

دراسة أثر بعض العوامل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها «دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع البترول»

دكتور/ يوسف حامد يوسف مناع(*)

١- المقدمة:

تعتبر الموارد البشرية بمثابة أحد أهم العناصر المكونة لرأس مال المنظمة وأندر مورد بها في ظل الاقتصاد الحالى القائم على المعرفة, وقد فاقت أهمية هذا العنصر أهمية بقية عناصر رأس المال نظراً لتأثيره القوى على الفعالية التنظيمية, وبناء على ذلك تعمل المنظمات والمديرون على تطبيق الاستراتيجيات والأساليب المختلفة لاستقطاب أفضل الموارد البشرية مهارة والحفاظ عليها, وفي سبيل التكيف مع الواقع الاقتصادي الحالى المتصف بتزايد العولمة فإن المنظمات مُجبرة على التغيير المستمر وضرورة أن يكون لدى المنظمات عاملين على استعداد للعمل فيها وراء الوصف الوظيفي المحدد لهم (Belcourt & Snell, ٢٠٠٨).

وفي الوقت الحالى تتطلب التغيرات والابتكارات في بيئات المنظمات التى تحدث كل يوم الاتصاف بالمرونة والاعتماد على السلوكيات الطوعية للعاملين, وبالتالي لا بد وأن تكون المنظمة قادرة على تحويل اتجاهات وسلوكيات أعضائها الموجهة من سلوكيات الأنانية إلى السلوكيات الطوعية خارج الدور الرسمى, ومن ثم أعطى العديد من الباحثين اهتمامهم لموضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية. (Lee, et al, ٢٠١٣)

وقد لاقى هذا الموضوع اهتمام الباحثين نظراً للشواهد والأدلة التى تؤكد تأثيره على أداء المنظمة وعلى أداء العاملين, فوفقاً لما أكدته (Organ et al, ٢٠٠٦) أنه حينما

(*) مدرس إدارة الأعمال. كلية التجارة (بنين) - جامعة الأزهر.

يقوم العاملون الأكثر خبرة طوعاً بمساعدة العاملين الجدد , فإن هؤلاء العاملون الجدد يكتسبون الخبرة بمعدلات أسرع ومن ثم تتحسن فعالية فريق العاملين بالمنظمة ككل إلى جانب تحسين كفاءة العمل بالمنظمة.

والأكثر من ذلك أنه يمكن أن تتحسن فعالية المنظمة من خلال ما ينتج عن سلوكيات المواطنة التنظيمية ما يطلق عليه رأس المال الاجتماعي في المنظمة **Social capital** الذى يتعاضم من خلال تقوية شبكات العلاقات بين العاملين بذلك السلوك التعاونى المساعد للغير وتنقل المعلومات بين العاملين والتنفيذ الفعال للأنشطة التنظيمية.

لكل ما سبق يجب على القائمين على إدارة المنظمات التوصل إلى مختلف العوامل التى تؤثر على هذا السلوك الإيجابي لتنميته وتدعيمه.

٢- الإطار النظري والدراسات السابقة :

يقوم الباحث فى الجزء التالى بتوضيح للمفاهيم الأساسية التى تناولها البحث ويتبعه تناول نتائج الدراسات السابقة المتعلقة بالعوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها.

١/٢ سلوكيات المواطنة التنظيمية

أكد العديد من الباحثين على أن سلوكيات المواطنة التنظيمية من الموضوعات الحيوية لبقاء المنظمة وتحقيق أهداف الأفراد وإشباع حاجاتهم (Duffy, ٢٠١٣) (Unal, ٢٠١٣).

وعلى الرغم من أن (Dennis Organ, ٢٠٠٦) ورفاقه أول من استخدم مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية فى عام ١٩٨٣ إلا أن معنى ومضمون ذلك المصطلح

وجَدَ قبل ذلك بكثير في دراسة (Bernared, ١٩٣٨) تحت مفهوم الرغبة في التعاون (Mehboob&Bhutto, ٢٠١٢)

وحتى الآن هناك العديد من التعريفات لسلوكيات المواطنة التنظيمية التي قدمها مختلف الباحثين, فقد عرفها (Organ, ١٩٨٨) على أنها " ذلك السلوك الاختياري غير المنصوص عليه صراحة أو مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة, و الذي بتزايدده تتزايد كفاءة وفعالية المنظمة " .

وعرفها (Moorman, ١٩٩١) بأنها سلوكيات مرتبطة بالعمل ذات طبيعة طوعية اختيارية وغير مرتبطة بنظام المكافآت الرسمية للمنظمة التي تشجع العمل والأداء الفعال.

كما عرفها (Robbins, ٢٠٠١) على أنها عبارة عن سلوك الدور الإضافي الطوعي الذي لا يندرج ضمن متطلبات العمل الرسمية للعاملين التي تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة.

ومن صور سلوكيات المواطنة التنظيمية مساعدة الآخرين وطاعة قادة المنظمة وقبول أعباء إضافية دون شكوى أو تذمر, والتصرف الفوري لحماية المنظمة من أى مخاطر غير متوقعة, والحرص على تقديم المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين أداء المنظمة, وحماية مواردها والمحافظة على وقت العمل (جاء الله ١٩٩٤ Lee et al, ٢٠١٣;

أى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية ليست من المتطلبات الوظيفية الرسمية المنصوص عليها في بطاقة الوصف الوظيفي أو عقد العمل وإنما هى اختيار شخصي. للفرء ٢٠١٣, Vazifeh et al (٢٠١٢); Mehboob&Bhutto

ومنذ أن استخدم (Organ ١٩٨٨) ذلك المصطلح استخدم العديد من الباحثين

بعض المصطلحات الأخرى مثل سلوك التأييد الاجتماعي **Prosocial behavior** وسلوك الدور الإضافي **Extra-role behavior** والسلوك التنظيمي المدني **Civic Organizational behavior**، وعلى الرغم من أن هنالك بعض الاختلافات بين تلك المصطلحات إلا أن المنطق الكامن وراء كل منها واحد **Mehboob & Bhutto (٢٠١٢)**

حدد (Organ ١٩٨٣; ١٩٩٠) خمسة أبعاد لسلوكيات المواطنة التنظيمية مكونة ذلك المفهوم والتي استخدمها العديد من الباحثين حول العالم في بيئات متباينة، والتي يمكن توضيحها على النحو التالي:

١- الإيثار **Altruism**

وهي تلك السلوكيات الموجهة لخدمة أفراد بعينهم مثل الزملاء والرؤساء في أمور العمل أي أنها تنطوي على مساعدة الفرد للآخرين الذين يعملون معه. جاب الله (١٩٩٤).

٢- الكياسة **Courtesy**

والتى تشير إلى أن الفرد يثمن زملاءه وعاملهم باحترام، و يضعهم موضع الإعجاب ويظهر التقدير لهم. (Mohamed & Anisa, ٢٠١٢)

٣- الروح الرياضية وتقبل الواقع **Sportsmanship**

وتعنى أن الفرد غير دائم النقد والتذمر لكل كبيرة وصغيرة، ولكن لديه اتجاهات مشجعة تدفعه لتحمل المتاعب والمشكلات البسيطة في العمل دون تذمر.

٤- السلوك الحضارى والاهتمام بالمنظمة **Civic-Virtue**

يشير إلى أنه لدى الفرد حساسية المشاركة في الحياة السياسية الخاصة بالمنظمة

ويشارك مشاركة فعالة في كل ما يتعلق بمصير المنظمة أو سمعتها، ويظهر ذلك في حضوره للاجتماعات والندوات وقراءة النشرات والمراسلات التنظيمية والرد عليها.

٥- وعى الضمير Conscientiousness

ويطلق عليها البعض سلوك الالتزام العام **General compliance** وهى تلك السلوكيات الموجهة لخدمة المنظمة ككل عند أدنى مستوى ممكن من الاختيار أى أنه تقريباً غير ملزم أو غير مجبر على أدائها وإنما هى سلوكيات تتعدى حدود الالتزام المحدد له رسمياً فى عمله، مثل الاستخدام الفعال لموارد المنظمة، وحسن استغلال وقت العمل.

٢/٢ علاقات التبادل بين القائد والمرءوس Leader- member exchange

ترجع جذور مفهوم علاقات التبادل بين القائد والمرءوس إلى نظرية التبادل الاجتماعي التي قدمها (Blau ١٩٦٤)، وطبقاً لتلك النظرية فإن علاقات التبادل أو الاعتمادية المتبادلة بين طرفين تتشكل حينما يقدم أحدهما معروفاً للطرف الآخر ويعزم الطرف الآخر على رد ذلك المعروف في الوقت المناسب، ومن ثم يمكن تدعيم تلك العلاقات ذات التبادل النفعي للطرفين والحفاظ عليها وتحسينها. (Jian A.Z. et al, ٢٠١١)

وتفترض تلك النظرية ارتباط السلوك الطوعي للفرد برغبته في رد الجميل لمشرفه أو لمنظمته ككل لما حصل عليه من منافع قدمها له مشرفه ومن ثم ينخرط الفرد في سلوكيات المواطنة التنظيمية. (May C. L. et al, ٢٠٠٦)

ويمكن اعتبار السلوك الطوعي نوع من رد الجميل على ما حصل عليه الفرد من موارد قيمة ودعم وإدراكه لجودة العلاقة بين القائد والمرءوس،

وحيث إن سلوك المواطنة يتصف بالطوعية رغم علم الفرد بعدم مكافأته رسمياً؛ فمن المحتمل أن يكون الفرد الذى لديه مستوى مرتفع من إدراك جودة علاقات التبادل بين القائد والمرءوس أكثر جهداً وجديةً فى العمل وأكثر التزاماً بتحقيق الأهداف وأكثر ولاءً لمشرفة ومنظمتة ككل. (Remus I. et al, ٢٠٠٧)

وقد عرف كلاً من (Graen & Scandura, ١٩٨٧) العلاقة بين القائد والمرءوس على أنها تشير إلى مدى جودة العلاقة بين طرفين هما القادة ومرءوسيهـم حيث يقدم كل طرف شيئاً ما للطرف الآخر و الذى يدركه على أنه ذا قيمة بالنسبة له, ويدرك كل طرف أن تلك العلاقة التبادلية على أنها عملية عادلة.

مع الإشارة إلى أن المرءوس لا يهتم فقط بالنواحي المادية التى يقدمها له رئيسه وإنما يثمن أيضاً النواحي المعنوية مثل: الدعم المعنوى, وإتاحة المعلومات له لتحسين أدائه. (Hui W. et al , ٢٠٠٥)

وأثبتت العديد من الدراسات السابقة أن علاقات التبادل بين القائد والمرءوس محدد قوى لسلوكيات المواطنة التنظيمية (Farzin F. et al, ٢٠١٢; Asgari et al, ٢٠٠٨), فتوصلت تلك الدراسات إلى أن المرءوسين الذين لديهم مستوى مرتفع لجودة علاقات التبادل بين القائد والمرءوس لن يزداد لديهم الشعور بالمسئولية الوظيفية داخل وحدته التنظيمية وحسب وإنما سيلعب دوراً كبيراً فى أن يكون له إسهاماً فى الوحدات الأخرى بالمنظمة. بمعنى أن جودة علاقات التبادل بين القائد والمرءوس لها تأثير ايجابي معنوى على سلوكيات المواطنة التنظيمية لكونها تدفع الفرد لممارسة سلوكيات خارج الدور الرسمى حتى وإن أيقن أنه لن يكافئ على تلك السلوكيات.

كما توصلت دراسة (Mlis, ٢٠١٣) التى أجريت على عينة حجمها ٣٠٠ مفردة من

العاملين في إحدى المكتبات الكبرى من منطقة الغرب الأوسط بأمريكا إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين كلاً من متغير علاقات التبادل بين القائد والمرءوس ومتغير دعم المشرف للمرءوس وإن كان دعم المشرف للمرءوس محدد أقوى لسلوكيات المواطنة التنظيمية عن العلاقة بين القائد والمرءوس.

وفي الدراسة التي أجراها (Noorlaila, ٢٠١٢) على عينة حجمها ١٨٠ مفردة من العاملين في عدد من بنوك التنمية في ماليزيا توصلت الدراسة لوجود تأثير معنوي موجب للعلاقة بين القائد والمرءوس على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما توصلت دراسة (Chen, ٢٠٠٨) التي أجريت على عينة حجمها ٢٠٠ مفردة من الممرضات توصلت لوجود علاقة ارتباط معنوية بين متغير علاقات التبادل بين القائد والمرءوس وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ودراسة (Asgari et al, ٢٠٠٨) التي أجريت على عينة حجمها ٢٢٠ مفردة من العاملين الأكاديميين لاختبار تأثير كلاً من القيادة التحويلية والعلاقة بين القائد والمرءوس على سلوكيات المواطنة التنظيمية فتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لكليهما على سلوكيات المواطنة التنظيمية إلا أن تأثير القيادة التحويلية أقوى من تأثير العلاقة بين القائد والمرءوس.

ومن الدراسات التي تناولت العلاقة غير المباشرة بين متغير علاقات التبادل بين القائد والمرءوس وسلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال الدور الوسيط لمتغير آخر وهو إدراك الأفراد للتمكين تلك الدراسة التي أجراها (Jian et al., ٢٠١١) على ٢٣٨ ثنائي (مشرف ومرءوس) في عيتين متساويتين من كل منهما في اثنين من الشركات الصينية فتوصلت الدراسة إلى معنوية تأثير ذلك المتغير الوسيط.

الدعم التنظيمي Organizational support ٣/٢

يشير الدعم التنظيمي إلى مدى إدراك الأفراد بأن المنظمة تقدر وتضمن مجهوداتهم وإسهاماتهم وتهتم برفاهيتهم ومصالحهم الشخصية. (Rhoades & Eisenberger, ٢٠٠٢)

ويمكن أن يتولد عن إدراك الدعم التنظيمي إحساس الفرد بالالتزام تجاه المنظمة والاهتمام بمصالحها ومساعدتها في تحقيق أهدافها، وهذا يعنى في نفس الوقت أنه يجب أن يعمل إدراك الدعم التنظيمي على إشباع الحاجات الاجتماعية للأفراد وتقوية إحساسهم بأن المنظمة تكافئ المجهود الأكبر. (Eisenberger et al, ٢٠٠١). ويساعد إدراك الدعم التنظيمي في فهمنا للعلاقة بين الأفراد ومكان العمل، ويعتبره بعض الباحثين أن له دوراً محورياً في فهم اتجاهات وسلوكيات الأفراد. (Johns, ٢٠٠٦).

وقد أثبتت العديد من الدراسات (Cropanzano et al., ١٩٩٧; Rhoades & Eisenberger, ٢٠٠٢) وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة ببعض السلوكيات الانسحابية Withdrawal behaviors للعاملين مثل الغياب ودوران العمالة Turnover والتأخر عن الحضور للعمل Tardiness.

وبمراجعة الدراسات السابقة تبين أن هناك وافر من الأدلة على أن لإدراك الدعم التنظيمي تأثير معنوي على سلوكيات المواطنة التنظيمية، فقد توصلت دراسة (Asgari & Samah, ٢٠٠٨) التي تناولت تأثير كل من العلاقة بين القائد والمرؤوس، وعدم المرونة التنظيمية، وإدراك الدعم التنظيمي، والعدالة التفاعلية من جانب وسلوكيات المواطنة التنظيمية من الجانب الآخر إلى أن ٣٥٪ زيادة في مستوى إدراك الدعم التنظيمي ينجم عنه زيادة ٣٥٪ في سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أثبتت دراسة (Nazim, ٢٠٠٩) التي أجريت على عينة حجمها ٣٢٣ مفردة من الممثلين

الطبيين في عدد من شركات الأدوية معنوية التأثير الإيجابي لإدراك الدعم التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ودراسة (Tongur, ٢٠١١) التي أجريت على عينة حجمها ٤٠٥ مفردة من مفتشى البحث في تركيا أن إدراك الدعم التنظيمي تأثيراً معنوياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

إلا أنه في دراسة (Pianluprasidh, ٢٠٠٥) التي تناولت تأثير كلا من الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية على عينة حجمها ١٦٤ ممرضة في ١٨ قسم في إحدى المستشفيات العامة في شمال تايلاند لم تثبت معنوية تأثير الدعم التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في الوقت الذي ثبت فيه معنوية تأثير الالتزام الوجداني.

٢/٤ غموض الدور

يحدث غموض الدور عندما لا تتوافر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات. وقد عرف (Bersamin, ٢٠٠٦) غموض الدور بأنه «نقص المعلومات التي يتلقاها الفرد عن واجبات الوظيفة والتوقعات المطلوبة منه فيها لأدائها على نحو مرضى».

ويشير غموض الدور إلى النقص في المعلومات المتعلقة بالتعريف الدقيق لوظيفة الفرد أو أهدافها أو طريقة أدائها، ويتعلق غموض الدور بالآتي:

* الغموض فيما يتعلق بما هو مطلوب أي عدم تأكد الفرد من مسؤولياته.

* الغموض فيما يتعلق بكيفية أداء المسؤوليات, أى عدم تأكد الفرد من السلوك اللازم لإنجاز مسؤولياته. (Beauchamp et al., ٢٠٠٥)

كما توصلت دراسة (Podsakoff, et al., ٢٠٠٠) إلى أن لغموض الدور تأثير معنوى سلبي على ثلاثة أبعاد من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وهي الإيثارة والكياسة, والروح الرياضية بينما لم يثبت ذلك لبعدي وعي الضمير والسلوك الحضاري.

وقام (Eatough et al, ٢٠٠١١) بعمل دراسة مرجعية A meta-analysis على عدد ٤٢ دراسة في هذا الشأن والتي أوضحت أن لصراع الدور وغموض الدور علاقة ارتباط معنوية سالبة مع سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتوصلت دراسة (Cheng et al, ٢٠٠٦) التي أجريت على عينة حجمها ٢٦٥ مفردة من العاملين في حقل التمريض في المستشفيات العامة في المناطق الريفية في تايوان أن لغموض الدور كأحد مكونات ضغوط العمل تأثير معنوى سلبي على سلوكيات المواطنة التنظيمية .

وأثبتت دراسة جاب الله (١٩٩٤)، التي أجريت على عينة حجمها ١٥٦ مفردة من العاملين في شركة عمر أفندي في أن لغموض الدور تأثير معنوى سالب على سلوكيات المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة ككل (سلوك الطاعة والالتزام).

٥/٢ مركز التحكم

يشير مركز التحكم إلى اعتقاد الفرد بشأن مسببات نجاحه أو فشله في حياته بصفة عامة, أو قدرته على التحكم في مجريات حياته (Rossier, et al., ٢٠٠٥)

وطبقاً لمدخل (Rotter, ١٩٦٦) ينقسم مركز التحكم إلى مصدرين منفصلين للتحكم : (داخلي وخارجي) حيث يعتقد الأفراد الذين لديهم مركز تحكم داخلي (الداخليون) أن بإمكانهم السيطرة على مقدراتهم أو نتائج أعمالهم, في حين يميل الأفراد ذوي مركز التحكم الخارجي (الخارجيون) إلى الاعتقاد بأن القدر والحظ الظروف المحيطة هي التي تتحكم في نتائج أعمالهم.

وقد أشار (Schaubroeck & Fink, ١٩٩٨) إلى أن الأفراد الذين يعتقدون أن لديهم مستوى عالى من السيطرة على مخرجات أعمالهم يميلون إلى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في مقابل أولئك الأقل سيطرة .

وقد أثبتت نتائج دراسة (Turnipssed & Bacon, ٢٠٠٩) التي أجريت على عينة حجمها ٣٧٥ مفردة من الموظفين الحكوميين إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مركز التحكم وسلوكيات المواطنة التنظيمية ($R=٠.٣٥$).

ومن الدراسات التي أثبتت التأثير غير المباشر لمركز التحكم على سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة (Cem, G. et al., ٢٠١٢) التي أجريت على عينة حجمها ٤٥١ مفردة من العاملين الإداريين والأكاديميين في أحد جامعات أنقرة أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مركز التحكم وسلوكيات المواطنة التنظيمية ولكن في ظل إدراك الدعم التنظيمي كمتغير وسيط.

الخصائص الديموجرافية:

فما يتعلق بالنوع توصلت عدد من الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين النوع وسلوكيات المواطنة التنظيمية من بينها دراسة (Bahrami et al. , ٢٠١٣) التي هدفت إلى اختبار تأثير عدد من الخصائص الديموجرافية على سلوكيات المواطنة التنظيمية في قطاع المستشفيات توصلت الدراسة إلى أن للنوع علاقة ارتباط معنوية

بسلوكيات المواطنة التنظيمية فثبت أن العاملين الرجال أعلى من العاملات في مستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، بينما أثبتت دراسة **LePine and Van Dyne** (١٩٩٨)، أن الرجال أكثر انخراطاً من النساء في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية إلا أن دراسة **Van Dyne and Ang** (١٩٩٨) أثبتت العكس.

إلا أن دراسة جاب الله (١٩٩٤) و دراسة **Dolan et al** (٢٠١٣) توصلت إلى أنه ليس للنوع علاقة ارتباط معنوية بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وفيما يتعلق بالعمر فقد أثبتت دراسة **Dolan et al** (٢٠١٣) أن للعمر علاقة ارتباط معنوية بسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث أظهرت أن العاملين كبار السن لديهم مستوى ما من سلوكيات المواطنة التنظيمية بدرجة أعلى من العاملين صغار السن. وتوصلت **(Nadiri & Tanova, ٢٠١٠)**. لنفس النتيجة. ودراسة **(Yaghoubi et al., ٢٠١٠)**

إلا أن دراسة **(Iranzadeh & Asadi, ٢٠٠٩)** أثبتت عدم معنوية العلاقة بين العمر وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وفيما يتعلق بمستوى التعليم فقد أثبتت دراسة **Dolan et al** (٢٠١٣) أن لمستوى التعليم علاقة ارتباط سلبية بسلوكيات المواطنة التنظيمية، عكس دراسة **(Nadiri & Tanova, ٢٠١٠)** التي أن لمستوى التعليم علاقة ارتباط موجبة بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وخلافاً لذلك أثبتت **Bahrami et al** (٢٠١٣) ودراسة **Yaghoubi et al.** (٢٠١٠) عدم معنوية العلاقة بين مستوى التعليم وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وفيا يتعلق بمدى الخدمة

أثبتت دراسة (Nadiri & Tanova, ٢٠١٠) ودراسة (Dolan et al, ٢٠١٣) أن
لمدة الخدمة علاقة ارتباط معنوية موجبة بسلوكيات المواطنة التنظيمية.
وخلافاً لذلك أثبتت (Bahrami et al. ٢٠١٣) عدم معنوية العلاقة بين مدة
الخدمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

نتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية

ميل الفرد لترك العمل Intention to leave

يمكن تعريف ميل الفرد لترك العمل بأنه خطة الفرد وعزمه على مغادرة وظيفته
الحالية وأن يبحث فيما بعد. في المستقبل القريب. عن وظيفة أخرى (Purani &
١٩٩٤; Weisbeg, ٢٠٠٧; Sahadev, ٢٠٠٧) ويترتب على ترك الأفراد للعمل تحمل
المنظمة لتكاليف كانت في غنى عنها مثل: تكلفة الإحلال, وتكلفة التدريب, وتكلفة
الاختيار والتعيين. فما ترك العمل إلا نوع من الخسارة البشرية الناتجة عن مغادرة
الأفراد لمنظماتهم تاركين وراءهم وظائف شاغرة قد يصعب شغلها في الوقت القريب,
وكذلك تعطيل العمل فيها.

وقد عرفه (Tesone, ٢٠٠٥) على أنه ذلك الانفصال الإرادي أو تلك الاستقالة
الاختيارية من العمل بالمنظمة, وكذلك الانفصال الإرادي أو الفصل من العمل.

كما عرف (fakumoju, et al, ٢٠١٠) ترك أو دوران العمل بأنه عبارة عن نسبة
عدد العاملين الذين تركوا العمل خلال فترة معينة إلى عدد العاملين الموجودين في
المنظمة خلال نفس الفترة.

ويمكن للباحث تعريف ميل الفرد لترك العمل على أنه «عزم الفرد على ترك وظيفته الحالية والحصول على عمل بديل في المستقبل القريب فهو ذلك القرار بترك العمل الذي يسبق الترك الفعلي للعمل».

وفي دراسة (Kkalid, ٢٠٠٦) التي أجريت عينة حجمها ٢١٨ مفردة من العاملين في مجال الفنادق؛ توصلت الدراسة إلى أبعاد الإيثار و الروح الرياضية والسلوك الحضارى من بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الخمسة هي التي لها تأثير معنوى على الميل لترك العمل أكثر من الأبعاد الأخرى.

وتوصلت دراسة (Lambert, ٢٠١٠) التي أجريت عينة حجمها ١٦٠ مفردة من العاملين في أحد السجون بمنطقة غرب الوسط إلى وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين ميل الفرد لترك العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما توصلت دراسة (Tsai&Wu, ٢٠١٠) التي أجريت عينة حجمها ٣٠٠ مفردة من العاملين في التمريض في إحدى مستشفيات تايوان إلى وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين الميل لترك العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

و دراسة (Paile & Grima, ٢٠١١) التي هدفت إلى فحص العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وميل الفرد لمغادرة المنظمة والوظيفة الحالية على عينة مكونة من ٣٥٥ مفردة من العاملين في عدد من المؤسسات الفرنسية توصلت إلى نتيجة مفادها أنه على الرغم من عدم وجود علاقة معنوية بين الكياسة ونية ترك كلا من المنظمة والوظيفة الحالية إلا أن أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الأخرى ثبت أنها من أقوى محددات الميل لترك كلا من المنظمة والوظيفة الحالية.

أداء مجموعة العمل :

من المتوقع أن يكون لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثير معنوي على الأداء التنظيمي حيث من المفترض أن يعمل الفرد الذي ينخرط في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية على تنمية علاقات وطيدة يملؤها الثقة وروح التعاون مع زملاءه لما لسلوكيات مساعدة الغير تأثير على إشباع الاحتياجات الشخصية لهم (Chow, ٢٠٠٩).

وقد اقترح (Podsakoff et al, ٢٠٠٩) أن الأسباب التي يمكن أن تكون وراء دعم سلوكيات المواطنة التنظيمية لأداء مجموعة العمل تكمن في الآتي:

أ- أن الفرد الأكثر خبرة الممارس لسلوكيات المواطنة التنظيمية سوف يساعد زملاءه الأقل خبرة أو على الأقل سيرشدهم إلى طريق تحسين الأداء.

ب- وأن الأفراد الذين ينخرطون في السلوك الحضاري (الاهتمام بالمنظمة) Civic virtue سوف يقدمون مقترحات مفيدة لمديرهم تساعد على تحسين أداء الوحدة التي يرأسها وتقليل التكاليف, وسيكون لهم دور في منح المدير مزيدا من الوقت للقيام بالتخطيط الاستراتيجي.

ج- تعمل سلوكيات المواطنة التنظيمية على تدعيم الروح المعنوية لمجموعة العمل والعمل بروح الفريق والتعاون.

وتوافقا مع تلك التفسيرات أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء مجموعة العمل.

فأثبتت دراسة (Nielson, ٢٠٠١) التى أجريت على ٥٢ فريق عمل تعمل فى ستة منظمات تقع فى شرق الولايات المتحدة الأمريكية وجود تأثير معنوى لسلوكيات المواطنة التنظيمية لأعضاء الفريق على أداء فريق العمل.

كما توصلت دراسة (Dunlop & Lee, ٢٠٠٤) التى أجريت على العاملين فى فروع إحدى شركات الوجبات السريعة معنوية التأثير الإيجابى لسلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء مجموعة العمل.

ومن الدراسات التى أثبتت التأثير غير المباشر لسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة (Freyedon, ٢٠١١) التى أجريت على عينة مكونة من ٥٠ مفردة من العاملين فى إحدى شركات تصنيع المنتجات الخشبية فأثبتت الدراسة معنوية تأثير سرعة التكيف التنظيمى **Organizational agility** كمتغير وسيط فى العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء مجموعة العمل.

٣- مشكلة البحث

أدت التطورات فى بيئة العمل المتمثلة فى زيادة حدة المنافسة ودخول المنظمات الأجنبية للعمل فى مصر. وتعتقد الأعمال إلى ضرورة الاهتمام بالعنصر البشرى والنظر فى نوعية السلوكيات الوظيفية للعاملين، ولمواجهة تلك التحديات فإن المنظمات المصرية ومنها شركات البترول فى حاجة إلى أن تكون سلوكيات العاملين لا تقتصر على المتطلبات الوظيفية الرسمية المنصوص عليها فى بطاقة الوصف الوظيفى وهذا ما لا يتوافق مع طبيعة العامل المصرى بصفة عامة الذى اعتاد العمل فى حدود الدور.

وتكمن المشكلة التى تواجهها المنظمات المصرية فى كيفية تغيير تلك الطبيعة وتحفيز ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية التى تذهب أبعد من الدور الرسمى المطلوب أدائه فى الوظيفة.

وبالرغم من تزايد الاهتمام بموضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية خلال السنوات الماضية إلا أن غالبية تلك الدراسات قد ركزت على محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية بينما تناول القليل منها نتائج تلك السلوكيات, أى أن هناك قصورا في بناء تصور يشمل محددات أو العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك النتائج المترتبة عليها خاصة في البيئة المصرية.

ويحاول البحث الحالى علاج ذلك القصور بتناوله لمتغيرات لم تغطى بالاهتمام الكافى من الباحثين كمحددات لسلوكيات المواطنة التنظيمية مثل سمات الشخصية, وقد تناول البحث الحالى مركز التحكم كأحد سمات الشخصية بجانب تناوله للمتغيرات التنظيمية والديموجرافية والاتجاهات كمحددات لسلوكيات المواطنة التنظيمية, وفي نفس الوقت تناول أبرز نتائجها في محاولة للوصول إلى إطار يساعد في فهم أكثر لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

وفي ضوء التقديم السابق عرضه, والدراسات السابقة. التى سبق عرضها. تكمن مشكلة البحث الحالى في تحديد العوامل التى يمكن أن يكون لها تأثير على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية وما هى أبرز النتائج المتوقعة لتلك السلوكيات.

وبناءً على ذلك يمكن عرض مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من الأسئلة حاولت الدراسة الإجابة عليها:

١/٣ ما هو مستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول؟

٢/٣ هل لعلاقة التبادل بين القائد والمرءوس تأثيراً معنوياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول العاملة, وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

٣/٣ هل لإدراك العاملين للدعم التنظيمي تأثيراً معنوياً على ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول, وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

٤/٣ هل لغموض الدور تأثيراً معنوياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول, وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

٥/٣ هل لمركز التحكم تأثيراً معنوياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول, وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

٦/٣ هل للخصائص الديموجرافية . على وجه التحديد؛ العمر, والنوع , ومدة الخدمة, والمستوى التعليمي . تأثيراً معنوياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول, وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

٧/٣ هل لممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول تأثيراً معنوياً على نيتهم ترك العمل, وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

٨/٣ هل لممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في شركات البترول تأثيراً معنوياً على أداء مجموعة العمل, وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

٤- أهداف البحث

يسعى هذا البحث بصفة أساسية إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة على سلوكيات

المواطنة التنظيمية من جانب وكذلك تحديد النتائج المتوقعة من سلوكيات المواطنة التنظيمية، وعلى وجه التفصيل يهدف هذا البحث إلى:

١/٤ اختبار تأثير عدد من المتغيرات الديموجرافية على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية على وجه التحديد: العمر، والنوع، ومدة الخدمة، والمستوى التعليمي.

٢/٤ اختبار تأثير علاقة التبادل بين القائد والمرءوس على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣/٤ اختبار تأثير إدراك العاملين للدعم التنظيمي على ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٤/٤ اختبار تأثير غموض الدور على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٥/٤ اختبار تأثير مركز التحكم على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٦/٤ اختبار تأثير ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية على كلاً من الميل لترك العمل وأداء مجموعة العمل كمثال لبعض نتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية.

٧/٤ الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للمديرين في المنظمات المصرية للتعرف على بعض العوامل التي يمكن أن تدفع العاملين لممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، والنتائج المتوقعة لها.

٥- أهمية البحث

يُعد الاهتمام بوجود قوة عمل تتسم بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية

بالمنظمة عنصراً جوهرياً لما لها من نتائج تساعد المنظمة على مواكبة التغيرات في البيئة الخارجية وتحقيق ميزة تنافسية، ومن ثم ضرورة أن يتعرف المديرون على العوامل التي تحفز العاملين على ممارسة تلك السلوكيات، وبشكل أكثر تفصيلاً يمكن بيان أهمية الدراسة في الآتي:

١/٥ تتضح أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية لما لها من تأثير إيجابي على أداء المنظمة وفعاليتها وقدرتها على المنافسة، وأهمية دفع العاملين وحفزهم على ممارسة السلوكيات الإيجابية خارج الدور الرسمي المحدد في بطاقة الوصف الوظيفي وافتقار بيئة العمل المصرية لتلك النوعية من السلوكيات.

٢/٥ أنه على الرغم من الاهتمام الواضح والمتزايد بموضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أن غالبية الدراسات قد ركزت على محدداتها، وأن هناك قلة في الدراسات الميدانية. على حد علم الباحث. التي تناولت محددات ونتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣/٥ تناول البحث الحالي عدد من العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية التي ندر اختبارها في الدراسات التي تمت في بيئة العمل المصرية مثل مركز التحكم كأحد سمات الشخصية للعاملين وغموض الدور كأحد أبعاد ضغوط الدور.

٤/٥ يمثل امتلاك المنظمة لعاملين تتوافر لديهم سلوكيات المواطنة التنظيمية مصدراً لتحقيق ميزة تنافسية واستثمار بشرياً.

٦- فروض البحث

بناءً على نتائج الدراسات السابقة. والتي تمت في بيئات مختلفة. فإن الدراسة الحالية تتضمن عدد من الفروض التي تم تطويرها وصياغتها وسعت الدراسة إلى اختبار مدى صحتها وهي:

١/٦ «يؤثر مركز التحكم تأثيراً معنوياً موجباً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية».

٢/٦ «يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً سالباً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية».

٣/٦ «تؤثر علاقات التبادل بين القائد والمرءوس تأثيراً معنوياً موجباً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية».

٤/٦ «يؤثر إدراك العاملين للدعم التنظيمي تأثيراً معنوياً موجباً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية».

٥/٦ تؤثر المتغيرات الديموجرافية المتمثلة في العمر والنوع ومدة الخدمة ومستوى التعليم تأثيراً معنوياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية

٦/٦ يؤثر ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً معنوياً سالباً على ميلهم لترك العمل.

٧/٦ يؤثر ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً معنوياً موجباً على أداء مجموعة العمل.

٧- حدود البحث

١/٧ تُصنّف الدراسة الحالية في تصميمها ضمن تصميمات العلاقات الرأسية أو

ما تسمى بالتصميمات المقطعية **Cross-Sectional Designs**؛ والتي يتم فيها تجميع البيانات عن كل من المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة آنياً. في نفس الوقت. الأمر الذي لا يمكن معه تتبع علاقات السبب والنتيجة بين المتغيرات الواردة في الدراسة والذي يمكن القيام به من خلال الدراسات على فترات زمنية متباعدة أو ما تسمى بتصميمات العلاقات الأفقية أو الممتدة **Longitudinal Designs**.

٢/٧ اقتصر البحث على العاملين بالشركات التابعة للهيئة المصرية العامة للبترول.
٣/٧ اهتم البحث بدراسة بعض العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية وهى: العلاقة بين القائد والمرؤوس، وإدراك العاملين للدعم التنظيمى، وغموض الدور، ومركز التحكم، وأربعة خصائص ديموجرافية وهى: النوع والعمر والمستوى التعليمى ومدة الخدمة) وذلك لما أوصت به الدراسات السابقة باعتباره من العوامل التى يمكن أن يكون لها تأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية وتستحق اختبارها.

٤/٧ اقتصر- البحث على دراسة اثنين من أبرز نتائج ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وهى: ميل الفرد لترك العمل , وأداء مجموعة العمل
٥/٧ تحدد النطاق الجغرافى للدراسة فى منطقة القاهرة الكبرى والتى تضم ثلاث محافظات (القاهرة، والجيزة، والقليوبية)، لصعوبة تطبيق الدراسة على جميع الفروع فى الأقاليم من حيث إمكانيات الوقت والتكلفة

٨- منهج البحث

يهدف هذا الجزء إلى توضيح المنهجية الذى أتبعها الباحث فى إجراء الدراسة الميدانية والتى تمثل الإطار أو الخطة الخاصة بالبحث والتى تستخدم كمرشد فى

المراحل التالية للبحث, حيث يتناول الباحث متغيرات البحث, والمقاييس المستخدمة في الدراسة الميدانية, ومجتمع البحث والعينة, وأنواع البيانات ومصادر توفيرها, والأساليب الإحصائية التي أعتمد عليها لتحليل بيانات البحث.

١/٨ متغيرات البحث وكيفية قياسها:

يهدف هذا الجزء إلى عرض متغيرات البحث وكيفية قياسها, وذلك على النحو التالي:

١/١/٨ مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

حدد (Organ ١٩٨٣, ١٩٩٠) خمسة أبعاد لسلوكيات المواطنة التنظيمية مكونةً لذلك المفهوم وهى (الإيثار, و الكياسة, و وعى الضمير, و الروح الرياضية. تقبل الواقع, و السلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة) والتي استخدمها العديد من الباحثين حول العالم في بيئات متباينة, وتم الاعتماد على مقياس (Podsakoff et al. ١٩٩٠) لتلك الأبعاد الخمسة والمطبق في العديد من الدراسات التي قامت باختباره من ناحية الثبات والصدق منها (Farh & Humphrey. ٢٠١٢; Shanker; Bynum, ٢٠١١, Lin, ١٩٩٧)

والتي أثبتت أن معامل كرونباخ ألفا كمقياس لثبات المقياس يتراوح بين ٠,٧٠ و ٠,٩٣, ويتكون هذا المقياس من أربع وعشرين جملة, يُقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي الخمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة, ويرمز لها بواحد صحيح, وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة, خمس عبارات لقياس بُعد الإيثار; (مثلاً, لا أتردد في مساعدة زملائي الذين لديهم أعباء عمل إضافية) وخمس عبارات لقياس بُعد الكياسة; (مثلاً: لا أعتدي على حقوق الآخرين في العمل), وست عبارات لقياس بُعد وعى الضمير; (مثلاً, أتجنب قدر الإمكان الأجازات والراحات غير الضرورية).

وأربع عبارات لقياس بُعد الروح الرياضية (تقبل الواقع) ؛ (مثلاً، أضيع كثيراً من وقتي في الشكاوى بشأن أمور تافهة). وأربع عبارات لقياس بُعد السلوك الحضاري (الاهتمام بالمنظمة) ؛ (مثلاً، لا أتردد في القيام بأية مهام تساعد على تحسين صورة المنظمة التي أعمل بها حتى ولو لم يُطلب مني ذلك).

وقد وصل معدل التناسق الداخلي لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية إلى ٠,٧٤ ، عند تطبيقه على الدراسة الحالية.

٢/١/٨ مقياس مركز التحكم

لقياس مركز التحكم لدى مفردات العينة، استخدم الباحث مقياس Bretz & (Judge, ١٩٩٤) والذي يُعد تطويراً للمقياس الأصلي الذي أعده (Rotter, ١٩٦٦) ويتكون هذا المقياس من خمس عبارات (مثلاً، معظم الأحداث غير السعيدة في حياة الإنسان سببها سوء الحظ ، وإنَّ نجاح الإنسان في أداء الأعمال بأسلوب صحيح يعتمد أساساً على القدرة أما الحظ فليس له دور في ذلك) مقاسه على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويُرمز لها بواحد صحيح، و أوافق بشدة ويُرمز لها بخمسة، حيث يعنى التقدير المرتفع في هذا المقياس أن المفردة ذات مركز تحكم داخلي، بينما يعنى التقدير المنخفض أن المفردة ذات مركز تحكم خارجي، وبينما أثبت (Bretz & Judge, ١٩٩٤) أنَّ معدل التناسق الداخلي بين عبارات مقياسيهما يصل إلى ٠,٦٩ ، فإنَّ معدل التناسق الداخلي للمقياس المذكور قد وصل إلى ٠,٧٢ ، عند تطبيقه على عينة البحث الحالي.

٣/١/٨ متغير غموض الدور

لقياس هذا المتغير قام الباحث باستخدام مقياس غموض الدور الذي طوره (Rizzo et al (١٩٧٠) والمطبق في دراسة (Mackenzie et al (٢٠٠١) والذي يتكون

من ست عبارات تعكس مدى وضوح الأهداف المطلوب تحقيقها من الفرد، وكذلك حدود سلطاته ومسؤولياته (مثلاً، وظيفتي ذات أهداف واضحة ومخطط لها مقدماً، وأعلم مسؤولياتي الوظيفية على وجه محدد وقاطع)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة، وتم اختيار هذا المقياس لكونه الأكثر انتشاراً واستخداماً في الدراسات الإدارية، وأثبتت الدراسات السابقة تمتع هذا المقياس بدرجة عالية من الثبات والصدق، وبينما أكد (Mackenzie et al, 2001) أن معدل ثبات مقياس غموض الدور قد وصل إلى ٠,٨١، فإن معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى ٠,٦٧، عند تطبيقه على عينة البحث الحالي.

٤/١/٨ علاقة التبادل بين القائد والمرءوس

لقياس هذا المتغير قام الباحث باستخدام المقياس الذي طوره Scandura and (Graen, 1984) والمطبق في دراسة (Bowman, 2009) والذي يتكون من سبع عبارات تعكس جودة العلاقة بين الفرد ورئيسه (مثلاً، أشعر بأن رئيسي في العمل يفهم مشاكل وحاجاتي)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة، وبينما أكد (Bowman, 2000) أن معدل ثبات مقياس علاقة التبادل بين القائد والمرءوس قد وصل إلى ٠,٨٤، فإن معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى ٠,٧١، عند تطبيقه على عينة البحث الحالي.

٥/١/٨ إدراك العاملين للدعم التنظيمي

لقياس هذا المتغير؛ استخدم الباحث مقياس (Yoon & Thye, 2002) والذي يعد صيغة مختصرة للمقياس الأصلي (1986) et al, ويتكون النموذج المختصر من أربع

عبارات (مثلاً، إنَّ المنظمة على استعداد لتقديم دعم ومساندة خاصة ليّ عندما أحتاج لذلك، لا تهتم إدارة الشركة بآرائني ومقترحاتي)، تُقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة ٥. بينما أثبت دراسة Yoon & Thye (٢٠٠٢) أنَّ معدل التناسق الداخلي بين عبارات هذا المقياس قد وصل إلى ٧٦، ٥، إلا أنَّ معدل التناسق الداخلي للمقياس المذكور قد وصل إلى ٦٩، ٥ عند تطبيقه على عينة البحث الحالي.

٨/١/٦ ميل الفرد لترك العمل Intention to leave

تم الاعتماد على المقياس الذي أعده وأختبره (Kim et al., ١٩٩٦) والمطبق في دراسة (Hazell, ٢٠١٠)، يتكون المقياس من أربع عبارات (مثلاً، يوجد لديّ ميلٌ لمغادرة المنظمة في المستقبل القريب)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة.

وبينما أكد (Hazell, ٢٠١٠) أنَّ معدل ثبات مقياس ميل الفرد لترك العمل قد وصل إلى ٧٩، ٥، فإنَّ معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى ٦٧، ٥ عند تطبيقه على عينة البحث الحالي.

٨/١/٧ أداء مجموعة العمل

تم الاعتماد على المقياس الذي أعده وأختبره (Dickinso et al, ١٩٩٢) والمطبق في دراسة (Higgins, ٢٠٠٢)، يتكون المقياس من أربع عبارات (مثلاً: تحقق مجموعة العمل أهداف الأداء بقدر ضئيل من الأخطاء)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة،

وبينما أكد (Higgins, ٢٠٠٢) أن معدل ثبات مقياس أداء مجموعة العمل قد وصل إلى ٠,٨٥, فإن معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى ٠,٧٣, عند تطبيقه على عينة البحث الحالي.

٨/١/٨ الخصائص الديموجرافية

تم قياس الخصائص الديموجرافية وهي: النوع والعمر ومدة الخدمة والمستوى التعليمي بتوجيه سؤال مباشر للمستقصى منه ليحدد الفئة التي تمثل إجابته.

٨/٢ مجتمع وعينة البحث

٨/٢/١ مجتمع البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الدائمين في شركات القطاع الأعمال العام للبترول التابعة للهيئة المصرية العامة للبترول منطقة القاهرة الكبرى والبالغ عددهم ٣٦٨٨١^(١).

٨/٢/٢ عينة البحث

لتحديد حجم العينة تم استخدام الجداول الإحصائية (بازرعة, ١٩٨٩), حيث إن مجتمع البحث هو ٣٦٨٨١ عامل وبافتراض أن حدود الخطأ عند ٥%؛ يكون حجم العينة ٣٨١ مفردة, زادها الباحث إلى ٤٠٠ مفردة لزيادة درجة الدقة في البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال زيادة تمثيل العينة لمجتمع البحث.

أما بالنسبة لنوع العينة؛ فحيث أن الهدف من الدراسة هو تقدير لظاهرة معينة في مجتمع الدراسة من واقع بيانات العينة, لذلك فمن الأفضل الاعتماد على عينة احتمالية بازرعة (١٩٨٩) فتم سحب عينة عشوائية طبقية, فتم توزيع حجم العينة

(١) مركز معلومات قطاع الأعمال العام, إدارة الإحصاء.

الإجمالي (٤٠٠ مفردة) على الشركات السبع بطريقة التوزيع المتناسب أى طبقاً لنسبة عدد العاملين فى كل شركة إلى إجمالي عدد العاملين فى الشركات العشر. وتبعاً لذلك كان نصيب كل شركة، ومعدل الاستجابة كما يوضحه الجدول رقم (١) وقد وصل معدل الاستجابة إلى ٧١٪، حيث تلقى الباحث ٢٨٤ قائمة صالحة للاستخدام من إجمالي القوائم الموزعة (وعددها ٤٠٠ قائمة).

جدول رقم (١)

توزيع مفردات العينة على الشركات المشاركة فى الدراسة والاستجابات الصحيحة

مسلسل	الشركة	المجتمع	العينة	الاستجابات الصحيحة
١	الجمعية التعاونية للبترول	٤٩١٦	٥٣	٤١
٢	الشركة العامة للبترول	٣٨٢٤	٤٢	٢٦
٣	شركة القاهرة لتكرير البترول	٣٤٤٩	٣٧	١٩
٤	شركة الغازات البترولية (بتروجاس)	٦٧٩٥	٧٤	٥٥
٥	شركة أنابيب البترول	٣٢١٤	٣٥	٢٨
٦	شركة مصر للبترول	٧٢١٨	٧٨	٦٣
٧	شركة التعاون للبترول	٧٤٦٥	٨١	٥٢
	الإجمالي	٣٦٨٨١	٤٠٠	٢٨٤

ويوضح جدول (٢) توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية

جدول (٢)

توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية

التكرارات		بيان
نسبة %	عدد	
		النوع:
٢٦	٧٣	أنثى
٧٤	٢١١	ذكر
		العمر:
٢٤	٦٨	أقل من ٣٠ سنة
٣٢	٩٢	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة
٣١	٨٧	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة
١٣	٣٧	من ٥٠ سنة فأكثر
		المستوى التعليمي:
٦	١٧	مؤهل متوسط
٤	١١	مؤهل فوق المتوسط
٨١	٢٢٩	مؤهل عالي
٩	٢٧	دراسات عليا
		مدة الخدمة:
١٢	٣٣	أقل من (٥) سنوات
٢٤	٦٩	من (٥) سنوات الى أقل من (١٠) سنوات من
٢٦	٧٤	(١٠) سنوات الى أقل من (١٥) سنة
٣٨	١٠٨	من (١٥) سنة فأكثر

٣/٨ أنواع البيانات ومصادرها

تمشياً مع أهداف الدراسة قام الباحث بالإطلاع على العديد من المراجع والدراسات النظرية والميدانية. العربية والأجنبية. المتعلقة بموضوع الدراسة, ومن ثم أمكن للباحث تحديد بيانات الدراسة على النحو التالي:

١/٣/٨ البيانات الثانوية:

تمثلت البيانات الثانوية في الإطلاع على العديد من المراجع والدراسات النظرية والميدانية. العربية والأجنبية. المتعلقة بموضوع البحث سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها والعوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلى وجه الخصوص: علاقة التبادل بين القائد والمرءوس, إدراك الدعم التنظيمي وغموض الدور ومركز التحكم والخصائص الديموجرافية, وأهم نتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلى وجه الخصوص: ميل الفرد لترك العمل وأداء مجموعة العمل, كما تم الاعتماد على الإحصاءات المتعلقة بالعاملين بشركات البترول والتي تم الحصول عليها من إدارة الإحصاء. بمركز معلومات قطاع الأعمال العام.

٢/٣/٨ البيانات الأولية:

إلى جانب البيانات الثانوية اعتمدت الدراسة على تجميع بيانات أولية عن: سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمس (الإيثارة, والكياسة, ووعى الضمير, و الروح الرياضية. تقبل الواقع, والسلوك الحضاري. الاهتمام بالمنظمة.), وإدراك الدعم التنظيمي, وغموض الدور, ومركز التحكم وعلاقة التبادل بين القائد والمرءوس, والخصائص الديموجرافية للعاملين وتشمل (العمر, والنوع, ومستوى التعليم, ومدة الخدمة) و ميل الفرد لترك العمل وأداء مجموعة العمل والتي تم توفيرها من خلال قائمة الاستقصاء وتم اختبار الثبات لها من خلال حساب معامل

الثبات ألفا لكرونباخ α coefficient Cronbach's رَجَحَها الله ولقد سبق وأشار الباحث إلى أن معظم المقاييس التي تتضمنها قائمة الاستقصاء قد تم تأسيسها على مقاييس أُستُخدمت في دراسات سابقة قامت بالتأكد من توافر معيار الثبات، وحيث إن قائمة الاستقصاء في الدراسة الحالية. تطبق على مجتمع مختلف عن المجتمعات التي طبقت فيها الدراسات السابقة، وكذلك فإنها تطبق في فترة زمنية وظروف مختلفة؛ لذلك قام الباحث باختبار ثبات وصدق قائمة الاستقصاء (حيث إن قيمة معامل الصدق تساوى الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا) ويتضمن جدول رقم (٣) معامل كرونباخ ألفا وكذا قيمة معامل الصدق للمقاييس المختلفة في الدراسة.

جدول رقم (٣)
معامل كرونباخ ألفا ومعامل الصدق لمتغيرات الدراسة

المقياس	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الصدق
١ - مقياس مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية	٢٤	٠.٧٤	٠.٨٦
مقياس الإيثار	٥	٠.٧٢	٠.٨٥
مقياس الكياسة	٥	٠.٨٠	٠.٨٩
مقياس وعى الضمير	٦	٠.٦٩	٠.٨٣
مقياس الروح الرياضية - تقبل الواقع -	٤	٠.٧٤	٠.٨٦
مقياس السلوك الحضارى - الاهتمام بالمنظمة -	٤	٠.٦٨	٠.٨٢

المقياس	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الصدق
٢- مقياس إدراك الدعم التنظيمي	٤	٠.٦٩	٠.٨٣
٣- مقياس غموض الدور	٦	٠.٦٧	٠.٨٢
٤- مقياس مركز التحكم	٥	٠.٧٢	٠.٨٥
٥- مقياس علاقة التبادل بين القائد والمرءوس	٧	٠.٧١	٠.٨٤
٦- مقياس ميل الفرد لترك العمل	٤	٠.٦٧	٠.٨٢
٧- مقياس أداء مجموعة العمل	٤	٠.٧٣	٠.٨٥

٤/٨ أساليب تحليل البيانات:

أعتمد الباحث على عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي وفرتها عينة البحث باستخدام الحاسب الآلي من خلال المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ومن أهمها:

١/٤/٨ الإحصاءات الوصفية ممثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف المتغيرات الواردة في البحث

٢/٤/٨ معامل ارتباط بيرسون لتحديد حجم ومستوى معنوية معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة المستخدمة في هذا البحث.

٣/٤/٨ تحليل الانحدار متوالى الخطوات لتحديد تلك التوليفة من المتغيرات المستقلة القادرة على شرح أكبر حجم من التباين في المتغير التابع.

٩- نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفروض

لعرض النتائج التي توصل إليها هذا البحث، فإن الباحث سوف يقوم في الجزء التالي مباشرة بالشرح والتعليق على الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث، ثم النتائج التي أسفر عنها كل من تحليل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار متوالى الخطوات؛ أولاً بخصوص العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وثانياً بخصوص نتائج تلك السلوكيات.

١/٩ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة:

تناول الباحث فيما يلي الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لجميع متغيرات البحث عدا الخصائص الديموجرافية كما هو مبين في الجدول رقم (٤)

جدول (٤)

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متغيرات البحث
٠.٧٠٥	٣.٦٥	الإيثار
٠.٦٤١	٣.٩٨	الكياسة
٠.٦٣٢	٣.١٣	وعى الضمير
٠.٥٦٩	٣.٠١	الروح الرياضية — تقبل الواقع —
٠.٦٣٥	٣.٧٥	السلوك الحضارى — الاهتمام بالمنظمة —
٠.٦٢٥	٣.٣٦	مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية
٠.٥٢٥	٣.٢٩	إدراك الدعم التنظيمي
٠.٥٢٦	١.٨٥	غموض الدور

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متغيرات البحث
٠.٦٢٣.	٣.٠٢	مركز التحكم
٠.٥١٤.	٣.٢٥	علاقة التبادل بين القائد والمرءوس
٠.٦٢١	١.٩٦	ميل الفرد لترك العمل
٠.٥٩٨	٣.٥٤	أداء مجموعة العمل

يتضح من الجدول رقم (٤) أن مستوى ممارسة العاملين في الشركات محل الدراسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية يعتبر مرضياً بشكل عام وإن كان هذا المستوى ليس قوياً حيث بلغ المتوسط الحسابي ٣, ٣٦, ويتضح أيضاً أن الكياسة والسلوك الحضاري (الاهتمام بالمنظمة) والإيثار هي الأبعاد الأكثر توافراً في الشركات بمتوسط حسابي ٣, ٩٨, ٣, ٧٥, ٣, ٦٥, على الترتيب بينما الروح الرياضية. تقبل الواقع. ووعي الضمير هي الأبعاد الأقل توافراً بمتوسط حسابي قدره ٣, ٠١, ٣, ١٣, ٣, على الترتيب.

ويتضح من الجدول رقم (٤) أيضاً أن مستوى إدراك العاملين بالشركات محل الدراسة للدعم التنظيمي يعتبر مرضياً إلى حد ما؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي ٣, ٢٩, كما يتضح من الجدول رقم (٤) انخفاض مستوى غموض الدور لدى العاملين بقطاع البترول حيث بلغ المتوسط ١, ٨٥, وارتفاع مستوى جودة علاقات التبادل بين القائد والمرءوس إلى حد ما لدى العاملين بقطاع البترول حيث بلغ المتوسط العام ٣, ٢٥, وانخفاض مستوى ميل الفرد لترك العمل لدى العاملين بقطاع البترول حيث بلغ المتوسط العام ١, ٩٦, وأخيراً ارتفاع مستوى أداء مجموعة العمل إلى حد ما لدى العاملين بقطاع البترول حيث بلغ المتوسط العام ٣, ٥٤, بانحراف معياري ٠, ٥٩٨.

٢/٩ العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يُظهر الجدول رقم (٥) حجم ومستوى معنوية معاملات الارتباط بين سلوكيات المواطنة التنظيمية (المتغير التابع) والمتغيرات المستقلة (العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية).

جدول رقم (٥)

نتائج تحليل الارتباط بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والعوامل المؤثرة عليها

سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها	الإيثار	الكياسة	وعى الضمير	الروح الرياضية (تقبل الواقع)	السلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة)	مجمّل سلوكيات المواطنة التنظيمية
١ - مركز التحكم	٠,٥١٨*	٠,٠٥٨	٠,٢٩٢*	٠,٤١٥	٠,٤٢٥**	٠,٤٨٤**
٢ - غموض الدور	٠,٥٠٦**	٠,٣٦٩**	٠,٥٦٨**	٠,٤٥٨**	٠,٤٧٨**	٠,٥١٤**
٣ □ علاقة التبادل بين القائد والمرءوس	٠,١٥٨**	٠,٢٨٦*	٠,٥٨٥*	٠,٢٥٨*	٠,٤٥٨*	٠,٥٤٤**
٤ □ إدراك الدعم التنظيمي	٠,٥٢١*	٠,٣٢٠*	٠,٥٠٢*	٠,٤٢٨*	٠,٣٧٨*	٠,٥٧٥*
٥ - النوع	٠,٢٤٨**	٠,٣٢٤*	٠,١٦٨	٠,٤٩٨*	٠,٢٩٣*	٠,٢٤٩*
٦ - العمر	٠,١٠٩*	٠,٢١٣*	٠,١٥٩	٠,٥٤٣*	٠,٣٩٥*	٠,٤٩٤*
٧ - المستوى التعليمي	٠,٢٨٣*	٠,٢٣٥*	٠,٢٨٣*	٠,٢١٥*	٠,٢٥٤*	٠,٢٠٦*
٨ - مدة الخدمة	٠,٥٩٨*	٠,١٥٨*	٠,١٥٨*	٠,٤٢١**	٠,٣٦٩**	٠,٤٥٨**

* معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠١

* معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٥

علاقة الارتباط بين مركز التحكم وسلوكيات المواطنة التنظيمية :

طبقاً لنتائج تحليل الارتباط التى يظهرها الجدول رقم (٥) تبين وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مركز التحكم وكل من أبعاد الإيثار وعى الضمير والسلوك الحضارى و (الاهتمام بالمنظمة) ومجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمعامل ارتباط ٠,٥١٨ و ٠,٢٩٢ و ٠,٤٢٥ و ٠,٤٨٤ على الترتيب.

ومن ثم فإن نتائج تحليل علاقات الارتباط بين مركز التحكم وسلوكيات المواطنة التنظيمية تتفق بشكل جزئى مع تنبؤات الفرض الأول وتشير إلى أن متغير مركز التحكم مرشح بصفة مبدئية للتأثير فى سلوكيات المواطنة التنظيمية، والنتيجة النهائية متوقفة على نتائج تحليل الانحدار متوالى الخطوات والتى سيتم عرضها فيما بعد.

علاقة الارتباط بين غموض الدور وسلوكيات المواطنة التنظيمية :

طبقاً لنتائج تحليل الارتباط التى يظهرها الجدول رقم (٥) تبين وجود علاقة ارتباط معنوية سالبة بين غموض الدور وكل من أبعاد الإيثار والكياسة والروح الرياضية (تقبل الواقع) والسلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة) ومجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمعامل ارتباط ٠,٥٠٦ و ٠,٣٦٩ و ٠,٥٦٨ و ٠,٤٥٨ و ٠,٤٧٨ و ٠,٥١٤ على الترتيب.

ومن ثم فإن نتائج تحليل علاقات الارتباط بين غموض الدور وسلوكيات المواطنة التنظيمية تتفق بشكل كامل مع تنبؤات الفرض الثانى وتشير إلى أن متغير غموض الدور مرشح بصفة مبدئية للتأثير فى سلوكيات المواطنة التنظيمية، والنتيجة

النهائية متوقفة على نتائج تحليل الانحدار متوالى الخطوات والتي سيتم عرضها فيما بعد.

علاقة الارتباط بين متغير «علاقات التبادل بين القائد والمرءوس» وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

طبقاً لنتائج تحليل الارتباط التي يظهرها الجدول رقم (٥) تبين وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغير علاقات التبادل بين القائد والمرءوس وكل من أبعاد الإيثار والكياسة والروح الرياضية (تقبل الواقع) والسلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة) ومجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمعامل ارتباط ٠,٢٨٦ و ٠,٥٨٥ و ٠,٢٥٨ و ٠,٤٥٨ و ٠,٥٤٤ على الترتيب.

ومن ثم فإن نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغير علاقات التبادل بين القائد والمرءوس وسلوكيات المواطنة التنظيمية تتفق بشكل كامل مع تنبؤات الفرض الثالث وتشير إلى أن متغير علاقات التبادل بين القائد والمرءوس مرشح بصفة مبدئية للتأثير في سلوكيات المواطنة التنظيمية، والنتيجة النهائية متوقفة على نتائج تحليل الانحدار متوالى الخطوات والتي سيتم عرضها فيما بعد.

علاقة الارتباط بين إدراك الدعم التنظيمى وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

طبقاً لنتائج تحليل الارتباط التي يظهرها الجدول رقم (٥) تبين وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين إدراك الدعم التنظيمى وكل من أبعاد الإيثار والكياسة والروح الرياضية (تقبل الواقع) والسلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة) ومجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية بمعامل ارتباط ٠,٥٢١ و ٠,٣٢٠ و ٠,٥٠٢ و ٠,٤٢٨ و ٠,٣٧٨ و ٠,٥٧٥ على الترتيب.

ومن ثم فإن نتائج تحليل علاقات الارتباط بين إدراك الدعم التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية تتفق بشكل كامل مع تنبؤات الفرض الرابع وتشير إلى أن متغير إدراك الدعم التنظيمي مرشح بصفة مبدئية للتأثير في سلوكيات المواطنة التنظيمية، والنتيجة النهائية متوقفة على نتائج تحليل الانحدار متوالى الخطوات والتي سيتم عرضها فيما بعد.

علاقات الارتباط بين الخصائص الديموجرافية وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

طبقاً لنتائج تحليل الارتباط التي يظهرها الجدول (٥) لم يثبت وجود علاقة ارتباط معنوية بين النوع ومجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك بينه وبين أبعاد الكياسة ووعى الضمير والسلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة)، وثبت وجود علاقة ارتباط معنوية فقط مع بعدى الإيثار والروح الرياضية (تقبل الواقع) بمعامل ارتباط ٠,٢٤٨ و ٠,٤٩٨، على الترتيب.

وبالنسبة للعمر فتبين وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين العمر وكل من مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعاد الإيثار والروح الرياضية (تقبل الواقع) والسلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة) بمعامل ارتباط ٠,٤٩٤ و ٠,١٠٩، و ٠,٥٤٣ و ٠,٣٩٥.

أما بالنسبة للمستوى التعليمي لم يثبت كذلك وجود علاقة ارتباط معنوية بينه وبين مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية أو أى من أبعادها سوى بُعد الإيثار بمعامل ارتباط ٠,٢٨٣.

وتبين وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مدة الخدمة وكل من مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعاد الإيثار والكياسة ووعى الضمير والروح الرياضية (تقبل الواقع)

والسلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة) بمعامل ارتباط $0,458$ و $0,598$ و $0,158$ و $0,384$ و $0,421$ و $0,369$.

ومن ثم فإن نتائج تحليل علاقات الارتباط بين الخصائص الديموجرافية وسلوكيات المواطنة التنظيمية تتفق بشكل جزئى مع تنبؤات الفرض الخامس، فتشير إلى أن هناك خاصيتين فقط هما العمر ومدة الخدمة مرشحتان بصفة مبدئية للتأثير فى سلوكيات المواطنة التنظيمية، والنتيجة النهائية متوقفة على نتائج تحليل الانحدار متوالى الخطوات والتي سيتم عرضها فيما بعد.

وتطلب الاختبار النهائى للفروض استخدام أسلوب الانحدار المتعدد من خلال طريقة الانحدار متوالى الخطوات **Stepwise** باعتباره التحليل الذى يأخذ فى الحسبان علاقات الارتباط المرتفعة بين المتغيرات المستقلة ويستطيع إعطاء نموذج شامل لتأثير المتغيرات المستقلة مجتمعةً على كل متغير من المتغيرات التابعة.

ويُظهر الجدول رقم (٦) حجم ومستوى معنوية معاملات الانحدار المعيارية (β) للمتغيرات المستقلة التى توصل تحليل الانحدار متوالى الخطوات إلى أن لها تأثيراً معنوياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية أو أي من أبعاده الخمس: الإيثار والكياسة والروح الرياضية (تقبل الواقع) والسلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة).

وطبقاً للنتائج التى يظهرها الجدول رقم (٦) فإن مركز التحكم و غموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرءوس وإدراك الدعم التنظيمى ومدة الخدمة تأثيراً معنوياً على بعد الإيثار؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارى (β) $0,315$ و $0,258$ و $0,304$ و $0,147$ و $0,169$ على الترتيب، وذلك عند مستوى معنوية $0,01$ للجميع.

أى أن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين الالتزام العاطفى كمتغير تابع وتلك المتغيرات كمتغيرات مستقلة تأخذ الشكل الآتى:

$$Y = 7,423 + 0,315 X_1 - 0,258 X_2 + 0,304 X_3 + 0,147 X_4 + 0,169 X_5$$

حيث تشير Y إلى المتغير التابع (الإيثار)، و X_1 إلى مركز التحكم، و X_2 إلى غموض الدور، و X_3 إلى علاقات التبادل بين القائد والمرءوس و x_4 إلى إدراك الدعم التنظيمى إلى x_5 إلى مدة الخدمة، حيث إن قيمة المقدار الثابت لنموذج الانحدار = 7,423.

ومعادلة الانحدار السابقة معنوية عند مستوى معنوية 0,01، وتشير معنوية معادلة الانحدار المتعدد إلى أن نموذج الانحدار يمثل العلاقة بين مركز التحكم و غموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرءوس و إدراك الدعم التنظيمى و مدة الخدمة (كمتغيرات مستقلة) و الإيثار (كمتغير تابع) تمثيلاً ملائماً، ويتضح كذلك أن معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ لنموذج الانحدار هو 0,523، والذي يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة وهى مركز التحكم و غموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرءوس و إدراك الدعم التنظيمى و مدة الخدمة تفسر - حوالى 52٪ تقريباً - من التباين الحادث فى الإيثار (كمتغير تابع).

دراسة أثر بعض العوامل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها
«دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع البترول»
د/ يوسف حامد يوسف مناع

ومن الجدول رقم (٦) يتضح أيضاً أن لغموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرءوس ومدة الخدمة تأثيراً معنوياً على بعد الكياسة؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (بيتا) - ٠,٣٠١, و ٠,١٨٧ و ٠,٣٥٢ على الترتيب, وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١ للجميع.

أى أن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين الكياسة كمتغير تابع وتلك المتغيرات كمتغيرات مستقلة تأخذ الشكل الآتى:

$$Y = ٨,٠٥٧ - ٠,٣٠١ X_1 + ٠,١٨٧ X_2 + ٠,٣٥٢ X_3$$

حيث تشير Y إلى المتغير التابع (الكياسة), و X_1 إلى غموض الدور, و X_2 إلى علاقة التبادل بين القائد والمرءوس, و X_3 إلى مدة الخدمة, حيث أن قيمة المقدار الثابت لنموذج الانحدار = ٨,٠٥٧

ومعادلة الانحدار السابقة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١ وتشير معنوية معادلة الانحدار المتعدد إلى أن نموذج الانحدار يمثل العلاقة بين غموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرءوس ومدة الخدمة (كمتغيرات مستقلة) والكياسة (كمتغير تابع) تمثيلاً ملائماً, ويتضح كذلك أن معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ لنموذج الانحدار هو ٠,٤٥٦, والذي يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة وهى غموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرءوس ومدة الخدمة تفسر - حوالى ٤٦٪ تقريباً من التباين الحادث فى الكياسة (كمتغير تابع).

ومن الجدول رقم (٦) يتضح أيضاً أن لمركز التحكم وإدراك الدعم التنظيمى تأثيراً معنوياً على بعد وعى الضمير؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (بيتا) ٠,٣٤٩, و ٠,٢٧٩ على الترتيب, وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١ و ٠,٠٥ على الترتيب.

أى أن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين وعى الضمير كمتغير تابع وتلك المتغيرات كمتغيرات مستقلة تأخذ الشكل الآتى:

$$Y = 7,823 + 0,349 X_1 + 0,379 X_2$$

حيث تشير Y إلى المتغير التابع (وعى الضمير)، و X_1 إلى مركز التحكم، و X_2 إلى إدراك الدعم التنظيمي، حيث إن قيمة المقدار الثابت لنموذج الانحدار = 7,823

ومعادلة الانحدار السابقة معنوية عند مستوى معنوية 0,01 وتشير معنوية معادلة الانحدار المتعدد إلى أن نموذج الانحدار يمثل العلاقة بين مركز التحكم وإدراك الدعم التنظيمي (كمتغيرات مستقلة) ووعى الضمير (كمتغير تابع) تمثيلاً ملائماً، ويتضح كذلك أن معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ لنموذج الانحدار هو 0,329، والذي يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة وهى مركز التحكم وإدراك الدعم التنظيمي تفسر- حوالى 33٪ تقريباً من التباين الحادث فى وعى الضمير (كمتغير تابع).

وطبقاً للنتائج التى يظهرها الجدول رقم (٦) فإن لعلاقة التبادل بين القائد والمرءوس وإدراك الدعم التنظيمي ومدة الخدمة تأثيراً معنوياً على بعد الروح الرياضية (تقبل الواقع)؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارى (β) 0,258، 0,189، و 0,201 على الترتيب، وذلك عند مستوى معنوية 0,01، لعلاقة التبادل بين القائد والمرءوس، وعند مستوى معنوية 0,05 لكل من إدراك الدعم التنظيمي ومدة الخدمة.

أى أن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين الروح الرياضية (تقبل الواقع) كمتغير تابع وتلك المتغيرات كمتغيرات مستقلة تأخذ الشكل الآتى:

$$Y = 9,109 + 0,258 X_1 - 0,189 X_2 + 0,201 X_3$$

حيث تشير Y إلى المتغير التابع (الروح الرياضية. تقبل الواقع)، و X_1 إلى علاقة التبادل بين القائد والمرءوس، و X_2 إلى إدراك الدعم التنظيمي، و X_3 إلى مدة الخدمة، حيث إن قيمة المقدار الثابت لنموذج الانحدار = ١٠٩, ٩

ومعادلة الانحدار السابقة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتشير معنوية معادلة الانحدار المتعدد إلى أن نموذج الانحدار يمثل العلاقة بين كل من علاقات التبادل بين القائد والمرءوس وإدراك الدعم التنظيمي ومدة الخدمة (كمتغيرات مستقلة) والروح الرياضية. تقبل الواقع. (كمتغير تابع) تمثيلاً ملائماً، ويتضح كذلك أن معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ لنموذج الانحدار هو ٣٨٦, ٠، والذي يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة وهى علاقات التبادل بين القائد والمرءوس وإدراك الدعم التنظيمي ومدة الخدمة تفسر. حوالى ٣٩٪ تقريباً من التباين الحادث في (الروح الرياضية. تقبل الواقع). (كمتغير تابع).

وطبقاً للنتائج التى يظهرها الجدول رقم (٦) فإن لغموض الدور وإدراك الدعم التنظيمي تأثيراً معنوياً على بعد السلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة)؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارى (بيتا β) - ٢٦٧, ٠، و ٣٢٥, ٠ على الترتيب، وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٥، لغموض الدور و ٠,٠١، لإدراك الدعم التنظيمي.

أى أن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين بعد السلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة) كممتغير تابع وتلك المتغيرات كمتمغيرات مستقلة تأخذ الشكل الآتى:

$$Y = 8,611 - 0,267 X_1 - 0,325 X_2$$

حيث تشير Y إلى المتغير التابع بعد (السلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة)، و X_1 إلى غموض الدور و X_2 إلى إدراك الدعم التنظيمي، حيث إن قيمة المقدار الثابت لنموذج الانحدار = ٨, ٦١١.

ومعادلة الانحدار السابقة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتشير معنوية معادلة الانحدار المتعدد إلى أن نموذج الانحدار يمثل العلاقة بين غموض الدور وإدراك الدعم التنظيمي (كمتغيرات مستقلة) والسلوك الحضاري. الاهتمام بالمنظمة. (كمتغير تابع) تمثيلاً ملائماً، ويتضح كذلك أن معامل التحديد المعدل $Adj. R^2$ لنموذج الانحدار هو ٠,٣٧٥، والذي يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة وهي غموض الدور وإدراك الدعم التنظيمي تفسر حوالي ٣٨٪ تقريباً من التباين الحادث في السلوك الحضاري. الاهتمام بالمنظمة. (كمتغير تابع).

وطبقاً للنتائج التي يظهرها الجدول رقم (٦) فإن مركز التحكم وغموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرءوس وإدراك الدعم التنظيمي ومدة الخدمة تأثيراً معنوياً على مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري (β) ٠,٢٨٣، و-٠,٣٢٥، و٠,٢٧٨، و٠,١٩٥، و٠,٢٤٨، على الترتيب، وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١، للجميع.

أي أن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية كمغير تابع وتلك المتغيرات كمغيرات مستقلة تأخذ الشكل الآتي:

$$Y = 8,628 + 0,283 X_1 - 0,325 X_2 + 0,278 X_3 + 0,195 X_4 + 0,248 X_5$$

حيث تشير Y إلى المتغير التابع (مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية)، و X_1 إلى مركز التحكم، و X_2 إلى غموض الدور، و X_3 إلى علاقات التبادل بين القائد والمرءوس و X_4 إلى إدراك الدعم التنظيمي و X_5 إلى مدة الخدمة، حيث إن قيمة المقدار الثابت لنموذج الانحدار = ٨,٦٢٨

ومعادلة الانحدار السابقة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتشير معنوية معادلة الانحدار المتعدد إلى أن نموذج الانحدار يمثل العلاقة بين مركز التحكم

وغموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرعوس وإدراك الدعم التنظيمي ومدة الخدمة (كمتغيرات مستقلة) ومجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع) تمثيلاً ملائماً، ويتضح كذلك أن معامل التحديد المعدل R^2 Adj. لنموذج الانحدار هو ٤٥٢, ٠ والذي يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة وهى مركز التحكم وغموض الدور وعلاقات التبادل بين القائد والمرعوس وإدراك الدعم التنظيمي ومدة الخدمة تفسر- حوالى ٤٥٪ تقريباً من التباين الحادث فى مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية (كمتغير تابع).

النتائج السابقة تعطى دعماً كلياً للفرض الأول والذي تنبأ بأن لمركز التحكم تأثيراً معنوياً موجباً على مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية، تتوافق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه الكثير من الدراسات السابقة التى سبق الإشارة إليها من بينها (Blakely et al, ٢٠٠٥; Turnipssed&Bacon, ٢٠٠٩; Cem, G. et al. , ٢٠١٢).

ويمكن تفسير ذلك من منظور أن الأفراد ذوى مركز التحكم الداخلى الذين يدركون أن أداء أعمالهم يتحدد بهم وليس بشيء خارج عنهم، وأنهم يؤثرون فى بيئات أعمالهم؛ أن هؤلاء الأفراد لا يقيدون أنفسهم بأدوارهم الوظيفية الصارمة التحديد حتى يحتفظوا بسيطرتهم على الأحداث فى المنظمة التى يعملون بها ومن ثم فإن الداخليون أكثر ممارسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية عن الخارجيون.

وتعطى النتائج السابقة كذلك دعماً كلياً للفرض الثانى والذي تنبأ بأن لغموض الدور تأثيراً معنوياً سالباً على مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتتوافق تلك النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة التى سبق تناولها ومن بينها :

(جاء الله، ١٩٩٤، ٢٠٠٦; Cheng et al, ٢٠٠٠; Podsakoff, et al., ٢٠٠٠)

ويمكن تفسير ذلك أنه غالباً ما يصاحب غموض الدور شعور الفرد بالقلق

والتوتر وهذا ما يعوق الفرد عن تحقيق أهدافه الوظيفية والشخصية وبالتالي تنخفض روحه المعنوية في العمل فيُحجم عن أن يكون له سلوكيات اجتماعية أو تعاونية في العمل نظراً لكونه قد أعاد توجيه جهوده للتعامل مع مصدر الضغط لديه المتمثل في غموض الدور (هذا إن لم يتطور الأمر إلى صراع مع الآخرين) وفي النهاية تنخفض ممارسته لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما تعطى النتائج السابقة دعماً كلياً للفرض الثالث والذي تنبأ بأن للعلاقة بين القائد والمؤوس تأثيراً معنوياً موجباً على مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية، تتوافق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه الكثير من الدراسات السابقة التي سبق الإشارة إليها من بينها

(Farzin F. et al, ٢٠١٢; Asgari et al, ٢٠٠٨; Mlis, ٢٠١٣; Noorlaila, ٢٠١٢; Chen, ٢٠٠٨)

ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية التبادل الاجتماعي باعتبار أن ارتباط السلوك الطوعي للفرد برغبته في رد الجميل لمشرفه أو لمنظمته ككل لما حصل عليه من منافع قدمها له مشرفه ومن ثم ينخرط الفرد في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتعطى النتائج السابقة دعماً للفرض الرابع والذي تنبأ بأن لإدراك العاملين للدعم التنظيمي تأثيراً معنوياً موجباً على ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية. إن كانت تلك النتيجة لا تتوافق مع القليل من الدراسات السابقة مثل دراسة (Pianluprasidh, ٢٠٠٥) التي تناولت تأثير كلا من الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث لم تثبت معنوية تأثير الدعم التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية في الوقت الذي ثبت فيه معنوية تأثير الالتزام الوجداني، إلا أنها تتوافق مع العديد من الدراسات السابقة التي سبق تناولها ومن بينها: (Asgari & Samah, ٢٠٠٨; Nazim, ٢٠٠٩; Tongur, ٢٠١١).

ويمكن تفسير ذلك بأن المستوى المرتفع من إدراك الأفراد للدعم التنظيمي يؤدي إلى تحسين الاتجاهات الوظيفية لديهم ويدفعهم كذلك لأن يكون لهم سلوكيات فعالة تجاه منظماتهم وذلك من منظور عملية التبادل الاجتماعي حيث يبحث الفرد عن السلوكيات الطوعية التي يجب أن يقوم بها لصالح المنظمة فقد استنتج وتأكد من أنه مدعوم منها، ومن ثم فإن الأفراد الذين لديهم مستوى مرتفع من إدراك الدعم التنظيمي يبذلون قصارى جهدهم لصالح المنظمة وينخرطون في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

إلا أن نتائج البحث تعطى دعماً جزئياً للفرض الخامس والذي تنبأ بأن للخصائص الديموجرافية (النوع والعمر والمستوى التعليمي ومدة الخدمة) تأثيراً معنوياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، فلم تثبت معنوية سوى متغير واحد من بين المتغيرات الديموجرافية الأربعة وهو مدة الخدمة على مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية وثلاثة أبعاد وهي: الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية (تقبل الواقع) من الأبعاد الخمس.

وإن كانت تلك النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة **Bahrami et al. (٢٠١٣)**، إلا أنها تتوافق مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات الأخرى منها بينها: **(Dolan et al, ٢٠١٣; Nadiri & Tanova, ٢٠١٠)**، ويمكن تفسير ذلك من منظور أنه غالباً ما تُحقق مدة الخدمة الطويلة للفرد قدر كبير من الخبرة والاندماج في مجتمع المنظمة والألفة بين العامل وبيئة العمل بما يدفع الفرد لأن يسلك سلوكيات طوعية وممارسة سلوكيات المواطنة.

٣/٩ نتائج ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية:

يُظهر الجدول رقم (٧) حجم ومستوى معنوية معاملات الارتباط بين سلوكيات

المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمس (كمتغيرات مستقلة) ونتائجها المتمثلة في ميل الفرد لترك المنظمة و أداء مجموعة العمل (كمتغيرات تابعة).

وتوضح بيانات الجدول أن لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمس (الإيثار، والكياسة، ووعى الضمير، والروح الرياضية. تقبل الواقع.، والسلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة) علاقة ارتباط معنوية سالبة بميل الفرد لترك المنظمة كمتغير تابع حيث بلغت قيمة معامل الارتباط - ٠,٤٦٣، و - ٠,٣٢٥، و - ٠,٢٩٤، و - ٠,٢٧١، و - ٠,٤٣٢، و - ٠,٢٤٨، بمستوى معنوية ٠,٠١ لكل من مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية و الكياسة، ووعى الضمير، والسلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة. و بمستوى معنوية ٠,٠٥ لكل من الإيثار والروح الرياضية. تقبل الواقع..

كما توضح بيانات الجدول أن لسلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها الخمس (الإيثار، والكياسة، ووعى الضمير، والروح الرياضية. تقبل الواقع.، والسلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة.) علاقة ارتباط معنوية موجبة بأداء مجموعة العمل كمتغير تابع حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٣٠٨، و ٠,٢٣٩، و ٠,١٥٨، و ٠,٢٥٨، و ٠,٢٣٦، و ٠,٣٢٩، بمستوى معنوية ٠,٠١ لكل من مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية والإيثار، وبمستوى معنوية ٠,٠٥ لكل من الكياسة، ووعى الضمير، والسلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة. و الروح الرياضية. تقبل الواقع..

ويتضح من الجدول رقم (٧) أن لكل من سلوكيات المواطنة التنظيمية وأربعة من أبعادها (الإيثار، والكياسة، والروح الرياضية. تقبل الواقع.، والسلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة.) تأثير معنوى سالب على ميل الفرد لترك المنظمة؛ حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارى (بيتا) - ٠,٤٥٣، و - ٠,٣٢٥، و - ٠,٢٨٧، و -

٢٣٢, ٠ - و ٣٤٠, ٠ على الترتيب, وذلك عند مستوى معنوية ٠, ٠١ لكل من مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية والإيثار وعند مستوى معنوية ٠, ٠٥ لكل من الكياسة, ووعى الضمير, والسلوك الحضارى. الاهتمام بالمنظمة., و الروح الرياضية. تقبل الواقع ..

كما يتضح من الجدول رقم (٨) أن لكل من سلوكيات المواطنة التنظيمية وثلاثة من أبعادها (الإيثار, و الكياسة, ووعى الضمير) تأثير معنوى موجب على أداء مجموعة العمل, حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعيارى (بيتا) ٣٢٥, ٤ و ٥٤٨, ٣ و ٤٨٧, ٢ و ٢٣٦, ١ على الترتيب, وذلك عند مستوى معنوية ٠, ٠١ لكل من مجمل سلوكيات المواطنة التنظيمية وبعد الإيثار, وعند مستوى معنوية ٠, ٠٥ لكل من بعدى الكياسة ووعى الضمير.

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الارتباط بين سلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها

سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها	ميل الفرد لترك المنظمة	أداء مجموعة العمل
مجممل سلوكيات المواطنة التنظيمية	- ٤٦٣, ٠**	٣٠٨, ٠**
الإيثار	- ٣٢٥, ٠**	٢٣٩, ٠**
الكياسة	- ٢٩٤, ٠*	١٥٨, ٠*
وعى الضمير	- ٢٧١, ٠*	٢٥٨, ٠*
الروح الرياضية (تقبل الواقع)	- ٤٣٢, ٠*	٢٣٦, ٠*
السلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة)	- ٢٤٨, ٠*	٣٢٩, ٠*

* معامل الارتباط معنوي عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠١

* معامل الارتباط معنوى عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٥

دراسة أثر بعض العوامل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها
«دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع البترول»
د/ يوسف حامد يوسف مناع

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل الانحدار متوالى الخطوات لتأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على كل من ميل الفرد لترك المنظمة وأداء مجموعة العمل

مسلسل	سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعادها	ميل الفرد لترك المنظمة		أداء مجموعة العمل	
		اختبار (t)	معامل الانحدار المعياري (بيتا β)	اختبار (t)	معامل الانحدار المعياري (بيتا β)
١	مجمعل سلوكيات المواطنة التنظيمية	٠,٤٥٣	٠,٢١٤	٠,٣٢٥	٠,٢١٤
٢	الإيثار	٠,٣٢٥	٠,٤٢١	٠,٣٥٩	٠,٤٢١
٣	الكياسة	٠,٢٨٧	٠,٢١٨	٠,٢١٢	٠,٢١٨
٤	وعى الضمير		٠,٣١٥		٠,٣١٥
٥	الروح الرياضية (تقبل الواقع)	٠,٢٣٢		٠,٣٦٩	
٦	السلوك الحضارى (الاهتمام بالمنظمة)	٠,٣٤٠		٠,٥٤٩	
Adjusted R ^٢		٠,٣٧٥	٠,٣٨٦	٠,٣٢٩	٠,٤٥٦
اختبار F		٣٦,٢٥٨	١٨,٩٥٢	٢٧,٢٥١	١٧,٢٣٥
مستوى المعنوية		٠,٠٠٢	٠,٠٠٠	٠,٠٠١	٠,٠٠٠

تعطى النتائج السابقة دعماً كلياََ للفرض السادس والذي تنبأ بأن لممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً معنوياً سالباً على ميلهم لترك العمل.
تتوافق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه الكثير من الدراسات السابقة التى سبق الإشارة إليها من بينها:

(Kkalid, ٢٠٠٦; Lambert, ٢٠١٠; Tsai&Wu.٢٠١٠; Paile & Grima, ٢٠١١)

ويمكن تفسير ذلك بأن ارتفاع مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية ومساعدة الآخرين في مجموعة العمل يصاحبها مستوى عالٍ من التفاعل الإيجابي داخل مجموعة العمل وهذا ما يدعم من معنوياتهم ويزيد إحساسهم بجاذبية مجموعة العمل وتماسكها والارتباط بها وبالتالي انخفاض ميلهم لترك بيئة العمل الجذابة تلك والمغامرة بالبحث عن غيرها التي قد لا يجدونها في غيرها.

كما تعطى النتائج السابقة دعماً كلياً للفرض السابع والذي تنبأ بأن للممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً معنوياً موجباً على أداء مجموعة العمل.

تتوافق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه الكثير من الدراسات السابقة التي سبق الإشارة إليها من بينها: (Freyedon, A. ٢٠١١; Dunlop, & Lee, ٢٠٠٤; Freyedon, A. ٢٠١١).

ويمكن تفسير ذلك بأن الفرد الممارس لسلوكيات المواطنة التنظيمية سوف يساعد زملاءه الأقل خبرة أو على الأقل سيرشدهم إلى طريق تحسين الأداء وهذا ما ينعكس بالإيجاب على أداء مجموعة العمل, كما أن اهتمام الأفراد بالمنظمة يدفعه لتقديم مقترحات مفيدة لمديرهم تساعد على تحسين أداء الوحدة أو مجموعة العمل التي يرأسها.

١٠- تلخيص النتائج والتوصيات

١٠/١ النتائج

لقد استهدف هذا البحث اختبار عدد من العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائج تلك السلوكيات, ولتحقيق هذا الهدف تم مراجعة عدد من الدراسات

السابقة في هذا المجال حتى يمكن تحديد المشكلة وصياغة الفروض فقام الباحث بصاغة سبعة فروض تم اختبارها على عينة مكونة من ٤٠٠ مفردة من العاملين في شركات البترول التابعة لقطاع الأعمال العام، ولقد كان تنبؤ الفرض الأول هو أن لمركز التحكم تأثيراً معنوياً موجباً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكان تنبؤ الفرض الثانى هو أن لغموض الدور تأثيراً معنوياً سلبياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكان تنبؤ الفرض الثالث هو أن للعلاقة بين القائد والمرؤوس تأثيراً معنوياً موجباً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكان تنبؤ الفرض الرابع هو أن لإدراك العاملين للدعم التنظيمى تأثيراً معنوياً موجباً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكان تنبؤ الفرض الخامس هو أن لكل من النوع والعمر والمستوى التعليمى ومدة الخدمة (كمتغيرات ديموجرافية) تأثيراً معنوياً على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكان تنبؤ الفرض السادس هو أن لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً معنوياً موجباً على ميل العاملين لترك العمل، وكان تنبؤ الفرض السابع هو أن لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً معنوياً موجباً على أداء مجموعة العمل، ولقد أثبتت نتائج كل من تحليل ارتباط بيرسون وتحليل الإنحدار متوالى الخطوات صدق الفروض السبعة إلى حد كبير.

وعلى أساس النتائج التى أسفرت عنها هذا البحث يمكن القول أن سلوكيات المواطنة التنظيمية بصفة عامة تميل إلى الارتفاع بين العاملين الأقدم فى الخدمة وذوى مركز التحكم الداخلى والذين يزداد لديهم مستوى إدراك الدعم التنظيمى والذين تتسم علاقاتهم برؤساءهم بالجودة العالية والذين يقل لديهم مستوى غموض الدور، كما أن لسلوكيات المواطنة التنظيمية تأثيراً لا يمكن تجاهله على انخفاض مستوى ميل العاملين لترك العمل بالمنظمة وزيادة مستوى أداء مجموعة العمل

٢/١٠ التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية يمكن التقدم بعدة توصيات تشتمل على شقين أساسيين هما: توصيات على المستوى العملي أو التطبيقي للمسؤولين في شركات البترول، و توصيات على المستوى الأكاديمي كمجالات لبحوث مستقبلية وذلك على النحو التالي:

١/٢/١٠ توصيات على المستوى العملي:

- على المستوى العملي أو التطبيقي يوصى الباحث المسؤولون في الشركات محل الدراسة بمراعاة الدقة في اختيار الأفراد الذين تتوافر فيهم إشارات العمل الطوعي بصفة عامة ليسهل تحفيزهم على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية فيما بعد، وذلك من خلال الاختبارات النفسية التي تكشف عن سمات شخصية المتقدم. خاصةً مركز التحكم لديهم. فقد أثبتت النتائج أن الداخليون الذين يدركون أن أداء أعمالهم يتحدد بهم وليس بشيء خارج عنهم أكثر ممارسةً لسلوكيات المواطنة التنظيمية عن الخارجيون.

- تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية بين جميع العاملين في المنظمة من خلال نشر وتعزيز هذا المفهوم لديهم والتأكد من وصوله إليهم وتشجيعهم وتدريبهم على ممارستها لما لها من آثار إيجابية في الأداء التنظيمي وأداء مجموعات العمل والتخفيض من ميل العاملين لترك العمل.

- العمل على التحديد الواضح لدور كل فرد في المنظمة، حيث يصاحب غموض الدور شعور الفرد بالقلق والتوتر وهذا ما يعوقه عن تحقيق أهدافه الوظيفية

والشخصية فيكون شاغله الرئيسى هو خفايا دوره وبالتالي يُحجم عن أن يكون له سلوكيات اجتماعية أو تعاونية فى العمل ويقل مستوى ممارسته لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا ما أثبتته النتائج.

- تهيئة المناخ التنظيمى الذى يساعد على إيجاد العلاقات الاجتماعية المتبادلة والائتلاف بين القادة ومرءوسيههم لتشجيع العاملين على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ فقد أثبتت الدراسة معنوية التأثير الإيجابى للعلاقة بين القادة والمرءوسين على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- تقديم الدعم المعنوى للعاملين لتعزيز مستوى إدراكهم للدعم التنظيمى لما له من تأثير إيجابى على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم ويتأتى ذلك من خلال إظهار الشعور بالاهتمام والتقدير لجهود وأداء كل منهم فى العمل وبأنه يمثل إسهاماً حقيقياً، ومراعاة مصالحهم الشخصية والاهتمام بحاجاتهم ومساعدتهم على حل المشاكل الشخصية، وإظهار إمكانية الاعتماد عليهم

١٠/٢/٢ توصيات ببحوث مستقبلية

- يمكن اختبار نفس متغيرات الدراسة ولكن فى منظمات أخرى مثل منظمات القطاع الخاص وبصفة خاصة فى المنظمات الخدمية حتى يمكن توسيع نطاق تعميم النتائج .

- يُوصى الباحث باختبار تأثير متغيرات أخرى على سلوكيات المواطنة التنظيمية . غير التى تناولتها الدراسة . مثل: متغيرات الثقافة التنظيمية، وسمات الشخصية وقيم العمل الإسلامية، والإثراء الوظيفى، والثقة التنظيمية، والعدالة التنظيمية، ومستوى تماسك جماعة العمل .

- إجراء دراسة حول النتائج الإيجابية لسلوكيات المواطنة التنظيمية. غير التى تناولها البحث الحالى. مثل انخفاض معدلات الغياب والتأخير عن العمل, وسلوكيات الإبداع, والرضاء الوظيفى, والالتزام التنظيمى.

- لقد تم فى البحث الحالى معرفة العلاقة المباشر بين عدد من المتغيرات المستقلة و سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع, أو العلاقة المباشر بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وعدد من نتائجها كمتغيرات تابعة فإنه من المفيد إدخال متغيرات وسيطة أخرى حتى يمكن الإلمام بمعظم المتغيرات التى تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر فى سلوكيات المواطنة التنظيمية وفى نتائجها.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

١. بازركة, محمود صادق (١٩٨٩), «بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية» (ط٦؛ القاهرة: دار النهضة العربية).
٢. جاب الله, رفعت محمد (٢٠٠٤) «محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية, المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة, كلية التجارة جامعة عين شمس, العدد الأول, ص ١٣٩ - ١٦٧.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

١. Asgari, A. et al. (٢٠٠٨), "The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behaviors", European Journal of Social Sciences – Vol. ٦, No. ٤, ١٤٠.
٢. Asgari and Samah (٢٠٠٨). "The relationship between leader-member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behaviour", African Journal of Business Management Vol. ٢, No. ٨, PP: ١٣٨-١٤٥.
٣. Bahrami et al., (٢٠١٣), "Demographic Determinants of organizational Citizenship Behavior among Hospital Employees", Global Business and Management Research: An International Journal Vol. ٥, No. ٤, PP: ١٧١-١٧٨.
٤. Barbuto, J & Bugenhagen, M, (٢٠٠٦), "Preliminary relation between followers' locus of control and organizational citizenship behaviors.", Psychological Reports, Vol. ٩٨ Issue ٣, PP: ٨٨٢-٩٠٤.
٥. Belcourt, M., Bohlander, G., & Snell, S. (٢٠٠٨). Managing Human Resources (٥th Canadian ed., Toronto: Thomson-Nelson).
٦. Bersamin, K. (٢٠٠٦). Moderating job burnout: An examination of work stressors and organizational commitment in a public sector environment. A dissertation Submitted to The H. Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University
٧. Blakely, G. L., Srivastava, A., & Moorman, R. H. (٢٠٠٥), "The effects of nationality, work role centrality, and work locus of control on role

- definitions of OCB", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, vol. ١٢, no. ١, pp. ١٠٣-١١٧
٨. Bowman, Mark D., (٢٠٠٩), "A test of direct and partially mediated relationships between leader member exchange, job embeddedness, turnover intentions, and job search behaviors in a Southern police department", Ph.D., Submitted to Old Dominion University.
 ٩. Bretz R.D. & Judge T.A. (١٩٩٤), "The Role of Human Resource Systems in Job Applicant Decision Processes", *Journal of Management*, Vol. ٢٠, No. ٣, P: ٥٣٩.
 ١٠. Bynum Leigh Ann (٢٠١١), "The relationship between psychological contract breach, professional identity, and organizational citizenship behaviors among pharmacy faculty : An equity sensitivity perspective" A Dissertation Presented for the Doctor of Philosophy, Pharmacy Administration, The University of Mississippi.
 ١١. Chen, Chun-Hsi Vivian et al (٢٠٠٨), "The Effect of Leader-Member Exchange, Trust, Supervisor Support on Organizational Citizenship Behavior in Nurses", *Journal of Nursing Research* Vol. ١٦, No. ٤, PP: ٣٢١-٣٢٨.
 ١٢. Chen, Chun-Hsi Vivian et al (٢٠٠٦), " The Impact of Social Support and Job Stress on Public Health Nurses' Organizational Citizenship Behaviors in Rural Taiwan", *Public Health Nursing*, Vol. ٢٣, No. ٦, PP: ٤٩٦-٥٠٥
 ١٣. Chow, I. H. S. (٢٠٠٩). The relationship between social capital, organizational citizenship behavior, and performance outcomes: An empirical study from China. *SAM Advanced Management Journal*, Vol. ٧٤, PP: ٤٤-٥٣.
 ١٤. Cropanzano, R.; Howes, J.C.; Grandey, A.A., and Toth, P. (١٩٩٧), "The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. ١٨, No. ٢, PP: ١٥٩-١٨٠.
 ١٥. Dickinson, et al. (١٩٩٢). "A conceptual framework for developing team process measures of decision-making performance (final report)." Working paper presented to Orlando. FL: Naval Training Systems Center, Human Factors Division.
 ١٦. Dolan, S.L., et al. (٢٠١٣), "Testing the causal relationships between procedural justice, trust and organizational citizenship behavior.
 ١٧. Available from " :<http://www.reims-ms.fr/agrh/docs/actes-agrh/pdf-des-actes/٢٠٠٥dolan-tzafrir٠٥٤.pdf>. Last access: ٢٠١٣/٠١/٠٨.
 ١٨. Duffy, J.A., Lilly, J. (٢٠١٣), "Do individual needs moderate the relationship between organizational citizenship behavior, organizational

- trust and perceived organizational support?". Available from: http://www.ibam.com/pubs/jbam/articles/vol14/No3/Article%204_Duffy_%20after%20assistant%20editor.pdf. Last access: ١١/١/٢٠١٣.
١٩. Dunlop, P.D. & Lee, K. (٢٠٠٤), "Workplace deviance organizational citizenship behavior and business unite performance: The pad apples do spoil the whole barrel" , Journal of organizational behavior , Vol.٢٥, PP:٦٧-٨٠.
 ٢٠. Eatough EM, Chang CH, Miloslavic SA, Johnson RE. (٢٠١١) , " Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis.", Journal of applied psychology, Vol, ٩٦, No.٣, PP: ٦١٩-٦٣٢.
 ٢١. Eisenberger R, Armeli S, Rexwinkel B, Lynch PD and Rhoades L (٢٠٠١), "Reciprocation of perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, Vol.٨٦, ١.
 ٢٢. Eisenberger, ١-R et al (١٩٨٦), "Perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, Vol.٧١, PP: ٥٠٠-٥٠٧.
 ٢٣. Eric G. Lambert, (٢٠١٠) , "The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff", Criminal Justice Studies: A Critical Journal of Crime, Law and Society, Vol.٢٣, Issue ٤.
 ٢٤. Fakumaju, et al (٢٠١٠), "Intention to Leave a Job: The Role of Individual Factors, Job Tension, and Supervisory Support", Administration in Social Work, Vol. ٣٤, Issue ٤.
 ٢٥. Farh, Earley, P.C., & Lin, S.C. (١٩٩٧). "Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society", Administrative Science Quarterly, Vol.٤٢.
 ٢٦. Farzin Farahbod et al(٢٠١٢), "Organizational citizenship behavior: The role of organizational justice and leader-member exchange", Interdisciplinary Journal of contemporary research in business, Vol. ٣, No. ٩, PP: ٨٩٣-٩٠٣.
 ٢٧. Freydon, A. (٢٠١١), " Exploring the casual relationships between organizational citizenship behavior, organizational Agility and performance", Interdisciplinary journal of contemporary research in bossiness, Vol. ٣, No. ١.
 ٢٨. Graen, G. B., & Scandura, T. A. (١٩٨٧), "Toward a psychology of dyadic organizing. Research in Organizational Behavior, Vol.٩, PP: ١٧٥-٢٠٨.
 ٢٩. Higgins, Kelly D. (٢٠٠٢), "How Organizational Citizenship Behavior Influences Group Effectiveness", A dissertation Submitted to Northern Illinois University.

٣٠. Hui Wang, Kenneth S. Law, Rick D. Hackett, Duanxu Wang and Zhen Xiong Chen (٢٠٠٥), "Leader-Member Exchange as a Mediator of the Relationship between Transformational Leadership and Followers' Performance and Organizational Citizenship Behavior" , The Academy of Management Journal Vol. ٤٨, No. ٣, PP: ٤٢٠-٤٣٢.
٣١. Humphrey, Amber M. (٢٠١٢) , Transformational leadership and organizational citizenship behavior :The role of organizational identification, dissertation Submitted to the Department of Psychology , EMPORIA STATE UNIVERSITY.
٣٢. Iranzadeh, S., Asadi, N. (٢٠٠٩), The study of relationship of citizenship behavior and organizational justice with job happiness among the staff of Mohagheghe Ardabili university. Farasooye Modiriyat Journal, Vol. ٣, No. ١٠, pp. ٤٣-٧٥
٣٣. Jian An Zhong , Wing Lam & Ziguang Chen (٢٠١١), "Relationship between leader-member exchange and organizational citizenship behaviors: Examining the moderating role of empowerment", Asia Pacific. Journal of Management , Vol.٢٨, Issue ٣, PP:٦٠٩-٦٢٦.
٣٤. Johns, G. (٢٠٠٦), "The essential impact of context on organizational behavior", Academy of Management Review, Vol.٣١,PP:٣٩٦-٤٠٨.
٣٥. Kenneth W. Hazell, (٢٠١٠), "Job Stress, Burnout, Job Satisfaction, and Intention to Leave Among Registered Nurses Employed in Hospital Settings in the State of Florida, dissertation Submitted to Lynn University.
٣٦. Khalid, S. A. (٢٠٠٦). "Organizational citizenship behavior, turnover intention, and absenteeism among hotel employees.", Malaysian Management Review, Vol.٤١, No.١, pp:- ١٥٧-١٦١.
٣٧. Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C. W., & Watson, T. W. (١٩٩٦). "The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital", Human Relations,Vol.٤٩, No.٧,pp: ٩٤٧-٩٧٦.
٣٨. Lee, et al (٢٠١٣), " Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Outcomes", Global Business and Management Research: An International Journal, Vol. ٥, No. ١.
٣٩. Mackenzie, S.B et al (٢٠٠١), "Transformational and Transactional Leadership and Salesperson Performance", Journal of The Academy of Marketing Science, Vol.٢٩, No.٢, P: ١٢٥.
٤٠. May Chiun Lo , T. Ramayah & Jerome Kueh Swee Hui (٢٠٠٦),"An Investigation of Leader Member Exchange Effects on Organizational Citizenship Behavior in Malaysia", Journal of Business and Management, Vol, ١٢, No. ١, PP:٥-٢٣.

٤١. Mehboob, F., Bhutto, N. (٢٠١٢), Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior. International conference on business, economics, management and behavioral sciences, Dubai, Jan ٧-٨, ٢٠١٢.
٤٢. Mlis, Rachel & Rubin, G. (٢٠١٣), "Organizational Citizenship Behavior in the Public Library and Its Relationship to Leader-Member Exchange and Perceived Supervisor Support", A Dissertation presented to the Faculty of the Simmons College Graduate School of Library and information Science, USA
٤٣. Moorman, R. H. (١٩٩١). "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?" Journal of Applied Psychology, ٧٦: ٨٤٥-٨٥٥.
٤٤. Nadiri, H., Tanova, C. (٢٠١٠), "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry", International journal of hospitality management, No. ٢٩, pp. ٣٣-٤١.
٤٥. Nazim, Ali (٢٠٠٩), "Effects of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange on Organizational Citizenship Behavior" , Journal of Managerial Sciences, Vol. ٣ Issue ١, PP: ٦٣-٧١.
٤٦. Nielson. T.M., "organizational citizenship behavior as a predictor of work team performance", A dissertation Submitted to The University of Tennessee, Knoxville.
٤٧. Noorlaila Hj Yunus (٢٠١٢), " Displaying Employees' Organizational Citizenship Behaviour: The Impact of Emotional Intelligence and Leader-Member Exchange in Development Bank in Malaysia ", International Journal of Social Science and Humanity, Vol. ٢, No. ٤, PP: ٣٤٤-٣٤٩.
٤٨. Organ, D.W., P.M. Podsakoff and S.B. MacKenzie, (٢٠٠٦), Organizational citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences". (١st Edn., SAGE Publications, Thousand Oaks).
٤٩. Organ D W (١٩٩٠), "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior", Journal of Applied Psychology, Vol. ٧٤, No. ١, pp. ١٥٧-١٦٤.
٥٠. Paile & Grima (٢٠١١), " Citizenship and withdrawal in the workplace: relationship between organizational citizenship behavior, intention to leave current job and intention to leave the organization. The Journal of Social Psychology, Vol. ١٥١, No. ٤, PP: ٤٧٨-٤٩٣.
٥١. Pianluprasidh, Piyatida (٢٠٠٥) " The effect of perceived organizational support and organizational commitment on organizational citizenship

- behavior among nurses in Thailand", Dissertation presented to the faculty of the California School of Organizational Studies, Alliant International University.
٥٢. Podsakoff et al.(٢٠٠٩), "Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol. ٩٤, No. ١, PP: ١٢٢-١٤١.
٥٣. Remus Ilies, Jennifer D. Nahrgang, and Frederick P. Morgeson (٢٠٠٧), "Leader-Member Exchange and Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol. ٩٢, No. ١, PP: ٢٦٩-٢٧٧.
٥٤. Ren-Tao Miao(٢٠١١), " Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China", *Institute of Behavioral and Applied Management*. www.ibam.com/.../٢٠١١-٠٢/Ren-Tao%٢٠Miao.pdf , Last access : ١٨/٦/٢٠١٢.
٥٥. Rhoades, L., and Eisenberger, R., (٢٠٠٢), "Perceived organizational support: A review of the literature", *Journal of Applied Psychology* , Vol.٨٧, No.٤, PP: ٦٩٨-٧١٤.
٥٦. Rizzo, J.R. et al (١٩٧٠), "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations." *Administrative Science Quarterly* Vol.١٥, No.١, PP: ١٥٠-١٦٣.
٥٧. Robbins SP (٢٠٠١). *Organizational Behavior*, New York: Prentice Hall.
٥٨. Rossier J, Dahourou D, Mccrae RR ve ark. (٢٠٠٥), "Structural and Mean-Level Analyses of the Five-Factor Model and Locus of Control: Further Evidence From Africa", *Journal of Cross-Cultural Psychology* , Vol.٣٦, pp.٢٢٧-٢٤٦.
٥٩. Rotter J.B. (١٩٦٦). "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement", *Psychological Monographs: General and Applied*, Vol.٨٠, No.١, PP: ١١٣٧-١١٤٥.
٦٠. Schaubroeck, J., Fink, L. (١٩٩٨). "Facilitating and inhibiting effects of job control and social support on stress outcomes and role behaviour: A contingency model", *Journal of Organisational Behaviour*, Vol.١٩, No.٢, PP:١٦٧-١٩٥.
٦١. Sheik Mohamed & H Anisa (٢٠١٢), "Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior", *The IUP Journal of Organizational Behavior*, Vol. XI, No. ٣
٦٢. Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., & Zhang, Q. (٢٠١٣), "Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator", *European Management Journal*.
<http://dx.doi.org/١٠.١٠١٦/j.emj.٢٠١٣.٠٨.٠٠٤>.

٦٣. Tesone, (٢٠٠٥), Human Resource Management in the Hospitality Industry: A Practitioner's Perspective, (١st edition, Person Prentice Hall, New Jersey)
٦٤. Tongur, Aykut,(٢٠١١), "Organizational support, Organizational citizenship behavior and perceived performance : Analysis of crime scene investigation units of Turkish national police" A dissertation submitted to the University of Central Florida Orlando, Florida.
٦٥. Truckenbrodt, Y B. (٢٠٠٠), "An empirical assessment of the relationship between leader-member exchange and organizational commitment and organizational citizenship behavior" , A dissertation Submitted to Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University
٦٦. Tsai Y & Wu S-W (٢٠١٠), "The relationships between organizational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. Journal of Clinical Nursing, Vol. ١٩, PP: ٣٥٦٤-٣٥٧٤.
٦٧. Turnipssed&Bacon, ٢٠٠٩, " Relation of organizational citizenship behavior and locus of control", Psychological Reports, Vol. ١٠٥ Issue ٣, PP: ٨٥٧-٨٦٤.
٦٨. Unal, O. F., (٢٠١٣), "Relationship between the dimensions of organizational citizenship behavior and the facets of job satisfaction (an empirical study in a group of companies in Turkey), WEI international academic conference proceedings; Antalya, Turkey. January ١٤-١٦, ٢٠١٣.
٦٩. Vazifeh Damirchi, Gh., Babai Talatapeh, M.B., Zamanzadeh Darban, M. (٢٠١٣), organizational justice and organizational citizenship in Moghan's agro-industry company. International journal of management and social sciences research, Vol. ٢, No. ٣, pp. ٦٨-٧٠.
٧٠. Yoon J.& Thye S.R. (٢٠٠٢), "A dual Process Model of Organizational Commitment", Work and Occupations, Vol. ٢٩, No. ١, P: ١٠٦.

قائمة استقصاء

السيد الفاضل /السيدة الفاضلة

تحية طيبةوبعد

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان دراسة أثر بعض العوامل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها. دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع البترول.

الرجاء التكرم بتعبئة قائمة الاستقصاء المرفقة لإبداء رأيكم في كل عبارة وفقاً لما ترونه مناسباً لوجهة نظركم.

وأؤكد لسيادتكم بأن كل ما تدلون به من أفكار وآراء هي لأغراض البحث العلمي فقط الذي يهدف إلى فائدة كلا من المنظمة والعاملين بها، مع الإشارة إلى أنه غير مطلوب ذكر الاسم على الاستقصاء.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث

أولاً : فيما يلي عدد من العبارات التى تصف بعض السلوكيات التى قد تصدر من بعض العاملين ولا تصدر من البعض الآخر. المطلوب الإجابة عليها عن طرق وضع علامة √ أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمس المتاحة :

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	لا أتردد فى مساعدة زملائى الذين لديهم أعباء عمل إضافية					
٢	أقوم بتقديم يد العون لزملائى لمساعدتهم فى حل مشاكل العمل الخاصة بهم					
٣	أقوم دائماً بمساعدة العاملين الجدد على الإلمام بالعمل على الرغم من أننى غير مطالب بذلك					
٤	أحرص على مساعدة زملائى الذين كانوا غائبين عن العمل فى اتمام أعمالهم التى تراكت عليهم					
٥	أنا على استعداد دائم لمساعدة زملائى لتحسين أداءهم					
٦	أحاول تجنب خلق مشكلة مع زملائى فى العمل					
٧	لا أعتدي على حقوق الآخرين فى العمل					
٨	أهتم بتأثير تصرفاتى على وظائف زملائى					
٩	أراعى مشاعر زملائى فيما يخص تصرفات					
١٠	أحاول جاهد منع المشاكل التى يمكن أن تلحق بالآخرين فى العمل					
١١	أتجنب قدر الإمكان الأجازات والراحات غير الضرورية					
١٢	أحرص على الحصول على إذن مقدماً قبل الغياب عن العمل					
١٣	ألتزم بأوقات الحضور والإنصراف					

دراسة أثر بعض العوامل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها
«دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع البترول»
د/ يوسف حامد يوسف مناع

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١٤	أتعامل بعناية مع ممتلكات المنظمة العينية (أجهزة وآلات)					
١٥	إذا أنهيت واجباتي الوظيفية قبل الوقت المحدد لى أحاول إيجاد عمل إضافي لأدائه					
١٦	كثيراً ما أضطر للتأخر عن الحضور في مواعيد العمل الرسمية					
١٧	أضيق كثيراً من وقتي في الشكاوى بشأن أمور تافهة					
١٨	دائماً ما أركز على السلبيات بدلاً من الإيجابيات					
١٩	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في العمل					
٢٠	أجد دائماً أخطاء في كل عمل تقوم به المنظمة					
٢١	لا أتردد في القيام بأيه مهام تساعد على تحسين صورة المنظمة التي أعمل بها حتى ولو لم يُطلب مني ذلك					
٢٢	أهتم بقراءة منشورات المنظمة وكل ما يكتب عنها					
٢٣	أحرص على حضور اللقاءات والندوات التي تعقدها المنظمة لكون حضورها هاماً وليس لكونه إجباري					
٢٤	أحرص على متابعة التطورات التي تحدث في المنظمة					

ثانياً : فيما يلي مجموعة من العبارات تستفسر عن توجه شخصيتك، والمطلوب إبداء وجهة نظرك فيما تقوله كل عبارة من هذه العبارات، وذلك عن طريق وضع علامة √ أمام كل عبارة و تحت واحدة فقط من الإجابات الخمسة المتاحة.

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	إن نجاح الإنسان في أداء الأعمال بأسلوب صحيح يعتمد أساساً على القدرة أما الحظ فليس له دور في ذلك.					
٢	معظم الأحداث غير السعيدة في حياة الإنسان يكون سببها سوء الحظ.					
٣	حصولي على ما أريد مرهون بالحظ فقط.					
٤	من يصل إلى المناصب العليا غالباً هو الشخص الذي حالفه الحظ في أن يكون في المكان المناسب أولاً.					
٥	إن معظم الناس لا يدركون (أو لا يعون) مدى تأثير ما يحدث لهم في وظائفهم أو أعمالهم بالأحداث غير المخططة سلفاً (أو الطارئة).					

ثالثاً : فيما يلي مجموعة من العبارات المرتبطة بظروف عملك، والمطلوب الإجابة عليها، وذلك عن طريق وضع علامة √ أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمسة المتاحة :

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	وظيفتي ذات أهداف واضحة ومخطط لها مقدماً.					
٢	أعمال وظيفتي محددة و واضحة تماماً وإلى حد يساعدني في توزيع وقتي عليها بشكل سليم.					
٣	أعلم مسئولياتي الوظيفية على وجه محدد وقاطع.					
٤	أعرف جيداً مقدار السلطة الممنوحة لى في أعمال وظيفتي					
٥	أنتلقى شرحاً كافياً من رؤسائي عن الجوانب المختلفة لوظيفتي.					
٦	أعلم على وجه اليقين التوقعات المنتظرة مني في وظيفتي.					

رابعاً : فيما يلي مجموعة من العبارات المرتبطة بإدراك الفرد للدعم التنظيمي، والمطلوب الإجابة عليها، وذلك عن طريق وضع علامة √ أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمسة المتاحة.

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	تهتم إدارة المنظمة حقاً بمصلحتي الشخصية كموظف.					
٢	إن المنظمة على استعداد لتقديم دعم ومساعدة خاصة ليّ عندما أحتاج إلى ذلك.					
٣	لا تهتم إدارة المنظمة بأرائي ومقترحاتي.					
٤	تري المنظمة أنّ أي فرد آخر يمكنه أداء وظيفتي بنفس مستوى أدائي لها.					

دراسة أثر بعض العوامل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها
«دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع البترول»
د/ يوسف حامد يوسف مناع

خامساً : فيما يلي مجموعة من العبارات المرتبطة بعلاقة الفرد برئيسه في العمل، والمطلوب إبداء وجهة نظرك فيما تقوله كل عبارة من هذه العبارات، وذلك عن طريق وضع علامة √ أو × أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمسة المتاحة.

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	لدي رئيسي في العمل الاستعداد لحل مشاكل العمل التي تواجهني.					
٢	يمكنني أن أعرف بسهولة مدى رضا رئيسي في العمل عن أدائي الوظيفي					
٣	أشعر بأن رئيسي في العمل يفهم مشاكلي وحاجاتي.					
٤	رئيسي في العمل لديه ثقة كافية فيّ.					
٥	رئيسي في العمل يعرف توقعاتي.					
٦	أشعر بأن رئيسي في العمل يدرك طاقاتي الكامنه					
٧	أنا على استعداد للدفاع عن قرارات رئيسي في العمل حال غيابه					

سادساً : فيما يلي أربع عبارات تستفسر عن أداء مجموعة العمل (الوحدة أو الإدارة أو القسم) الذي تعمل به ككل، والمطلوب إبداء موافقتك أو عدم موافقتك على ما تقوله هذه العبارات وذلك عن طريق وضع علامة √ أمام كل جملة، وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمسة المتاحة.

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	يحقق أداء مجموعة العمل توقعات الإدارة منها					
٢	تحقق مجموعة العمل أهداف الأداء في الوقت المناسب					
٣	تحقق مجموعة العمل أهداف الأداء بقدر ضئيل من الأخطاء					
٤	بصفة عامة : يعتبر أداء مجموعة العمل مرضياً					

سابعاً : فيما يلي أربع عبارات تستفسر عن ميل الفرد لترك وظيفته الحالية، والمطلوب إبداء موافقتك أو عدم موافقتك على ما تقوله هذه العبارات وذلك عن طريق وضع علامة √ أمام كل جملة، وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمسة المتاحة.

م	الجملة	أعترض بشدة (١)	أعترض (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	أخطط للبقاء في المنظمة لأطول فترة ممكنة					
٢	في الشهور القليلة الماضية؛ فكرت جدياً في البحث عن عمل آخر					
٣	في الوقت الحالي ؛ أبحث جدياً عن وظيفة أخرى					
٤	يوجد لدى ميل لمغادرة المنظمة في المستقبل القريب					

دراسة أثر بعض العوامل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية ونتائجها
«دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع البترول»
د/ يوسف حامد يوسف مناع

ثامناً : بيانات عامة (هامة جداً والرجاء عدم إغفال أى منها)

١- النوع :

ذكر

أنثى

٢- العمر :

من ٥٠ سنة
فأكثر

من ٤٠ سنة إلى
أقل من ٥٠ سنة

من ٣٠ سنة إلى
أقل من ٤٠ سنة

أقل من ٣٠
سنة

٣- مدة الخدمة بالشركة

من (١٥)
سنوات فأكثر

من (١٠) سنوات الى
أقل من (١٥) سنة

من (٥) سنوات الى
أقل من (١٠) سنوات

أقل من (٥)
سنوات

٤- المؤهل الدراسي :

دراسات عليا

مؤهل عالي

مؤهل فوق متوسط

مؤهل متوسط

وشكراً لحسن تعاونكم.....

الباحث