



الجامعة الاسمرية الاسلامية
كلية الاقتصاد والتجارة زليتن
قسم ادارة الاعمال

العقد النفسي واثره على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على مركز زليتن الطبي

أيمن محمد محمد فرحات

د. محمد ابراهيم الاعمي
استاذ مشارك بقسم ادارة الاعمال كلية الاقتصاد والتجارة زليتن

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على الاجازة العالية (ماجستير) في ادارة الاعمال

بتاريخ 1444/02/07 هـ الموافق 2022/09/03 م



الجامعة الأسمرية الإسلامية

كلية الاقتصاد والتجارة زليتن

قسم ادارة الاعمال

العقد النفسي واثره على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على مركز زليتن الطبي

أيمن محمد محمد فرحات

د. محمد ابراهيم الاعمى
استاذ مشارك بقسم ادارة الاعمال كلية الاقتصاد والتجارة زليتن

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على الاجازة العالية (ماجستير) في ادارة الاعمال

بتاريخ 1444/02/07 هـ الموافق 2022/09/03 م

الاقرار

أقر انا أيمن محمد محمد فرحات بأن ما اشتملت عليه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة اليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو اي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أي درجة علمية، أو بحث علمي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى، وللجامعة حق توظيف الرسالة و الاستفادة منها مصدرا مرجعيا للمعلومات، لأغراض الاطلاع او الإعارة أو النشر بما لا يتعارض وحقوق الملكية الفكرية المقررة بالتشريعات النافذة.

التوقيع: _____.

التاريخ: 2022 /08/27م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا
مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ



{البقرة: 31}

صدق الله العظيم

مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي وتحديد درجة التأثير، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتم استخدام المقابلة الشخصية لتجميع بيانات الدراسة الاستطلاعية ثم استخدمت الاستبانة التي تم توزيعها على عينة البحث التي بلغت 131 مفردة من مجتمع البحث الذي يصل إلى 620 عنصرًا من العناصر الطبية والطبية المساعدة، وتم استخدام العينة الطبقيّة العشوائية إضافة إلى تكوين الجزء النظري بالاستعانة بالأدبيات لتحديد المفاهيم المرتبطة بالبحث وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير للعقد النفسي ببعديه (الالتزامات والوعود) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة في مركز زليتن الطبي، حيث إن كل تغير بوحدة واحدة في العقد النفسي يتبعه تغير في سلوك المواطنة التنظيمية بمقدار 1.148 بمعنى أن العلاقة طردية بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة حول أثر العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديموغرافية، وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام بما يخص الالتزامات تجاه العناصر الطبية والطبية المساعدة، وتوفير مناخ مناسب للعمل لتعزيز سلوكيات المواطنة بشكل أكبر، والاهتمام بجوانب العمل الجماعي، والعمل على تشكيل فرق عمل في كل الأقسام التي تتوفر فيها عناصر الخبرة لنشر الخبرات بين أعضاء الفريق الواحد لكي يتعزز العمل الجماعي داخل المركز، وتعزيز الانتماء للمركز حتى يشعر العاملون فيه بأنهم ليسوا غرباء.

Abstract

The current research aims to realize the effect of the psychological contract on the organizational citizenship behavior among the medical and paramedical staff at Zliten Medical Centre, and to determine the degree of the effect.

A quantitative descriptive method of analysis has been used in the study to analyse the data collected. The data of the exploratory study has been collected by a personal interview and questionnaire. The questionnaire was distributed to 131 individuals selected randomly from the research community which in total includes 620 individuals of the medical and paramedical staff. The stratified random sample has been applied in addition to the formation of the theoretical part and the theories related to the research.

The findings of the study show that there is an existence of an effect of the psychological contract in its two dimensions of (commitments and promises) on the organizational citizenship behavior in its dimensions among the medical and paramedical staff. The research also reveals that each change of one unit in the psychological contract is followed by a change in citizenship behavior by 1.148. This means that the relationship between the psychological contract and the organizational citizenship behavior of the medical and the paramedical staff is correlated. Besides there are no statistically significant differences among the individuals of the impact of the psychological contract on the organizational citizenship behavior due to those demographic characteristics. In conclusion, there is a set of recommendations suggested, the most of which is giving an attention with regard to the obligations towards the medical and paramedical staff, providing the appropriate atmosphere for work to further enhance the citizenship behavior and giving more attention to the teamwork, working to form work teams in all wards of the Centre where people of expertise are available; and this is in order to disseminate experiences among the members of the same team to enhance teamwork, and finally strengthening the affiliation with the centre so that its employees feel that they are not strangers.

الإهداء

إلى الشموع التي احترقت لأجلنا وعانت حتى وصلنا لما نحن فيه

والديّ العزيزين

إلى الداعمين لنا بجهدهم ووقتهم في السراء والضراء

إخوتي وأخواتي

إلى كل من رافقونا في دربنا درب العلم

زملائي

إلى من أضاءوا لنا الطريق ودعمونا في مسيرتنا وكل من علمني

أساتذتي الأفاضل

الباحث: أيمن محمد فرحات

شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يسرني ان اتقدم بالشكر والتقدير الى الدكتور محمد ابراهيم الاعمى الذي كان له الفضل بعد الله سبحانه وتعالى في وصول هذه الرسالة الى هذا المستوى بفضل توجيهاته التي ساهت في انجاح هذا البحث.

إلى ادارة المركز الطبي زليتن و كافة العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز لمساعدتهم في انجاز الدراسة الميدانية.

إلى كل أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والتجارة زليتن.

الباحث

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع | |
|--------|---------------------------------|--------|
| أ | الآية الكريمة | |
| ب | مستخلص البحث باللغة العربية | |
| ج | مستخلص البحث باللغة الانجليزية | |
| د | الإهداء | |
| هـ | شكر وتقدير | |
| و | قائمة المحتويات | |
| ط | قائمة الجداول | |
| ك | قائمة الأشكال | |
| الصفحة | الفصل الأول: الإطار العام للبحث | الرقم |
| 2 | المقدمة | 1 – 1 |
| 2 | مشكلة البحث | 2 – 1 |
| 3 | تساؤلات البحث | 3 – 1 |
| 4 | فرضيات البحث | 4 – 1 |
| 4 | أهداف البحث | 5 – 1 |
| 5 | أهمية البحث | 6 – 1 |
| 5 | منهجية البحث | 7 – 1 |
| 5 | مصادر وأدوات جمع البيانات | 8 – 1 |
| 6 | مجتمع وعينة البحث | 9 – 1 |
| 6 | أسباب اختيار موضوع البحث | 10 – 1 |
| 6 | حدود البحث | 11 – 1 |

| | | |
|--|--|--------|
| 6 | التعريفات الإجرائية | 12 – 1 |
| 7 | متغيرات البحث | 13 – 1 |
| 8 | الدراسات السابقة | 14 – 1 |
| 12 | تعقيب على الدراسات السابقة | 15 – 1 |
| الفصل الثاني: العقد النفسي | | |
| 14 | نشأة العقد النفسي ومفهومه | 1 – 2 |
| 19 | أبعاد العقد النفسي | 2 – 2 |
| 20 | نظريات العقد النفسي | 3 – 2 |
| 24 | أنواع العقد النفسي | 4 – 2 |
| 27 | خلاصة الفصل الثاني | |
| الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية | | |
| 29 | نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره | 1 – 3 |
| 30 | مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية | 2 – 3 |
| 37 | النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية | 3 – 3 |
| 38 | أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية | 4 – 3 |
| 42 | العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية | 5 – 3 |
| 44 | معوقات سلوك المواطنة التنظيمية | 6 – 3 |
| 45 | آثار سلوك المواطنة التنظيمية ونتائجه | 7 – 3 |
| 47 | خلاصة الفصل الثالث | |
| الفصل الرابع : الجانب التحليلي | | |
| 49 | نبذة عن مركز زليتن الطبي | 1 – 4 |
| 49 | مصادر وأدوات جمع البيانات | 2 – 4 |

| | | |
|---|--|--------|
| 50 | مجتمع وعينة البحث | 3 – 4 |
| 52 | المقاييس والاختبارات الإحصائية المستخدمة | 4 – 4 |
| 54 | اختبارات صدق الأداة وثباتها | 5 – 4 |
| 56 | تحليل البيانات الوصفية | 6 – 4 |
| 60 | توزيع البيانات | 7 – 4 |
| 61 | تحليل متغيرات البحث | 8 – 4 |
| 67 | اختبار فرضيات البحث | 9 – 4 |
| 79 | مقارنة نتائج البحث بالدراسات السابقة | 10 – 4 |
| الفصل الخامس : النتائج والتوصيات | | |
| 81 | نتائج البحث | 1 – 5 |
| 83 | التوصيات | 2 – 5 |
| 84 | التوصية بدراسات مستقبلية | 3 – 5 |
| 85 | قائمة المراجع | |
| 88 | الملاحق | |

قائمة الجداول

| الصفحة | المحتوى | الرقم |
|--------|---|--------|
| 3 | نتائج الدراسة الاستطلاعية | 1 - 1 |
| 8 | توضيح الدراسات السابقة | 2 - 1 |
| 20 | توضيح الفرق بين التزامات العامل والتزامات صاحب العمل | 1 - 2 |
| 25 | الفرق بين عقود المعاملات والعقود الارتباطية | 2 - 2 |
| 51 | وصف عينة البحث والاستبانة التي تم توزيعها | 1 - 4 |
| 55 | نتائج اختبار ألفا كرونباخ | 2 - 4 |
| 56 | الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة | 3 - 4 |
| 57 | التكرار النسبي للفئة العمرية لعينة البحث | 4 - 4 |
| 58 | التكرار النسبي لعدد سنوات الخبرة لعينة البحث | 5 - 4 |
| 59 | التكرار النسبي للوظيفة الحالية لعينة البحث | 6 - 4 |
| 60 | توزيع البيانات | 7 - 4 |
| 62 | نتائج التكرار النسبي واختبار ويلكوكسن حول السلوك الحضاري | 8 - 4 |
| 63 | نتائج التكرار النسبي واختبار ويلكوكسن حول الروح الرياضية | 9 - 4 |
| 64 | نتائج التكرار النسبي واختبار ويلكوكسن حول التفاني في الأداء | 10 - 4 |
| 66 | نتائج التكرار النسبي واختبار ويلكوكسن حول السلوك الإبداعي | 11 - 4 |
| 68 | نتائج تحليل انحدار السلوك الحضاري على الالتزامات | 12 - 4 |

| | | |
|----|---|--------|
| 68 | نتائج تحليل انحدار التفاني في الأداء على الالتزامات | 13 - 4 |
| 70 | نتائج تحليل انحدار السلوك الإبداعي على الالتزامات | 14 - 4 |
| 71 | نتائج تحليل انحدار الروح الرياضية على الالتزامات | 15 - 4 |
| 72 | نتائج تحليل انحدار السلوك الحضاري على الوعود | 16 - 4 |
| 74 | نتائج تحليل انحدار التفاني في الأداء على الوعود | 17 - 4 |
| 75 | نتائج تحليل انحدار السلوك الإبداعي على الوعود | 18 - 4 |
| 76 | نتائج تحليل انحدار الروح الرياضية على الوعود | 19 - 4 |
| 77 | نتائج تحليل انحدار سلوك المواطنة التنظيمية على العقد النفسي | 20 - 4 |
| 78 | نتائج اختبار كروكسل حول الفرضية الثانية | 21 - 4 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | المحتوى | الرقم |
|--------|---------------------------------------|-------|
| 7 | العلاقة بين متغيرات البحث | 1 - 1 |
| 23 | نموذج نظرية التوقع | 1 - 2 |
| 52 | الاستثمارات الموزعة | 1 - 4 |
| 57 | التمثيل البياني لفئة العمرية | 2 - 4 |
| 58 | التمثيل البياني لفئة عدد سنوات الخبرة | 3 - 4 |
| 59 | التمثيل البياني لفئة الوظيفة الحالية | 4 - 4 |

الفصل الأول : الإطار العام للبحث

- 1 - 1 مقدمة البحث
- 2 - 1 مشكلة البحث
- 3 - 1 تساؤلات البحث
- 4 - 1 فرضيات البحث
- 5 - 1 أهداف البحث
- 6 - 1 أهمية البحث
- 7 - 1 منهجية البحث
- 8 - 1 مصادر وأدوات جمع البيانات
- 9 - 1 مجتمع وعينة البحث
- 10 - 1 أسباب اختيار موضوع البحث
- 11 - 1 حدود البحث
- 12 - 1 التعريفات الإجرائية
- 13 - 1 متغيرات البحث
- 14 - 1 الدراسات السابقة
- 15 - 1 التعقيب على الدراسات السابقة

1 - 1 مقدمة البحث:

تعد دراسة السلوك الإنساني من أهم المجالات في الوقت الحالي، وذلك يرجع إلى أهمية العنصر البشري داخل المنظمات، فهناك العديد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال كدراسة أبوظايقية 2017 و دراسة عبدالثواب 2020 و دراسة السلايمة 2020 وغيرها مما يعد دليلاً على أهمية هذا المجال، فالسلوك يتأثر بشكل كبير بالبيئة المحيطة، ومع التغير المستمر في هذه البيئة يلزم دراسة السلوك بشكل مفصل انطلاقاً من أهمية العنصر البشري حيث إنه سر النجاح في أي منظمة، ويعتبر مفهوم العقد النفسي من المفاهيم الحديثة، إذ ظهر في تسعينيات القرن الماضي، ويعتمد بشكل رئيس على العلاقة بين صاحب العمل والعامل، وتوسع المنظمات إلى إنجاح هذه العلاقة بأي صورة للوصول إلى مستوى الأداء الأفضل، وتحقيق الكفاءة والفاعلية، ونتيجة لتلك التغيرات البيئية المتسارعة كان لزاماً على المنظمات مراعاة الجانب السلوكي، والاهتمام بشكل أكبر بالعنصر البشري، فهو المحرك الرئيس لأي منظمة، فالعامل داخل المنظمة مرتبط بعقد، وهذا العقد له وجهان الأول ظاهري (رسمي)، بموجبه يلتزم الطرفان بما هو منصوص في العقد والآخر باطني (غير رسمي) يطلق عليه العقد النفسي وهو مبني على التوقعات والالتزامات والوعود من كلا الطرفين، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية يعد مظهراً من مظاهر الولاء التنظيمي فيقصد به السلوكيات التي يمارسها العاملون بشكل تطوعي وتسهم في تعزيز مستوى الأداء والانتاجية، فهو يقود إلى الإبداع وصولاً لتحقيق النجاح، ويحتاج هذا المفهوم إلى إجراء العديد من البحوث لفهمه بشكل أوسع، ودراسة علاقته مع المفاهيم الأخرى، وفي هذا البحث سنعمل على دراسة العقد النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية.

1 - 2 مشكلة البحث :

لتحديد مشكلة البحث بشكل واضح ودقيق قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية عن طريق المقابلات الشخصية شبه المهيكلة، وقد شملت هذه الدراسة إجراء عدد 12 مقابلة شخصية بشكل عشوائي مع العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي¹.

وقد تمحورت أسئلة المقابلة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

- السلوك الحضاري، التفاني في الأداء، السلوك الإبداعي، الروح الرياضية

وبناء على ذلك تم استنتاج عدد من النقاط منها ما يلي:

1 - وجود ضعف في مستوى السلوك الحضاري لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة.

¹ أجريت المقابلة بتاريخ 2021/01/26م مع عدد من العناصر الطبية والطبية المساعدة بشكل عشوائي.

2 - ضعف مستوى التفاني في الأداء لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي.

3 - ضعف مستوى السلوك الإبداعي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي.

4 - ضعف مستوى الروح الرياضية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي.

ومن هذه الاستنتاجات يمكن تحديد وإبراز عدد من المؤشرات ذات العلاقة بسلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

جدول (1 - 1) نتائج الدراسة الاستطلاعية²

| الإجابات السائدة | إجابات المبحوثين | | | الأبعاد |
|------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | نسبة الإجابات الإيجابية | نسبة الإجابات المحايدة | نسبة الإجابات السلبية | |
| سلبية | %13.9 | %25 | %61.1 | السلوك الحضاري |
| سلبية | %25 | %19.4 | %55.6 | التفاني في الأداء |
| سلبية | %25 | %25 | %50 | السلوك الإبداعي |
| سلبية | %22.2 | %16.7 | %61.1 | الروح الرياضية |
| سلبية | %21.5 | %21.5 | %57 | متوسط الأبعاد السابقة |

• اعداد الباحث

بناءً على ما تقدم يمكن القول بأن هذه المؤشرات تدل على وجود مشكلة انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية .

1 - 3 - تساؤلات البحث:

التساؤل الرئيس:

س/ ما أثر العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

التساؤلات الفرعية:

س/ ما أثر الالتزامات على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

س/ ما أثر الالتزامات على التفاني في الأداء للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

س/ ما أثر الالتزامات على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

س/ ما أثر الالتزامات على الروح الرياضية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

س/ ما أثر الوعود على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

² انظر الى الملحق رقم 6 و 7

س/ ما أثر الوعود على التقاني في الأداء للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

س/ ما أثر الوعود على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

س/ ما أثر الوعود على الروح الرياضية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي؟

1 - 4 فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الحضاري.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزامات على التقاني في الأداء.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الإبداعي.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزامات على الروح الرياضية.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعود على السلوك الحضاري.
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعود على الروح الرياضية.
7. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعود على التقاني في الأداء.
8. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعود على السلوك الإبداعي.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a < 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية)

1 - 5 أهداف البحث:

- 1 - التعرف على أثر الالتزامات على سلوكيات المواطنة التنظيمية بمركز زليتن الطبي.
- 2 - التعرف على أثر الوعود على سلوكيات المواطنة التنظيمية بمركز زليتن الطبي
- 3 - التعرف على واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية الممارسة من قبل العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي.
- 4 - التعرف على مدى التزام المركز الطبي بالعقد النفسي مع العناصر الطبية والطبية المساعدة.

1 – 6 أهمية البحث:

أولا : الأهمية العلمية :

تكمن أهمية هذا البحث من الجانب النظري كونه يتناول دراسة سلوك المواطنة التنظيمية وهو موضوع لم يحظى باهتمام وبحث كافي لما له من ارتباطات بمواضيع ومفاهيم في مجال الموارد البشرية ونظرية التنظيم، كما أنه يبحث في اثر العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية.

ثانيا: الأهمية العملية:

يتمتع هذا الموضوع بأهمية كبيرة كونه يتناول جانب مهم للمركز الطبي ألا وهو المورد البشري والذي يعد أهم الموارد في المنظمات ذات الطابع الخدمي حيث تبحث مثل هذه المنظمات وتسخر امكانياتها بما يضمن توفير بيئة مناسبة للعاملين بها اضافة الى انها تنتظر في العناصر الطبية والطبية المساعدة كزبائن داخليين يجب الحفاظ عليهم وتقديم كافة الدعم الممكن من خلال تقديم افضل الخدمات لزبائنها الخارجيين هذا ويسعى المركز الطبي الى معرفة نتائج ما يقدمه من تسهيلات ودعم على ادائهم وتحديد مستوى رضاهم اتجاهه وهل هناك أثر للعقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية بالمركز.

1 – 7 منهجية البحث:

لتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بوصفه أنسب المناهج لهذا البحث وفق الدراسات السابقة؛ فهو يقوم على وصف المشكلة وجمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها وصولا للنتائج.

1 – 8 مصادر وأدوات جمع البيانات:

1 – 8 – 1 المصادر الأولية : تم استخدام المقابلات الشخصية لجمع البيانات في الدراسة الاستطلاعية و كذلك صحيفة استبانة وزعت على العينة محل البحث لجمع البيانات واختبار الفرضيات.

1 – 8 – 2 المصادر الثانوية: تم استخدام الكتب والمجلات العلمية ورسائل الماجستير وشبكة المعلومات الدولية لتحديد المفاهيم وتوضيح ما يلزم توضيحه لتغطية الإطار النظري للبحث.

1 - 8 - 3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: استخدمنا في هذا البحث لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وهي اختبار صدق وثبات الاستبانة واختبار الفروض.

1 - 9 مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من كافة العناصر الطبية والطبية المساعدة العاملين بمركز زليتن الطبي البالغ عددهم 620 عنصراً، أما العينة فكانت عينة عشوائية طبقية حيث يتكون مجتمع البحث أساساً من طبقتين هما العناصر الطبية والعناصر الطبية المساعدة، وكان حجم العينة 131 مفردة تشكل ما نسبته 21% من مجتمع البحث بناءً على معادلة تحديد حجم العينة، حيث كانت العينة على طبقتين هما العناصر الطبية والعناصر الطبية المساعدة (تمريض وغير ذلك كما هو مبين في الملحق رقم 2).

1 - 10 أسباب اختيار موضوع البحث:

- 1 - حداثة وأصالة الموضوع، وقلة الدراسات السابقة في هذا المجال حسب علم الباحث.
- 2 - قد بينت أغلب الدراسات أهمية القطاعات الصحية التي تشكل الركيزة الرئيسة في العملية الصحية ونظراً لما يمثله العنصر الطبي والطبي المساعد في تحقيق نجاحها.
- 3 - وجود دراسات سابقة توصي بدراسة متغيري العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية.

1 - 11 حدود البحث (موضوعية، مكانية، بشرية):

- أ - الحدود الموضوعية: وهي المقتصرة على أبعاد البحث وهما العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية
- ب - الحدود المكانية: وهي تقتصر على مركز زليتن الطبي.
- ج - الحدود البشرية: وهي مجتمع البحث من عناصر طبية وطبية مساعدة بمركز زليتن الطبي.

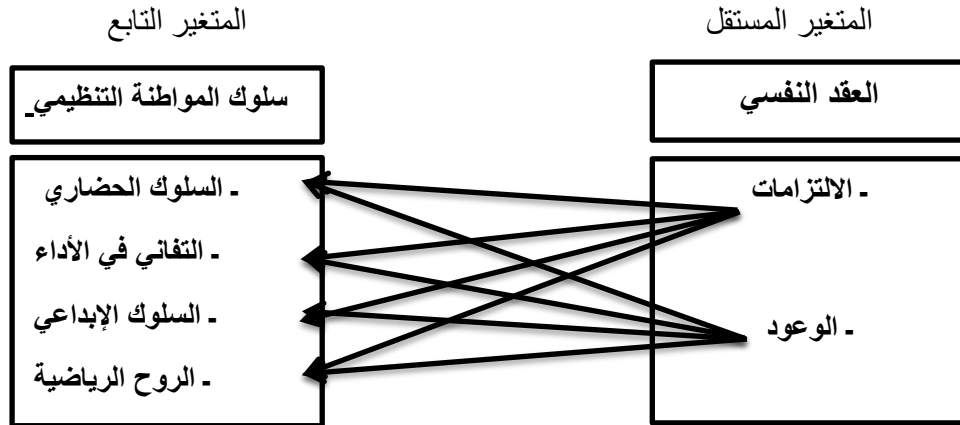
1 - 12 التعريفات الإجرائية:

- أ - العقد النفسي: وهو العقد الضمني (غير المكتوب) بين طرفين (إدارة المركز الطبي زليتن والعناصر الطبية والطبية المساعدة) المبني على الالتزامات والوعود وهي من تحدد سلوك كل منهما تجاه الآخر.

- ب - الوعود: ويقصد به ما قدّمه أحد الأطراف (إدارة المركز الطبي زليتن والعناصر الطبية والطبية المساعدة) متعهدا للطرف الآخر لتقديم شيء ما.
- ج - الالتزامات: وهو استعداد أحد أطراف العقد (إدارة المركز الطبي زليتن والعناصر الطبية والطبية المساعدة) لممارسة أعماله بجهد أكبر منتظرا تصرفات أو سلوكيات من الطرف الآخر.
- د - سلوك المواطنة التنظيمي: هو مجموعة التصرفات التي يمارسها العنصر الطبي أو الطبي المساعد بشكل تطوعي وغير واردة بالوصف الوظيفي داخل المركز.
- هـ - السلوك الحضاري: هي مدى إسهام العناصر الطبية والطبية المساعدة في الاهتمام بالمركز والمشاركة في حضور الاجتماعات ومتابعة الإعلانات داخل المركز الطبي زليتن.
- و - الروح الرياضية: وهي قدرة العنصر الطبي والطبي المساعد على حل نزاعات وخلافات زملائه، والتسامح والصبر على المضايقات دون تدمير أو شعور بالظلم.
- ز - السلوك الإبداعي: هو قدرة العنصر الطبي على القيام بالأفعال والممارسات التي يتولد عنها أفكار وحلول جديدة ما يساعده على تنمية الإحساس بالمشكلة وإيجاد حلول لها.
- ح - التفاني في الأداء: هو قدرة العناصر الطبية والطبية المساعدة على ممارسة أعمالهم بما يفوق المطلوب منهم واحترامهم للوائح ومواعيد عملهم.

1 - 13 متغيرات البحث:

- المتغير المستقل: وهو العقد النفسي ويحتوي، على الأبعاد التالية (الالتزامات، الوعود)
- المتغير التابع: وهو سلوك المواطنة التنظيمية، ويحتوي على الأبعاد التالية (السلوك الحضاري، التفاني في الأداء، السلوك الإبداعي، الروح الرياضية)



شكل رقم (1) العلاقة بين متغيرات البحث (من عمل الباحث)

1 - 14 الدراسات السابقة:

جدول رقم (1 - 2) توضيح الدراسات السابقة

| ت | اسم الباحث | عنوان الدراسة | سنة الدراسة | الهدف من الدراسة | منهج الدراسة والمجتمع والعينة | أهم الاستنتاجات |
|---|-------------------|--|-------------|--|---|--|
| 1 | أميمة عبدالنواب | تحليل واقع اختراق العقود النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس | 2020 | تحديد الإطار الفكري لاختراق العقود النفسية والتعرف على أسباب الاختراق وتحديد نوع العلاقة بين الاختراق والالتزام التنظيمي المستمر | المنهج الوصفي بأسلوب المسح بالمعاينة المجتمع هم أعضاء هيئة التدريس بجامعة مصراته وعددهم 921 والعينة 269 مفردة | من أسباب اختراق العقد النفسي الأزمة الاقتصادية، ضعف دعم الجامعة لأعضاء هيئة التدريس، وجود علاقة عكسية بين اختراق العقد النفسي والالتزام التنظيمي المستمر |
| 2 | الجعدي والجهيمي | العقود النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي | 2019 | تحليل ومناقشة مفهوم العقد النفسي | منهج دراسة حالة المجتمع 921 عضو هيئة تدريس والعينة بلغت 21 باستخدام المقابلات الشخصية | إن التوقعات المكونة للعقود النفسية تتضمن الالتزامات والوعود كعناصر أساسية ووجود ظاهرة اختراق العقد النفسي |
| 3 | خولة مراد | العقد النفسي ودوره في تمكين العاملين | 2019 | تحديد دور العقد النفسي في تمكين العاملين | المنهج الوصفي التحليلي مجتمع الدراسة 1250 عاملاً بمصنع البسكورية للإسمنت والعينة 86 مفردة | وجود إدراك لدى العينة حول مفاهيم الدراسة، إن التزام المنظمات بمضمون العقد النفسي يعزز مستوى التمكين |
| 4 | سكينة دحماني | العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية | 2019 | التعرف على العلاقة بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية | المنهج الوصفي، مجتمع الدراسة هم الممرضون بمستشفى الزهراوي بالمسيلة والعينة 80 مفردة عشوائية | وجود علاقة ارتباطية بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية |
| 5 | أبرار أبو طاقية | مدى تطبيق العقد النفسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على إنتاجية الموظف | 2017 | - التعرف على مفهوم العقد النفسي - التعرف على أثر اختراق العقد النفسي على إنتاجية الموظف | المنهج الوصفي التحليلي مجتمع الدراسة 1250 عاملاً بمصنع البسكورية للإسمنت والعينة 86 مفردة | - وجود علاقة إيجابية بين وفاء الجامعات بالتزاماتها وإنتاجية الموظف، هناك أثر لالتزام الجامعات بالعقد النفسي على إنتاجية الموظف |
| 6 | بن عروس وبن طحطوح | العقد النفسي وأثره على الالتزام التنظيمي للعمال | 2017 | معرفة أثر استقرار العقد النفسي على الالتزام التنظيمي | المنهجية العلمية متجسدة في الاستنباط والاستقراء والمجتمع هم عمال شركة الإسمنت عين التوتة والعينة 36 عاملاً | إن الإخلال بالعقد النفسي يؤدي إلى الغاء العقد واستقرار العقد يسهم في درجة الالتزام. |

| | | | | | | |
|---|-------------------|---|------|---|--|---|
| 7 | الجعيدي والجهيمي | العقد النفسي النظرية وآليات القياس | 2017 | مناقشة وتحليل مفهوم العقد النفسي وفكرة اختراقه | استخدم أسلوب البحوث الأساسية | الحاجة إلى المزيد من البحوث حول الموضوع واستكشاف نقاط وأفكار جديدة |
| 8 | أميرة بغداداي | خصائص العقد النفسي لدى مستخدمي شركة دار الهدى للنشر والطباعة | 2016 | تحديد طبيعة خصائص العقد النفسي وعلاقة صاحب العمل بالعاملين | المنهج الوصفي استخدم المسح الشامل لمجتمع بلغ عدد عناصره 127 عاملا | ان العلاقة تبادلية وصاحب العمل لا يفي بالتزاماته كما أنه يثق في العاملين |
| 9 | حيدر وفداء | أثر انتهاك العقد النفسي في النية لترك العمل | 2014 | معرفة أثر انتهاك العقد النفسي في نية ترك العمل | استخدم المنهج الوصفي التحليلي المجتمع هم أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السورية حيث بلغت العينة 127 مفردة | وجود تأثير لانتهاك العقد النفسي في نية ترك العمل لدى أعضاء هيئة التدريس |
| 10 | الفتلاوي والجنابي | تعزيز روابط العقد النفسي من خلال العدالة التنظيمية المدركة بين التدريسيين في كليات جامعة القادسية | 2014 | اختبار العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والعقد النفسي | مجتمع الدراسة التدريسيين في جامعة القادسية وبلغت العينة 118 مفردة | شعور إيجابي من قبل العينة تجاه إجراءات العمادة في المكافأة والحوافز وإن ساعات العمل تتناسب مع ظروفها الخاصة وكذلك الراتب مع المجهود |
| الدراسات المتعلقة بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية | | | | | | |
| 1 | لبنى السلايمة | دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية | 2020 | التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين | المنهج الوصفي والمجتمع جميع المديرين والمديرات في المدارس الأساسية بعمّان البالغ عددهم 433 والعينة عشوائية 320 مفردة | إن دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر المديرين كانت مرتفعة |
| 2 | الأعمى وعويدان | أثر ممارسات سلوك المواطنة على أخلاقيات العمل الوظيفي بالمصرف التجاري | 2020 | التعرف على أثر أخلاقيات العمل على سلوك المواطنة التنظيمية وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً | المنهج الوصفي التحليلي والمجتمع هم جميع موظفي المصرف التجاري الوطني زليتن وعددهم 34 موظف وتم استخدام المسح الشامل | توصلت لنتائج وهي أن أخلاقيات العمل الوظيفي لها أثر كبير على سلوك المواطنة التنظيمية |
| 3 | عبير عقلات | دور تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية | 2018 | تحليل أثر أبعاد تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية في مجموعة من البنوك التجارية | المنهج دراسة حالة مجتمع الدراسة جميع موظفي البنوك التجارية بشمال الأردن وعددهم 3800 والعينة 158 | إن تحفيز العاملين له أثر إيجابي في سلوك المواطنة التنظيمية |

| | | | | | | |
|----|-----------------|--|------|---|--|--|
| 4 | محمود سعيد | الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية | 2017 | التعرف على مستوى الاغتراب وسلوك المواطنة وتحديد العلاقة بينهما | المنهج الوصفي التحليلي لجميع العاملين بوزارة الأوقاف قطاع غزة وعددهم 1308 موظفين والعينة 297 مفردة | وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية |
| 5 | حيدر ومصطفى | دور تمكين الموارد البشرية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية | 2017 | معرفة دور تمكين الموارد البشرية وأثره في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في جامعة دمشق | المنهج الوصفي المجتمع مكون من جميع العاملين بجامعة دمشق العينة مكونة من 112 مفردة | تدني ممارسة تمكين الموارد البشرية وغياب مظاهر سلوك المواطنة التنظيمي، وجود أثر إيجابي طردي بين عناصر التمكين والمواطنة |
| 6 | فاطمة الفرجاني | مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في العهد العالي للمهن الطبية بينغازي | 2017 | التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وأبعاده | المنهج الوصفي التحليلي المجتمع جميع العاملين بالمعهد وعددهم 110 والعينة 86 مفردة | إن جميع أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعاً لدى العاملين |
| 7 | وليد شلابي | دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية | 2016 | التعرف على دور الولاء التنظيمي في سلوك المواطنة لدى موظفي الإدارة المحلية | المنهج الوصفي التحليلي مجتمع الدراسة بلغ 246 موظف وتم استخدام المسح الشامل | وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمي كما أن سلوك المواطنة مرتفع والولاء مرتفع |
| 8 | الطبولي وآخرون | الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية | 2015 | معرفة مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة | المنهج الوصفي التحليلي ومجتمع الدراسة 920 عضو هيئة تدريس وبلغت العينة 276 عضواً | ارتفاع مستوى الإحساس بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة والعلاقة بينهما ارتباطية ودالة إحصائياً |
| 9 | زياد العزام | أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية | 2015 | معرفة أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة | المنهج الوصفي التحليلي مجتمع الدراسة 1800 عامل بلدية الوسطية واستخدم الباحث المسح الشامل | مستوى الثقافة التنظيمية متوسط وسلوك المواطنة التنظيمية مرتفع ووجود علاقة ارتباط قوية دالة إحصائياً بين الثقافة والمواطنة |
| 10 | آية صرصور | دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين | 2015 | التعرف على درجة الأمن الوظيفي وسلوك المواطنة لدى الإداريين بجامعة الأقصى | المنهج الوصفي التحليلي المجتمع وهم الإداريون وعددهم 395 والعينة عشوائية طبقية بلغت 216 مفردة. | الأمن الوظيفي منخفض وأكثر ما يقلق الموظفين عدم حصولهم على ترقية كما أن سلوك المواطنة جاء متوسطاً |
| 11 | مناصرية وبن ختو | سلوك المواطنة وأهميته في تحسين أداء العاملين | 2015 | معرفة مدى تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الهاتف | المنهجية دراسة حالة مؤسسة اتصالات موبيليس مجتمع الدراسة يتكون من 102 عامل والعينة 40 مفردة | وجود سلوكيات المواطنة وأداء العاملين بدرجة عالية، تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة على أداء العاملين |

| | | | | | | |
|--|--|--|------|--|----------------|----|
| ارتفاع مستوى سلوك المواطنة والتوجه نحو الأداء كما توجد علاقة ارتباطية قوية وإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية ومستوى توجه الشركات نحو الأداء | المنهج الوصفي التحليلي مجتمع الدراسة 1400 العينة عشوائية طبقية 230 مفردة | الكشف عن مستوى سلوك المواطنة وعلاقته بتوجه شركات الاتصالات نحو الأداء | 2014 | أثر سلوك المواطنة على التوجه نحو الأداء من وجهة نظر العاملين | الخصاونة وشهري | 12 |
| يوجد تأثير للدعم التنظيمي في سلوك المواطنة كما أن سلوك المواطنة له تأثير على أداء الشركات | المنهج الوصفي التحليلي المجتمع جميع الموظفين في الشركات الصناعية الأردنية بمدينة سحاب وعددهم 1950 موظفاً والعينة 321 مفردة | التعرف على أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات ودور سلوك المواطنة في تعزيز أثر الدعم التنظيمي | 2013 | أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية | علياء نوح | 13 |
| العاملين يعانون من ضغط في العمل ويمارسون سلوكيات المواطنة كما أن ضغوط العمل لها تأثير عكسي على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة | المنهج الوصفي التحليلي المجتمع جميع العاملين بالمشافي بالساحل السوري وعددهم 7408 عمال والعينة 384 مفردة | التعرف على واقع ضغوط العمل ومستوى سلوكيات المواطنة ومعرفة أثر ضغوط العمل على تلك السلوكيات | 2013 | أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية | غنوة نادر | 14 |

1 – 15 تعقيب على الدراسات السابقة:

تبين من الدراسات السابقة أن عدد الدراسات السابقة 24 دراسة ما يتعلق بالعقد النفسي 10 دراسات أحدثها دراسة عبدالثواب في سنة 2020م وأقدمها دراسة الفتلاوي والجنابي سنة 2014م وما هو مرتبط بسلوك المواطنة التنظيمية 14 دراسة أحدثها دراسة السلايمة سنة 2020م وأقدمها دراسة نادر سنة 2013م و من خلال الدراسات السابقة اتضح أن كلا المتغيرين (العقد النفسي، سلوك المواطنة التنظيمي) تمت دراستهما في العديد من البحوث والدراسات في ظل بيئات مختلفة وأبعاد مختلفة، وكل منهما مرتبط بمتغير مختلف سوى دراسة دحماني التي تشابهت فيها كلا المتغيرين واختلفت معها الدراسة في أن الأبعاد الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية التي تم دراستها في تلك الدراسة هي (السلوك الحضاري، الولاء التنظيمي، الإيثار، الكياسة) والعقد النفسي تمت دراسته ككتلة واحدة دون تجزئة بينما في هذا البحث سندرس الأبعاد التالية (السلوك الحضاري، التفاني في الأداء، السلوك الإبداعي، الروح الرياضية) والعقد النفسي كبعدين هما (الالتزامات، الوعود) وتختلف معها في مجتمع الدراسة حيث إن دراسة دحماني كان مجتمع الدراسة هو المرضى بينما في هذا البحث المجتمع هو العناصر الطبية والطبية المساعدة فهي أكثر شمولية؛ فالتمريض جزء من العناصر الطبية المساعدة، ومن ناحية البيئة فهي مختلفة فدراسة دحماني كانت في الجزائر، وهي ذات بيئة مختلفة سياسيا واقتصاديا واجتماعيا عن بيئة هذا البحث وهي البيئة الليبية .

الفصل الثاني: العقد النفسي

1 - 2 نشأة ومفهوم العقد النفسي

1 - 1 - 2 نشأة العقد النفسي

2 - 1 - 2 تعريف العقد النفسي

3 - 1 - 2 أهمية العقد النفسي

4 - 1 - 2 خصائص العقد النفسي

2 - 2 أبعاد العقد النفسي

3 - 2 النظريات المفسرة للعقد النفسي

4 - 2 أنواع العقد النفسي

تمهيد:

إن الرابط بين الأفراد والمنظمات هي العقود، وهي تستند على أن يقدم الأفراد مجهوداتهم ومهاراتهم وقدراتهم التي تحتاجها المنظمة مقابل تقديم الأجور والمزايا من قبل المنظمة حيث تشمل العقود التزامات كل طرف تجاه الآخر مثل ساعات العمل وغير ذلك كما أن هناك عقوداً ضمنية تنشأ من التواصل بين الأفراد والمنظمات ممثلة في المديرين باعتبارهم وكلاء عن منظماتهم، وهذه العقود مهمة ولها أثر كبير على الأفراد، وتعرف بالعقود النفسية، وفي هذا الفصل سيتم توضيح مفهوم العقد النفسي ومعرفة نشأته وخصائصه بالإضافة إلى معرفة نظرياته و أنواعه (أبو طاقية، 2017)

2 – 1 نشأة العقد النفسي ومفهومه

2 – 1 – 1 نشأة العقد النفسي:

ترجع نشأة العقد النفسي إلى ظهور نظرية التوازن لبرنارد سنة 1938م التي استطاعت توظيف منظور العلاقات التبادلية لوصف الشروط التي من خلالها تتحقق المشاركة بين العاملين والإدارة، ثم أسهم مارك وسيمون في توسيع نظرية برنارد من خلال نموذج الإسهامات والإغراءات التي بناءً على الموارد المحددة الممكن تبادلها من وجهة نظرهم رأوا أن المشاركة باستمرار تستند على إدراك العاملين للإغراءات المقدمة من المنظمة بكونها مساوية أو أكبر من الإسهامات المقدمة من العاملين، وبناء على هذا النموذج فإن المنظمة تبقى متوازنة في حالة ضمان أن الإسهامات المقدمة من العاملين يقابلها مغريات وحوافز أقوى وأكبر، وبالرغم من ذلك فإن هذا النموذج يعكس أفكار عقد التوظيف أكثر من العقد النفسي (مراد، 2019)

كانت سنة 1960 نقطة البداية لمفهوم العقد النفسي، وذلك بقيادة أرجيرس (Argeris)، حيث يعتبر هو أول من طبق مفهوم العقد النفسي في العمل ووضع مفهومًا للعقد النفسي في كتابه (العمل النفسي) بأنه اتفاق ضمني بين العمال وأصحاب العمل، حيث يعمل العاملون على رفع مستوى إنتاجية المنظمة مقابل الحصول على حقوقهم في الأجر والأمن الوظيفي والتعبير عن آرائهم، ومن هنا تظهر المنفعة المتبادلة بين الطرفين، والعقد النفسي يساعد كلا الطرفين على بناء علاقات جيدة مبنية على توقعات متبادلة (دحماني، 2019)

وتعتبر روسو هي صاحبة السبق في المفهوم المعاصر للعقد النفسي فمن خلال دراستها المعنونة بـ (العقود النفسية والضمنية بالمنظمة) أسهمت في تغيير مفهوم العقد النفسي، حيث عرفت العقد النفسي بأنه "اعتقاد لدى الفرد يدور حول بنود وشروط اتفاق متبادل بين هذا الفرد وطرف آخر، ويرتبط طرفا

العقد بمجموعة من الالتزامات المتبادلة عند إدراك الإسهامات ومعرفة التعويضات المقابلة" حيث ترى أن العقد النفسي السابق حل محله عقد جديد يعتمد على النمو الشخصي و أصبح هناك عقد يومي يتأثر بمقدار إنجازات الفرد العامل في العمل وأضافت أن الفرد العامل عليه أن لا يزعج من تكليفه بمهام أخرى داخل وظيفته لأن ذلك سيفيده في اكتساب مهارات جديدة (أبو طاقية، 2017)

2 – 1 – 2 تعريف العقد النفسي:

تعددت التعاريف للعقد النفسي حيث أسهم كل باحث في الوصول إلى تعريف محدد، والاختلاف ناتج عن اختلاف وجهات النظر لكل منهم فلماذا تعددت التعريفات ولكنها في المضمون تتمحور حول العلاقة الضمنية بين طرفي العقد.

ويعد العقد النفسي نظرية لدراسة التبادل الاجتماعي، فهو يعبر عن العلاقة بين طرفي العقد، وهما المنظمة ورب العمل، والعقد النفسي مبني على إدراك واعتقادات العاملين بالالتزامات المتبادلة بينهم وبين منظمات العمل، فهو يمثل الاعتقادات المبنية على الوعود اللفظية أو الضمنية المتعلقة باتفاقية تبادل بين الفرد والمنظمة وعرفه أرجيرس (Argyris 1960) بأنه الاتفاق الحاصل بين الأفراد العاملين والمنظمة بشكل ضمني حيث إن العلاقة بين الطرفين تتطور بناءً على ثلاثة خصائص وهي: (بغداد، 2016)

- التبادل على مستوى المجموعة
 - افتراض أن التبادل جزء مكمل للجوانب الملموسة
 - افتراض أن هناك اتفاقاً بين مختلف الأطراف حول طبيعة كل ما هو متبادل.
- ويعرف أيضاً بأنه العقد الضمني الذي ينتج عن تقييم وموازنة داخلية لدى أحد الأطراف، حيث تلعب البيئة المحيطة دوراً في هذا العقد فتعد معطيات لتشكيله. (عبدالوهاب، 2013)

ويعرفه روبينسون و موريسون (Robinson and Morison 1977) بأنه "مجموعة من المعتقدات لدى الفرد كجزء من اتفاق متبادل بين الفرد والمنظمة، أو بين شخص آخر أو منظمة أخرى وهو إلى حد كبير ذو طبيعة إدراكية". (بغداد، 2016، 25)

ويعرفه الجعيدي والجهيمي بأنه "اعتقادات الموظف حول الواجبات المتبادلة بينه وبين المنظمة التي يعمل بها حيث إن هذه الواجبات تبنى على الوعود المدركة وليست من الضرورة أن تكون محددة من المنظمة" (عبد التواب، 2020، 14)

وعرفها كل من روسو وروبنسون بأنه مجموعة توقعات ضمنية بين أطراف العقد (الأفراد العاملين والمنظمة ممثلة في الإدارة) وبشكل واضح فهو يتمثل في الوعود والالتزامات بين الأفراد العاملين وأصحاب العمل (المديرين) (حيدر و ناصر، 2014)

ويعرف أيضا بأنه عبارة عن معتقدات شخصية عن الالتزامات المتبادلة بين الأفراد والمنظمة، وتصبح الالتزامات عبارة عن تعاقبات حينما يعتقد طرفا العقد بأن الفرد ملتزم بأداء مهمات معينة مقابل وعود من المنظمة بمقابلة تلك الالتزامات بمكافآت أو إجراءات معينة. (أبو طاقية، 2017).

ويعرفه شين (Schein 1980) بأنه " مجموعة من المعتقدات غير المكتوبة والتي يعقدها الموظف مع أفراد معينين ما يسمح بتوضيح ما يتلقاه وما يلتزم به وما هي التزامات كل منهما في مجال علاقة العمل" (مطاطلة، 2015).

ويمكن القول إن العقد النفسي اتفاق بين طرفين بحيث إنه لا بد أن يتكون من إدراك لماهية الالتزامات المتبادلة من كلا الطرفين، وهو يختلف عن الاتفاق الذي يعكس تشابها في الفهم، فهذا النوع من الاتفاق لا ينطبق على العقود النفسية التي قد تحمل فهما مختلفا بين الطرفين (موسى، 2019)

وقد عرفته عطاالله بأنه "سلسلة من الالتزامات المتبادلة بين طرفين (الموظفين والمنظمة أو بين الموظفين وبعضهم البعض) وتشمل الالتزامات الرسمية وغير الرسمية" (عطاالله، 2017)

ويمكن تعريفه بأنه العقد المبني على الوعود المدركة من قبل الأفراد العاملين، حيث يرون بأنه من الضروري أن يكون الالتزام متبادلا لهذه الوعود فالعلاقة التبادلية بين طرفي العقد النفسي (الأفراد العاملين والمنظمة) يحددها العقد النفسي. (مراد، 2019)

ويعرفه الباحث وفق وجهة نظره بأنه إدراك أطراف العقد وشعورهم بضرورة ممارسة الالتزامات المتبادلة بينهم وبين المنظمة، وذلك بناءً على وعود ضمنية.

ومما سبق نلخص إلى مجموعة من مميزات العقد النفسي وهي (جلاب وآخرون، 2015) :

أ – العقود النفسية عملية تبادلية بين طرفين هما المنظمة والفرد.

ب – التزامات العقود النفسية ضمنية في محتواها.

ج – الإدراك مهم فهو ما يستشعر بالالتزام بالعقد النفسي من عدمه بالنسبة للفرد أو المنظمة.

د – الشكوك دائما تصاحب العقد النفسي فيما يخص الالتزام به لأنه غير ملموس.

ه - الالتزام وشدته يتحكم بها أحد طرفي العقد.

و - العقد يتميز بالثبات النسبي ما يجعله قابلاً للنقض والانتهاك في أي لحظة.

2 - 1 - 3 أهمية العقد النفسي:

تتبع أهمية العقد النفسي من أن العاملين إذا تحصلوا على ما كانوا يتوقعونه فإن ذلك سينتج عنه سلوك وأظهرت بعض الدراسات وجود علاقة بين العقد النفسي وكل من الرضا الوظيفي والالتزام والرغبة في العمل، فإن الوفاء بالعقد النفسي له تأثير على الارتباط بالمنظمة، كما يؤثر في الرغبة في العمل والبقاء في المنظمة ويتضح أثر الالتزام بالعقد النفسي من خلال الآتي (أبو طاقية، 2017): -

2 - 1 - 3 - 1 تعد العقود النفسية رابطاً مهماً بين العامل والمنظمة وتنظيم سلوكياتهم.

2 - 1 - 3 - 2 يسهم العقد النفسي في المحافظة على العلاقة بين العامل والمنظمة مع مرور الزمن.

2 - 1 - 3 - 3 تمكن للجانب الإنساني داخل المنظمة العمل بسهولة في حالات عدم التأكد والخطر مثل إعادة الهيكلة.

2 - 1 - 3 - 4 تساعد العقود النفسية في التنبؤ بنوع المخرجات التي ستحصل عليها المنظمة من العاملين وكذلك معرفة المكافآت الممكن الحصول عليها للعمال من المنظمة، فالتنبؤ مهم ويعتبر حافزاً لتقديم الأفضل.

2 - 1 - 3 - 5 للعقد النفسي تأثير كبير على الرضا الوظيفي والسلوك بشكل عام مع مراجعة علاقات التبادل بين العمال والمنظمة.

2 - 1 - 3 - 6 العقد النفسي يساعد الفرد العامل على تنمية روح الانتماء لديه واندماجه مع أهداف المنظمة، وبالتالي رغبة العامل تزداد في العمل والاستمرار داخل المنظمة.

2 - 1 - 4 خصائص العقد النفسي:

هناك ما يميز العقد النفسي من خلال مجموعة من الخصائص، وهي كما يلي (أبو طاقية،

2017):

2-1-4-1 العقود النفسية ذاتية:

بمعنى أنه فهم وتفسير خاص بالعامل للالتزامات المتفق عليها للعقد النفسي حيث توضح نماذج المعلومات أن الأفراد يصنفون المعلومات بطرق مختلفة عن بعضهم حيث لكل فرد تصنيف خاص به، ويرجع ذلك للعوامل المختلفة بالإضافة لوجود سابق لمخططات وفئات المعلومات تؤثر على تفسيرها وترميزها وتخزينها مما يسبب في تشويها عند التجهيز والتخزين بمعنى لو قمنا بتزويد شخصين بنفس المعلومات فإنه سيكون هناك تصنيف وفهم وتفسير يختلف كل منهما عن الآخر بالرغم من وجود نفس المعلومات.

2-1-4-2 العقود النفسية التعهدية:

وهي تحتوي على ثلاثة عناصر وهي الوعود والقبول والوفاء، فالوعد هي التوقعات المبنية على وعود قد تكون مكتوبة أو شفهية أو من سلوك أطراف أخرى في العقد وهو ما يحصل قبل أو أثناء أو بعد التعيين، وفي حالة العقود المكتوبة فالعقد النفسي قد يظهر بناءً على تفسيرات العاملين لعقود العمل، أما القبول فهو الموافقة التلقائية من العاملين على الدخول في العقد النفسي والالتزام بشروطه والتزاماته بحيث لا يتم الزام العاملين ولا يشعرون بأنهم مكرهون على الإيفاء به إذا لم يوافقوا على الدخول في العقد النفسي، أما الوفاء بالعقد فهو قيام المنظمة بمكافأة العامل كجزء من الوعود المقدمة منها مقابل الوفاء بالالتزامات من قبل العامل.

2-1-4-3 العقود النفسية كاتجاهات:

هناك اتجاهان مختلفان وفق رؤية الباحث، فالأول يعرف الاتجاه بأنه استجابة لمثير سابق أو سلوك دافع ويتضمن ثلاثة مكونات هي:

- أ - معرفية: وتحتوي على المعتقدات وهيكل المعرفة والأفكار والخبرات والاستجابة الحسية المتعلقة بالهدف المنشود.
 - ب - عاطفية: وهي الاستجابات المبنية على المعتقدات.
 - ج - سلوكية: وهي الأفعال والتصرفات التي تحقق للفرد أهدافه.
- ففي هذه المكونات الثلاثة تظهر بنود العقد النفسي، فكل بند يعد بمثابة اعتقاد أو توقع بالتزام طرف تجاه الطرف الآخر ويحتوي الالتزام على هيكل للمعرفة بما يسمح لأحد الأطراف بالتفكير وظهور استجابات حسية تدفعه إلى سلوك معين.

أما الاتجاه الآخر فهو يرى أن الاتجاهات تكون من منظور معالجة البيانات، ومثال على هذا الاتجاه هو النموذج الاجتماعي المعرفي، والاتجاه في هذا النموذج يتمثل في الذاكرة من خلال تصنيف المعلومات والقواعد التي تضبط تصنيف المعلومات إضافة لمخلص تقييمي وبنية معرفية داعمة للمخلص.

2 – 2 أبعاد العقد النفسي:

أظهرت العديد من الدراسات أبعادًا مختلفة للعقد النفسي، ولكننا في هذا البحث سنركز على أهم الأبعاد، وهما الالتزامات المتبادلة والوعود باعتبارهما جزءًا ومكوّنًا رئيسًا من العقد النفسي:

2 – 2 – 1 الوعود:

تعتبر الوعود من المكونات الرئيسية للعقد النفسي، وهي تنقسم بشكل عام إلى وعود صريحة ووعود ضمنية وبما أننا ندرس العقود النفسية فالوعود الضمنية هي التي تقع ضمن العقد النفسي، فيتكون الوعد الضمني عندما تقوم المنظمة بجعل الموظف يشعر بقيمته عند منحه الشكر والتقدير نظير أدائه الجيد وعمله الإضافي، ومن ثم فإن الموظف في المستقبل سينتظر من المنظمة التقدير والاحترام والمكافأة إذا أنجز عملاً إضافيًا أو أداءً أفضل لأنه تكوّن عند الموظف وعد ضمني بحصوله على مكافأة إذا أنجز عمله بشكل أفضل في كل مرة (الجعدي والجهيمي، 2017).

فالوعود الضمنية هي ناتجة عن تفسيرات الفرد وهذه الوعود تتدفق من الالتزامات التي تتشكل نحو صاحب العمل في عقد نفسي (بغداد، 2016).

2 – 2 – 2 الالتزامات:

هي السلوكيات والأفعال التي يقوم بها العامل أو صاحب العمل مشروطة بسلوك مقابل لهذا السلوك (الجعدي والجهيمي، 2017).

الجدول التالي يوضح الالتزامات الخاصة بصاحب العمل والعامل (بغداد، 2016).

جدول رقم (2 - 1) توضيح الفرق بين التزامات صاحب العمل والتزامات العامل

| التزامات صاحب العمل | التزامات العامل |
|---|---|
| توفير الموارد اللازمة ومحيط عمل صحي. العدل والإنصاف باستخدام الجزاء والثواب. | التعاون والمشاركة مع العاملين الآخرين والإصغاء إليهم. |
| التواصل والإعلام. | القيام بما هو أفضل. |
| استشارة العامل وتوضيح اللازم له. | عدم مقاومة التغيير وقبول التغييرات. |
| توفير المرونة. | العمل بجد وبسرعة لتحقيق الجودة. المرونة والتكيف مع أوقات العمل ومسافة العمل. |
| منح الاستقلالية وفرص الترقية. | تطوير القدرات المهنية على العمل. |
| توفير فرص التطوير والدعم المادي والمعنوي. | العمل للوصول إلى الولاء. الصدق والمحافظة على الاخلاق. |
| يفرض العدالة. | الاحترام |

بغداد (2016)

2 - 3 النظريات المفسرة للعقد النفسي:

توجد عدة نظريات توضح وتفسر العقد النفسي ومنها ما كانت أساسا لظهور العقد النفسي، ومن هذه النظريات ما يلي:

2 - 3 - 1 نظرية التبادل الاجتماعي:

تعتبر هذه النظرية من النظريات المعاصرة حيث ظهرت مع نهاية الخمسينيات من القرن العشرين كنظرية تعكس الواقع الإمبريقي (بدراسات تجريبية) وتفسير السلوك الإنساني في مستويات مختلفة فجاءت محاولتها الأولى بمجموعة من الأفكار الأساسية التي يتمثل بعضها في أن الأفراد في عملية التفاعل الاجتماعي إنما يتبادلون أنماط السلوك لتعتمد في تفسيرها للسلوك على عوامل سيكولوجية بحتة ترتبط في بعض مضمونها بعوامل بيولوجية، وجاءت في محاولات لاحقة بتجاوز اختزال السلوك الإنساني في العوامل السيكولوجية (النفسية) بارتباط السلوك بالبناء الاجتماعي والثقافة وهو ما جاء به بيتر بلاو.

ترى هذه النظرية أن الحياة الاجتماعية هي عملية تفاعلية تبادلية حيث إن أطراف التفاعل تأخذ وتعطي لبعضها البعض ويرجع ذلك إلى ديمومة العلاقة التفاعلية وتعميقها، وفي حال أن أحد الأطراف

استند في علاقته التفاعلية على مبدأ الأخذ دون العطاء أو العطاء دون الأخذ فإن هذه العلاقة ستنقطع وتنتهي (غنيم وآخرون، 2008، ص 72).

وذكر الحسن مجموعة من المبادئ الخاصة بهذه النظرية وهي كالاتي (الحسن، 2015، ص187):

- 1 – إن الحياة الاجتماعية ماهي إلا عملية أخذ وإعطاء أي تبادل بين طرفين.
- 2 – إن ما يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر يعد واجبا وما يحصل عليه يعتبر حقاً.
- 3 – تستمر العلاقة إذا كان هناك توازن بين الأخذ والعطاء (الحقوق و الواجبات).
- 4 – إن اختلال التوازن في الحقوق والواجبات يؤدي إلى توتر وخلل في العلاقة بين الطرفين.
- 5 – بالإمكان تسجيل الحقوق والواجبات الخاصة بالفرد وتحويلها إلى بيانات كمية.
- 6 – إذا تكررت الحقوق والامتيازات التي يأخذها الفرد فإنها تصبح أقل أهمية بالنسبة له.
- 7 – الموازنة بين الحقوق والواجبات ليست مقتصرة على الجوانب المادية فقط؛ بل يتعدى إلى الجوانب المعنوية والقيمية والروحية.
- 8 – إن التبادل الاجتماعي ليس مقتصراً على التفاعل بين الأفراد فقط؛ بل يشمل التبادل بين الجماعات.
- 9 – إن نظرية التبادل الاجتماعي ليست قوانين شمولية كونية تعتمد على المصلحة المتبادلة؛ بل هي تعاليم مبدئية يمكنها تفسير الظواهر المعقدة للعلاقات الاجتماعية والسلوك الاجتماعي الذي يقوم به الأفراد.
- 10 – ترى نظرية التبادل الاجتماعي أن اختلال التوازن بين التكاليف والأرباح بين الأشخاص والجماعات لا يسبب قطع للعلاقات؛ بل تقوية للعلاقات؛ حيث إن الطرف الذي يعطي أكثر مما يأخذ من الطرف الآخر يجعل الطرف الآخر يشعر أنه تحت مسؤولية تقديم التنازلات أو الواجبات تجاه الطرف الآخر وعندما يقوم الطرف الثاني بتقديم التنازلات للطرف الأول فهذا يسبب تقوية العلاقات بين الطرفين.

وتشير نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن العامل عندما يقدم خدماته فهو ينتظر مقابلاً لهذه الخدمات، ومن خلال ذلك يتم تحديد ما إذا كانت العلاقة تستحق الاستمرار أم لا، فالتبادل الاجتماعي

الجيد ذو الجودة العالية ينتج عنه خرق أو انتهاك أقل بينما العاملون الذين لديهم تبادلات اجتماعية منخفضة أو أقل جودة فهم أقرب لانتهاك العقد النفسي، لأنها لا تمتلك الوسائل الضرورية لتقليل المشاعر السلبية المتعلقة بانتهاك العقد النفسي (عبدالطواب، 2020).

2 - 3 - 2 نظرية التوقعات:

و هذه النظرية لصاحبها فروم (vroom) حيث عرف التحفيز بأنه "عملية توجيه الخيارات من الاشكال البديلة المختلفة للنشاط الاداري" فهو يرى ان التحفيز عملية تحكم انماط الاختيار التي يقوم بها الفرد العامل عند حدوث موقف حتى يواجه الاشكال المختلفة من الاعمال او الانشطة، فالفرد العامل عند ممارسته لعمله فهو يتوقع حصوله على مقابل سواء مادي او معنوي لإشباع حاجته وفي نفس الوقت المنظمة تطلب من الفرد العامل القيام بأعمال على اكمل وجه فهذه النظرية تقوم على افتراضات وهي (الصرن، 2004):-

أ - ان العلاقة بين الاهداف الشخصية للفرد العامل وأهداف المنظمة تحكمها مجموعة متغيرات وهي:

1. مجهود الفرد العامل ممثلاً في ساعات العمل.
2. مستوى الاداء ويتمثل في الجهد المبذول وكمية الانتاج.
3. المقابل (العائد) سواء مادي او معنوي المرتبط بتحقيق المستوى المطلوب من الاداء ويتمثل في الاجر والتقدير والمكافآت.

ب - ترجع قوة الدافع لممارسة المهام في العمل ناتجة عن تفاعل بين العوامل التالية:-

1. درجة الارتباط بين الاداء المحقق ومجهودات الفرد العامل ويطلق على هذه العلاقة اسم التوقع.
2. درجة ارتباط بين مستوى الاداء المحقق والعائد الذي يحصل عليه الفرد من العمل ويطلق على هذه العلاقة اسم تكافؤ، وتتحدد درجة التكافؤ من خلال الاتي:-

أ - مدى منفعة العائد للفرد فكلما اشبع حاجات هامة له كلما زادت قيمتها.

ب - احتمال تحقيق الفرد لهذا العائد نتيجة ادائه للعمل، وتزداد درجة الاحتمال كلما كان العمل هو الطريق الوحيد للحصول على العائد.

ج - العلاقة التي يدركها الفرد لملاءمة العمل (بعد أدائه) والعائد المطلوب تحقيقه.

ويعتقد فروم (vroom) أن

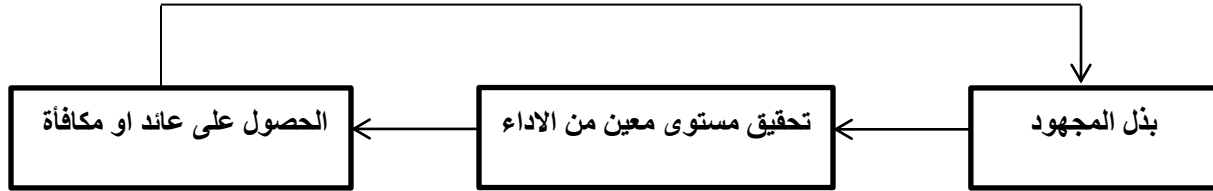
أ - الاندفاع لفعل ما يعتمد على القيم المثقلة لمنافع مختلفة النتائج وعلى الأثار المدركة لهذا الفعل من جراء تحقيق هذه النتائج فسلوك الافراد لا يعتمد على قيم النتائج بل ايضا احتمال حدوثها أي ان :

التحفيز = الرغبة * التوقع.

ب - ان مستوى الاداء يعتمد على التحفيز مضروبا بالقدرة على العمل اي ان :

الاداء = التحفيز * القدرة

معنى ذلك انه اذا كان المال يمثل النتيجة المفضلة لدى العامل فإننا نجد انه اذا اعتقد العامل بان زيادة الانتاج هي الوسيلة لتحقيق الحصول على هذا المال وبالتالي ان زيادة الاجر تبعاً لزيادة الانتاجية سيؤدي لتحقيق اهداف المنظمة وعليه فكلما زادت درجة اعتقاد العامل بهذا الدافع كلما كان هذا الدافع هو العامل الرئيسي الذي يجب ان تأخذ به المنظمة لدى العاملين لتحقيق اهدافها والشكل التالي يوضح ما سبق:



الشكل (2 - 1) يمثل نموذج نظرية التوقع (الصرن، 2004، 29)

إن معرفة العامل لحاجاته التي يسعى لإشباعها لا تعني أن العامل يدرك أن مستوى الأداء الحالي سيؤدي إلى إشباع هذه الحاجات، فنظرية التوقع تفترض أنه لا بد من منح الثقة للعاملين وقدراتهم على الأداء الجيد وتشير بعض الدراسات إلى أن مستوى الأداء يتحدد بدرجة ما، غالباً ما يتجه لأداء عمل معين يتوقع أن يؤدي به للحصول على عائد أفضل من غيره من الأعمال الأخرى وهذه النظرية أشارت بوضوح إلى دوافع الأفراد ومتغيرات سلوكهم وأكدت على وجود اختلافات بين العاملين في دوافعهم؛ فكل عامل له قوى جذب وتوقع خاصة به تدفعه للقيام بأداء معين تجعله يفضل على سواه. (حمو، 2018).

2 - 3 - 3 نظرية العدالة التنظيمية:

كان الظهور الأول لهذه النظرية على يد آدمز، وتوضح هذه النظرية العلاقة بين كل من أداء العامل والشعور بعدالة المقابل الذي يستلمه مقابل ذلك الأداء، وترى هذه النظرية أن العامل يقوم

بالمقارنة بينه وبين زملائه فيما يستلمه من مقابل العمل الذي يقوم به، وترى هذه النظرية أن العامل يميل إلى تقييم علاقته بالمنظمة على أساس الأعمال التي يمارسها والنتائج المتحصل عليها في المقابل، وتعتمد هذه النظرية على جزأين هما:

- عدالة العوائد التي يتحصل عليها العامل مقابل إسهاماته في المنظمة.
 - معاملة العاملين بشكل عادل من حيث الإجراءات والقرارات داخل المنظمة .
- وترى هذه النظرية أن على المنظمات التوجه نحو الاتجاه الحديث بما يساعد المنظمات على توفير سياسات أخلاقية والدعم التنظيمي للمحافظة والاستمرار لتحقيق أهداف مشتركة بين المنظمة والعاملين، وهذه النظرية تتفق مع العقد النفسي باعتبار أن العدالة التنظيمية جزء مهم من العقود النفسية، فعدم وجود هذه العدالة يؤدي إلى تغيير سلوك العاملين سلبيا مما يقود إلى اختراق وانتهاك العقد النفسي(عبدالطواب، 2020).

2 - 4 أنواع العقود النفسية: -

للعقد النفسي أنواع وتصنيفات كثيرة وفق الدراسات السابقة، وقد أجمعت أغلب الدراسات السابقة على تقسيم العقود النفسية إلى أربعة أنواع هي كما يلي:

2 - 4 - 1 عقود المعاملات (التبادلي):

يستند هذا النوع على امتداد زمني قصير ومحدود والتبادل الاقتصادي؛ أي جهد مقابل أجر، ويسعى كل طرف لتحقيق مصلحته لتحقيق الربح، ويتميز هذا النوع عن غيره بوضوح المهام ووقت مشاركة العامل في المنظمة، وتعد هذه العقود مهيكلة بمعنى أن هناك قيمة لشروط التبادل.

ويرى آخرون أن طبيعة هذه العقود تقوم على التبادل الاقتصادي أي لا يوجد ارتباط بين العامل والمنظمة، فما يهم العامل هو أداء المهام للحصول على عائد، حيث يسعى لتنفيذ أي مهام أخرى غير مهامه.

2 - 4 - 2 العقود الارتباطية (العلائقية):

هذا النوع يطلق عليه أيضا العقود التعاونية، وهي تختلف عن عقود المعاملات، فهي مبنية على أساس الفترة الزمنية الطويلة والنهاية المفتوحة كما يعتمد على الاستثمار العاطفي والتبادل الاجتماعي مثل الثقة الاجتماعية والعاطفية، والولاء، وهي بالتالي تعد غير واضحة وغير محددة المهام، ويعتمد هذا النوع بشكل رئيس على علاقة العامل وولائه للمنظمة، فالعامل في هذه الحالة لديه ولاء كبير

ويمارس مهامه المكلف بها إلى جانب أعمال أخرى لمصلحة المنظمة حفاظا على استقرارها، والمنظمة تهتم بحاجيات العاملين وتعمل على تحسين مستواهم الوظيفي والمعيشي وتلبية رغباتهم وحاجاتهم (أبو طاقية، 2017).

والجدول التالي يوضح الفرق بين العقود الارتباطية وعقود المعاملات (أبو وردة، 2018):

جدول (2 - 2) يوضح الفرق بين العقود الارتباطية وعقود المعاملات

| السمة | عقود المعاملات | العقود الارتباطية |
|-------------------------|--|--|
| نوعية الواجبات | اقتصادية بحتة | تكون اقتصادية واجتماعية وعاطفية |
| دمج العاملين في المنظمة | دمج جزئي | دمج كلي |
| النطاق الزمني | المدى قصير ومحدد | المدى طويل ومفتوح |
| مصدر التشكيل | تفسير ذاتي لبنود علاقة العمل الرسمية المكتوبة. | تفسير ذاتي لبنود علاقة العمل المكتوبة، سواء كانت رسمية أو غير رسمية بالإضافة إلى الإشارات غير المكتوبة . |
| الاستقرار | بنود العقد ثابتة ومستقرة | بنود العقد ديناميكية تتغير مع الزمن. |

(أبو وردة، 2018)

2 - 4 - 3 العقد النفسي المتوازن:

هذا النوع يتميز بجمعه لحاجات العاملين وحاجات المنظمة فترتيبات التوظيف في هذا النوع تكون ديناميكية ومفتوحة ومشروطه بالنجاح الاقتصادي للمنظمة فيسهم العاملون والمنظمة بتطوير بعضهم، ويشترط في هذا النوع ما يلي:

- أ - فرص العمل الخارجية: أي يلتزم العامل بتطوير قابلية الوظيفة خارج المنظمة وداخلها وتلتزم المنظمة بتقديم ما يعزز هذا التطوير .
- ب - التقدم الداخلي: أي تطوير المهنة ضمن سوق العمل الداخلي، فهنا العامل ملزم بتطوير المهارات التي تقدمها المنظمة والمنظمة ملزمة بتوليد فرص تطوير العمل للعامل.
- ج - الأداء الميكانيكي: وفيه يلزم العامل بتحقيق أهداف المنظمة لمساعدة المنظمة في البقاء والمنافسة.

2 - 4 - 4 العقد النفسي الانتقالي (التحويلي):

هذا النوع لا يعد شكلاً من أشكال العقد النفسي، فهو حالة إدراكية تظهر نتيجة للتغيير التنظيمي والتحويلات المعتمدة على ترتيبات الوظيفة السابقة ويتمتع بثلاثة شروط:

أ - عدم الثقة: وفيها يعتقد العامل أن المنظمة تبعث بصورة غير واضحة ومختلطة رسائل تخص نواياها تجاه العامل، وهنا العامل لا يثق في المنظمة.

ب - عدم التأكد: والعامل في هذه الحالة ليس متأكداً من طبيعة التزاماته تجاه المنظمة.

ج - حالة التدهور المؤقتة: هنا يتوقع العامل عوائد منخفضة مستقبلاً بناءً على مشاركته في المنظمة وذلك بالمقارنة فيما سبق ويتوقع تدهوراً مستمراً في المستقبل (حمو، 2018)

خلاصة الفصل

لقد تم في هذا الفصل عرض وتوضيح مفهوم العقد النفسي وأهم ما يحتويه، والتطرق إلى أهم تعريفاته، وخصائصه، كما تم التعرف على أبعاده، وهي الوعود والالتزامات الخاصة بالعقد النفسي وفق هذا البحث ووجهة نظرنا بعد بيان ما ذكره الباحث الآخرون في دراساتهم، ووضحنا المفهوم بأهم النظريات المفسرة للعقد النفسي، وكذلك أنواع العقد النفسي، ويعتبر العقد النفسي مفهوماً جديداً في مجال إدارة الأعمال وأغلب الدراسات السابقة، حديثة ويحتاج إلى فهم أكبر لما يكتنفه من غموض، فالسلوك الإنساني يميل إلى الغموض أكثر من الوضوح؛ لأن لكل شخص سلوكاً مغايراً ومن ثم فإن العقد النفسي يختلف من طرف لآخر.

الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية

- 3 - 1 نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره
- 3 - 2 مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 2 - 1 تعريف سلوك المواطنة
- 3 - 2 - 2 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 2 - 3 خصائص سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 2 - 4 علاقة مفهوم سلوك المواطنة ببعض المفاهيم الأخرى
- 3 - 2 - 5 فوائد سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 3 نظريات سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 4 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 5 العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 6 معوقات سلوك المواطنة التنظيمية
- 3 - 7 آثار سلوك المواطنة التنظيمية ونتائجه

تمهيد:

إن سلوكيات المواطنة مطلب رئيس تسعى المنظمات إلى تنميته لكي تحافظ على الاستقرار والمنافسة في بيئة الأعمال، فالاهتمام بالجانب السلوكي أمر في غاية الأهمية باعتبار أن العنصر البشري من ركائز أي تنظيم ولكي تحقق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية لا بد من تحقيق الانسجام بين كل العاملين في المنظمة، وفي هذا الجزء سنتعرف على مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهم أبعاده وأثاره.

3 - 1 نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وتطوره:

أصبح هذا المفهوم من المفاهيم المهمة نظرا للدراسات المتعددة من قبل الباحثين، وقد أطلق عليه الباحثون عدة مسميات مختلفة فمنهم من سماه الأداء السياقي وآخرون أسموه سلوك الدور الإضافي وذكره البعض الآخر تحت مسمى سلوك المواطنة التنظيمية، ورأى آخرون تسميته بمصطلح السلوكيات التنظيمية المحبذة، وآخرون مصطلح التلقائية التنظيمية، وينبع هذا الاهتمام من قبل الباحثين إلى الدراسة التي أجراها كاتز (katz) الذي رأى أن أي منظمة تعتمد على اللوائح والأنظمة الرسمية المحددة لسلوك الفرد داخل المنظمة تصبح هذه المنظمة كياناً ضعيفاً ومن ثم فإن السماح للأفراد بإظهار إمكانياتهم وقدراتهم وإبداعاتهم يعد أسلوباً مهماً لتحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء المنظمة.

ويعتبر برنارد (Bernard) صاحب الفكرة الأولى حول السلوكيات التطوعية الاختيارية، وهي ممثلة لظاهرة سلوك المواطنة التنظيمية وحدد كاتز (katz) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه أحد الفئات الثلاثة المطلوبة من العامل تجاه منظمته، وهذه الفئات هي (سعيد، 2017):

أ - الانضمام للمنظمة والمحافظة على العضوية بها.

ب - تنفيذ المهام الأساسية الخاصة بوظيفة الفرد العامل.

ج - إنجاز العاملين لمهام وأنشطة تتجاوز المهام الرئيسية مثل معاونة الزملاء والمديرين، وتقديم مقترحات لتنمية وتطوير المنظمة، وحماية المنظمة ومواردها.

وقد أطلق كاتز (katz) على الفئة الأخيرة مسمى الدور الإضافي ففي البداية يتم استقطاب الأفراد للعمل بالمنظمة من خلال إغرائهم بالبقاء فيها مما ينتج عنه ممارسة الأفراد للواجبات المحددة وفق الوصف الوظيفي، ثم في الفئة الثالثة يبدأ الأفراد بأداء متطلبات تفوق الوصف الوظيفي، وهي

أنشطة ابتكارية وإبداعية تتجاوز الواجبات الرسمية ، وحتى تضمن المنظمة الاستمرار عليها التركيز على هذه السلوكيات الإضافية.

يشير كاتز (katz) إلى أن المنظمة التي يعتمد العاملون فيها على ممارسة مهام رسمية فقط دون غيرها هي منظمة ضعيفة وستنهار مع مرور الوقت فهي بحاجة إلى ممارسات تتجاوز الأدوار الرسمية، وقد قدم (باتمان و أوجان) سنة 1983م دراسة تعتبر الأساس الحقيقي لمفهوم المواطنة التنظيمية بعنوان الرضا الوظيفي والمواطن الصالح : العلاقة بين شعور العاملين ومواطنة العامل، ومما سبق تم تقديم مفهوم سلوك المواطنة بشكل محدد من قبل الباحثين المساهمين في ظهور هذا المصطلح (سعيد، 2017).

3 - 2 مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

3 - 2 - 1 تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد مصطلح المواطنة التنظيمية من المصطلحات والمفاهيم الجديدة في مجال الإدارة مما أدى إلى الاهتمام به من قبل الباحثين مع بدايات القرن العشرين، حيث عرف من قبلهم بعدة تعريفات، وهذا الاختلاف طبيعي يعود إلى اختلاف وجهات النظر رغم أنها تصب في خندق واحد، ومن خلال اطلاع الباحث توصل إلى مجموعة من المفاهيم والتعريفات كما يلي:

تعريف واين (Wayne) 1993 " فإنه سلوك الأدوار الاضافية التي تتعدى حدود الوظيفة".

وعرفه جونز (Johns) 1996 بتحديد خصائص سلوك المواطنة التنظيمية (شلابي، 2016، 61 - 62):

أ - إن هذا السلوك ليس من ضمن الوصف الوظيفي لذلك فهو اختياري.

ب - هذا السلوك نابع من الأدوار الإضافية فهو تطوعي.

ج - إن هذا السلوك يعمل على الرفع من مستوى الفعالية التنظيمية.

د - إن هذا السلوك لا تتم المكافأة عليه من نظام الحوافز الرسمي في المنظمة.

تعريف محارمه: " بأنه سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي، ويتمثل في حرص الموظف على منظمته ونجاحها وسمعتها وممتلكاتها ووقتها ومستقبلها، وحرصه على مساعدة

الأخرين من زملاء ومراجعين وموظفين جدد، والتزامه بقيم وسياسات ونظم المنظمة وسعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء. (شلابي، 2017، 61 – 62).

وعرف أيضا بأنه ذلك العمل التطوعي الذي يمارسه الفرد العامل داخل المنظمة طواعية دون انتظار أي مردود مادي أو معنوي، حيث يرى العامل أن هذا العمل غير ملزم به، وهو بمثابة هواية يتمتع بها تمنحه شعورًا بالراحة النفسية وتحقق له الذات مما يحقق مصلحة المنظمة وأفرادها. (صرصور، 2015)

ويعرفه محمود سعيد: بأنه " سلوك إيجابي غير رسمي يؤديه الفرد طواعية واختياريا من تلقاء نفسه أثناء القيام بدوره التنظيمي، ولا يندرج هذا السلوك ضمن سياق الوصف الوظيفي، أو نظام الحوافز، والمكافآت الرسمية للمنظمة، ويساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية، وأهداف المنظمة الموجه نحوها هذا السلوك". (سعيد، 2017، 57).

وقد عرفه (سكين) بأنه "تصرف الفرد التطوعي والاختياري الذي لا يندرج ضمن التعليمات وعقد العمل ويسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها (الفرجاني، 2017)

وقد عرفت سلوكيات المواطنة التنظيمية بأنها السلوكيات التي تجتاز السلوكيات الرسمية المعتمدة من المنظمة، ولا تمنح مقابلها أي مكافآت، وهي غير معترف بها من قبل الهياكل الرسمية داخل المنظمة في حين أنها تؤثر على سلوكيات الأداء والإنجاز.

كما أن سلوك المواطنة غير محدد فهو يختلف عن تلك السلوكيات المحددة لدور الموظف في منظمته الذي يستلزم مكافأة رسمية.

وقد أوضحت بعض الدراسات أن الوصول للأداء الفعال داخل المنظمة يتطلب مبادرة من العنصر البشري، فسلوكيات المواطنة تعتبر مبادرة من قبلهم للتطوير فهي توفر للمديرين إمكانية تقليص استخدام الموارد في مهام بسيطة من خلال إدارة الترابط المتبادل في وحدة العمل مما يحقق الكفاءة، وكذلك توفير الوقت والطاقة ويستطيع الأفراد العاملون حل مشاكلهم بأنفسهم، ويعود كل ذلك على المنظمة بتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. (عقلا، 2018).

ويعرفه (Organ) بأنه سلوك الفرد التطوعي حيث لا يتضمن مكافآت رسمية، كما يعمل على الرفع من مستوى الفاعلية حيث إن هذا السلوك يمارسه الفرد العامل من تلقاء نفسه حيث إنه غير وارد في الوصف الوظيفي وغير مدرج في العقد الرسمي فهو سلوك يتسم بحرية الفرد في ممارسته له أو عدم ممارسته فعند تركه لا يعاقب عليه. (الشامي، 2014، 83).

وفي تعريف آخر هو ممارسة العاملين لسلوكيات إيجابية قدر الإمكان لتحقيق مستوى أفضل من الأداء بحيث يمارسون تلك السلوكيات بشكل يفوق ما هو محدد لهم لإرضاء العملاء وتحقيق النجاح لمنظمتهم. (الأعمى و عويدان، 2020).

ويعرفه لا مبرت (Lambert) بأنه "ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل، ويكون إلى حد كبير عملاً تقديرياً يقوم به العاملون داخل المنظمة، وتعود الفائدة منه على المنظمة (زياد العزام، 2014).

وقد أورد القطراني أن سلوكيات المواطنة هي (القطراني، 2020):

أ - إن سلوك المواطنة التنظيمية سلوك تطوعي ومهم لنجاح عمل المنظمة.

ب - إنه سلوك غير معترف به رسمياً ضمن الهيكل التنظيمي ومكافأته تكون بصورة غير مباشرة.

ج - كما أنه سلوك يدعم البيئة النفسية والاجتماعية داخل التنظيم.

ويمكن القول بأن سلوك المواطنة هو السلوك الذي يحقق مصلحة للفرد العامل أو لجماعة داخل المنظمة أو المنظمة ككل بحيث يسهم هذا السلوك في دعم النسيج الاجتماعي والنفسي، ويحقق التعاون داخل التنظيم، فهذا السلوك ما هو إلا جهود فردية تلقائية تحدث دون ضغط من قبل الإدارة فهي إسهامات إيجابية تدعو للابتكار والإبداع حيث يمارسها الفرد العامل دون حافز خارجي؛ بل هو ذاتي حيث إن هذه الإسهامات ليست مقتصرة على الدور الرسمي؛ بل تتجاوز ذلك فهي ليست من ضمن البنود المنصوص عليها في العقد الرسمي، وليست جزءاً من نظام المكافآت والحوافز (بن عودة، 2018).

و يعرفه الباحث من وجهة نظره بأنه سلوك تطوعي إيجابي يعتمد على التعاون والمشاركة بين الأفراد العاملين ويمارسه الفرد العامل داخل المنظمة بحيث يكون هذا السلوك خارج نطاق المهام المضمنة في الوصف الوظيفي، ولا يترتب على ذلك السلوك أي مكافآت أو عقوبات بشرط أن تؤدي ممارسته إلى زيادة مستوى فاعلية المنظمة، كما يتمثل في حرص وحماية العامل لسمعة منظمته وممتلكاتها.

3 - 2 - 2 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من آثاره الإيجابية على أداء المنظمات، وتحقيق الاستمرار والنجاح في ظل المنافسة، فيظهر في عدة مجالات كالفاعلية التنظيمية وتقييم الأداء،

والالتزام التنظيمي، والعدالة التنظيمية، ودوران العمل، والثقة التنظيمية، ومخرجات العمل، وذلك بما يوفره سلوك المواطنة التنظيمية من مناخ ملائم يدعم الإبداع والابتكار عند العاملين وتشجيعهم على إبداء الاقتراحات، ومنحهم الصلاحيات المناسبة لإشعارهم بالمسؤولية، ودعم المشاركة في اتخاذ القرارات ويساعد على دعم المنظمة والأفراد حيث يساعد المديرين على تنفيذ مهامهم وأعمالهم بصورة أفضل نظرا لتركيز اهتمامهم وحصولهم على وقت أكثر في حال قيام العاملين بهذه السلوكيات، ومثال ذلك قيام العاملين بتعليم العاملين الجدد وتجنب إثارة المشاكل والنزاعات، والعمل كفريق ويتضح دور سلوك المواطنة في أداء المنظمات من خلال الآتي (التجاني محمد، 2019) :

أ – يفيد الإدارة في إحداث وسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة بما يحقق الرفع من مستوى الأداء الكلي للمنظمة.

ب – ممارسة سلوكيات إضافية إيجابية تساعد على تحقيق أهداف المنظمة.

ج – لسلوكيات المواطنة دور في زيادة قدرة العاملين والمديرين على أداء مهامهم بأكمل وجه وبشكل صحيح.

وكما تتمثل أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في كونه سلوكًا يجذب الموارد البشرية ويوجهها نحو تحقيق الأهداف ويسهل عملية التغيير دون التعرض لمقاومة التغيير والتكيف معه بشكل أفضل مع البيئة المحيطة، ويحقق كذلك تحسين في العلاقات من خلال مناخ تنظيمي مبني على علاقات التعاون والمشاركة والإبداع ما يؤدي إلى المحافظة على الموارد البشرية الموجودة واستقطاب كفاءات جديدة من الخارج.

3 – 2 – 3 خصائص سلوك المواطنة التنظيمية

توجد عدة خصائص لهذا المفهوم تنطلق من المفهوم وخصوصية كل منظمة حسب نشاطها وبشكل عام يمكن القول بأن هناك عدة خصائص لهذا المفهوم متمثلة فيما يلي (حبة، 2018):

3 – 2 – 1 يوجد هناك نوعان من سلوكيات المواطنة وهما :

أ – الإسهامات الإيجابية التطوعية، ومنها مساعدة العاملين الآخرين في العمل، عمل الأشياء بشكل اختياري؛ أي دون طلب من العامل، وتقديم الاقتراحات للتحسين والتطوير، وعدم تضييع وقت العمل، وإظهار المنظمة بشكل جيد (صورة إيجابية).

ب - سلوكيات يمتنع عنها الفرد وهي سلوكيات تطوعية، ولو كانت من حقه ممارستها وقد أطلق عليها سلوكيات جودة الامتناع مثلا : اصطياد أخطاء الآخرين، عدم تحمل المشاحنات في العمل التعبير عن الاستياء بشأن بعض أوضاع العمل.

3 - 2 - 3 لسلوكيات المواطنة نوعان هما سلوك مرتبط بالأدوار الرسمية وهو سلوك يقع في حدود الواجبات والأعباء الوظيفية، وسلوك مرتبط بالأدوار الإضافية وهو السلوك الذي يتجاوز حدود الواجبات والأعباء الرسمية للوظيفة.

3 - 2 - 3 إن سلوك المواطنة هو سلوك تطوعي ناتج عن مبادرة من الموظف من تلقاء نفسه فيمارسه الفرد العامل اختياريًا وفق إرادته بمعنى ليس فيه صفة الإلزام.

3 - 2 - 3 - 4 إن ممارسة هذا السلوك تحقق آثارًا إيجابية للمنظمة، من بينها رفع مستوى أدائها، وتحقيق أهدافها الكلية وخططها.

3 - 2 - 3 - 5 سلوك المواطنة تتعدد فيه الأفعال والتصرفات التي تتأثر في مجملها بثقافة المنظمة ونشاطها واللوائح المنظمة داخلها سواء المهام الرسمية أو التطوعية.

3 - 2 - 3 - 6 إن العامل الذي يمارس سلوكيات المواطنة يمارسها بدون مقابل أو مكافأة أو ينتظر مصلحة، ولكن تؤخذ في عين الاعتبار في حال ظهور فرص تنافسية، ولا ترتبط بأنظمة المكافآت والعقوبات الرسمية وذلك يرجع للأسباب التالية:

أ - إن سلوكيات المواطنة يصعب قياسها وتضمينها لأنظمة تقييم الأداء الرسمي مع العلم بأن المدير يستطيع ملاحظتها وأخذها في الاعتبار عند التقييم الشخصي للعامل غير أن الرابطة بين السلوكيات ضعيفة.

ب - سلوكيات المواطنة لا يمكن إنزال عقوبة على العامل عند تركها فهي تطوعية.

ج - إن ممارسة سلوكيات المواطنة قد تحدث ضررًا في الأداء الرسمي مثل مساعدة الآخرين، وقد تضيع وقت العمل الرسمي للعامل ومن ثم تؤدي إلى انخفاض الأداء الرسمي للعامل.

3 - 2 - 3 - 7 سلوكيات المواطنة التنظيمية هي انعكاس لشخصية الموظف، وتوضح ميولاته ورغباته، فهي طريق للعواطف المتبادلة بين العاملين باعتبار أنها ليست من ضمن الوصف الوظيفي، وهذه العواطف هي ما يجعل السلوك موضع الاحترام والتقدير بين العاملين داخل المنظمة.

3 - 2 - 3 - 8 تعد سلوكيات المواطنة بديلاً عن أنظمة الحوافز عند عدم قدرة هذه الأنظمة على التأثير والتعامل مع العاملين باعتبارها تتعدى ما هو مطلوب، وغالباً ما يسعى العامل إلى التنازل عن الدور الرسمي لمعاونة زملائه أو رئيسه لخدمة أهداف عامة على مستوى المنظمة ومن جهة أخرى يمكن القول إن خصائص سلوك المواطنة تتبع من قدرتها على تطوير كفاءة وفاعلية المنظمة، وذلك بحمايتها وتقديم المقترحات اللازمة للتطوير.

3 - 2 - 3 - 9 من الممكن دعم هذه السلوكيات وتعزيزها بوسائل مختلفة، ومن بين هذه الوسائل التجهيز لندوات علمية، وإنشاء برامج تدريب لنشر قيم المواطنة التنظيمية بين الأفراد العاملين، والتشجيع على ممارستها واعتبار سلوكيات المواطنة أحد المعايير المهمة في برامج تقييم الأداء، ونلاحظ أن عملية تعزيز هذه السلوكيات لا تحتاج إلى تكاليف أو جهود كبيرة؛ بل إدراجها في خطط واستراتيجيات المنظمة بما يرجع على الفرد والمنظمة بالنفع.

3 - 2 - 4 علاقة سلوك المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم الأخرى:

إن ظهور هذا السلوك ناتج عن وجود أسباب أدت لظهوره ونشأته، وهذا ما يدفعنا نحو تحديد علاقته ببعض المفاهيم الأخرى في المجال الإداري، ومن هذه المفاهيم ما يلي (شلابي، مرجع سبق ذكره):

3 - 2 - 4 - 1 المناخ التنظيمي:

يشير مصطلح المناخ التنظيمي إلى مجموعة (القيم والعادات والتقاليد) عندما تؤثر على سلوك العاملين داخل المنظمة، حيث إنه مزيج من خصائص التنظيم ومستوى الإدراك لدى الأفراد العاملين لمجموعة من المؤثرات التنظيمية التي تؤثر على اتجاهات الأفراد تجاه العمل.

حيث إن المناخ التنظيمي هو تفاعل بين مكونات الفرد الشخصية (اجتماعية ونفسية) والتغيرات التنظيمية، بناءً على ذلك فإن المناخ التنظيمي ما هو إلا تكوين من سلوك للأفراد وسياسات تنظيمية ومستويات متعددة من الإدراك لهذا التنظيم فهذه العوامل تعتبر وسيلة ضغط لتوجيه سلوك الأفراد العاملين ومن ثم فإن سلوكيات المواطنة قد تتعزز بفضل هذا المناخ بشكل إيجابي أو سلبي.

3 - 2 - 4 - 2 الروح المعنوية:

وهي المتمثلة في الشعور الخاص بالفرد العامل وثقته في نفسه ودوره داخل الجماعة بحيث يصبح له ولاء أكبر ما يحقق أهداف الجماعة، وهي العلاقة بين العامل والجماعة والعامل والقادة

والعامل مع نفسه وعمله، ويعتبر سلوك المواطن جزءًا من الروح المعنوية، ويتأثر بها بشكل طردي، حيث تزيد المواطنة مع ارتفاع الروح المعنوية والعكس.

3 - 2 - 4 - 3 العدالة التنظيمية:

وهي العدالة المدركة من العاملين الناشئة عن علاقات العامل مع مديره وزملائه ومنظّمته، فسلوك المواطنة يتأثر بالعدالة التنظيمية، فالعامل متى ما شعر بعدالة تعامل منظّمته معه أظهر سلوك المواطنة التنظيمية، حيث يمارس سلوكيات ليست رسمية من ضمن مهامه الرسمية كقيامه بأعمال إضافية تطوعية ومساعدة الآخرين والعمل على زيادة مستوى فاعلية منظّمته.

3 - 2 - 4 - 4 القيادة الإدارية:

تتطلب أن يكون القائد مؤثرا في سلوكيات جماعته ويتأثر بهم وذلك حتى يتسنى له توجيههم لتحقيق أهداف منظّمته، وهذا يستند على طبيعة وكيفية تعامل القائد مع العاملين بحيث يدفعهم نحو خدمة المنظمة ما يولد لدى العامل سلوكيات إيجابية من قبيل الولاء والالتزام والمواطنة أو يولد سلوكيات سلبية تجاه العمل مما يؤدي إلى ظهور قيم منافية للالتزام وتقبل الإبداع.

3 - 2 - 4 - 5 الرضا الوظيفي:

والمقصود به هو مشاعر العاملين تجاه منظّمتهم، وينشأ الرضا من مقارنة العامل لما تقدمه له المنظمة وما يقدمه هو لمنظّمته، فكلما كان الفارق يسيرا زادت درجة الرضا الوظيفي لدى العامل، والعكس صحيح؛ إذا زاد الفارق كانت درجة الرضا الوظيفي ضعيفة، فعدم الرضا يتضح من خلال شعور العامل تجاه سياسات المنظمة والبيئة المحيطة بالعامل داخل المنظمة والاستقرار الوظيفي والأجور، فعندما يتبنى العامل سلوكيات المواطنة فهو تلقائيا في درجة عالية من الرضا الوظيفي والعكس عندما ينخفض الرضا فهو لا يمارس أي مظاهر المواطنة التنظيمية.

3 - 2 - 5 فوائد سلوك المواطنة التنظيمية:

هناك عدة فوائد من الممكن أن تحققها سلوكيات المواطنة التنظيمية فمن ضمن هذه الفوائد منها ما يخص المنظمة، ومنها ما يخص الأفراد العاملين، فمن ضمن الفوائد الخاصة بالمنظمة أنها تمكن المنظمة من الحصول على أفراد عاملين يتميزون بالاجتهاد والإخلاص في عملهم، فوجود هذه السلوكيات يقلص من معدلات دوران العمل وتحقيق إنتاجية أعلى مما يقود المنظمة إلى عالم النجاح والمنافسة كما أن بيئة العمل ستكون أفضل وأكثر تناسبا للعمل في ظل وجود هذه السلوكيات، أما

بالنسبة للفوائد الخاصة بالأفراد العاملين فتتمثل في تحسين العلاقات بين الإدارة والعاملين، والعاملين فيما بينهم نظرا لانتشار الود والمحبة بين مختلف الأطراف داخل المنظمة (المغربي، 2007).

3 – 3 النظريات المفسرة لسلوك المواطنة التنظيمية:

تعتبر العلاقة بين العامل والمنظمة علاقة تبادلية وسلوك المواطنة التنظيمية ما هو إلا رد فعل من العامل، ولتفسير هذه العلاقة سنقوم بجولة لمعرفة النظريات التي تفسر سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل المنظمات (عمرون، 2016):

3 – 3 – 1 نظرية التبادل الاجتماعي:

صاحب هذه النظرية هو أوجان (Organ)، وهي من النظريات المهمة في تفسير السلوك التنظيمي، فالتبادل مبني على مجموعة من التعاملات بين العاملين والمنظمة وينشأ عن ذلك التزامات لكليهما، وتلك العلاقة تتكون من مجموعة من المراحل التي يمر بها كل عامل، حيث تبدأ بمرحلة الثقة لتصبح مع مرور الزمن ولاء، ومن ثم التزامًا متبادلًا مع اشتراط الالتزام بالمعاملة بالمثل، حيث من يقدم فائدة للآخر فالآخر سيرد بالمثل وهكذا فيصحب ذلك شعور بالالتزام، كما أنه توجد متغيرات في مكان العمل تحقق علاقات تبادلية قد تكون ناشئة من اهتمام رب العمل ما ينتج عنه سلوكيات إيجابية من قبل العاملين، فغالبا ما يكون العامل هو أكثر احتمالا للرد بالمثل ومبادلة المنظمة عندما يرى أن المنظمة تتسم بالعدالة والمشاركة في صنع القرار ودعم القيادة للعاملين.

فالتبادل الاجتماعي مهم وضروري لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتوجد أدلة تثبت أن سلوك المواطنة منتشر في ظل عمليات التبادل الاجتماعي، ولهذا معنيان هما:

أ - الثقة بين الطرفين، والمدى الزمني الطويل لعلاقات التبادل الاجتماعي فمن يمارس سلوكيات المواطنة ستتم مكافأته على الأجل الطويل ومن ثم سيتجه العمال إلى أداء هذه السلوكيات.

ب - إن الالتزامات في إطار عمليات التبادل غير محددة، فالعمال سيعملون على ممارسة كثير من سلوكيات المواطنة ضمن مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية كما أن العمال الذين حددوا مسؤولياتهم الوظيفية على نطاق واسع هم من أكثر من يمارس سلوكيات المواطنة من العمال الذين حددوا مسؤولياتهم على نطاق ضيق، ويعتبر سلوك المواطنة رداً من قبل العامل لما يتلقاه من المنظمة.

3 - 3 - 2 نظرية التعاون :

تعتبر نظرية التعاون هي الإطار النظري لسلوكيات المواطنة التنظيمية، فنظرية التبادل الاجتماعي تركز على علاقات ثنائية بين العاملين والمنظمة بينما تركز نظرية التعاون على العمل الجماعي، فهذا التركيز يفيد في تقديم إطار عام لتوجيه سلوكيات العاملين في الجماعات، وترى هذه النظرية أن التعاون ممكن عندما يصل الأفراد إلى قناعة مفادها أنهم يعملون معا لتحقيق أهداف مشتركة، فنجاح واحد منهم بمثابة نجاح للكل ما يحقق هدف الجماعة، وهذه النظرية سهلت على الباحثين دراسة سلوك المواطنة التنظيمية حيث بإمكانها تصنيف بيئة العمل ككل أو جماعات.

3 - 3 - 3 نظرية العدالة (سعيد، مرجع سبق ذكره، 60):

هذه النظرية مشتقة من نظرية المقارنة الاجتماعية، وصاحبها أدامز (Adams) وهي تستند على اتجاهات ومواقف تجاه عمل معين تبنى على أساس الظروف السائدة في العمل وعلى أساس التجارب السابقة حيث ترى النظرية أن العامل يمارس سلوكا يحقق له شعورا بالعدالة، وهذا الشعور وجداني عقلي يتم الوصول إليه بواسطة عمليات عقلية والتمثيل الذهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمه والنقاط الأساسية لهذه النظرية كما يلي :

أ - الفرد العامل إنما يكون مدفوعا حيث إن التوازن الداخلي يحدث بناءً على ما يقدمه العامل وما يحصل عليه من عوائد.

ب - يتم وضع هذه المقارنة في شكل نسبة حيث إن العوائد المتحصل عليها من المنظمة كالأجر والترقية والشكر وغيرها تمثل البسط بينما إسهامات الفرد وجهوده وآرائه تمثل المقام.

ج - يحس العامل بالعدالة عندما يقارن نسبة التوازن بين ما يقدمه وما يحصل عليه مقارنة مع عاملين آخرين داخل المنظمة.

د - شعور العاملين بعدم العدالة يؤدي إلى تخفيض التوتر وإنهاء حالة عدم العدالة يتم اتباع سلوك معين.

3 - 4 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد اختلفت الدراسات المتعددة في الوصول إلى اتفاق حول الأبعاد المتعددة لسلوك المواطنة التنظيمية، وقد ذكرت أغلب البحوث أن هناك اتجاهين؛ فالأول يرى أن أبعاد سلوك المواطنة بعدان أساسيان (السلايمة، 2020):

أ – البعد الفردي: ويقصد به إسهام الأفراد العاملين في مساعدة زملائهم لمواجهة مشاكلهم بشكل تطوعي اختياري مثل مساعدة الزملاء عند غيابهم وتراكم أعمالهم، وتقديم المقترحات لتحسين العمل.

ب – البعد المنظمي: ويقصد به سلوك المساعدة الموجه نحو المنظمة، وهو ليس من ضمن متطلبات العمل الرئيسية (الرسمية).

والاتجاه الثاني يقوم على تقسيم سلوك المواطنة إلى:

الإيثار: وهو السلوك الذي يمارسه الأفراد العاملون بشكل تطوعي لمساعدة الزملاء وحل مشاكلهم داخل العمل ومساعدة العاملين الجدد وتوضيح اللازم لإنجاز مهامهم ومساعدة الزملاء لإنهاء الأعمال المترابطة نتيجة الغياب والتأخير.

الكرامة: ويطلق عليها أيضا اللطافة وهي قيام الفرد العامل بمنع المشكلات بين الزملاء من خلال النصح والإرشاد وتوفير المعلومات واحترام رغبات العاملين الآخرين ومعرفة آرائهم قبل اتخاذ القرار. ومما سبق فإن الاتجاه الثاني أكثر اهتماما من قبل الباحثين بالرغم من ورود أبعاد أخرى لم تذكر، وفي هذا البحث سنعتمد على مجموعة من الأبعاد وهي كما يلي:

3 - 4 - 1 السلوك الحضاري:

يتضح السلوك الحضاري من خلال المشاركة الهادفة لإدارة المنظمة والاهتمام بمستقبلها وانطلاقا من بعض التصرفات التي تتمثل في الحرص على حضور الاجتماعات غير الرسمية والمحافظة على التغيير ومتابعة إعلاناتها أولا بأول والمحافظة على سمعة المنظمة (شلابي، مرجع سبق ذكره).

ووفق تعريف الأعمى وعويدان فإنه "مسؤولية المشاركة في الحياة السياسية للمنظمة ويبدو أثر ذلك في المشاركة التنظيمية وحماية موارد المنظمة" (الأعمى و عويدان، مرجع سبق ذكره).

وفي تعريف آخر "أنه مشاركة الموظف الفعالة والمسؤولية في إدارة أعمال المنظمة والحرص على نجاحها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لما يكتب وينشر كإعلانات وتعاميم داخلية في المنظمة، كما يعني احترام القوانين وأنظمة المنظمة والمحافظة على سمعتها والحرص على حضور الاجتماعات واللقاءات المرتبطة بالعمل". (حيدر ومصطفى، 2017)

ويعرفه آخرون بأنه الحرص على المشاركة في حضور الندوات والمؤتمرات والاجتماعات المتعلقة بالعمل واحترام القوانين والأنظمة والمحافظة على سمعة المنظمة ومتابعة التغييرات المستمرة من خلال الإعلانات (حنيش وآخرون، 2018)

ويعرف أيضا بأنه المشاركة وإلى جانب ذلك فهو يتضمن أعمالاً وممارسات اختيارية للحفاظ على المنظمة وأمنها والتذكير بكافة المخاطر المتوقعة كانتشار الحرائق والتأكيد أن الأبواب موصده بشكل جيد عند الخروج من مكان العمل والأخذ بالحسبان إيقاف أي عملية تصنيع مضرّة بالبشرية بشكل عام. (زكرياء، 2017)

فالسلك الحضاري يشار له بأنه مشاركة العامل في تطوير منظمته بحيث يتم ذلك من خلال حضوره للاجتماعات والندوات والمؤتمرات مع ممارسة مهام أخرى غير مطلوبة منه إلى جانب مهامه الرسمية التي تؤدي ممارستها إلى تحقيق الأهداف بشكل أفضل والعمل على النصح والإرشاد للآخرين للعمل بأحسن صورة. (جبريل، 2018)

ويرى الباحث أن السلك الحضاري ما هو إلا أفعال وتصرفات تعكس روح الحضارة لدى الفرد العامل متمثلة في المشاركة ومتابعة ما يصدر من المنظمة من إعلانات وتعميمات وغيرها واحترام اللوائح والأنظمة الداخلية الخاصة بالمنظمة والاهتمام بالمنظمة معنويا وماديا أي المحافظة على سمعتها وممتلكاتها وتلك المحافظة كمحافظة الفرد العامل على ممتلكاته الشخصية قدر الإمكان.

3 - 4 - 2 التفاني في الأداء:

"وهو يعكس مستوى الجهود التي يقدمها الفرد لصالح المنظمة وأنماط السلوك المرغوب فيه والرأي الناضج بما يحقق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية" (الطبولي وآخرون، 2015).

ويعرف أيضا بأنه ذلك المستوى من الجهود التي يقدمها الفرد العامل داخل المنظمة حيث إنها تتمثل في السلوك والرأي الصائب الذي يعود بالنفع على منظمته سواء بشكل فردي أو جماعي أو على الإدارة. (الفهداوي، 2005).

ومن وجهة نظر الباحث أن التفاني في الأداء هو المستوى الأعلى لما يقدمه الفرد العامل لمنظمته سواء أكان من خلال مجهوده أم خبرته أم أفكاره أم آرائه على مختلف المستويات سواء مع الزملاء أو مع المديرين.

3 - 4 - 3 السلوك الإبداعي:

وهو "يعكس الأفعال والممارسات الخيرة والمبادرات الإبداعية وتعزيز قيم المنظمة للذات والآخرين" (الطبولي وآخرون، 2015).

ويقصد به إسهامات الفرد العامل داخل المنظمة التي تحقق أهداف منظّمته من خلال الاقتراحات والأفكار المبدعة كما أن التحسين في الإجراءات بغرض تطوير العمل داخل الوحدة أو القسم الذي يعمل به الفرد وتكون في عدة أشكال منها ما هو إدخال إجراءات جديدة غير موجودة مسبقاً أو تعديلات على هذه الإجراءات، وهذا كله يندرج ضمن عملية التحسين والتطوير كما أن الإبداع يوفر الوقت والحصول على الجودة المطلوبة وزيادة في حجم الإنتاج، فهذا البعد يتمثل في تقديم التوصيات اللازمة والضرورية لرئيس الوحدة أو القسم لتدارك الأخطاء.(الشامي، 2014)

ويرى الباحث أن السلوك الإبداعي هو التصرفات والأفعال التي ينتج عنها شيء جديد أي سلوكيات لها نتائج إيجابية وتكون مستحدثة تؤدي إلى الرفع من مستوى أداء المنظمة بشكل عام، وقد تكون في صورة اقتراح للإدارة أو تغيير أسلوب العمل بأسلوب جديد يوفر الجهد والوقت والتكلفة.

3 - 4 - 4 الروح الرياضية :

ويقصد بها تضحية الفرد العامل في سبيل إنجاز العمل وذلك بتحمّله للضغوط والمتاعب بدون تذمر أو امتناع، وتظهر تلك المضايقات بشكل واضح في فرق العمل. (نادر، 2013).

وفي تعريف آخر حيث " تعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تذمر أو رفض أو ما شابه ذلك، وإدخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل" (مناصرية وبن ختو، 2015).

ويمكن القول بأن الروح الرياضية هي تغاضي العامل عن بعض المشاكل اليومية البسيطة مع تقبله لبعض الأعباء الإضافية بدون تذمر بينما الآخرون يشعرون بالتذمر من هذه الممارسات الإضافية فالعامل عند وجود شعور بالروح المعنوية لديه فإن المشاعر السلبية تختفي عنده مما يؤدي إلى اجتناب سلوكيات سلبية تضر منظّمته. (بدوي، 2010)

والروح الرياضية إنما تشير إلى مدى قدرة العامل على ممارسة مهام إضافية أو مؤقتة بدون ملل أو تذمر أو شكوى والاستغلال الأمثل لوقته وجهده لتنفيذ أعماله. (حيدر ومصطفى، مرجع سبق ذكره).

ويمكن القول بأن الروح الرياضية هي رغبة العامل في التسامح وتحمل ضغوط العمل دون انزعاج وادخار كافة إمكانياته وقدراته لإنجاز المهام والواجبات (الطبولي وآخرون، مرجع سبق ذكره) وعرفت بأنها العمل على تقليص النزاعات وذلك بحلها وتقبل أي انتقاد أو مضايقة من الزملاء أو الإدارة لتجنب المنظمة أي خسائر قد تضر بها. (علياء نوح، 2013).

والروح الرياضية هي انعكاس لإسهام الفرد العامل في تنمية روح المحبة والود لمنع حدوث النزاعات والخلافات بين الزملاء، وذلك بطريقة لا تؤدي إلى النفور منه والعمل على تسوية تلك الصراعات كما أنه يتحمل المضايقات والاحباطات بدون تدمير (زكرياء، مرجع سبق ذكره).

ومن وجهة نظر الباحث هي تقديم الفرد العامل داخل المنظمة التنازلات للآخرين بما يؤدي إلى الإصلاح ونبذ النزاعات والمشاكل بين زملائه وتحمل الانتقادات الموجهة إليه.

3 - 5 العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية:

هناك عدة عوامل تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية وتقوم بتوجيهه، ومن هذه العوامل هناك العوامل الشخصية المرتبطة بأداء العامل داخل المنظمة والعوامل التنظيمية، وهي تعد الموجه الرئيس للعامل لممارسة سلوكيات المواطنة والتفصيل التالي يوضح ذلك (عمرون، مرجع سبق ذكره):

3 - 5 - 1 العوامل الشخصية :

أ - عمر الموظف:

إن عمر الفرد العامل له دور كبير فاختلاف السن يؤدي إلى تغير في العوامل التي تؤدي إلى سلوك المواطنة لدى العامل، فالعامل الأصغر سنا يبحث دائما عن العدالة فهو يقارن بين مجهوده وما سيحصل عليه من مردود مقابل مجهوده، والعامل الأكبر سنا يهتم بالعلاقات الاجتماعية والأخلاقية التي مر بها عبر الزمن.

ب - مدة الخدمة:

إن مدة الخدمة للعامل في المنظمة لها علاقة عكسية؛ فكلما زادت المدة انخفضت سلوكيات المواطنة فالعامل الجديد يمارس سلوكيات المواطنة بشكل أكبر من العاملين القدامى، وذلك يرجع إلى أن العاملين الجدد تكون مسؤولياتهم غير واضحة فيبادرون بممارسة مهامهم مع مهام أخرى إضافية

تعد تطوعية، ومع مرور الزمن تصبح المهام الموكلة لهم رسمياً واضحة فتنخفض الممارسات الإضافية لوضوح أدوارهم.

ج - الدوافع الذاتية:

وهي حاجات داخلية تدفع الفرد لتحقيق الذات، وهي محرك داخلي للسلوك والعمليات النفسية تدفع العامل لممارسة سلوك معين ليس متوقعا منه الحصول على حوافز مادية، ويختلف الأفراد فيما بينهم، فبعض الأفراد لديهم دوافع ذاتية قوية للقيام بأعمال تطوعية أو ممارسة مهام بشكل أكبر من المطلوب فهم أكثر ممارسة لسلوكيات المواطنة من غيرهم، فهي تحقق لهم الذات مشبعين بذلك تلك الحاجات الداخلية التي دفعتهم لممارسة هذا السلوك.

د - شخصية الموظف:

وتعتبر شخصية الموظف عاملاً مهماً، وذلك يرجع إلى اهتمام الباحثين بعدة عوامل، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن لها دوراً مهماً في ممارسة سلوك المواطنة أو عدم ممارستها داخل المنظمة.

3 - 5 - 2 العوامل التنظيمية:

أ - فريق العمل :

يعتبر فريق العمل من الأساليب الحديثة في الإدارة وهي من أسس الإدارة الناجحة لما تحققه من احترام للتخصص والمشاركة الفعالة للعاملين ككل والحرص على الإنجاز، ولضمان نجاح الفريق لا بد من وضوح أهدافه لكافة الأعضاء، فيعتبر الفريق مصدرًا لإظهار الطاقة الكامنة للأفراد، ويجب على العامل إدراك أهمية العمل الجماعي لأجل مصلحة المنظمة، وذلك الشعور ينبع من وعي ضمير العامل بأنه يمثل الكل، وليس شخصاً واحداً فقط.

ب - طبيعة الوظيفة:

إن كل وظيفة لها مهام ومسؤوليات محددة، وكذلك شاغل الوظيفة يجب أن تتوفر فيه شروط شغل الوظيفة، وذلك حتى يتم إنجاز المهام بالسرعة والجودة المطلوبة لتحقيق أداء أفضل وصولاً لتحقيق أهداف التنظيم، ووجود الفرد العامل في مكانه المناسب ينمي لديه شعوراً بالرضا والاستقرار الوظيفي ما يؤثر معنوياً عليه بحيث تصبح سلوكيات المواطنة جزءاً من عمله.

ج - حجم العمل:

يعد حجم العمل من العوامل التي لها أثر كبير، فكلما كان حجم العمل يتناسب مع قدرات العامل فإن العامل يشعر بعدالة توزيع العمل فينمو لديه سلوك حضاري يحثه على إنجاز العمل بجودة عالية، والعلاقة بين سلوك المواطنة وجودة العمل وكميته ترجع إلى أن سلوك المواطنة يقلل الحاجة إلى تخصيص الموارد للمحافظة على الأنشطة الأساسية ويتم توجيهها بشكل أكبر إلى الأهداف الإنتاجية.

د - الترقية:

وهي نقل العامل إلى وظيفة أعلى من وظيفته السابقة في المستوى التنظيمي، حيث يتكفل شاغلها بواجبات ومسؤوليات أكبر من السابق إضافة إلى حصوله على مزايا مادية ومعنوية، ويتم اختيار الأفضل لتولي وظائف أعلى وفق المستوى التنظيمي وبناء على آراء المديرين حول العامل الأفضل والأكثر، وهنا يظهر أن الترقية لها علاقة إيجابية بسلوك المواطنة التنظيمية، حيث تعتبر حافزاً للمديرين لتفضيله على من سواه في الترقية أي أن سلوكيات المواطنة أصبحت معياراً مهماً في الترقية.

3 - 6 معوقات المواطنة التنظيمية:

باعتبار المواطنة من السلوكيات المهمة التي تساعد المنظمات في تطورها فإنه يتطلب أن تحدد ما يعوق أو يمنع من ممارسة تلك السلوكيات حتى يتم تلافيها، ويساعد على المحافظة على هذه السلوكيات وتعزيزها، فالعامل داخل المنظمة قد لا يسهم في ممارسة سلوكيات المواطنة نتيجة لبعض المعوقات، وهي كالتالي (لعور، 2014):

أ - التقصير من قبل إدارة المنظمة، وذلك في عدم مشاركة العاملين في القرارات المهمة كما أنها لا تدفع العاملين بالشكل الكافي للممارسات الإيجابية داخل المنظمة.

ب - انعدام أو انخفاض مستوى ثقافة المنظمة من ناحية تخفيف ضغوط العمل، فالضغط سيولد انخفاض في مستوى الأداء إضافة لعدم رغبتهم في ممارسة سلوكيات إضافية إيجابية.

ج - عندما تكون المنظمة مقصرة ولا توجد ديمقراطية بحيث لا تسمح لهم بإبداء الآراء والاقتراحات ما يدفعهم إلى الانزعاج وعدم الرضا عن العمل ومن ثم لن يكون لسلوكيات المواطنة أي مكان في نفوس العاملين.

د - انخفاض مستوى العدالة التنظيمية التي بدورها تؤثر في سلوكيات المواطنة بالانخفاض حيث إن وجود عدالة تنظيمية يقود نحو ممارسة سلوكيات المواطنة.

وتوجد معوقات أخرى لها تأثير على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد وهي (لعور، 2014) :

أ - انعدام الثقة بين العاملين والرؤساء ينمي لديهم اللامبالاة والاعتراب وانخفاض مستوى الرضا والدافعية عند العاملين.

ب - هيكل الأجور والمرتبات يعتبر عاملاً يعيق ممارسات المواطنة بالإضافة إلى العوامل الاجتماعية والاقتصادية وعوامل عدم الاستقرار الإداري والوظيفي

وعلى المنظمات حتى تقضي على هذه العوائق اتباع ما يلي:

أ - تعزيز الاتصالات الشخصية بين العاملين ومهارات التفكير لتحفيزهم على ممارسة سلوكيات إضافية.

ب - التقصي والبحث من قبل القيادات الإدارية للحصول على المعلومات اللازمة لغرض تحسين الأدوار الإضافية للعاملين، وذلك بمعرفة الأوضاع والظروف السيئة في العمل وساعات العمل الطويلة.

ج - التركيز من قبل إدارة المنظمة على معاملة العاملين من خلال العلاقات غير الرسمية، وتجنب الرسمية قدر الإمكان بما لا يضر مصلحة المنظمة.

د - التركيز على معاملة العاملين الجدد وادماجهم داخل المنظمة حتى يشعروا بأنهم جزء منها، وذلك لتحفيز العاملين لممارسة سلوكيات إضافية إبداعية تضمن تحقيق نتائج إيجابية وتحقيق الهدف العام للمنظمة ، وهو النجاح والأداء العالي.

هـ - ضرورة مشاركة العاملين داخل المنظمة، وذلك من خلال الإنصات لهم وإبداء آرائهم ومقترحاتهم وتوجهاتهم، فالمشاركة تعمل على تحفيز العاملين للرفع من مستوى أدائهم لتحقيق فاعلية الأداء والتميز داخل المنظمة.

3 - 7 آثار ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية:

إن كل سلوك له آثار يتركها سواء في الفرد أو المنظمة التي يعمل بها، فما الآثار والنتائج المترتبة على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية؟

عرفنا فيما سبق أنها سلوكيات إيجابية، ولكن هذا لا يعني أنها دائماً إيجابية، وفيما يلي سنعرف الآثار والنتائج الإيجابية والسلبية لهذا السلوك (سعيد، مرجع سبق ذكره):

أ – يساعد سلوك المواطنة التنظيمية في المحافظة على التوازن الداخلي للمنظمة وتوفير المرونة خلال العمل إلى جانب التحفيز للجوانب الاجتماعية.

ب – يعمل سلوك المواطنة التنظيمية على تقليص الحاجة لتخصيص الموارد لأجل الحفاظ على الأنشطة الأساسية وتوجيهها لتحقيق أهداف تؤدي إلى إنتاجية أكبر.

ج – يحقق سلوك المواطنة التنظيمية زيادة في كمية وجودة العمل الذي تم إنجازه، فكلما زادت سلوكيات المواطنة التنظيمية أدت إلى زيادة في مستوى إتقان ذلك العمل.

د - يؤثر سلوك المواطنة على عمليات التسرب الوظيفي فالعامل إذا انخفضت عنده سلوكيات المواطنة فإنه يبادر إلى مغادرة هذه المنظمة والعكس صحيح.

هـ – يؤدي سلوك المواطنة إلى تحسين أداء وإنتاجية العامل وتطويره ذاتياً، فهذا السلوك عندما يستمر يؤثر على انطباق الرؤساء وزملاء العمل عن العاملين، وهذا الانطباق له دور مهم في الحوافز التي من الممكن أن يحققها العامل.

و – يؤدي سلوك المواطنة التنظيمية إلى تحسين عمليات الاتصال والتنسيق بين العاملين والإدارة، ورفع مستوى الروح المعنوية، ورفع مستوى رضا العملاء والمستفيدين من خدمات المنظمة.

ولسلوك المواطنة آثار سلبية، وذلك وفق الموقف فقد تكون أحياناً عرضاً من أعراض انخفاض كفاءة العامل إضافة لظهور التكاليف على مستوى الجماعة، أما بالنسبة على مستوى المنظمة فقد يظهر شعور الفرد العامل بأن المنظمة مدينة له، وفي حالة عدم وفاء المنظمة بذلك الدين قد تكون النتيجة سلبية على المنظمة.

ويرى عودة "أن أي تفاعل تنظيمي مع العاملين، يؤدي في النهاية إلى المساهمة في تحسين السلوك الإداري للعاملين، وزيادة في التأكيد فإن سلوك المواطنة التنظيمية محكوم بعدد من العوامل التنظيمية والتي يجب أخذها بعين الاعتبار". (سعيد، 2017)

ومن وجهة نظر الباحث يرى أن عملية المشاركة التي نادى بها العديد من النظريات الإدارية تظل مع مرور الزمن عنصرًا مهمًا في تحقيق الكفاءة والفاعلية، فالمشاركة بين العاملين والإدارة والعاملين فيما بينهم سواء في نطاق العمل أو غيره، تعتبر هذه المشاركة العنصر الرئيس الذي لا يمكن الاستغناء عنه كما أن عدم وجود هذا العنصر يعرقل الوصول إلى مرحلة المواطنة.

خلاصة الفصل

لقد تم في هذا الفصل عرض للأدبيات الخاصة بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية حيث تعرفنا على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ونشأته وأهم خصائصه، وعرضنا كذلك الأبعاد الخاصة بسلوكيات المواطنة التنظيمية وهي (السلوك الحضاري، والتفاني في الأداء، والسلوك الإبداعي، والروح الرياضية) إضافة إلى العوامل المؤثرة فيه سواء شخصية أو تنظيمية، كذلك أهم معوقاته وآثاره التي يتركها في المنظمات إيجابا وسلبا ومما سبق فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي أي يمارسه الفرد طوعا دون إكراه داخل منظمته التي يعمل بها سواء مع زملائه أو مع رؤسائه بما يفيد المنظمة، ولكن أهم ما في ذلك هو العوامل المكونة والمؤثرة في هذا السلوك التي لا بد من مراعاتها لتعزيز هذا السلوك وتجنب الآثار السلبية له.

الفصل الرابع: الجانب التحليلي

- 1 - 4 نبذة عن مركز زليتن الطبي
- 2 - 4 مصادر جمع البيانات
- 1 - 2 - 4 المصادر الثانوية
- 2 - 2 - 4 المصادر الأولية
- 3 - 2 - 4 أداة البحث
- 3 - 4 مجتمع وعينة البحث
- 4 - 4 المقاييس والاختبارات الإحصائية
- 1 - 4 - 4 مقاييس الإحصاء الوصفي
- 2 - 4 - 4 اختبارات الإحصاء الاستنتاجي
- 5 - 4 اختبارات صدق الأداة
- 6 - 4 تحليل البيانات الوصفية
- 7 - 4 توزيع البيانات
- 8 - 4 تحليل متغيرات البحث
- 9 - 4 اختبار فرضيات البحث
- 10 - 4 مقارنة نتائج البحث بالدراسات السابقة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ البحث، ومن ذلك تعريف منهج البحث، ووصف مجتمع البحث، وتحديد عينة البحث، وإعداد أداة البحث لجمع البيانات (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات البحث، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

4 - 1 نبذة عن مركز زليتن الطبي

يعتبر مركز زليتن الطبي أهم المؤسسات الصحية التابعة لوزارة الصحة داخل بلدية زليتن، وتحول إلى مركز طبي سنة 2020م بموجب قرار من مجلس الوزراء رقم (275)، وتبلغ السعة السريرية حالياً 500 سرير، ويعمل المركز على استقبال المترددين من بلدية زليتن ومن خارجها، ويحتوي على عدد 247 عاملاً في الوحدات الإدارية و عدد 620 عنصر بين عناصر طبية وطبية مساعدة أغلبهم من الأطباء والملحق رقم (2) يوضح ذلك³.

4 - 2 مصادر وأدوات جمع البيانات

تم الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث بالاعتماد على المصادر التالية لجمع البيانات والمعلومات كما يلي:

4 - 2 - 1 المصادر الأولية

لمعالجة الجوانب التطبيقية لموضوع البحث تم تجميع البيانات والمعلومات الأولية من خلال استبانة كأداة رئيسة صممت خصيصاً لهذا الغرض بحيث تغطي كافة الجوانب المتعلقة بتساؤلات البحث وفرضياته وأهدافه.

4 - 2 - 2 المصادر الثانوية

لقد تم مراجعة الدوريات والكتب والمنشورات المتعلقة بموضوع البحث التي تبحث في أثر العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية، كما تم الاعتماد على العديد من المراجع التي تناولت أدبيات هذا الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر مع الأخذ في عين الاعتبار آخر المستجدات العلمية بشأن موضوع البحث.

³ أجريت مقابلة مع مدير الشؤون الإدارية والمالية بالمركز الطبي زليتن بتاريخ 2021/12/15م الساعة 11:35ص

4 - 2 - 3 أداة البحث

الأداة هي الوسيلة المستخدمة لجمع البيانات وتصنيفها وجدولتها، وتعتبر الاستبانة من أهم وأبرز الوسائل الفعالة لجمع البيانات التي يتطلبها حل مشكلة البحث، وقد تم تصميم الاستبانة بمراعاة جميع المبادئ العامة في صياغة الاستبانة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الشأن، وبذلك تم تصميم أسئلة مغلقة تتعلق بكل محور من محاور البحث، بحيث يكون في استطاعة المستقصى منه الإجابة بكل سهولة ويسر واتخاذ قرار سريع من خلال الاختيار بين البدائل المتاحة لكل سؤال، وتم مراعاة أن تكون الخيارات سائغة جامعة، وتمنع المستجوب منه من استعمال أكثر من خيار واحد. تم تصميم نموذج للاستبانة في هذا البحث، بحيث كانت فقراتها شاملة لكل جوانب مشكلة البحث، ويتكون نموذج الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسة يمكن تصنيفها كما يلي:

الجزء الأول: يحتوي هذا الجزء على البيانات الشخصية أو الديموغرافية لأفراد عينة البحث من فئة العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي، المتمثلة في العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية.

الجزء الثاني: يشمل هذا الجزء على عدد إجمالي متكون من 13 عبارة تغطي المتغير المستقل المتمثل في العقد النفسي X . الذي يتكون من بعدين، حيث يشمل البعد الأول (المتغير المستقل الأول X_1) الالتزامات ويحتوي على 8 عبارات. كما يشمل البعد الثاني (المتغير المستقل الثاني X_2) الوعود ويحتوي على 5 عبارات.

الجزء الثالث: يحتوي هذا الجزء على 22 عبارة تغطي المتغير التابع المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية Y . الذي يتكون من أربعة أبعاد، حيث يشمل البعد الأول (المتغير التابع الأول Y_1) السلوك الحضاري على 7 عبارات. كما يشمل البعد الثاني (المتغير التابع الثاني Y_2) التقاني في الأداء الذي يحتوي على 5 عبارات، أما البعد الثالث (المتغير التابع الثالث Y_3) السلوك الإبداعي، فقد احتوى على 4 عبارات. أخيراً بعد الروح الرياضية (المتغير التابع الرابع Y_4) احتوى على 6 عبارات.

4 - 3 مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث من فئة العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي كما في الملحق رقم (2)، نظراً لصعوبة استخدام طريقة الحصر الشامل لجمع البيانات المتعلقة بالبحث لاعتبارات تتعلق بالوقت والجهد والتكاليف المالية؛ لذلك تم الاعتماد في هذا البحث على أسلوب المعاينة لجمع البيانات.

بعد عملية التحكيم المبدئي للاستبانة قام الباحث بتوزيع عينة استطلاعية حجمها 20 استمارة استبانة موزعة عشوائياً على المستهدفين بالبحث (العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي)، وذلك لغرض معرفة قياس الثبات والاتساق للاستبانة علاوة عن معرفة الانحراف المعياري لأسئلة البحث حتى يمكن تحديد حجم العينة المناسب لها، وقد تم استخدام العلاقة التالية في تحديد حجم العينة الأمثل للبحث:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot S}{B} \right)^2$$

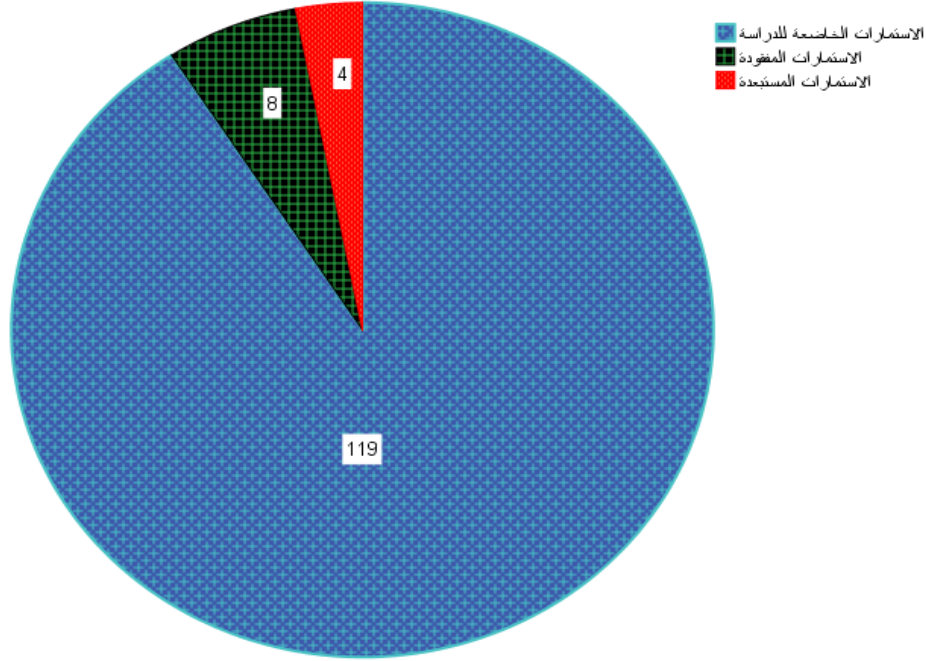
حيث: n تمثل حجم العينة، $Z_{\alpha/2} = 1.96$ ، $B = 0.05$ وذلك لضمان أن يكون الخطأ أقل ما يمكن. $S = 0.291$ متمثلة في الانحراف المعياري للعينة الاستطلاعية، وبالتعويض في العلاقة أعلاه وجد أن حجم العينة المناسب هو 131 مفردة.

لذلك قام الباحث بتوزيع 131 استمارة استبانة على فئة (العناصر الطبية والطبية المساعدة) بمركز زليتن الطبي، وبعد فترة من الزمن استمرت من 20 ديسمبر 2021م إلى 17 يناير 2022م تم استلام 123 استمارة، وبعد فحصها تبين أن 4 استمارات غير مكتملة للإجابات فتم استبعادها، وبناءً على ذلك تم التعامل مع 119 استمارة استبانة صالحة لتحليل بيانات البحث؛ أي حوالي ما نسبته (91%) من عدد الاستبانات الموزعة، وهي نسبة جيدة يمكن الاعتماد عليها في تحليل بيانات البحث، والجدول رقم (4 - 1) يبين عدد استمارات الاستبانة الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها.

جدول رقم (4 - 1) وصف عينة البحث والاستبانات التي تم توزيعها

| فئة البحث | الاستمارات الموزعة | الاستمارات المستلمة | الاستمارات المفقودة | الاستمارات المستبعدة | الاستمارات الخاضعة للتحليل | نسبة الاستجابة |
|---------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------------|----------------|
| العناصر الطبية والطبية المساعدة | 131 | 123 | 8 | 4 | 119 | 91% |

من الجدول رقم (4 - 1) يتضح أن نسبة استجابة الأفراد المستهدفين بالبحث عالية جداً حيث بلغت ما نسبته (91%)، ويمكن توضيح ذلك أكثر من خلال الشكل البياني التالي:



شكل رقم (4 - 1) الاستثمارات الموزعة

4 - 4 المقاييس والاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام مجموعة من المقاييس والاختبارات الإحصائية في هذا البحث لمعالجة البيانات المتحصل عليها، وذلك كما يلي:

4 - 4 - 1 مقاييس الإحصاء الوصفي

تم الاعتماد في هذا البحث على مقاييس الإحصاء الوصفي لاستخراج النسب المئوية، والتمثيل البياني للبيانات الديمغرافية للمستجوبين، كما تم استخراج الإحصائيات الوصفية المتعلقة بالمحاور الرئيسية للاستبانة (التكرار النسبي، المتوسط الحسابي) للتعرف على الاتجاهات العامة لإجابات المستجوبين، وفيما يلي وصف مختصر لهذه المقاييس:

4 - 4 - 1 - 1 العرض البياني للبيانات

يعتبر العرض البياني أحد الطرق الأساسية التي يمكن استخدامها في وصف البيانات، من حيث شكل التوزيع، ومدى تمركزها، وفي كثير من النواحي التطبيقية يكون العرض البياني أسهل وأسرع في وصف الظاهرة محل البحث، وتختلف طرق عرض البيانات بيانياً حسب نوع البيانات، وتعتبر

الرسومات البيانية (الأعمدة البيانية والقطاعات الدائرية) من أفضل الطرق المستخدمة لتمثيل التكرارات أو النسب المئوية لفئات المتغيرات النوعية أو المتغيرات ذات الفئات القليلة.

4 - 4 - 1 - 2 الوسط الحسابي

يعتبر الوسط الحسابي أكثر المتوسطات شهرة وأكثرها استخداماً، بل يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية، وذلك لما يتمتع به من مزايا وخواص عديدة، إضافة لدخوله في حساب الكثير من المقاييس الإحصائية الأخرى.

4 - 4 - 2 اختبارات الإحصاء الاستنتاجي

تختص اختبارات الإحصاء الاستنتاجي (الاستدلالي) بتحليل واستخلاص الاستنتاجات بالاعتماد على جزء (عينة) من المجتمع للتوصل إلى قرارات حول المجتمع الإحصائي، وعليه فإن الإحصاء الاستنتاجي يتعامل مع التعميم والتنبؤ والتقدير، هنا تم اختيار الاختبارات المناسبة للدراسة فكانت:

4 - 4 - 2 - 1 اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha.

يعتبر اختبار كرونباخ ألفا من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستبيان، وهو اختبار يبين مدى ثبات إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبانة.

4 - 4 - 2 - 2 اختبار كولمجروف سميرنوف:

يستخدم في تحديد ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ام لا، ومن ثم يمكن تحديد نوع الاختبار المستخدم معلمي أو لا معلمي.

4 - 4 - 2 - 3 اختبار ويلكوكسن :

يستخدم لاختبار درجات الموافقة على درجة تأثير كل محور من المحاور البحث المتعلقة بمتوسط المجتمع الذي سحبت منه العينة إذا كانت البيانات وصفية قابلة للترتيب وحجم العينة صغير، أو كمية ولا تتبع التوزيع الطبيعي.

4 - 4 - 2 - 4 اختبار كروكسل :

اختبار لا معلمي يستخدم لاختبار وجود فروق معنوية بين المتوسطات في حالة البيانات اللامعلمية.

4 - 4 - 2 - 5 تحليل الانحدار البسيط:

يستخدم هذا الأسلوب لغرض معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

4 - 4 - 2 - 6 اختبار تحليل التباين:

يستخدم لمعرفة معنوية النموذج المتحصل عليه من تحليل الانحدار.

4 - 2 - 7 معامل بيرسون للارتباط R :

يستخدم في معرفة نوع ودرجة العلاقة بين المتغيرين .

4 - 2 - 8 معامل التحديد R^2 :

يستخدم في تحديد درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

4 - 2 - 9 صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه

هذه الفقرة.

4 - 5 اختبارات صدق الأداة وثباتها

يقصد بصدق الأداة، قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها، كما يقصد بالصدق شمولية قائمة الاستبانة لكل العناصر أو الفقرات التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بشكل يجعل من خصائصها البساطة، وسهولة الفهم، أما ثبات الأداة فيعني إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة تكرار الدراسة في ظروف متشابهة وباستخدام الأداة نفسها.

4 - 5 - 1 الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

تم القيام في هذا البحث بعدد من الإجراءات للتأكد من صلاحية الاستبانة وجودتها للغرض الذي أعدت من أجله، وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبانة، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على العبارات المستخدمة ومدى ملاءمتها للتطبيق في البحث، وقد طلب من المحكمين إبداء رأيهم عن مدى مصداقية وصلاحية هذه العبارات وصياغتها، ومدى انتمائها للمتغير أو المقياس المدرجة تحته بالإضافة إلى تعديل أو حذف ما يرونه مناسباً، وبناءً على الملحوظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء كل التعديلات المطلوبة على استمارة الاستبانة لتخرج بشكلها النهائي.

4 - 5 - 2 ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة تطبيقها بعد مدة وتحت نفس الظروف على نفس أفراد العينة الاستطلاعية، وبعبارة أخرى فإن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة تطبيقها على نفس أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، ويمكن التحقق من ثبات الاستبانة بإجراء إحدى الطرق الثلاث (التجزئة النصفية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الاوميغا). في هذا البحث قد تم التحقق من ثبات صحيفة الاستبانة من خلال معامل ألفا

كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وتعد درجة الثبات جيدة إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ 60% أو أكثر لاسيما في البحوث الاستكشافية، حيث كانت النتائج كما هي في الجدول التالي:

جدول رقم (4 - 2)

نتائج اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

| معامل ألفا | عدد الفقرات | البعد | |
|------------|-------------|------------------------------|---|
| 0.636 | 5 | الوعود | 1 |
| 0.734 | 8 | الالتزامات | 2 |
| 0.792 | 13 | محور العقد النفسي | |
| 0.817 | 7 | السلوك الحضاري | 1 |
| 0.840 | 6 | الروح الرياضية | 2 |
| 0.755 | 5 | التفاني في الأداء | 3 |
| 0.768 | 4 | السلوك الإبداعي | 4 |
| 0.929 | 22 | محور سلوك المواطنة التنظيمية | |
| 0.861 | 35 | الدرجة الكلية | |

يتضح من خلال الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة وللدرجة الكلية لكل محور والكلية للمحاور كان أكبر من القيمة المفترضة البالغة (0.60)، عليه فإن الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة وصلاحيتها للتحليل والإجابة على أسئلة البحث، ومن ثم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات البحث التي وضعت من أجلها الاستمارة.

4 - 5 - 3 صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من الفقرات المتعلقة بموضوع البحث مع الدرجة الكلية للمحور ككل. في هذا البحث قد تم حساب الاتساق الداخلي لكل استمارة من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4 - 3)

الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

| القرار حول الاتساق | معامل الاتساق | البعد | |
|--------------------|---------------|------------------------------|---|
| متسق | 0.797 | الوعد | 1 |
| متسق | 0.857 | الالتزامات | 2 |
| متسق | 0.890 | محور العقد النفسي | |
| متسق | 0.904 | السلوك الحضاري | 1 |
| متسق | 0.917 | الروح الرياضية | 2 |
| متسق | 0.869 | التفاني في الأداء | 3 |
| متسق | 0.876 | السلوك الإبداعي | 4 |
| متسق | 0.964 | محور سلوك المواطنة التنظيمية | |
| متسق | 0.928 | الدرجة الكلية | |

من الجدول رقم (4 - 3) يلاحظ أن درجة الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور من محاور البحث كانت عالية جداً، مما يدل أن الاستمارة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي لجميع فقرات محاورها، وبذلك تكون الاستمارة مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله.

4 - 6 تحليل البيانات الوصفية للبحث

تم الاعتماد في هذا البحث على استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale Five-point) لتقدير درجة إجابة فئات البحث حول أسئلة الاستبيان، حيث كانت الدرجات من 1 إلى 5 ابتداءً من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة، حيث إن هذه الأرقام تعبر عن وزن كل إجابة كما يلي: (غير موافق بشدة=1، غير موافق=2، محايد=3، موافق=4، موافق بشدة=5)، ومن ثم يكون متوسط هذه الاجابات يساوي (3)، فإذا كان متوسط اجابة الفقرات 3 فهذا يشير إلى أن الإجابة حول هذه الفقرة كانت بالحياد، وإذا كان متوسط هذه الإجابات أكبر من 3 فهذا يشير إلى أن الإجابة كانت بالموافقة، أما إذا كان متوسط الإجابة أقل من 3 فإنه يشير إلى أن الإجابة كانت بعدم الموافقة، ومن ثم يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الإجابات يختلف عن 3 أم لا، وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال بيانات البحث باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS (Statistical Package for Social Science).

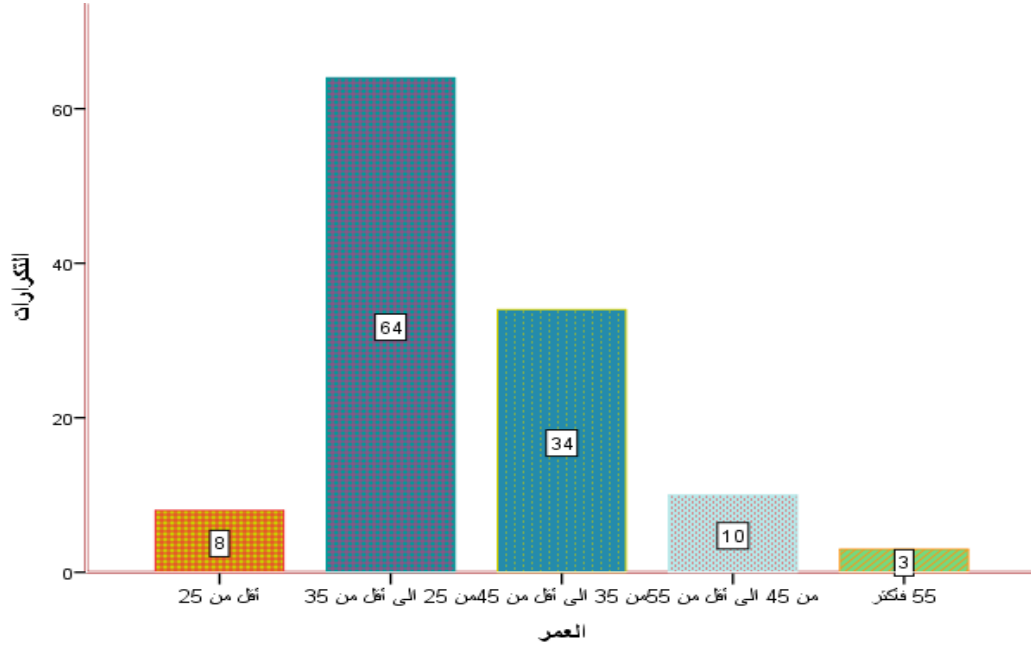
تم إيجاد الجداول التكرارية للعوامل الديموغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) على التوالي، كذلك تمثيلها بيانياً باستخدام الأعمدة البيانية، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (4 - 4)

التكرار النسبي للفئة العمرية لعينة البحث

| العمر | التكرار النسبي % | السائد |
|-------------------------|------------------|-------------------------|
| أقل من 25 سنة | 6.7 | من 25 إلى أقل من 35 سنة |
| من 25 إلى أقل من 35 سنة | 53.8 | |
| من 35 إلى أقل من 45 سنة | 28.6 | |
| من 45 إلى أقل من 55 سنة | 8.4 | |
| 55 سنة فأكثر | 2.5 | |

من خلال الجدول (4 - 4)، نلاحظ أن العناصر الذين أعمارهم من 25 سنة إلى 35 سنة هم الأغلبية في المركز الطبي، وهي فئة عمرية شبابية تساعد على العمل الجاد، ولزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (4 - 2) التمثيل البياني للفئة العمرية

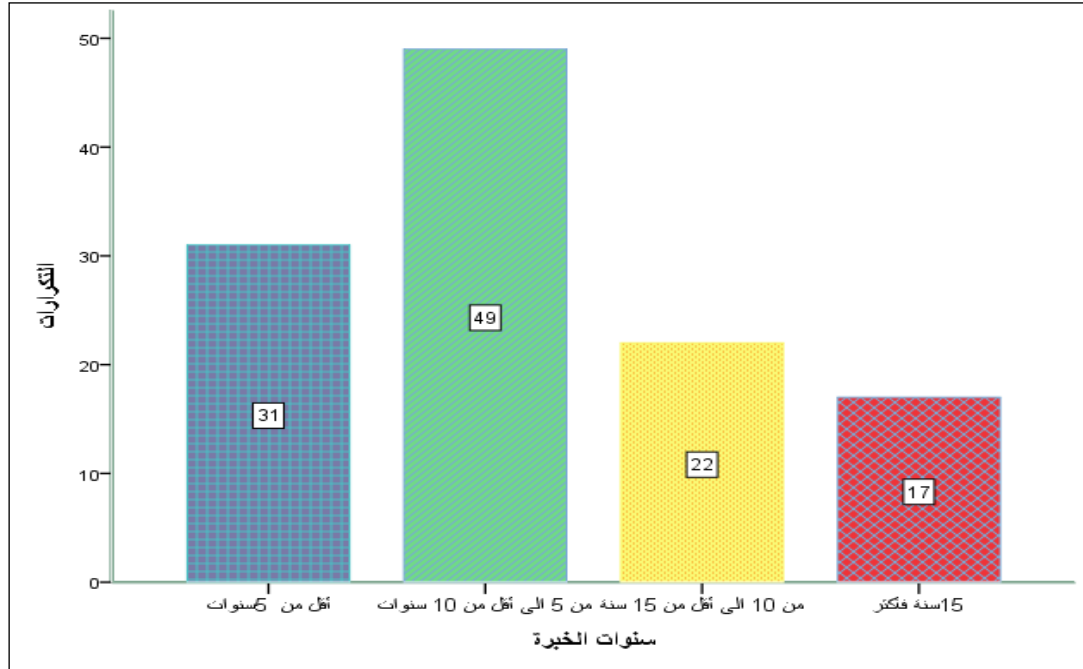
كذلك، تم تحليل عامل عدد سنوات الخبرة العملية في المجال الطبي، فكانت النتائج كما بالجدول (4 - 5) التالي:

جدول رقم (4 - 5)

التكرار النسبي لعدد سنوات الخبرة لعينة البحث

| السائد | التكرار النسبي% | عدد سنوات الخبرة |
|-----------------|-----------------|--------------------------|
| أقل من 10 سنوات | 26.1 | أقل من 5 سنوات |
| | 41.2 | من 5 إلى أقل من 10 سنوات |
| | 18.5 | من 10 إلى أقل من 15 سنة |
| | 14.3 | 15 سنة فأكثر |

من خلال الجدول (4 - 5)، نلاحظ أن المبحوثين يتمتعون بخبرة في العمل الطبي أقل من 10 سنوات وبنسبة أكبر من 67%، وهي خبرة متناسبة مع العمر، ولزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (4 - 3) التمثيل البياني لفئة عدد سنوات الخبرة

أخيراً، تم تحليل الوظيفة الحالية التي يقوم بها موظفو المركز الطبي، فكانت النتائج كما بالجدول

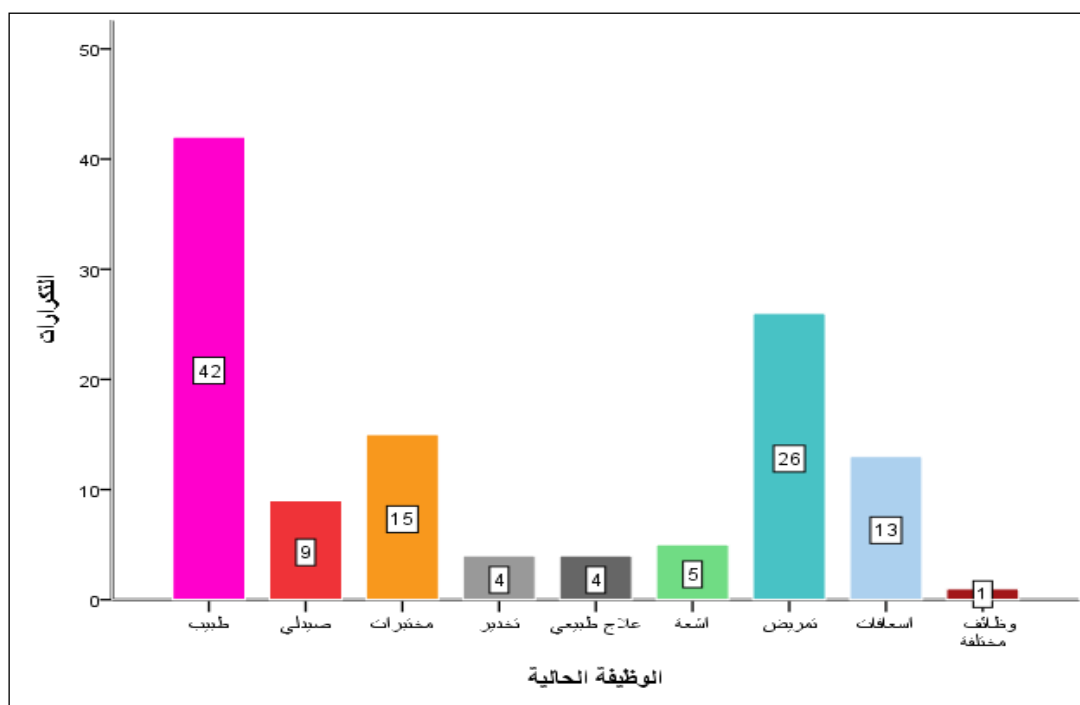
(4 - 6) التالي:

جدول رقم (4 - 6)

التكرار النسبي للوظيفة الحالية لعينة البحث

| السائد | التكرار النسبي % | الوظيفة الحالية |
|--------|------------------|-----------------|
| طبيب | 35.3 | طبيب |
| | 7.6 | صيدلي |
| | 12.6 | مختبرات |
| | 3.4 | تخدير |
| | 3.4 | علاج طبيعي |
| | 4.2 | أشعة |
| | 21.8 | تمريض |
| | 10.9 | إسعافات |
| | 0.8 | وظائف مختلفة |

من خلال الجدول (4 - 6)، نلاحظ أن أغلب مفردات العينة في المركز الطبي هم الأطباء، ولزيادة التوضيح تم تمثيل النتائج بالشكل التالي:



الشكل (4 - 4) التمثيل البياني للوظيفة الحالية

4 - 7 توزيع البيانات:

لمعرفة ما إذا كانت البيانات لها توزيع طبيعي أو لا تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov وذلك لاختبار الفرضية:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 7) التالي:

جدول رقم (4 - 7) توزيع البيانات

| القرار | p-value | إحصاءة الاختبار | العبارات | |
|---------|---------|-----------------|---|----------------|
| لا تتبع | 0.000 | 0.35 | إدارة المركز أوفت بجميع وعودها تجاهي. | الوعود |
| لا تتبع | 0.000 | 0.32 | أشعر براحة أكبر عند دخولي لمكان عملي. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.30 | يوجد تمييز لأصحاب الكفاءة في العمل. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.25 | هناك وعود لم تف بها إدارة المركز. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.22 | أشعر باستياء جراء معاملة الإدارة لي. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.31 | العائد منخفض مقارنة بمتطلبات العمل. | الالتزامات |
| لا تتبع | 0.000 | 0.28 | توفر الإدارة شبكة الإنترنت داخل المركز. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.24 | تكلفني إدارة المركز بمهام تتماشى مع اختصاصي. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.27 | اتقاضى الأجر المناسب مقابل أداء عملي. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.20 | تمنح إدارة المركز المرونة اللازمة للعناصر الطبية والطبية المساعدة في تنظيم وتنسيق جدول العمل. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.22 | المهام والاختصاصات داخل العمل واضحة. | السلوك الحضاري |
| لا تتبع | 0.000 | 0.26 | تهتم إدارة المركز بشكاوي العناصر الطبية والطبية المساعدة. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.24 | توجد عدالة في تطبيق اللوائح على العاملين (العناصر الطبية والطبية المساعدة) | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.23 | أتابع كافة الإعلانات والتعميمات الصادرة من إدارة المركز. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.24 | احترم بشدة اللوائح والتنظيمات الداخلية الخاصة بالمركز. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.20 | نعمل بشكل جماعي وفق مفهوم فرق العمل. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.23 | أعمل بجد واجتهاد للمحافظة على سمعة المركز. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.18 | أسعى لحضور كافة الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية. | |

| | | | | |
|---------|-------|------|--|-----------------|
| لا تتبع | 0.000 | 0.24 | التزم بالدوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف. | الروح الرياضية |
| لا تتبع | 0.000 | 0.24 | أسعى في الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.24 | أمارس عملي بالمركز دون تذمر أو شكوى. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.29 | أعتذر لزملائي عندما أخطئ في حقهم. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.26 | مستعد لتقبل انتقادات الآخرين فيما يخص العمل. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.28 | أحترم زملائي داخل العمل بشكل مستمر. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.20 | أعمل على التهدئة عند حصول نزاع أو خلاف بين زملائي. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.21 | أشعر بالسعادة عند ترقية أحد الزملاء. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.20 | مستعد للقيام بأعمال أخرى إضافية لتجنب أي ضرر يلحق بالمركز. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.27 | مستعد للعمل ساعات إضافية أحيانا دون مقابل. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.23 | أستثمر خبراتي في مساعدة الآخرين وتطويرهم. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.16 | أقوم بمهام يحتفي بها مديري إضافة لمهامي الرئيسية. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.17 | أساعد زملائي عندما أنتهي من مهامي | السلوك الإبداعي |
| لا تتبع | 0.000 | 0.18 | أعمل على تقديم أفكار جديدة في مكان عملي. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.23 | أبدي اقتراحاتي حول إجراءات العمل داخل القسم. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.21 | أقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الأجهزة والمعدات. | |
| لا تتبع | 0.000 | 0.20 | نعمل كمجموعة واحدة لمواجهة المشاكل والعوائق داخل المركز. | |

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (4 - 7) يتبين أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لجميع العبارات كان أصغر من أصغر مستوى معنوية محدد، مما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل عدم تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي، ما يسمح باستخدام الاختبارات اللامعلمية.

4 - 8 تحليل متغيرات البحث

قبل الشروع في اختبار الفرضيات يتم معرفة درجة سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المركز الطبي بزليتن من خلال الإجابة على التساؤلات التالية.

➤ مدى درجة مستوى السلوك الحضاري لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة

لمعرفة درجة مستوى السلوك الحضاري لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة في المركز الطبي بزليتن، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات البعد، كذلك استخدام

اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من عبارات بعد السلوك الحضاري وللدرجة الكلية للبعد. فكانت نتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4 - 8)

نتائج التكرار النسبي واختبار ويلكوكسن حول السلوك الحضاري لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي

| القرار | P-Value | إحصاء الاختبار | المتوسط الحسابي | البعد |
|--------|---------|----------------|-----------------|--|
| موافقة | 0.00 | -2.85 | 3.29 | 1 أتابع كافة الإعلانات والتعميمات الصادرة من إدارة المركز. |
| موافقة | 0.00 | -5.85 | 3.73 | 2 أحترم بشدة اللوائح والتنظيمات الداخلية الخاصة بالمركز. |
| حياد | 0.12 | -1.54 | 3.16 | 3 نعمل بشكل جماعي وفق مفهوم فرق العمل. |
| موافقة | 0.00 | -6.23 | 3.73 | 4 أعمل بجد واجتهاد للمحافظة على سمعة المركز. |
| موافقة | 0.01 | -2.46 | 3.25 | 5 أسعى لحضور كافة الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية. |
| موافقة | 0.00 | -4.47 | 3.50 | 6 ألتزم بالادوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف. |
| موافقة | 0.00 | -6.97 | 3.90 | 7 أسعى في الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز. |
| موافقة | 0.00 | -5.69 | 3.51 | الدرجة الكلية للبعد |

من خلال الجدول (4 - 8)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P- value للعبارات (1، 2، 4-7) كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، مما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات؛ بمعنى: يعمل موظفو المركز الطبي بزليتين من عناصر طبية وطبية مساعدة بجد واجتهاد وملتزمون بحضور الاجتماعات والمؤتمرات العلمية، إضافة إلى احترامهم للوائح والتنظيمات الداخلية الخاصة بالمركز والمعتمدة من قبل الإدارة والمنشورة على لوحة الإعلانات التي من ضمنها الالتزام بالادوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف والحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز.

أما العبارة 3، فكان مستوى المعنوية المشاهد P- value لها أكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالحياد حولها؛ بمعنى: العناصر الطبية والطبية المساعدة قد لا يرتقي عملهم بالمركز إلى مستوى العمل الجماعي وفق مفهوم فرق العمل.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P- value للدرجة الكلية لبعد السلوك الحضاري كسلوك من ضمن سلوك المواطنة التنظيمية الذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ وبمتوسط حسابي 3.510، يتبين وجود السلوك الحضاري لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي كأحد الركائز الأساسية في سلوك المواطنة التنظيمية.

➤ مدى درجة مستوى الروح الرياضية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة لمعرفة درجة مستوى الروح الرياضية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة في المركز الطبي بزليتن، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات البعد، كذلك استخدام اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من عبارات بعد الروح الرياضية وللدرجة الكلية للبعد. فكانت نتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4 - 9)

نتائج التكرار النسبي واختبار ويلكوكسن حول الروح الرياضية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي

| القرار | P-value | احصاء الاختبار | المتوسط الحسابي | البعد |
|--------|---------|----------------|-----------------|--|
| حياد | 0.86 | -0.17 | 2.98 | أمارس عملي بالمركز دون تذمر أو شكوى. |
| موافقة | 0.00 | -6.11 | 3.72 | أعتذر لزملائي عندما أخطئ في حقهم. |
| موافقة | 0.00 | -5.64 | 3.69 | مستعد لتقبل انتقادات الآخرين فيما يخص العمل. |
| موافقة | 0.00 | -6.94 | 3.90 | أحترم زملائي داخل العمل بشكل مستمر. |
| موافقة | 0.00 | -4.32 | 3.50 | أعمل على التهدئة عند حصول نزاع أو خلاف بين زملائي. |
| موافقة | 0.00 | -6.34 | 3.73 | أشعر بالسعادة عند ترقية أحد الزملاء. |
| موافقة | 0.00 | -5.90 | 3.59 | الدرجة الكلية للبعد |

من خلال الجدول (4 - 9)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P- value للعبارات (2-6) كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، ما يدل على أن الباحثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات؛ بمعنى:

تعتبر صفة تقبل الانتقاد من قبل الزملاء فيما يخص عملهم بالمركز، صفة سائدة بين موظفي المركز، حيث إنهم يحترمون بعضهم ويبادرون بالاعتذار من بعضهم عند حدوث الخطأ، والعمل على التهدئة ورأب الصدع الناتج من خلاف بينهم ترتب عليه نزاع، مما يجعلهم سعداء بفرحة الآخرين حين تحصلهم على ترقية في العمل.

أما العبارة 1، فكان مستوى المعنوية المشاهد P- value لها أكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالحياد حولها؛ بمعنى: العناصر الطبية والطبية المساعدة قد يتدمرون ويشكون عند ممارستهم لعملمهم بالمركز.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P- value للدرجة الكلية لبعد الروح الرياضية كسلوك من ضمن سلوك المواطنة التنظيمية الذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ وبمتوسط حسابي 3.590، يتبين وجود الروح الرياضية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي كأحد الركائز الأساسية في سلوك المواطنة التنظيمية.

➤ مدى درجة مستوى التفاني في الأداء لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة لمعرفة درجة مستوى التفاني في الأداء لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة في المركز الطبي بزليتن، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات البعد، كذلك استخدام اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من عبارات بعد التفاني في الأداء وللدرجة الكلية للبعد، فكانت نتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4 - 10)

نتائج التكرار النسبي واختبار ويلكوكسن حول التفاني في الأداء لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي

| القرار | P-value | إحصاء الاختبار | المتوسط الحسابي | البعد |
|--------------|---------|----------------|-----------------|--|
| موافقة | 0.00 | -4.85 | 3.57 | 1 مستعد للقيام بأعمال أخرى إضافية لتجنب أي ضرر يلحق بالمركز. |
| عدم الموافقة | 0.00 | -4.12 | 2.41 | 2 مستعد للعمل ساعات إضافية أحيانا دون مقابل. |
| موافقة | 0.00 | -5.20 | 3.61 | 3 أستثمر خبراتي في مساعدة الآخرين وتطويرهم. |
| حياد | 0.15 | -1.46 | 3.15 | 4 أقوم بمهام يحتفي بها مديري إضافة لمهامي الرئيسية. |
| موافقة | 0.01 | -2.59 | 3.29 | 5 أساعد زملائي عندما أنتهي من مهامي |
| موافقة | 0.03 | -2.18 | 3.21 | الدرجة الكلية للبعد |

من خلال الجدول (4 - 10)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P- value للعبارات (1،3،5) كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، ما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات؛ بمعنى:

إذا اقتضت المصلحة العامة بالمركز قيام الموظفين بأعمال أخرى إضافية لجانب عملهم، والإسهام بخبرتهم في مساعدة الآخرين وتطويرهم.

أما العبارة 2، كان مستوى المعنوية المشاهد P- value لها أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسط حسابي أصغر من 3، مما يدل على أن المبحوثين أجابوا بعدم الموافقة حول هذه العبارة؛ بمعنى:

العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي ليسوا مستعدين لتنفيذ أعمال إضافية بدون مقابل.

أما العبارة 4، فكان مستوى المعنوية المشاهد P- value لها أكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، ما يدل على أن المبحوثين أجابوا بالحياد حولها؛ بمعنى:

العناصر الطبية والطبية المساعدة قد لا يقومون بمهام إضافية لمهامهم الرئيسية يحتفي بها المدير.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P- value للدرجة الكلية لبعده التفاني في الأداء كسلوك من ضمن سلوك المواطنة التنظيمية الذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ وبمتوسط حسابي 3.210، يتبين وجود سلوك التفاني في الأداء لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي كأحد الركائز الأساسية في سلوك المواطنة التنظيمية.

➤ مدى درجة مستوى السلوك الإبداعي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة

لمعرفة درجة مستوى السلوك الإبداعي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة في المركز الطبي بزليتن، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات البعد، كذلك استخدام اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة من عبارات بعد السلوك الإبداعي وللدرجة الكلية للبعد، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4 - 11)

نتائج التكرار النسبي و اختبار ويلكوكسن حول السلوك الإبداعي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي

| القرار | P-value | احصاءة الاختبار | المتوسط الحسابي | البعد |
|--------|---------|-----------------|-----------------|---|
| موافقة | 0.00 | -4.10 | 3.44 | 1 أعمل على تقديم أفكار جديدة في مكان عملي. |
| موافقة | 0.00 | -5.05 | 3.55 | 2 أبدي اقتراحاتي حول إجراءات العمل داخل القسم. |
| موافق | 0.00 | -3.24 | 3.33 | 3 أقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الأجهزة والمعدات. |
| حياد | 0.34 | -0.96 | 3.07 | 4 نعمل كمجموعة واحدة لمواجهة المشاكل والعوائق داخل المركز. |
| موافقة | 0.00 | -3.55 | 3.35 | الدرجة الكلية للبعد |

من خلال الجدول (4 - 11)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للعبارات (1-3) كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، وبمتوسطات حسابية أكبر من 3، ما يدل على أن الباحثين أجابوا بالموافقة حول هذه العبارات؛ بمعنى:

أن موظفي المركز الطبي يزليتين من عناصر طبية وطبية مساعدة مواكبون للتطور في مجال عملهم، وذلك لأنه في إمكانهم تقديم مقترحات وأفكار جديدة يمكن الاستفادة منها في الترتيب الداخلي لوضعية الأجهزة والمعدات بالمركز.

أما العبارة 4، فكان مستوى المعنوية المشاهد P-value لها أكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن الباحثين أجابوا بالحياد حولها؛ بمعنى: العناصر الطبية والطبية المساعدة قد لا يرتقي عملهم بالمركز إلى مستوى العمل الجماعي في مواجهة المشاكل والعوائق التي تقع داخل المركز الطبي.

مما سبق ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لبعده السلوك الإبداعي كسلوك من ضمن سلوك المواطنة التنظيمية الذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ وبمتوسط حسابي 3.510، يتبين وجود السلوك الإبداعي لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتين الطبي كأحد الركائز الأساسية في سلوك المواطنة التنظيمية.

من خلال نتائج الجداول الأربعة السابقة، ومن خلال مستوى المعنوية المشاهد P-value للدرجة الكلية لمحور سلوك المواطنة التنظيمية الذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد

$\alpha = 0.05$ وبمتوسط حسابي 3.410، يتبين أن العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي يتمتعون بسلوك المواطنة التنظيمية.

4 - 9 اختبار فرضيات البحث

اعتمد هذا البحث لإيجاد حل للمشكلة، على فرضيتين رئيسيتين:

○ الفرضية الرئيسية الأولى

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي "

حتى نصل لنتيجة حول هذه الفرضية، تم تقسيمها إلى ثماني فرضيات فرعية كانت على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الحضاري " لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للالتزامات على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار السلوك الحضاري (Y_1) على الالتزامات (X_1)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_1 = 1.142X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن ثم تحديد نسبة تأثير الالتزامات على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 12):

جدول (4 - 12):

نتائج تحليل انحدار السلوك الحضاري على الالتزامات

| أدوات الاختبار | السلوك الحضاري للعناصر |
|--|------------------------|
| F - المحسوبة | 2161.41 |
| P-value | 0.000 |
| β - معامل انحدار السلوك الحضاري على الالتزامات | 1.142 |
| T - المحسوبة | 46.48 |
| P-value | 0.000 |
| R - معامل بيرسون للارتباط | 0.974 |
| R^2 - معامل التحديد المفسر | 0.948 |
| النموذج معنوي | القرار |

من خلال الجدول (4 - 12)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار السلوك الحضاري على الالتزامات أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الالتزامات على السلوك الحضاري للعناصر، أيضاً من معامل التحديد R^2 يتبين أن الالتزامات استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.948 من التغيرات الحاصلة في السلوك الحضاري للعناصر، وكذلك من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.974$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الالتزامات والسلوك الحضاري.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في الالتزامات يتبعه 1.142 من التغير الحاصل في السلوك الحضاري للعناصر.

الفرضية الفرعية الثانية: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للالتزامات على التفاني في الأداء "

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للالتزامات على التفاني في الأداء للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار التفاني في الأداء (Y_2) على الالتزامات (X_1)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_2 = 1.055X_1$$

ولمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الالتزامات على التفاني في الأداء من قبل العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 13):

جدول (4 - 13):

نتائج تحليل انحدار التفاني في الأداء على الالتزامات

| التفاني في الأداء للعناصر | أدوات الاختبار |
|---------------------------|---|
| 2087.3 | F - المحسوبة |
| 0.000 | P-value |
| 1.055 | β - معامل انحدار التفاني في الأداء على الالتزامات |
| 45.69 | T - المحسوبة |
| 0.000 | P-value |
| 0.973 | R - معامل بيرسون للارتباط |
| 0.946 | R^2 - معامل التحديد المفسر |
| القرار | النموذج معنوي |

من خلال الجدول (4 - 13)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار التفاني في الأداء على الالتزامات أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، ما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الالتزامات على التفاني في الأداء من قبل العناصر، ويتبين أيضاً من معامل التحديد R^2 أن الالتزامات استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.946 من التغيرات الحاصلة في التفاني في الأداء من قبل العناصر، وكذلك، من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.973$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الالتزامات والتفاني في الأداء.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزامات على التفاني في الأداء من قبل العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى كل تغير وحدة واحدة في الالتزامات يتبعه 1.055 من التغير الحاصل في التفاني في الأداء من قبل العناصر.

الفرضية الفرعية الثالثة: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الإبداعي "

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للالتزامات على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزلتين، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار السلوك الإبداعي (Y_3) على الالتزامات (X_1)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_3 = 1.098X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن ثم تحديد نسبة تأثير الالتزامات على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 14):

جدول (4 - 14):

نتائج تحليل انحدار السلوك الإبداعي على الالتزامات

| أدوات الاختبار | السلوك الإبداعي للعناصر |
|---|-------------------------|
| F - المحسوبة | 2069.9 |
| P-value | 0.000 |
| β - معامل انحدار السلوك الإبداعي على الالتزامات | 1.098 |
| T - المحسوبة | 45.49 |
| P-value | 0.000 |
| R - معامل بيرسون للارتباط | 0.973 |
| R^2 - معامل التحديد المفسر | 0.946 |
| النموذج معنوي | القرار |

من خلال الجدول (4 - 14)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار السلوك الإبداعي على الالتزامات أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الالتزامات على السلوك الإبداعي للعناصر، ويتبين أيضاً من معامل التحديد R^2 أن الالتزامات استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.946 من التغيرات الحاصلة في السلوك الإبداعي للعناصر، كذلك من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.973$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الالتزامات والسلوك الإبداعي.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى: كل تغير وحدة واحدة في الالتزامات يتبعه 1.098 من التغير الحاصل في السلوك الإبداعي للعناصر.

الفرضية الفرعية الرابعة: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للالتزامات على الروح الرياضية " لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للالتزامات على الروح الرياضية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الروح الرياضية (Y_4) على الالتزامات (X_1) ، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_4 = 1.173X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن ثم تحديد نسبة تأثير الالتزامات على الروح الرياضية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 15):

جدول (4-15):

نتائج تحليل انحدار الروح الرياضية على الالتزامات

| أدوات الاختبار | الروح الرياضية للعناصر |
|--|------------------------|
| F - المحسوبة | 2281.13 |
| P-value | 0.000 |
| β - معامل انحدار الروح الرياضية على الالتزامات | 1.173 |
| T - المحسوبة | 47.76 |
| P-value | 0.000 |
| R - معامل بيرسون للارتباط | 0.975 |
| R^2 - معامل التحديد المفسر | 0.951 |
| النموذج معنوي | القرار |

من خلال الجدول (4 - 15)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار الروح الرياضية على الالتزامات أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، ما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الالتزامات على الروح الرياضية للعناصر، ويتبين أيضاً من

معامل التحديد R^2 أن الالتزامات استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.951 من التغيرات الحاصلة في الروح الرياضية للعناصر، وكذلك، من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.975$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الالتزامات والروح الرياضية.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزامات على الروح الرياضية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى، كل تغير وحدة واحدة في الالتزامات يتبعه 1.173 من التغير الحاصل في الروح الرياضية للعناصر.

الفرضية الفرعية الخامسة: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على السلوك الحضاري "

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للوعود على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار السلوك الحضاري (Y_1) على الوعود (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_1 = 1.191X_1$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن ثم تحديد نسبة تأثير الوعود على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 16):

جدول (4 - 16):

نتائج تحليل انحدار السلوك الحضاري على الوعود

| أدوات الاختبار | السلوك الحضاري للعناصر |
|--|------------------------|
| F - المحسوبة | 2157.54 |
| P-value | 0.000 |
| β - معامل انحدار السلوك الحضاري على الوعود | 1.191 |
| T - المحسوبة | 46.45 |
| P-value | 0.000 |
| R - معامل بيرسون للارتباط | 0.974 |
| R^2 - معامل التحديد المفسر | 0.948 |
| النموذج معنوي | القرار |

من خلال الجدول (4 - 16)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار السلوك الحضاري على الوعود أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، ما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الوعود على السلوك الحضاري للعناصر، ويتبين أيضاً من معامل التحديد R^2 أن الوعود استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.948 من التغيرات الحاصلة في السلوك الحضاري للعناصر، كذلك من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.974$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الوعود والسلوك الحضاري.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى كل تغير وحدة واحدة في الوعود يتبعه 1.191 من التغير الحاصل في السلوك الحضاري للعناصر.

الفرضية الفرعية السادسة: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على التفاني في الأداء "

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للوعود على التفاني في الأداء للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار التفاني في الأداء (Y_2) على الوعود (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_2 = 1.091X_2$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن ثم تحديد نسبة تأثير الوعود على التفاني في الأداء من قبل العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 17):

جدول (4 - 17):

نتائج تحليل انحدار التفاني في الاداء على الوعود

| التفاني في الأداء للعناصر | أدوات الاختبار |
|---------------------------|---|
| 1566.54 | F - المحسوبة |
| 0.000 | P-value |
| 1.091 | β - معامل انحدار التفاني في الأداء على الوعود |
| 39.58 | T - المحسوبة |
| 0.000 | P-value |
| 0.964 | R - معامل بيرسون للارتباط |
| 0.930 | R^2 - معامل التحديد المفسر |
| القرار | النموذج معنوي |

من خلال الجدول (4 - 17)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار التفاني في الأداء على الوعود أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، ما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الوعود على التفاني في الأداء من قبل العناصر، ويتبين أيضاً، من معامل التحديد R^2 أن الوعود استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.930 من التغيرات الحاصلة في التفاني في الأداء، كذلك من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.964$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الوعود والتفاني في الأداء.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على التفاني في الأداء من قبل العناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى: كل تغير وحدة واحدة في الوعود يتبعه 1.091 من التغير الحاصل في التفاني في الأداء من قبل العناصر.

الفرضية الفرعية السابعة: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على السلوك الإبداعي "

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للوعود على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار السلوك الإبداعي (Y_3) على الوعود (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_3 = 1.139X_2$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن تم تحديد نسبة تأثير الوعود على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 18):

جدول (4 - 18):

نتائج تحليل انحدار السلوك الإبداعي على الوعود

| أدوات الاختبار | السلوك الإبداعي للعناصر |
|---|-------------------------|
| F - المحسوبة | 1735.85 |
| P-value | 0.000 |
| β - معامل انحدار السلوك الإبداعي على الوعود | 1.139 |
| T - المحسوبة | 41.66 |
| P-value | 0.000 |
| R - معامل بيرسون للارتباط | 0.968 |
| R^2 - معامل التحديد المفسر | 0.936 |
| النموذج معنوي | القرار |

من خلال الجدول (4 - 18)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار السلوك الإبداعي على الوعود أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، ما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الوعود على السلوك الإبداعي للعناصر، ويتبين أيضاً من معامل التحديد R^2 أن الوعود استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.936 من التغيرات الحاصلة في السلوك الإبداعي للعناصر، وكذلك من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.968$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الوعود والسلوك الإبداعي.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى كل تغير وحدة واحدة في الوعود يتبعه 1.139 من التغير الحاصل في السلوك الإبداعي للعناصر.

الفرضية الفرعية الثامنة: " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على الروح الرياضية "

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر للوعود على الروح الرياضية للعناصر الطبية والمساعدة بالمركز الطبي بزليتن، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار الروح الرياضية (Y_4) على الوعود (X_2)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y_4 = 1.218X_2$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن ثم تحديد نسبة تأثير الوعود على الروح الرياضية للعناصر الطبية والمساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 19):

جدول (4 - 19):

نتائج تحليل انحدار الروح الرياضية على الوعود

| أدوات الاختبار | الروح الرياضية للعناصر |
|--|------------------------|
| F - المحسوبة | 1920.39 |
| P-value | 0.000 |
| β - معامل انحدار الروح الرياضية على الوعود | 1.218 |
| T - المحسوبة | 43.822 |
| P-value | 0.000 |
| R - معامل بيرسون للارتباط | 0.971 |
| R^2 - معامل التحديد المفسر | 0.942 |
| النموذج معنوي | القرار |

من خلال الجدول (4 - 19)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار الروح الرياضية على الوعود أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، ما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير الوعود على الروح الرياضية للعناصر، ويتبين أيضاً من معامل التحديد R^2 أن الوعود استطاعت أن تفسر ما قيمته 0.942 من التغيرات الحاصلة في الروح الرياضية للعناصر، كذلك من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.971$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين الوعود والروح الرياضية.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للوعود على الروح الرياضية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزلتين؛ بمعنى كل تغير وحدة واحدة في الوعود يتبعه 1.218 من التغير الحاصل في الروح الرياضية للعناصر.

من خلال نتائج الفرضيات الفرعية الثمانية أعلاه، من خلال استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لنموذج انحدار سلوك المواطنة التنظيمية (Y) على العقد النفسي (X)، فكانت على الصورة التالية:

$$Y = 1.148X$$

لمعرفة معنوية النموذج، ومعنوية معامل الانحدار، ومن ثم تحديد نسبة تأثير العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز، تم استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (4 - 20):

جدول (4 - 20):

نتائج تحليل انحدار سلوك المواطنة التنظيمية على العقد النفسي

| أدوات الاختبار | سلوك المواطنة التنظيمية |
|---|-------------------------|
| F - المحسوبة | 3622.06 |
| P-value | 0.000 |
| β - معامل انحدار سلوك المواطنة التنظيمية على العقد النفسي | 1.148 |
| T - المحسوبة | 60.184 |
| P-value | 0.000 |
| R - معامل بيرسون للارتباط | 0.984 |
| R^2 - معامل التحديد المفسر | 0.968 |
| النموذج معنوي | القرار |

من خلال الجدول (4 - 20)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لنموذج انحدار سلوك المواطنة التنظيمية على العقد النفسي أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha = 0.05$)، ما يعني أن النموذج معنوي إحصائياً، كذلك مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لمعامل الانحدار كان أقل من ($\alpha = 0.05$)، ما يدل على دلالة تأثير العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعناصر، ويتبين أيضاً من معامل التحديد R^2 أن العقد النفسي استطاع أن يفسر ما قيمته 0.968 من التغيرات

الحاصلة في سلوك المواطنة التنظيمية للعناصر، وكذلك من خلال معامل بيرسون للارتباط $R=0.984$ نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين العقد النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية.

عليه، يمكن القول بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للعقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن؛ بمعنى كل تغير وحدة واحدة في العقد النفسي يتبعه 1.148 من التغير الحاصل في سلوك المواطنة التنظيمية للعناصر.

○ الفرضية الرئيسة الثانية:

" توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية)"

حتى نصل لنتيجة حول هذه الفرضية، قام الباحث باستخدام اختبار كروكسل، فكانت النتائج كما بالجدول (4 - 21)، التالي:

جدول (4 - 21):

نتائج اختبار كروكسل حول الفرضية الرئيسة الثانية

| القرار | P-value | احصاء الاختبار- χ^2 | الخاصية الديموغرافية | الفرضية |
|--------------|---------|--------------------------|----------------------|--|
| لا توجد فروق | 0.310 | 4.788 | العمر | $H_0 =$ لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية |
| لا توجد فروق | 0.061 | 7.376 | سنوات الخبرة | $H_1 =$ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية |
| لا توجد فروق | 0.285 | 9.725 | الوظيفة الحالية | $H_1 =$ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية |

من خلال الجدول (4 - 21)، أن مستوى المعنوية المشاهد P-value للخصائص الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) أكبر من مستوى المعنوية المحدد $\alpha = 0.05$ ، ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي المركز الطبي بزليتن من عناصر طبية وطبية مساعدة حول أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).

4 – 10 مقارنة نتائج البحث بالدراسات السابقة

من النتائج السابقة التي توصلنا إليها في هذا البحث يتضح لنا أن العقد النفسي له أثر على سلوكيات المواطن كما أن العلاقة بينهما علاقة طردية، وهي علاقة قوية تشابهت فيها مع دراسة دحماني 2019م التي كانت نتائجها وجود علاقة قوية بين العقد النفسي وسلوك المواطن التنظيمية، وتشابهت أيضاً مع دراسة الفرجاني 2017م حيث كانت نتائجها ان سلوكيات المواطن كانت مرتفعة، وقد تشابهت أيضاً مع دراسة أبو طاقية 2017م حيث كانت نتائجها وجود علاقة قوية بين وفاء الجامعات بالالتزامات وإنتاجية الموظف بمعنى أن أي التزام من قبل صاحب العمل أو إدارة منظمة ما له علاقة بتحسين الأداء داخل المنظمات الذي يعتبر سلوكيات المواطن من السلوكيات التي تسهم في تحسين الأداء.

الفصل الخامس النتائج والتوصيات

تمهيد

1 - 5 نتائج البحث

2 - 5 التوصيات

3 - 5 التوصية بدراسات مستقبلية

تمهيد :

في هذا الفصل سيتم عرض أهم النتائج التي توصل إليها البحث، بعد أن تم تحليل المعلومات والبيانات المتحصل عليها وإخضاعها للعديد من الاختبارات الإحصائية، حيث تم عرض خصائص العينة المبحوثة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، المتمثلة في الجداول التكرارية والرسومات البيانية وصولاً إلى اختبار صحة فرضيات البحث باستخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية، وفي النهاية تم تقديم عدد من التوصيات بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها قد تسهم في رفع سلوكيات المواطنة والاهتمام بالعقود النفسية بشكل أكبر .

5 - 1 نتائج البحث

توصل هذا البحث إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

1 - أظهرت نتائج البحث أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، وقد كانت هناك علاقة طردية، أي أنه كلما حرصت إدارة المركز على الإيفاء بالتزاماتها اتجاه المركز وموظفيه أسهم ذلك في تحسين السلوك الحضاري للعناصر كما في الجدول رقم (4 - 12).

2 - بينت نتائج البحث أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للالتزامات على تفاني العناصر الطبية والطبية المساعدة في أداء أعمالهم المنوطة بهم بالمركز الطبي بزليتن، وكانت هناك علاقة طردية، أي أنه كلما عملت إدارة المركز على التقيد بالالتزامات التي فرضتها على نفسها عززت من تحسين سلوك التفاني في الأداء لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة كما في الجدول رقم (4 - 13).

3 - أوضحت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للالتزامات على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي، وكانت العلاقة طردية بينهما، ما يدل على أنه كلما قامت إدارة المركز بالإيفاء بالتزاماتها اتجاههم زاد السلوك الإبداعي لديهم كما في الجدول رقم (4 - 14).

4 - أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للالتزامات على سلوك الروح الرياضية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي، أي كلما تبنت إدارة المركز فكرة العمل على الإيفاء بالتزاماتها رفع ذلك من مستوى الروح المعنوية للعناصر كما في الجدول رقم (4 - 15).

5 - أظهرت نتائج البحث أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للوعود على السلوك الحضاري للعناصر الطبية والطبية المساعدة بالمركز الطبي بزليتن، وقد كانت علاقتهما ببعضهما طردية، أي أنه

كلما حرصت إدارة المركز على الإيفاء بالوعد التي قطعتها على نفسها لموظفيها أسهم ذلك في رفع مستوى السلوك الحضاري للعناصر كما في الجدول رقم (4 - 16).

6 - بينت نتائج البحث أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للوعد على تفاني العناصر الطبية والطبية المساعدة في أداء أعمالهم المنوطة بهم بالمركز الطبي زليتن، أي أنه كلما عملت إدارة المركز على التقيد بالوعد التي أبرمتها عززت من تحسين سلوك التفاني في الأداء لدى العناصر كما في الجدول رقم (4 - 17)

7 - أوضحت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للوعد على السلوك الإبداعي للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي، وكانت العلاقة طردية بينهما، ما يدل على أنه كلما قامت إدارة المركز بالإيفاء بوعدا اتجاههم زاد مستوى السلوك الإبداعي لديهم كما في الجدول رقم (4 - 18).

8 - أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للوعد على سلوك الروح الرياضية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي، أي أنه كلما تبنت إدارة المركز فكرة العمل على الإيفاء بوعدا رفع ذلك من مستوى الروح المعنوية للعناصر كما في الجدول رقم (4 - 19).

9 - أظهرت نتائج البحث أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية للعقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية للعناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتن الطبي، وهذه العلاقة كانت طردية، ما يدل على أنه كلما تبنت إدارة المركز الاهتمام بالعقد النفسي رفع من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية للعناصر كما في الجدول رقم (4 - 20).

10 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات موظفي المركز الطبي بزليتن من عناصر طبية وطبية مساعدة حول أثر العقد النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للخصائص الديمغرافية (العمر، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) كما في الجدول رقم (4 - 21).

11 - أظهرت نتائج البحث أن أغلب العناصر بمركز زليتن الطبي من عناصر طبية وطبية مساعدة كانوا أطباء شباب يفتقرون للخبرة العالية في مجال عملهم بالمركز كما في الجدول رقم (4 - 5).

12 - أوضحت نتائج البحث أن العناصر الطبية والطبية المساعدة تعمل بجد واجتهاد ولكن تفتقر للعمل الجماعي بناء على الجدول رقم (4 - 8)

13 - بينت نتائج البحث أن العناصر الطبية والطبية المساعدة تتمتع بالروح الرياضية بقدر كافٍ غير أنهم يتذمرون من أعمالهم أحياناً لسبب ما قد يكون عدم التزام إدارة المركز بحقوقهم ومراعاتها لهم بناءً على الجدول رقم (4 - 9).

14 - أظهرت نتائج البحث أن العناصر الطبية والطبية المساعدة يتمتعون ببعض سلوكيات التفاني في الأداء إلا أنهم لا يقبلون بأي حال العمل دون مقابل ولا يهتمون بإبراز أنفسهم لمديريهم وفق ما جاء في الجدول رقم (4 - 10).

15 - بينت نتائج البحث بأنه توجد سلوكيات إبداعية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة، ولكنهم يفتقرون لعمل الفريق الواحد ما يجعلهم عاجزين أحياناً عن إيجاد الحلول بناءً على الجدول رقم (4 - 11).

5 - 2 التوصيات :

1 - نوصي بالاهتمام بما يخص الالتزامات تجاه العناصر الطبية والطبية المساعدة وتوفير المناخ المناسب للعمل لتعزيز سلوكيات المواطنة بشكل أكبر.

2 - نوصي إدارة المركز بالإيفاء بوعودها تجاه العناصر الطبية والطبية المساعدة .

3 - نوصي إدارة المركز بتفعيل البرامج التدريبية للرفع من مستوى العناصر الطبية والطبية المساعدة.

4 - نوصي بالاهتمام بجوانب العمل الجماعي ما بين العناصر الطبية والطبية المساعدة .

5 - نوصي بتشكيل فرق عمل في كل قسم يتوفر فيها عناصر الخبرة مع عناصر شبابية أقل خبرة باعتبارها أكبر فئة داخل المركز، وذلك لنشر الخبرات بين أعضاء الفريق الواحد وتعزيز العمل الجماعي بالمركز.

6 - نوصي بتعزيز ثقافة الانتماء ليشعر العاملون فيه بأنهم ليسوا غرباء ويقبلون العمل فيه ولو بدون مقابل أحياناً.

7 - نوصي بتعزيز سلوكيات المواطنة لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة حتى تساهم في رفع الأداء.

8 - نوصي بالعمل على إجراء بحوث ودراسات أكثر في مجال العقد النفسي لأهميته الكبرى.

5 – 3 التوصية بدراسات مستقبلية

من الدراسات المقترحة مستقبلا ما يلي:

- 1 – دراسة العلاقة بين العقد النفسي والرضا الوظيفي.
- 2 – دراسة أثر العقد النفسي على الانتماء التنظيمي.
- 3 – دراسة دور العقد النفسي في التغيير التنظيمي.
- 4 – دراسة العلاقة بين القيادة التنظيمية و سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- 5 – دراسة اثر العقد النفسي على الاغتراب الوظيفي.

قائمة المراجع

أولا : الكتب

1. الحسن، إحسان محمد (2015). النظريات الاجتماعية المتقدمة (دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة)(ط3). عمان ، الأردن: دار وائل للنشر والطباعة.
2. الصرن، رعد حسن (2004). نظريات الادارة والأعمال دراسة لـ 401 نظرية في الادارة وممارساتها ووظائفها. دمشق، سوريا: دار الرضا للنشر.
3. غنيم، رشاد وعمر، نادية السيد والرامخ، السيد محمد (2008). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع . الإسكندرية، مصر : دار المعرفة الجامعية.
4. المغربي، عبد الحميد (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. المنصورة ، مصر : المكتبة العصرية.
ثانيا : الرسائل العلمية:

1. أبو طاقية، أبرار صبري (2017). مدى تطبيق العقد النفسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على إنتاجية الموظف. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين.
2. ابو وردة، إيمان (2018). أثر نوعية العقد النفسي على نية البقاء في العمل لدى العاملين في الجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظرهم . رسالة ماجستير . الجامعة الإسلامية غزة، غزة، فلسطين.
3. بغدادي، اميرة (2016). خصائص العقد النفسي لدى مستخدمي شركة دار الهدى للنشر والطباعة. رسالة ماجستير ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
4. التجاني محمد، إسرائ (2019). الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين مناخ العمل الأخلاقي والأداء السياقي لخدمة العملاء. رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
5. حبة ، وديعة (2018). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية. رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
6. حمو، عاتكة (2018). العقد النفسي وعلاقته بالدافعية للعمل لدى عمال شركة سونلغاز. رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
7. حنيش، صلاح الدين وحاقة، الأزهاري وشيحي، الهاشمي (2018). دور الرضا الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر.
8. دحماني، سكينه (2019). العقد النفسي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
9. سعيد، محمود عودة (2017). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية. رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
10. السلايمة، لبنى (2020). دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الاساسية. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
11. الشامي، افضل عباس مهدي (2014). روحانية مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطنة التنظيمية بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية. رسالة ماجستير ، جامعة كربلاء كلية الاقتصاد والإدارة، العراق.

12. شلابي، وليد (2016). دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
13. صرصور، آية عبدالقادر (2015). دور الأمن الوظيفي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة الأقصى. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية كلية التجارة، غزة، فلسطين.
14. عبدالنواب، أميمة (2020). تحليل واقع اختراق العقود النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي. رسالة ماجستير، الأكاديمية الليبية، مصراته، ليبيا.
15. عمرون، بلال (2016). واقع ممارسة أساتذة التعليم الثانوي قسم البكالوريا لسلوكيات المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
16. عنيزة، زكرياء (2017). دور العدالة التنظيمية في ترسيخ سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالإدارة الرياضية. رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
17. لعور، عاشور (2014). التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية الوطنية. رسالة ماجستير، جامعة سطيف، الجزائر.
18. مراد، خولة (2019). العقد النفسي ودوره في تمكين العاملين. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
19. موسى، رامي أحمد (2019). دور العدالة التنظيمية المدركة في تعزيز الالتزام بالعقد النفسي في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
20. نادر، غنوة (2013). أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير، جامعة تشرين، سوريا.
21. نوح، علياء حسني (2013). أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

ثالثاً: الدوريات

1. الأعمى، محمد و عويدان، عبدالله (2020). أثر ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية على أخلاقيات العمل الوظيفي. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 15، 65 – 104، الجامعة الاسمرية الاسلامية، زليتن ليبيا.
2. بدوي، سحر (2010). أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة جامعة الأزهر، 7 (2)، 1 – 63، القاهرة، مصر.
3. بن عودة، مصطفى (2018). أثر الاحتواء والترابط على محددات سلوك المواطنة التنظيمية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، 2 (12)، 7 – 23، الجزائر.
4. جبريل، وائل (2018). أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية على تطبيق مبادئ الحوكمة بالمصارف التجارية الليبية. مجلة آفاق اقتصادية. 8 (4)، 2 – 49، الخمس، ليبيا.
5. الجعيدي، نبيل والجهيمي، أميمة (2017). العقد النفسي النظرية وآليات القياس. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، المجلد 5 عدد خاص، 98 – 114، ليبيا.
6. الجعيدي، نبيل والجهيمي، أميمة (2019). العقود النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي دراسة حالة جامعة مصراته. مجلة كلية الآداب عدد خاص بالأوراق العلمية المقدمة للمؤتمر الدولي الثاني للتعليم في ليبيا 2(2)، 22 – 42، مصراته، ليبيا.

7. جلاب، إحسان وسعيد، شروق والشريفي، زينب (2015) . دور العقد النفسي في بناء الهوية الاجتماعية . مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 13(36) ، 162 – 208، جامعة الكوفة، العراق.
8. حيدر، عصام و مصطفى، حنان (2017) . دور تمكين الموارد البشرية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية . مجلة جامعة البعث، 39 (8)، 11 – 36 ، جامعة دمشق، سوريا.
9. حيدر، عصام وناصر، فداء (2014) . أثر انتهاك العقد النفسي في النية لترك العمل . مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 30 (1)، 257 – 287، دمشق، سوريا.
10. الخصاونة، أنيس و شهري، مينة (2017) . أثر سلوك المواطنة التنظيمية على التوجه نحو الأداء في شركات الاتصال الأردنية من وجهة نظر العاملين . مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 41(2)، 17 – 40، الاردن.
11. الطبولي، محمد وكريم، رمضان والعبار، ابتسام (2015) . الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية . كلية الآداب جامعة بنغازي، نقد وتوير العدد الثاني، ص 65 – 100، بنغازي، ليبيا.
12. طحطوح، مسعود و بن عروس، جمال (2012) . العقد النفسي وأثره على الالتزام التنظيمي للعمال . مجلة العلوم الاجتماعية الإنسانية ، العدد37، 201 – 228، جامعة باتنة ، الجزائر.
13. عبدالوهاب، صوفي (2013) . طبيعة العقد النفسي في المؤسسة العمومية والخاصة . مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13، 163 – 183، الجزائر.
14. العزام، زياد (2015) . أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في بلدية الوسطية محافظة إربد مجلة العلوم الإدارية، 42 (1)، 103 – 130، الاردن.
15. عطالله، عبير عثمان (2017) . مقدمات العقد النفسي على السلوكيات الخضراء للعاملين . المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 47 (1)، 779 – 822، مصر.
16. عقلات، عبير (2018) . دور تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية في مدينة إربد . مجلة المنارة، 24 (4)، 9 – 37، الاردن.
17. الفتلاوي، ميثاق هاتف والجنابي، حسين علي (2014) . تعزيز روابط العقد النفسي من خلال العدالة التنظيمية المدركة . 1 – 37.
18. الفرجاني، فاطمة بلقاسم (2017) . مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بنغازي . مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية الجامعة الأسمرية الإسلامية، العدد 9، 91 – 130، بنغازي، ليبيا.
19. الفهداوي، فهمي خليفة (2005) . علاقة المواطنة التنظيمية مع التغيير التحولي . مجلة دراسات العلوم الإدارية ، 32 (2)، 392 – 414، الكرك، الاردن.
20. القطراني، خالد اقليوان (2020) . دور سلوك المواطنة التنظيمية في ظل جائحة كورونا على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالإدارة العامة لمصرف ليبيا المركزي . مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، 19(6)، 42 – 58، بنغازي، ليبيا.
21. مطاطلة، موسى (2015) . إدراك العقد النفسي في المنظمة . مجلة العلوم الإنسانية جامعة قسنطينة أ (43)، 309 – 320، الجزائر.
22. مناصرية، رشيد و بن ختو، فريد (2015) . سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين . مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، 219 – 229، الجزائر.

الملاحق

ملحق رقم (1)

استمارة الاستبانة

الجامعة الأسمرية الإسلامية
كلية الاقتصاد والتجارة زليتين
قسم إدارة الأعمال – الدراسات العليا
استمارة استبانة

الإخوة والأخوات العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتين الطبي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يجري الباحث دراسة بعنوان "العقد النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العناصر الطبية والطبية المساعدة بمركز زليتين الطبي" وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال ولهذا الغرض تم إعداد الاستبانة للتعرف على أثر العقد النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية.

لذا نرجو منكم التكرم بتعبئة بنود هذه الاستمارة مع العلم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستكون سرية لاستخدامها لغرض البحث العلمي فقط، وهذه بعض المفاهيم التي يمكن توضيحها لكم: العقد النفسي: وهو عقد غير مكتوب فهو إدراك العناصر الطبية والطبية المساعدة للوعود والالتزامات من قبل الإدارة.

سلوك المواطنة التنظيمية: وهي التصرفات والأفعال التي تمارسها العناصر الطبية والطبية المساعدة بشكل تطوعي وليست من مهامهم الرئيسية داخل المركز.

وشكرا على حسن تعاونكم

الباحث: أيمن محمد فرحات

الإيميل : - aymanbenfarhat1995@gmail.com

الهاتف: 0928627749

يرجى وضع علامة (√) أمام الخانة المناسبة لوجهة نظرك.

أولاً: البيانات الشخصية

1 – العمر: أقل من 25 من 25 إلى أقل من 35 من 35 إلى أقل من 45

من 45 إلى أقل من 55 55 فأكثر

2 – سنوات الخبرة: أقل من 5 من 5 إلى أقل من 10

من 10 إلى أقل من 15 15 فأكثر

3 – الوظيفة الحالية: طبيب صيدلي مختبرات تخدير

علاج طبيعي أشعة تمريض إسعافات وظائف مختلفة

ثانياً: محور العقد النفسي

| الأبعاد | ت | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|---|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الوعد | 1 | إدارة المركز اوفت بجميع وعودها تجاهي. | | | | | |
| | 2 | أشعر براحة أكبر عند دخولي لمكان عملي. | | | | | |
| | 3 | يوجد تمييز لأصحاب الكفاءة في العمل. | | | | | |
| | 4 | هناك وعود لم تف بها إدارة المركز. | | | | | |
| | 5 | أشعر باستياء جراء معاملة الإدارة لي. | | | | | |
| الالتزامات | 1 | العائد منخفض مقارنة بمتطلبات العمل. | | | | | |
| | 2 | توفر الإدارة شبكة الإنترنت داخل المركز. | | | | | |
| | 3 | تكلفني إدارة المركز بمهام تتماشى مع اختصاصي. | | | | | |
| | 4 | اتقاضى الأجر المناسب مقابل أداء عملي. | | | | | |
| | 5 | تمنح إدارة المركز المرونة اللازمة للعناصر الطبية والطبية المساعدة في تنظيم وتنسيق جدول العمل. | | | | | |
| | 6 | المهام والاختصاصات داخل العمل واضحة. | | | | | |
| | 7 | تهتم إدارة المركز بشكاوي العناصر الطبية والطبية المساعدة. | | | | | |
| | 8 | توجد عدالة في تطبيق اللوائح على العاملين (العناصر الطبية والطبية المساعدة) | | | | | |

ثالثاً: محور سلوك المواطنة التنظيمية

| الأبعاد | ت | العبرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
|-------------------|---|--|------------|-------|-------|----------------|----------------|
| السلوك الحضاري | 1 | أتابع كافة الإعلانات والتعميمات الصادرة من إدارة المركز. | | | | | |
| | 2 | أحترم بشدة اللوائح والتنظيمات الداخلية الخاصة بالمركز. | | | | | |
| | 3 | نعمل بشكل جماعي وفق مفهوم فرق العمل. | | | | | |
| | 4 | أعمل بجد واجتهاد للمحافظة على سمعة المركز. | | | | | |
| | 5 | أسعى لحضور كافة الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية. | | | | | |
| | 6 | ألتزم بالدوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف. | | | | | |
| | 7 | أسعى في الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز. | | | | | |
| الروح الرياضية | 1 | أمارس عملي بالمركز دون تذمر أو شكوى. | | | | | |
| | 2 | أعتذر لزملائي عندما أخطئ في حقهم. | | | | | |
| | 3 | مستعد لتقبل انتقادات الآخرين فيما يخص العمل. | | | | | |
| | 4 | أحترم زملائي داخل العمل بشكل مستمر. | | | | | |
| | 5 | أعمل على التهدئة عند حصول نزاع أو خلاف بين زملائي. | | | | | |
| | 6 | أشعر بالسعادة عند ترقية أحد زملاء. | | | | | |
| التفاني في الأداء | 1 | مستعد للقيام بأعمال أخرى إضافية لتجنب أي ضرر يلحق بالمركز. | | | | | |
| | 2 | مستعد للعمل ساعات إضافية أحيانا دون مقابل. | | | | | |
| | 3 | أستثمر خبراتي في مساعدة الآخرين وتطويرهم. | | | | | |
| | 4 | أقوم بمهام يحتفي بها مديري إضافة لمهامي الرئيسية. | | | | | |
| | 5 | أساعد زملائي عندما انتهي من مهامي | | | | | |
| السلوك الإبداعي | 1 | أعمل على تقديم أفكار جديدة في مكان عملي. | | | | | |
| | 2 | أبدي اقتراحاتي حول إجراءات العمل داخل القسم. | | | | | |
| | 3 | أقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الأجهزة والمعدات. | | | | | |
| | 4 | نعمل كمجموعة واحدة لمواجهة المشاكل والعوائق داخل المركز. | | | | | |

أي ملاحظات أخرى:

.....

.....

.....

ملحق رقم (2)
تفصيل مجتمع البحث

القوة العمومية للعناصر الوطنية العاملة بمستشفى زيتن التعليمي

العناصر الطبية والطبية مساعدة

العمالة التسييرية

| عقود | تعيين | الصفة |
|------|-------|---------------------|
| 54 | 29 | الإداريين |
| 36 | 20 | ادارة الشؤون الفنية |
| 26 | 9 | قسم الحركة والنقل |
| 63 | 10 | المنـتـجـين |
| 179 | 68 | |
| 247 | | المجموع |

| العدد | الصفة |
|-------|----------------|
| 221 | أطباء |
| 49 | الصـيـادأة |
| 71 | مختبرات |
| 18 | التـخـيـير |
| 22 | العلاج الطبيعي |
| 26 | الأشعة |
| 33 | الممرضين |
| 94 | الممرضات |
| 74 | إسعافات |
| 12 | وظائف مختلفة |
| 620 | المجموع |

الاجمالي (867) عنصرا

ملحق رقم (3)

قرار الموافقة على موضوع البحث

STATE OF LIBYA
GOVERNMENT OF NATIONAL UNITY
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION
& SCIENTIFIC RESEARCH



دولة ليبيا
حكومة الوحدة الوطنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

التاريخ :/...../.....
الموافق : 2021/01/03

الإشاري : 2968/21

السيد المحترم / مدير إدارة الدراسات العليا / الجامعة الاسمرية

بعد التحية ...

بالإشارة إلى مراسلتكم ذات الرقم الإشاري (7955)

بتاريخ (2021/01/03 ف) بشأن تسجيل عنوان البحث
(العقد النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية على مركز زليتن
الطبي)

للتطلب / ايمن محمد محمد فرحات، وذلك للحصول على درجة الإجازة العليا (الماجستير).

نفيدكم بأنه قد تم تسجيل البحث بمنظومة الحاسوب المعدة لهذا الغرض بإدارة الدراسات العليا بالوزارة
تحت رقم (17309) وكذلك بمنظومة المكتبة الوطنية للعلوم التقنية على النحو المبين أدناه.
عليه ... نأمل منكم إحالة نسخة من البحث للمكتبة الوطنية للعلوم التقنية حال تخرج الطالب.
كما نؤكد على ضرورة إحالة نسخة من البحث على قرص اسطواني مضغوط و ذلك لبناء قاعدة بيانات تخص الرسائل العلمية
لطبئة الدراسات العليا بالوزارة.

| الترتيب في الإشراف | الإستاذ المشرف / الدرجة العلمية | الطالب | الكلية / القسم | عنوان البحث |
|-----------------------|------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--|
| ((5)) | محمد ابراهيم الاعمي أستاذ مساعد | ايمن محمد محمد فرحات | كلية الاقتصاد والتجارة / الاقتصاد | العقد النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية -- دراسة ميدانية على مركز زليتن الطبي |

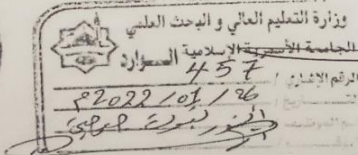
علماً بأن البحث لا يتشابه مع أي اطروحات ماجستير أو دكتوراة مسجلة بالإدارة
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أ.د. مفتاح محمد البكوش
مدير إدارة الدراسات العليا بالوزارة

2968/21

رقم التسجيل في المنظومة
الرقم الإشاري في المنظومة

أ. منير علي البكوش
مدير المكتبة الوطنية للعلوم والتقنية بالهيئة
التبئية للبحث العلمي

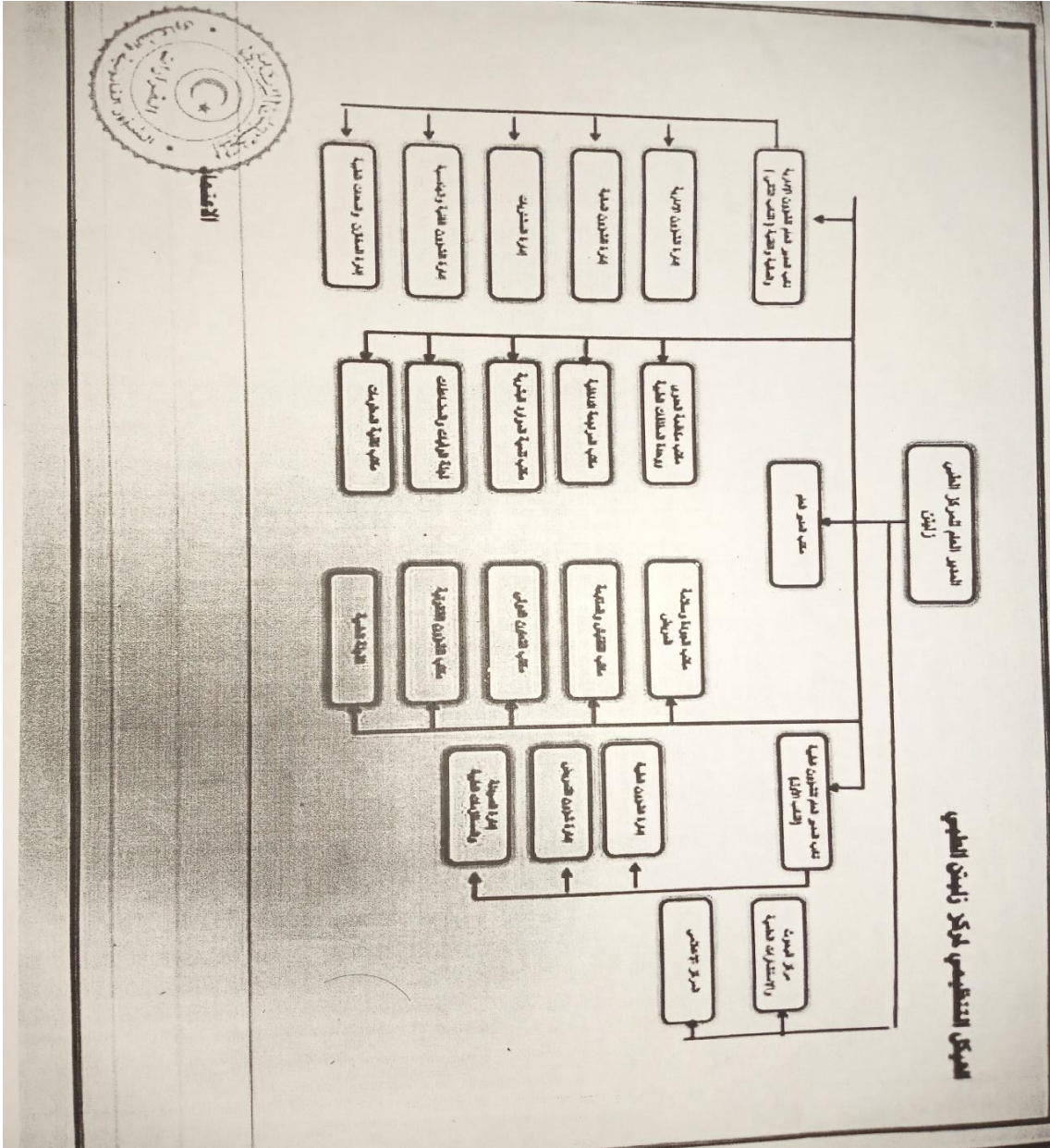


هاتف : 00218 21 484 34 57
هاتف : 00218 21 484 32 52

www.mhesr.gov.ly

طرابلس - ليبيا

ملحق رقم (4)
الهيكل التنظيمي لمركز زيتن الطبي



ملحق رقم (5)
اقرار المدقق اللغوي

إفادة بالمراجعة اللغوية

إلى من يهمه الأمر

يحيطكم الدكتور محمد عبد السلام التائب عضو هيئة التدريس بقسم اللغة العربية بكلية اللغة العربية والدراسات الإسلامية بالجامعة الأسمرية الإسلامية الحاصل على درجة أستاذ مساعد بأنه قام بالمراجعة والتدقيق اللغوي والإملائي لرسالة الإجازة العالية (الماجستير) المقدمة من الطالب أيمن محمد فرحات بقسم إدارة الأعمال تحت عنوان (العقد النفسي وأثره على سلوك المواطنة التنظيمية).

التوقيع

محمد عبد السلام التائب

المراجع اللغوي

mohammedaltayb64@gmail.com

0925622240

0915622240

التاريخ: الأحد 2022/7/17م

ملحق رقم (6)

اسئلة المقابلة الشخصية

أسئلة المقابلة الشخصية بالدراسة الاستطلاعية

السلوك الحضاري:

- هل عندك اهتمام ببعض المناسبات كاليوم العالمي للسرطان مثلا؟ وكم عدد المناسبات التي اشتركت فيها؟
- هل تهتم وتتابع لوحة الاعلانات؟ وما هو آخر اعلان شاهدته؟
- احيانا قد تصدر قرارات لا تتماشى مع ظروفك او احوالك مع العلم بأنها تصب في مصلحة المركز هل تعترض عليها او تناقش في اعتراضها؟

التفاني في الاداء:

- هل تقبل تنفيذ مهام اخرى اضافية لمهامك الرئيسية بدون مقابل لحل اختناقات داخل المركز؟
- لو طلب منك رئيس قسمك تنفيذ اعمال اخرى غير وارده بالوصف الوظيفي هل تنفذها كما تنفذ المهام الرئيسية؟
- لو وجدت بعض الاغراض ليست في موضعها الصحيح بغرفة القسم ويمكنك وضعها في المكان الصحيح هل تقوم بذلك او تترك المهمة لغيرك؟

السلوك الابداعي:

- هل قدمت اية مقترحات او حلول لمشاكل واجهها قسمك في السابق؟ وماهي الاقتراحات التي قدمتها؟
- هل ناقشت مديرك او رئيس قسمك حول بعض المقترحات مثل جدول الورديات؟

الروح الرياضية:

- لو حدث خلاف بين زملائك هل تتدخل بينهم للإصلاح؟
- هل تقبل النصح والارشاد من الاخرين امام اصدقائك وزملائك؟ وهل تأخذها بعين الاعتبار؟
- هل تشعر بالتذمر والانزعاج اذا لم تحصل على حقوقك او تأخر نك زميلك في الوردية التالية؟

ملحق رقم (7)

نتائج الدراسة الاستطلاعية

جدول يوضح آلية الوصول للنتائج الخاصة بالدراسة الاستطلاعية

| السلبى | | | | المحايد | | | | الايجابى | | | | ت الاسئلة | البعد |
|------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------|
| متوسط النسب لكل بعد | مجموع النسب لكل بعد | نسبة الاجابة من اجمالي المبحوثين | عدد الاجابات | متوسط النسب لكل بعد | مجموع النسب لكل بعد | نسبة الاجابة من اجمالي المبحوثين | عدد الاجابات | متوسط النسب لكل بعد | مجموع النسب لكل بعد | نسبة الاجابة من اجمالي المبحوثين | عدد الاجابات | | |
| 61.1 | 183.3 | 58.3 | 7 | 25 | 75 | 25 | 3 | 13.9 | 41.7 | 16.7 | 2 | 1 س | السلوك الحضارى |
| | | 66.7 | 8 | | | 16.7 | 2 | | | 2 س | | | |
| | | 58.3 | 7 | | | 33.3 | 4 | | | 8.3 | 1 | 3 س | |
| 55.6 | 166.7 | 58.3 | 7 | 19.4 | 58.3 | 25 | 3 | 25 | 75 | 16.7 | 2 | 4 س | التفانى فى الاداء |
| | | 50 | 6 | | | 25 | 3 | | | 25 | 3 | 5 س | |
| | | 58.3 | 7 | | | 8.3 | 1 | | | 33.3 | 4 | 6 س | |
| 50.0 | 100.0 | 41.7 | 5 | 25 | 50 | 33.3 | 4 | 25 | 50 | 25 | 3 | 7 س | السلوك الابداعى |
| | | 58.3 | 7 | | | 16.7 | 2 | | | 25 | 3 | 8 س | |
| 61.1 | 183.3 | 58.3 | 7 | 16.7 | 50 | 25 | 3 | 22.2 | 66.7 | 16.7 | 2 | 9 س | الروح الرياضية |
| | | 58.3 | 7 | | | 16.7 | 2 | | | 25 | 3 | 10 س | |
| | | 66.7 | 8 | | | 8.3 | 1 | | | 25 | 3 | 11 س | |
| 56.9 | | 227.8 | | 21.5 | | 86.1 | | 21.5 | | 86.1 | | المتوسط العام لجميع الابعاد | |

ملحق رقم (8)
النتائج العملية للتحليل الاحصائي

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | ادارة المركز اوقت بجميع وعودها تجاهي | اشعر براحة أكبر عند دخولي لمكان عملي | يوجد تمييز لأصحاب الكفاءة في العمل |
|----------------------------------|----------------|--|---|---------------------------------------|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.3866 | 2.6303 | 2.7983 |
| | Std. Deviation | 1.05050 | 1.08819 | 1.12431 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .349 | .315 | .274 |
| | Positive | .349 | .315 | .274 |
| | Negative | -.214- | -.182- | -.210- |
| Test Statistic | | .349 | .315 | .274 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | هناك وعود لم تف بها ادارة المركز | أشعر باستياء جراء معاملة الادارة لي | العائد منخفض مقارنة بمتطلبات العمل |
|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4790 | 3.3529 | 4.2857 |
| | Std. Deviation | 1.17061 | 1.19027 | .96676 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .252 | .219 | .308 |
| | Positive | .174 | .158 | .230 |
| | Negative | -.252- | -.219- | -.308- |
| Test Statistic | | .252 | .219 | .308 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | توفر الإدارة شبكة الانترنت داخل المركز | تكلفني ادارة المركز بمهام تتماشى مع اختصاصي | انقاضى الاجر المناسب بمقابل اداء عملي |
|----------------------------------|----------------|---|---|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.0420 | 3.1092 | 1.9832 |
| | Std. Deviation | 1.10004 | 1.28082 | 1.23497 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .280 | .235 | .274 |
| | Positive | .280 | .235 | .274 |
| | Negative | -.172- | -.210- | -.213- |
| Test Statistic | | .280 | .235 | .274 |

| | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | تمنح ادارة المركز المرونة اللازمة للعناصر الطبية والطبية المساعدة في تنظيم وتنسيق جدول العمل. | المهام والاختصاصات داخل العمل واضحة | تهتم ادارة المركز بشكاوي العناصر الطبية والطبية المساعدة |
|----------------------------------|----------------|---|--|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4034 | 3.2353 | 2.9916 |
| | Std. Deviation | 1.25765 | 1.25351 | 1.32445 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .204 | .224 | .260 |
| | Positive | .204 | .224 | .260 |
| | Negative | -.195- | -.200- | -.147- |
| Test Statistic | | .204 | .224 | .260 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | توجد عدالة في تطبيق اللوائح على العاملين (العناصر الطبية والطبية المساعدة) | اتابع كافة الاعلانات والتعميمات الصادرة من ادارة المركز | احترم بشدة اللوائح والتتظيمات الداخلية الخاصة بالمركز |
|----------------------------------|----------------|---|---|---|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.8655 | 3.2941 | 3.7311 |
| | Std. Deviation | 1.42570 | 1.14502 | 1.14757 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .241 | .227 | .240 |
| | Positive | .241 | .207 | .134 |
| | Negative | -.148- | -.227- | -.240- |
| Test Statistic | | .241 | .227 | .240 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | نعمل بشكل جماعي وفق مفهوم فرق العمل | اعمل بجد واجتهاد للمحافظة على سمعة المركز | اسعى لحضور كافة الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية |
|----------------------------------|----------------|--|---|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.1597 | 3.7311 | 3.2521 |
| | Std. Deviation | 1.20720 | 1.06323 | 1.16603 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .202 | .230 | .182 |
| | Positive | .201 | .124 | .182 |
| | Negative | -.202- | -.230- | -.143- |
| Test Statistic | | .202 | .230 | .182 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | التزم بالدوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف. | اسعى في الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز. | امارس عملي بالمركز دون تدمير او شكوى. |
|----------------------------------|----------------|---|--|---------------------------------------|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4958 | 3.8992 | 2.9832 |
| | Std. Deviation | 1.11137 | 1.15270 | 1.34027 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .238 | .242 | .239 |
| | Positive | .138 | .170 | .239 |
| | Negative | -.238- | -.242- | -.154- |
| Test Statistic | | .238 | .242 | .239 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اعتذر لزملائي عندما اخطئ في حقهم. | مستعد لتقبل انتقادات الاخرين فيما يخص العمل. | احترم زملائي داخل العمل بشكل مستمر. |
|----------------------------------|----------------|-----------------------------------|--|-------------------------------------|
| N | | 119 | 119 | 118 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.7227 | 3.6891 | 3.8983 |
| | Std. Deviation | 1.04901 | 1.16261 | 1.06530 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .293 | .261 | .275 |
| | Positive | .169 | .154 | .151 |
| | Negative | -.293- | -.261- | -.275- |
| Test Statistic | | .293 | .261 | .275 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اعمل على التهدئة عند حصول نزاع او خلاف بين زملائي. | اشعر بالسعادة عند ترقية احد الزملاء. | مستعد للقيام بأعمال أخرى إضافية لتجنب اي ضرر يلحق بالمركز. |
|----------------------------------|----------------|--|--------------------------------------|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4958 | 3.7311 | 3.5714 |
| | Std. Deviation | 1.27475 | 1.04717 | 1.20431 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .200 | .206 | .202 |
| | Positive | .164 | .152 | .148 |
| | Negative | -.200- | -.206- | -.202- |
| Test Statistic | | .200 | .206 | .202 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | مستعد للعمل ساعات اضافية احيانا دون مقابل. | استثمر خبراتي في مساعدة الاخرين وتطويرهم. | اقوم بمهام يحتفي بها مديري اضافة لمهامي الرئيسية. |
|--|--|--|---|---|
|--|--|--|---|---|

| | | | | |
|----------------------------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.4118 | 3.6050 | 3.1513 |
| | Std. Deviation | 1.38032 | 1.13659 | 1.30604 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .273 | .233 | .164 |
| | Positive | .273 | .140 | .164 |
| | Negative | -.153- | -.233- | -.145- |
| Test Statistic | | .273 | .233 | .164 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اساعد زملائي عندما انتهي من مهماتي | اعمل على تقديم افكار جديدة في مكان عملي | أبدي اقتراحاتي حول اجراءات العمل داخل القسم. |
|----------------------------------|----------------|---------------------------------------|--|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.2941 | 3.4370 | 3.5546 |
| | Std. Deviation | 1.27793 | 1.10958 | 1.07906 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .172 | .183 | .232 |
| | Positive | .155 | .183 | .135 |
| | Negative | -.172- | -.165- | -.232- |
| Test Statistic | | .172 | .183 | .232 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الاجهزة والمعدات. | نعمل كمجموعة واحدة لمواجهة المشاكل والعوائق داخل المركز. |
|----------------------------------|----------------|---|--|
| N | | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.3277 | 3.0672 |
| | Std. Deviation | 1.09009 | 1.27380 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .210 | .202 |
| | Positive | .166 | .202 |
| | Negative | -.210- | -.137- |
| Test Statistic | | .210 | .202 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

FREQUENCIES VARIABLES=العمر الخبرة الوظيفه
/BARChart FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

[DataSet1] C:\Users\MGM\Desktop\كلي\المنظومة.كلي\فرحات ايمن\المنظومة.كلي\2022 .sav

Statistics

| | | العمر | سنوات الخبرة | الوظيفة الحالية |
|---|---------|-------|--------------|-----------------|
| N | Valid | 119 | 119 | 119 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |

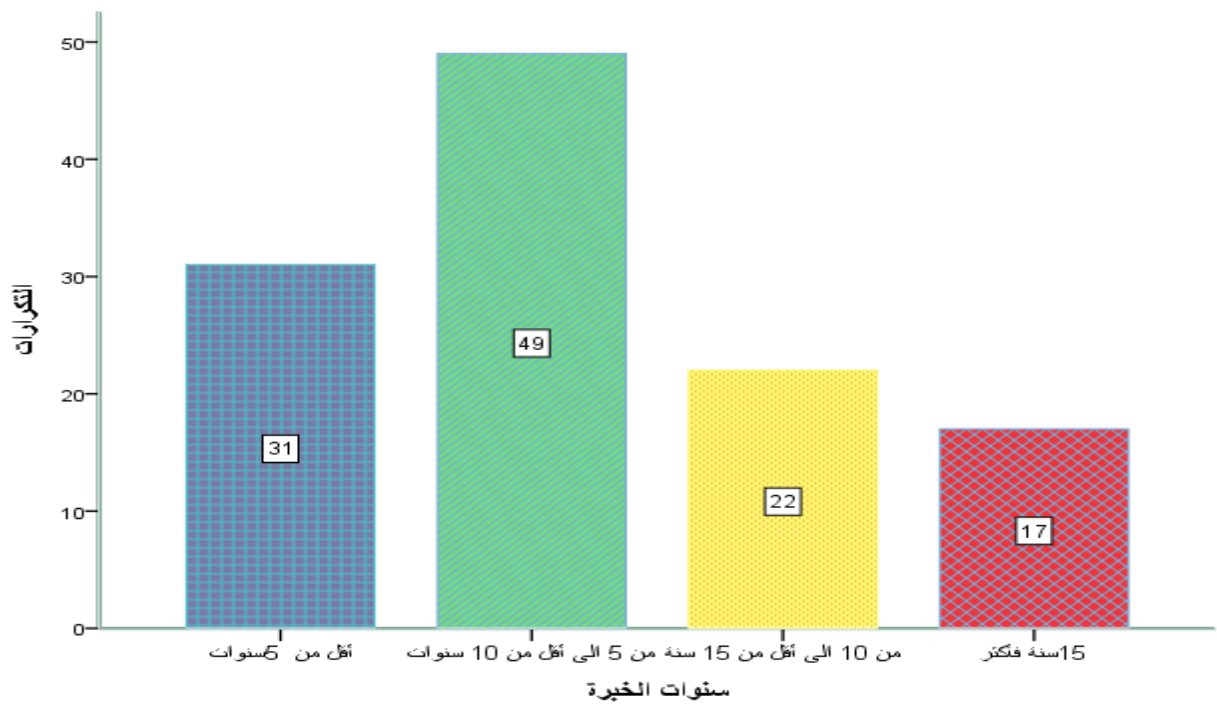
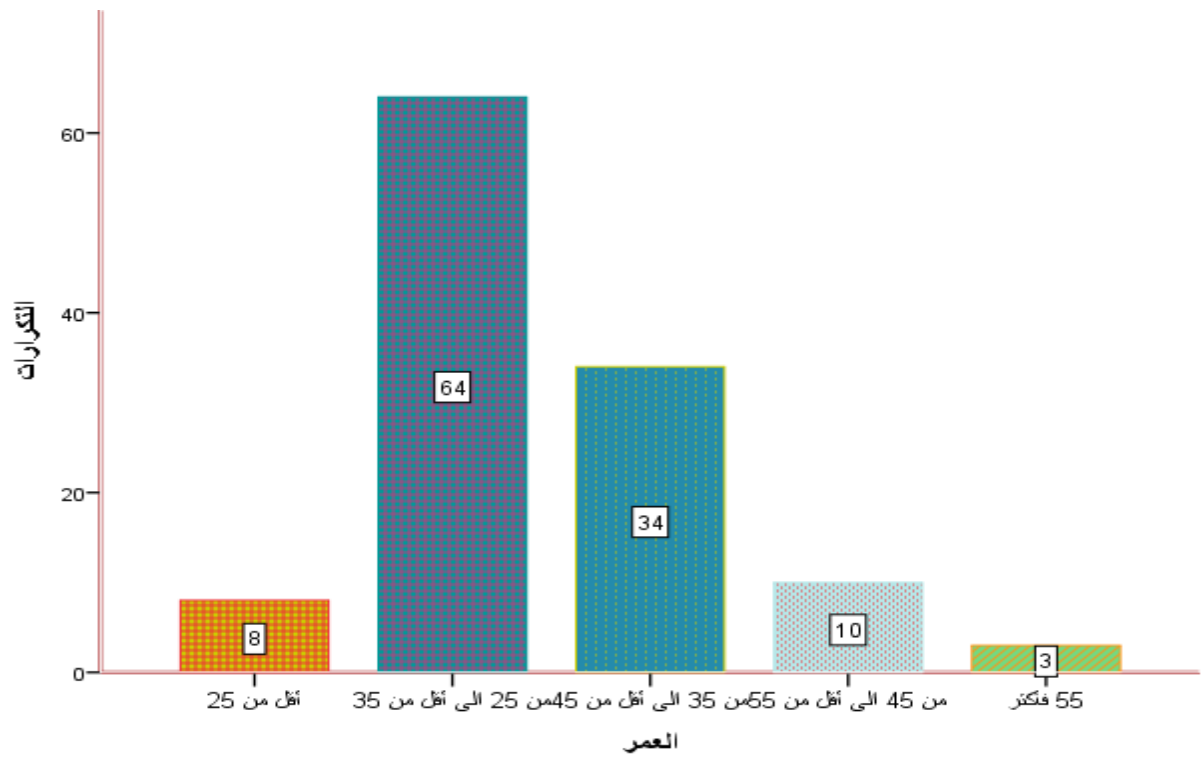
Frequency Table

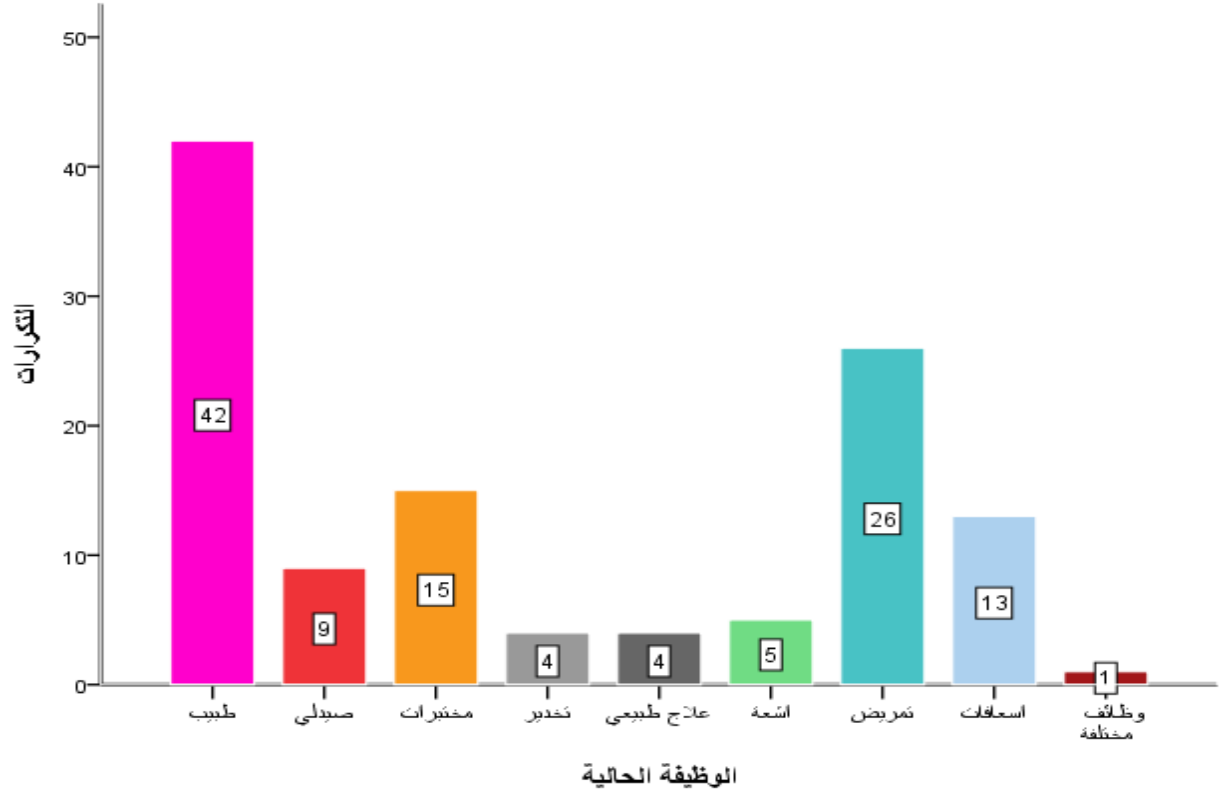
| | | العمر | | | |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أقل من 25 | 8 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | من 25 الى أقل من 35 | 64 | 53.8 | 53.8 | 60.5 |
| | من 35 الى أقل من 45 | 34 | 28.6 | 28.6 | 89.1 |
| | من 45 الى أقل من 55 | 10 | 8.4 | 8.4 | 97.5 |
| | فأكثر 55 | 3 | 2.5 | 2.5 | 100.0 |
| | Total | 119 | 100.0 | 100.0 | |

| | | سنوات الخبرة | | | |
|-------|--------------------------|--------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أقل من 5 سنوات | 31 | 26.1 | 26.1 | 26.1 |
| | من 5 الى أقل من 10 سنوات | 49 | 41.2 | 41.2 | 67.2 |
| | من 10 الى أقل من 15 سنة | 22 | 18.5 | 18.5 | 85.7 |
| | سنة فأكثر 15 | 17 | 14.3 | 14.3 | 100.0 |
| | Total | 119 | 100.0 | 100.0 | |

| | | الوظيفة الحالية | | | |
|-------|--------------|-----------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | طبيب | 42 | 35.3 | 35.3 | 35.3 |
| | صيدلي | 9 | 7.6 | 7.6 | 42.9 |
| | مختبرات | 15 | 12.6 | 12.6 | 55.5 |
| | تخدير | 4 | 3.4 | 3.4 | 58.8 |
| | علاج طبيعي | 4 | 3.4 | 3.4 | 62.2 |
| | اشعة | 5 | 4.2 | 4.2 | 66.4 |
| | تمريض | 26 | 21.8 | 21.8 | 88.2 |
| | اسعافات | 13 | 10.9 | 10.9 | 99.2 |
| | وظائف مختلفة | 1 | .8 | .8 | 100.0 |
| | Total | 119 | 100.0 | 100.0 | |

Bar Chart





NPAR TESTS

الحضاري 3 . الحضاري 2 السلوك. السلوك 1 الحضاري السلوك. السلوك
 الحضاري 5. الحضاري 4 السلوك. السلوك
 WITH W W W W W W W W
 الحضاري 6 السلوك. السلوك
 (PAIRED)
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

| Descriptive Statistics | | | | | |
|--|-----|--------|----------------|---------|---------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
| اتابع كافة الاعلانات والتعميمات الصادرة من ادارة المركز. | 119 | 3.2941 | 1.14502 | 1.00 | 5.00 |
| احترم بشدة اللوائح والتنظيمات الداخلية الخاصة بالمركز | 119 | 3.7311 | 1.14757 | 1.00 | 5.00 |
| نعمل بشكل جماعي وفق مفهوم فرق العمل. | 119 | 3.1597 | 1.20720 | 1.00 | 5.00 |
| اعمل بجد واجتهاد للمحافظة على سمعة المركز | 119 | 3.7311 | 1.06323 | 1.00 | 5.00 |

| | | | | | |
|---|-----|--------|---------|------|------|
| اسعى لحضور كافة الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية. | 119 | 3.2521 | 1.16603 | 1.00 | 5.00 |
| التزم بالدوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف. | 119 | 3.4958 | 1.11137 | 1.00 | 5.00 |
| اسعى في الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز. | 119 | 3.8992 | 1.15270 | 2.00 | 5.00 |
| العام الحضاري | 119 | 3.5090 | .81358 | 2.14 | 5.00 |
| W | 119 | 3.0000 | .00000 | 3.00 | 3.00 |

Wilcoxon Signed Ranks Test

| Test Statistics ^a | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|---|
| | W - اتابع كافة - الاعلانات والتعميمات الصادرة من ادارة المركز. | W - احترم بشدة اللوائح والتنظيمات الداخلية الخاصة بالمركز. | W - نعمل بشكل جماعي وفق مفهوم فرق العمل. | W - اعمل بجد واجتهاد للمحافظة على سمعة المركز. | W - اسعى لحضور كافة الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية. |
| Z | -2.850 ^b | -5.847 ^b | -1.535 ^b | -6.228 ^b | -2.462 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .004 | .000 | .125 | .000 | .014 |

| Test Statistics ^a | | | |
|------------------------------|---|--|---------------------|
| | W - التزم بالدوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف. | W - اسعى في الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز. | W - العام الحضاري |
| Z | -4.465 ^b | -6.965 ^b | -5.690 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 |

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
b. Based on positive ranks.

NPAR TESTS

الرياضية 3 . الرياضية 2 الروح . الرياضية 1 الروح . الروح =WILCOXON/
الرياضية 5 . الرياضية 4 الروح . الروح
WITH W W W W W W W (PAIRED) الرياضية 6 العام . الروح
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

| | Descriptive Statistics | | | | |
|--------------------------------------|------------------------|--------|----------------|---------|---------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
| امارس عملي بالمركز دون تذمر او شكوى. | 119 | 2.9832 | 1.34027 | 1.00 | 5.00 |
| اعتذر لزملائي عندما اخطى في حقهم. | 119 | 3.7227 | 1.04901 | 1.00 | 5.00 |

| | | | | | |
|--|-----|--------|---------|------|------|
| مستعد لتقبل انتقادات الآخرين فيما يخص العمل. | 119 | 3.6891 | 1.16261 | 1.00 | 5.00 |
| احترم زملائي داخل العمل بشكل مستمر. | 118 | 3.8983 | 1.06530 | 1.00 | 5.00 |
| اعمل على التهيئة عند حصول نزاع او خلاف بين زملائي. | 119 | 3.4958 | 1.27475 | 1.00 | 5.00 |
| اشعر بالسعادة عند ترقية احد الزملاء. | 119 | 3.7311 | 1.04717 | 2.00 | 5.00 |
| العام.الرياضية | 119 | 3.5863 | .88929 | 2.00 | 5.00 |
| W | 119 | 3.0000 | .00000 | 3.00 | 3.00 |

Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^a

| | W - امارس عملي - W بالمركز دون تدمر او شكوى | W - اعتذر لزملائي - W عندما اخطى في حقهم | W - مستعد لتقبل انتقادات الآخرين فيما يخص العمل | W - احترم زملائي - W داخل العمل بشكل مستمر | W - اعلم على التهيئة عند حصول نزاع او خلاف بين زملائي |
|------------------------|---|--|---|--|---|
| Z | -.171 ^b | -6.111 ^b | -5.637 ^b | -6.938 ^b | -4.318 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .864 | .000 | .000 | .000 | .000 |

Test Statistics^a

| | W - اشعر بالسعادة عند ترقية احد الزملاء | W - العام.الرياضية |
|------------------------|---|---------------------|
| Z | -6.340 ^b | -5.896 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 | .000 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

NPAR TESTS

الاداء 3 .في. الاداء 2 التفاني.في. الاداء 1 التفاني.في. التفاني=WILCOXON
الاداء 4.في. التفاني
WITH W W W W W W (PAIRED) التفاني.في. العام.في. التفاني
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

| | Descriptive Statistics | | | | |
|---|------------------------|--------|----------------|---------|---------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
| مستعد للقيام بأعمال أخرى إضافية لتجنب اي ضرر يلحق بالمركز | 119 | 3.5714 | 1.20431 | 1.00 | 5.00 |
| مستعد للعمل لساعات اضافية احيانا دون مقابل. | 119 | 2.4118 | 1.38032 | 1.00 | 5.00 |

| | | | | | |
|--|-----|--------|---------|------|------|
| استثمر خبراتي في مساعدة الاخرين وتطويرهم. | 119 | 3.6050 | 1.13659 | 1.00 | 5.00 |
| اقوم بمهام يحتفي بها مديري اضافة لمهامي الرئيسية. | 119 | 3.1513 | 1.30604 | 1.00 | 5.00 |
| اساعد زملائي عندما انتهي من مهامي | 119 | 3.2941 | 1.27793 | 1.00 | 5.00 |
| العام.التفاني | 119 | 3.2067 | .90082 | 1.40 | 5.00 |
| W | 119 | 3.0000 | .00000 | 3.00 | 3.00 |

Wilcoxon Signed Ranks Test

| Z | Test Statistics ^a | | | | |
|------------------------|--|---|--|---|---|
| | W - مستعد للقيام بأعمال أخرى إضافية لتجنب اي ضرر يلحق بالمركز | W - مستعد للعمل ساعات إضافية احيانا دون مقابل | W - استثمر خبراتي في مساعدة الاخرين وتطويرهم | W - اقوم بمهام يحتفي بها مديري اضافة لمهامي الرئيسية | W - اساعد زملائي عندما انتهي من مهامي |
| | -4.851 ^b | -4.122 ^c | -5.201 ^b | -1.455 ^b | -2.594 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .146 | .009 |

| Z | Test Statistics ^a |
|------------------------|------------------------------|
| | العام.التفاني - W |
| | -2.178 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .029 |

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
b. Based on positive ranks.
c. Based on negative ranks.

NPAR TESTS

```

الابداعي3 . الابداعي2 السلوك. الابداعي1 السلوك. السلوك=WILCOXON
WITH الابداعي. الابداعي4 العام. السلوك
W W W W W (PAIRED)
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

| | Descriptive Statistics | | | | |
|---|------------------------|--------|----------------|---------|---------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
| اعمل على تقديم افكار جديدة في مكان عملي. | 119 | 3.4370 | 1.10958 | 1.00 | 5.00 |
| أبدي اقتراحاتي حول اجراءات العمل داخل القسم. | 119 | 3.5546 | 1.07906 | 1.00 | 5.00 |
| اقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الاجهزة والمعدات | 119 | 3.3277 | 1.09009 | 1.00 | 5.00 |

| | | | | | |
|--|-----|--------|---------|------|------|
| نعمل كمجموعة واحدة لمواجهة المشاكل والعوائق داخل المركز العام.الابداعي | 119 | 3.0672 | 1.27380 | 1.00 | 5.00 |
| العام.الابداعي | 119 | 3.3466 | .90789 | 1.00 | 5.00 |
| W | 119 | 3.0000 | .00000 | 3.00 | 3.00 |

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | Test Statistics ^a | | | | |
|------------------------|---|--|--|--|--|
| | W - اعمل على تقديم W - أبدى اقتراحاتي حول اجراءات العمل داخل القسم . عملي | W - اقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الاجهزة والمعدات | W - اقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الاجهزة والمعدات | W - اقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الاجهزة والمعدات | W - اقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الاجهزة والمعدات |
| Z | -4.095 ^b | -5.052 ^b | -3.238 ^b | -.959 ^b | -3.545 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .001 | .338 | .000 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

NPAR TESTS

```

/WILCOXON= العام. المواطنة WITH W (PAIRED)
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

```

NPar Tests

| | Descriptive Statistics | | | | |
|-----------------|------------------------|--------|----------------|---------|---------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
| العام. المواطنة | 119 | 3.4122 | .78258 | 1.87 | 5.00 |
| W | 119 | 3.0000 | .00000 | 3.00 | 3.00 |

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | Ranks | | |
|---------------------|----------------|-----------------|--------------|
| | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
| العام. المواطنة - W | Negative Ranks | 75 ^a | 5352.50 |
| | Positive Ranks | 44 ^b | 1787.50 |
| | Ties | 0 ^c | |
| | Total | 119 | |

a. $W <$ العام. المواطنة

b. $W >$ العام. المواطنة

c. $W =$ العام. المواطنة

Test Statistics^a

| العام.المواطنة - W | |
|------------------------|---------------------|
| Z | -4.727 ^b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /ORIGIN
 /DEPENDENT العام.الحضاري
 /METHOD=ENTER العام.الالتزامات.

Regression

| Variables Entered/Removed ^{a,b} | | | |
|--|-------------------------------|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | العام.الالتزامات ^c | | .Enter |

a. Dependent Variable: العام.الحضاري

b. Linear Regression through the Origin

c. All requested variables entered.

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .974 ^a | .948 | .948 | .82286 |

a. Predictors: العام.الالتزامات

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

| ANOVA ^{a,b} | | | | | |
|----------------------|----------------|----|-------------|---|------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |

| | | | | | | |
|---|------------|-----------------------|-----|----------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1463.469 | 1 | 1463.469 | 2161.408 | .000 ^c |
| | Residual | 79.897 | 118 | .677 | | |
| | Total | 1543.366 ^d | 119 | | | |

a. Dependent Variable: العام. الحضاري

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: العام. الالتزامات

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

| | | Coefficients ^{a,b} | | | | |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | العام. الالتزامات | 1.142 | .025 | .974 | 46.491 | .000 |

a. Dependent Variable: العام. الحضاري

b. Linear Regression through the Origin

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/ORIGIN

/DEPENDENT العام. التفاني

/METHOD=ENTER العام. الالتزامات.

Regression

| | | Variables Entered/Removed ^{a,b} | | |
|---|--------------------------------|--|-------------------|---------|
| | | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | العام. الالتزامات ^c | | | . Enter |

a. Dependent Variable: العام. التفاني

b. Linear Regression through the Origin

c. All requested variables entered.

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .973 ^a | .946 | .946 | .77350 |

a. Predictors: العام.الالتزامات

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|-----------------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1248.840 | 1 | 1248.840 | 2087.296 | .000 ^c |
| | Residual | 70.600 | 118 | .598 | | |
| | Total | 1319.440 ^d | 119 | | | |

a. Dependent Variable: العام.التفاني

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: العام.الالتزامات

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | العام.الالتزامات | 1.055 | .023 | .973 | 45.687 | .000 |

a. Dependent Variable: العام.التفاني

b. Linear Regression through the Origin

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/ORIGIN
/DEPENDENT العام.الابداعي
/METHOD=ENTER العام.الالتزامات.

```

Regression

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | العام.الالتزامات ^c | | .Enter |

- a. Dependent Variable: العام.الابداعي
 b. Linear Regression through the Origin
 c. All requested variables entered.

| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .973 ^a | .946 | .946 | .80845 |

- a. Predictors: العام.الالتزامات
 b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|-----------------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1352.938 | 1 | 1352.938 | 2069.981 | .000 ^c |
| | Residual | 77.125 | 118 | .654 | | |
| | Total | 1430.063 ^d | 119 | | | |

- a. Dependent Variable: العام.الابداعي
 b. Linear Regression through the Origin
 c. Predictors: العام.الالتزامات
 d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | العام.الالتزامات | 1.098 | .024 | .973 | 45.497 | .000 |

- a. Dependent Variable: العام.الابداعي
 b. Linear Regression through the Origin

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /ORIGIN
```

/DEPENDENT العام الرياضية .
 /METHOD=ENTER العام .الالتزامات .

Regression

| Model | Variables Entered/Removed ^{a,b} | | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| | Variables Entered | Variables Removed | |
| 1 | العام.الالتزامات ^c | | .Enter |

- a. Dependent Variable: العام.الرياضية
 b. Linear Regression through the Origin
 c. All requested variables entered.

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .975 ^a | .951 | .950 | .82270 |

- a. Predictors: العام.الالتزامات
 b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

| ANOVA ^{a,b} | | | | | | |
|----------------------|------------|-----------------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1543.951 | 1 | 1543.951 | 2281.132 | .000 ^c |
| | Residual | 79.867 | 118 | .677 | | |
| | Total | 1623.818 ^d | 119 | | | |

- a. Dependent Variable: العام.الرياضية
 b. Linear Regression through the Origin
 c. Predictors: العام.الالتزامات
 d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

Coefficients^{a,b}

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | العالم.الالتزامات | 1.173 | .025 | .975 | 47.761 | .000 |

a. Dependent Variable: العالم.الرياضية

b. Linear Regression through the Origin

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/ORIGIN
/DEPENDENT العام.الحضاري
/METHOD=ENTER العام.الوعود.

```

Regression

| Model | Variables Entered/Removed ^{a,b} | | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| | Variables Entered | Variables Removed | |
| 1 | العالم.الوعود ^c | | .Enter |

a. Dependent Variable: العام.الحضاري

b. Linear Regression through the Origin

c. All requested variables entered.

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .974 ^a | .948 | .948 | .82355 |

a. Predictors: العام.الوعود

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

| ANOVA ^{a,b} | | | | | |
|----------------------|----------------|----|-------------|---|------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |

| | | | | | | |
|---|------------|-----------------------|-----|----------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1463.333 | 1 | 1463.333 | 2157.543 | .000 ^c |
| | Residual | 80.032 | 118 | .678 | | |
| | Total | 1543.366 ^d | 119 | | | |

a. Dependent Variable: العام.الحضاري

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: العام.الوعود

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

| | | Coefficients ^{a,b} | | | | |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | العام.الوعود | 1.191 | .026 | .974 | 46.449 | .000 |

a. Dependent Variable: العام.الحضاري

b. Linear Regression through the Origin

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/ORIGIN

/DEPENDENT العام.التفاني

/METHOD=ENTER العام.الوعود.

Regression

| | | Variables Entered/Removed ^{a,b} | | |
|---|---------------------------|--|-------------------|--------|
| | | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | العام.الوعود ^c | | | .Enter |

a. Dependent Variable: العام.التفاني

b. Linear Regression through the Origin

c. All requested variables entered.

| Model Summary | | | | |
|---------------|---|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |

| | | | | |
|---|-------------------|------|------|--------|
| 1 | .964 ^a | .930 | .929 | .88502 |
|---|-------------------|------|------|--------|

a. Predictors: العام.الوعود

b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|-----------------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1227.015 | 1 | 1227.015 | 1566.544 | .000 ^c |
| | Residual | 92.425 | 118 | .783 | | |
| | Total | 1319.440 ^d | 119 | | | |

a. Dependent Variable: العام.التفاني

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: العام.الوعود

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | العام.الوعود | 1.091 | .028 | .964 | 39.580 | .000 |

a. Dependent Variable: العام.التفاني

b. Linear Regression through the Origin

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/ORIGIN

/DEPENDENT العام.الابداعي

/METHOD=ENTER العام.الوعود.

Regression

Variables Entered/Removed^{a,b}

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------------|-------------------|--------|
| 1 | العام.الوعد ^c | | .Enter |

- a. Dependent Variable: العام.الابداعي
b. Linear Regression through the Origin
c. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .968 ^a | .936 | .936 | .87829 |

- a. Predictors: العام.الوعد
b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

ANOVA^{a,b}

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|-----------------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1339.037 | 1 | 1339.037 | 1735.854 | .000 ^c |
| | Residual | 91.025 | 118 | .771 | | |
| | Total | 1430.063 ^a | 119 | | | |

- a. Dependent Variable: العام.الابداعي
b. Linear Regression through the Origin
c. Predictors: العام.الوعد
d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

Coefficients^{a,b}

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | العام.الوعد | 1.139 | .027 | .968 | 41.664 | .000 |

- a. Dependent Variable: العام.الابداعي
b. Linear Regression through the Origin

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/ORIGIN
/DEPENDENT العام. الرياضية
/METHOD=ENTER العام. الوعود.

```

Regression

| Model | Variables Entered/Removed ^{a,b} | | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| | Variables Entered | Variables Removed | |
| 1 | العام. الوعود ^c | | .Enter |

- a. Dependent Variable: العام. الرياضية
b. Linear Regression through the Origin
c. All requested variables entered.

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .971 ^a | .942 | .942 | .89254 |

- a. Predictors: العام. الوعود
b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

| ANOVA ^{a,b} | | | | | | |
|----------------------|------------|-----------------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1529.817 | 1 | 1529.817 | 1920.388 | .000 ^c |
| | Residual | 94.001 | 118 | .797 | | |
| | Total | 1623.818 ^d | 119 | | | |

- a. Dependent Variable: العام. الرياضية
b. Linear Regression through the Origin
c. Predictors: العام. الوعود
d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

| Coefficients ^{a,b} | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | العام.الوعود | 1.218 | .028 | .971 | 43.822 | .000 |

- a. Dependent Variable: العام.الرياضية
b. Linear Regression through the Origin

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /ORIGIN
  /DEPENDENT العام.المواطنة.العام
  /METHOD=ENTER العام.العقد.العام.
```

Regression

| Variables Entered/Removed ^{a,b} | | | |
|--|---------------------------------|---------|--------|
| Model | Variables | | Method |
| | Entered | Removed | |
| 1 | العام.العقد.النفسي ^c | | .Enter |

- a. Dependent Variable: العام.المواطنة
b. Linear Regression through the Origin
c. All requested variables entered.

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square ^b | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .984 ^a | .968 | .968 | .62432 |

- a. Predictors: العام.العقد.النفسي
b. For regression through the origin (the no-intercept model), R Square measures the proportion of the variability in the dependent variable about the origin explained by regression. This CANNOT be compared to R Square for models which include an intercept.

ANOVA^{a,b}

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|-----------------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1411.779 | 1 | 1411.779 | 3622.055 | .000 ^c |
| | Residual | 45.993 | 118 | .390 | | |
| | Total | 1457.772 ^d | 119 | | | |

a. Dependent Variable: العام.المواطنة

b. Linear Regression through the Origin

c. Predictors: العام.العقد.النفسي

d. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

| Model | | Coefficients ^{a,b} | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|-------|--------------------|-------------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients B | Std. Error | | | |
| 1 | العام.العقد.النفسي | 1.148 | .019 | .984 | 60.184 | .000 |

a. Dependent Variable: العام.المواطنة

b. Linear Regression through the Origin

NPAR TESTS

/K-W= العام. العام BY العمر (1 5)

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test

| | | Ranks | |
|------------|---------------------|-------|-----------|
| عام. العام | العمر | N | Mean Rank |
| | أقل من 25 | 8 | 78.00 |
| | من 25 إلى أقل من 35 | 64 | 61.42 |
| | من 35 إلى أقل من 45 | 34 | 52.79 |
| | من 45 إلى أقل من 55 | 10 | 55.50 |
| | فأكثر 55 | 3 | 78.33 |
| | Total | 119 | |

Test Statistics^{a,b}

| عام. العام | |
|-------------|-------|
| Chi-Square | 4.788 |
| Df | 4 |
| Asymp. Sig. | .310 |

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

العمر

NPAR TESTS

/K-W=عام. العام BY الخبرة (1 4)

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test

| | | Ranks | |
|--------------|--------------------------|-------|-----------|
| سنوات الخبرة | | N | Mean Rank |
| عام. العام | أقل من 5 سنوات | 31 | 70.29 |
| | من 5 الى أقل من 10 سنوات | 49 | 62.63 |
| | من 10 الى أقل من 15 سنة | 22 | 48.09 |
| | سنة فأكثر 15 | 17 | 49.06 |
| | Total | 119 | |

Test Statistics^{a,b}

| عام. العام | |
|-------------|-------|
| Chi-Square | 7.376 |
| df | 3 |
| Asymp. Sig. | .061 |

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

سنوات الخبرة

NPAR TESTS

/K-W=عام. العام BY الوظيفة (1 9)

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test

| | | Ranks | |
|-----------------|--|-------|-----------|
| الوظيفة الحالية | | N | Mean Rank |

| | | | |
|------------|--------------|-----|-------|
| عام.العالم | طبيب | 42 | 66.05 |
| | صيدلي | 9 | 62.22 |
| | مختبرات | 15 | 52.07 |
| | تخدير | 4 | 70.00 |
| | علاج طبيعي | 4 | 86.50 |
| | اشعة | 5 | 47.00 |
| | تمريض | 26 | 59.96 |
| | اسعافات | 13 | 45.62 |
| | وظائف مختلفة | 1 | 12.00 |
| | Total | 119 | |

Test Statistics^{a,b}

| | |
|-------------|-------|
| عام.العالم | |
| Chi-Square | 9.725 |
| df | 8 |
| Asymp. Sig. | .285 |

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

الوظيفة الحالية

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | ادارة المركز اوقت بجميع وعودها تجاهي | اشعر براحة أكبر عند دخولي لمكان عملي | يوجد تمييز لأصحاب الكفاءة في العمل |
|----------------------------------|----------------|---|---|---------------------------------------|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.3866 | 2.6303 | 2.6891 |
| | Std. Deviation | 1.05050 | 1.08819 | 1.06364 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .349 | .315 | .296 |
| | Positive | .349 | .315 | .296 |
| | Negative | -.214- | -.182- | -.202- |
| Test Statistic | | .349 | .315 | .296 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | هناك وعود لم تف بها ادارة المركز | أشعر باستياء جراء معاملة الإدارة لي | العائد منخفض مقارنة بمتطلبات العمل |
|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4790 | 3.3529 | 4.2857 |
| | Std. Deviation | 1.17061 | 1.19027 | .96676 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .252 | .219 | .308 |
| | Positive | .174 | .158 | .230 |
| | Negative | -.252- | -.219- | -.308- |
| Test Statistic | | .252 | .219 | .308 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | توفر الإدارة شبكة الانترنت داخل المركز | تكلفني ادارة المركز بمهام تتماشى مع اختصاصي | انتقاضى الاجر المناسب بمقابل اداء عملي |
|----------------------------------|----------------|---|---|---|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.0420 | 3.1092 | 1.9832 |
| | Std. Deviation | 1.10004 | 1.28082 | 1.23497 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .280 | .235 | .274 |
| | Positive | .280 | .235 | .274 |
| | Negative | -.172- | -.210- | -.213- |
| Test Statistic | | .280 | .235 | .274 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | تمنح ادارة المركز المرونة اللازمة للعناصر الطبية والطبية المساعدة في تنظيم وتنسيق جدول العمل | المهام والاختصاصات داخل العمل واضحة | تهتم ادارة المركز بشكاوي العناصر الطبية والطبية المساعدة |
|----------------------------------|----------------|--|--|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4034 | 3.2353 | 2.9916 |
| | Std. Deviation | 1.25765 | 1.25351 | 1.32445 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .204 | .224 | .260 |
| | Positive | .204 | .224 | .260 |
| | Negative | -.195- | -.200- | -.147- |
| Test Statistic | | .204 | .224 | .260 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | توجد عدالة في تطبيق اللوائح على العاملين (العناصر الطبية والطبية المساعدة) | اتابع كافة الاعلانات والتعميمات الصادرة من ادارة المركز | احترم بشدة اللوائح والتنظيمات الداخلية الخاصة بالمركز |
|----------------------------------|----------------|---|---|---|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.8655 | 3.2941 | 3.7311 |
| | Std. Deviation | 1.42570 | 1.14502 | 1.14757 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .241 | .227 | .240 |
| | Positive | .241 | .207 | .134 |
| | Negative | -.148- | -.227- | -.240- |
| Test Statistic | | .241 | .227 | .240 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | نعمل بشكل جماعي وفق مفهوم فرق العمل | اعمل بجد واجتهاد للمحافظة على سمعة المركز | اسعى لحضور كافة الاجتماعات والندوات والمؤتمرات العلمية |
|----------------------------------|----------------|--|---|---|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.1597 | 3.7311 | 3.2521 |
| | Std. Deviation | 1.20720 | 1.06323 | 1.16603 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .202 | .230 | .182 |
| | Positive | .201 | .124 | .182 |
| | Negative | -.202- | -.230- | -.143- |
| Test Statistic | | .202 | .230 | .182 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | التزم بالدوام الرسمي من حيث الحضور والانصراف | اسعى في الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالمركز | امارس عملي بالمركز دون تدمير او شكوى |
|----------------------------------|----------------|--|---|---|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4958 | 3.8992 | 2.9832 |
| | Std. Deviation | 1.11137 | 1.15270 | 1.34027 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .238 | .242 | .239 |
| | Positive | .138 | .170 | .239 |
| | Negative | -.238- | -.242- | -.154- |
| Test Statistic | | .238 | .242 | .239 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اعتذر لزملائي عندما اخطئ في حقهم | مستعد لتقبل انتقادات الاخرين فيما يخص العمل | احترم زملائي داخل العمل بشكل مستمر |
|----------------------------------|----------------|-------------------------------------|---|---------------------------------------|
| N | | 119 | 119 | 118 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.7227 | 3.6891 | 3.8983 |
| | Std. Deviation | 1.04901 | 1.16261 | 1.06530 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .293 | .261 | .275 |
| | Positive | .169 | .154 | .151 |
| | Negative | -.293- | -.261- | -.275- |
| Test Statistic | | .293 | .261 | .275 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اعمل على التهنئة عند حصول نزاع او خلاف بين زملائي | اشعر بالسعادة عند ترقية احد الزملاء | مستعد للقيام بأعمال أخرى إضافية لتجنب اي ضرر يلحق بالمركز |
|----------------------------------|------|---|--|---|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.4958 | 3.7311 | 3.5714 |

| | | | | |
|--------------------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Std. Deviation | 1.27475 | 1.04717 | 1.20431 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .200 | .206 | .202 |
| | Positive | .164 | .152 | .148 |
| | Negative | -.200- | -.206- | -.202- |
| Test Statistic | | .200 | .206 | .202 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | مستعد للعمل ساعات اضافية احيانا دون مقابل. | استثمر خبراتي في مساعدة الاخرين وتطويرهم | اقوم بمهام يحتفي بها مديري اضافة لمهامي الرئيسية |
|----------------------------------|----------------|--|--|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 2.4118 | 3.6050 | 3.1513 |
| | Std. Deviation | 1.38032 | 1.13659 | 1.30604 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .273 | .233 | .164 |
| | Positive | .273 | .140 | .164 |
| | Negative | -.153- | -.233- | -.145- |
| Test Statistic | | .273 | .233 | .164 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اساعد زملائي عندما انتهي من مهماتي | اعمل على تقديم افكار جديدة في مكان عملي | أبدي اقتراحاتي حول اجراءات العمل داخل القسم. |
|----------------------------------|----------------|---------------------------------------|--|--|
| N | | 119 | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.2941 | 3.4370 | 3.5546 |
| | Std. Deviation | 1.27793 | 1.10958 | 1.07906 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .172 | .183 | .232 |
| | Positive | .155 | .183 | .135 |
| | Negative | -.172- | -.165- | -.232- |
| Test Statistic | | .172 | .183 | .232 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | اقدم نصائح خاصة بالترتيب الداخلي لوضعية الاجهزة والمعدات. | نعمل كمجموعة واحدة لمواجهة المشاكل والعوائق داخل المركز. |
|----------------------------------|----------------|---|--|
| N | | 119 | 119 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 3.3277 | 3.0672 |
| | Std. Deviation | 1.09009 | 1.27380 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .210 | .202 |
| | Positive | .166 | .202 |
| | Negative | -.210- | -.137- |
| Test Statistic | | .210 | .202 |

| | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000 ^c | .000 ^c |
|------------------------|-------------------|-------------------|

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.