الجزائر.