



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ميسان / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
الدراسة / الصباحية



أثر الاستقامة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية في شركة نفط ميسان

بحث تخرج مقدم الى/ مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة ميسان وهو جزء
من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال

بأشرف

م.م مرتضى خاجي حياوي

اعداد البحث

محمد مشتت دعيج

محمد قاسم جبر

م ٢٠٢٣

١٤٤٤هـ

المستخلص

تقوم منظمات الأعمال بالسعي دوماً لتحقيق الكفاءة والفاعلية الإدارية من أجل تحقيق أهدافها، لذا تولي منظمات الأعمال المتقدمة اهتماماً بالغاً في تنمية وتطوير الأداء من خلال إتباع أساليب الإدارة الحديثة، ومن الاتجاهات الحديثة لهذه المنظمات هو الاهتمام البالغ بمواردها البشرية عن طريق تبنيها استراتيجيات الاستقامة التنظيمية وسلوك المواطن، إذ انهما من أهم ملامح الإدارة الحديثة.

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن أثر أبعاد الاستقامة التنظيمية المتمثلة بـ(التفاؤل، المغفرة، الثقة، التعاطف، النزاهة) وان هذا المتغير يكون المعتمد وان المتغير التابع أبعاد سلوك المواطن التنظيمية المتمثلة بـ(الايثار، وعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري)

ومثلت شركة نفط ميسان مجالاً للدراسة بوصفها منظمة لديها القدرات والمؤهلات التي تنهض بالقطاع النفطي وكذلك لما لديها ايضاً من كادر الممتاز في الاقسام مثل القسم الفني والاداري والمالي والتدقيق والقانونية والتوزيع وصيانة السيارات .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة بلغت (٣٠) مبحوثاً استعيدت بالكامل وبنسبة الاجابة بلغت ١٠٠ % .

وقد كانت ابرز النتائج التي تمضخت عن البحث "أفرزت نتائج تحليل البحث وجود علاقة ارتباط معنوية احصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين الاستقامة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية في الشركة المبحوثة .

اما ابرز التوصيات فتمثلت "ضرورة زيادة اهتمام الشركة المبحوثة بتنمية وعي وادراك العاملين في الكلية لأهمية وظيفية الاستقامة التنظيمية بما يحققه لسلوك المواطن التنظيمية"

الكلمات المفتاحية:

(الاستقامة التنظيمية، التفاؤل التنظيمي، الثقة التنظيمية، النزاهة التنظيمية، سلوك المواطن التنظيمية، الايثار، الروح الرياضية ، السلوك الحضاري).

قائمة المحتويات

ت	أسم الموضوع	الصفحة
١	الآية القرآنية	أ
٢	الاهداء	ب
٣	الشكر والعرفان	ج
٤	المستخلص	د
٥	قائمة المحتويات	هـ
٦	قائمة الاشكال والجداول	و- ز
٧	المقدمة	١
٨	الفصل الاول: الاطار العام للبحث	٢ - ١٣
٩	المبحث الاول: منهجية البحث	٣- ٨
١٠	المبحث الثاني: بعض الجهود المعرفية السابقة	٩- ١٣
١١	الفصل الثاني: الاطار النظري للبحث	١٤ - ٢٩
١٢	المبحث الاول: الاستقامة التنظيمية	١٥ - ٢١
١٣	المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية	٢٢ - ٢٩
١٤	الفصل الثالث: الاطار العلمي للبحث	٣٠ - ٤٤
١٥	عرض وتحليل النتائج الاحصائية	٣١ - ٤٤
١٦	الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات	٤٥ - ٤٧
١٧	الاستنتاجات	٤٦
١٨	التوصيات	٤٧
١٩	المصادر	٤٨- ٥٣

٢٠	الملاحق
----	---------

قائمة الاشكال

ت	رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
١	١	المخطط الفرضي البحث	٤

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
١	بعض الجهود المعرفية السابقة عن متغير الاستقامة التنظيمية	١١-٩
٢	بعض الجهود المعرفية السابقة عن متغير سلوك المواطنة التنظيمية	١٣-١١
٣	توزيع افراد عينة البحث حسب الجنس	٣١
٤	توزيع افراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية	٣٢
٥	توزيع افراد عينة البحث حسب الفئات العمرية	٣٢
٦	توزيع افراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي	٣٣
٧	توزيع افراد عينة البحث حسب عدد الدورات في مجال الاختصاص	٣٣
٨	وصف عام لفقرات بعد التفاؤل التنظيمي لمتغير الاستقامة التنظيمية	٣٤
٩	وصف عام لفقرات بعد المغفرة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية	٣٥
١٠	وصف عام لفقرات بعد الثقة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية	٣٦
١١	وصف عام لفقرات بعد التعاطف التنظيمي لمتغير الاستقامة التنظيمية	٣٦
١٢	وصف عام لفقرات بعد النزاهة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية	٣٧
١٣	وصف عام لفقرات بعد الايثار لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية	٣٨
١٤	وصف عام لفقرات وعي الضمير لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية	٣٨
١٥	وصف عام لفقرات بعد الروح الرياضية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية	٣٩
١٦	وصف عام لفقرات بعد الكياسة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية	٤٠
١٧	وصف عام لفقرات بعد السلوك الحضاري لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية	٤٠
١٨	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الاستجابة تجاه إبعاد الاستقامة التنظيمية	٤١
١٩	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الاستجابة تجاه إبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	٤١

٢٠	قيمة معامل الارتباط بين متغيرات البحث	٤٢
٢١	نتائج تحليل الأحداث لتأثير أبعاد الاستقامة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية	٤٣

المقدمة

تعرف المنظمة في قاموس وحدة الأعمال على أنها وحدة اجتماعية هادفة، وجميع المنظمات لديها هياكل تنظيمية إدارية تحدد العلاقات بين أنشطتها وتقسيم المهام والأدوار والمسؤوليات والسلطات بين الأفراد، وبدوره يسعى الفرد إلى الوفاء بها ومن أجل أن يحقق الفرد العامل الوفاء بمهامه والتزاماته تجاه المنظمة لابد أن يشعر باستقامتها وسلوك المواطن فيها. حيث تعد الاستقامة التنظيمية أحد العوامل الأساسية التي تساعد كلا من المنظمة والعاملين، فهو يخلق لدى العاملين شعوراً بأن المنظمة مهتمة بهم وتقدر إسهاماتهم في نجاحها، وأنه ذا الاهتمام ينعكس في أداء المنظمة والسلوكيات التي ينتهجها العاملين تجاهها. وهذا قد يفسر حقيقة واقعية أن العاملين يبذلون أدراكمهم لدعم المنظمة بتبني سلوك المواطن وذلك بإظهار سلوك طوعي إيجابي لا يصنف ضمن الدور الرسمي الذي يمارسوه، وهذه الحقيقة قد يزداد وقعها وقوة تأثيرها بوجود الاستقامة التنظيمية كمتغير مستقل وسلوك المواطن التنظيمية كمتغير تابع تعتمد المنظمة التحقيق هذا الهدف. ومن هنا جاء مفهوم سلوك المواطن التنظيمية على اعتبار أنها قادرة على خلق روحاً لمبادأة والابتكار لدى العاملين بالشكل الذي يؤدي إلى تجاوزهم للأدوار المحددة ضمن الهيكل الرسمي إلى أداء أدوار تطوعية من شأنها أن تحسن من جودة الخدمات والتميز بالسوق وبالتالي زيادة الحصة السوقية للمنظمة. وانطلاقاً من ذلك فإن الغاية من هذه الدراسة هو من أجل التعرف على مدى اهتمام القائمين في شركة نفط ميسان "بالاستقامة التنظيمية لدى العاملين لديهم ومن أجل الوقوف على نوع العلاقة مع سلوك المواطن التنظيمية .

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المبحث الأول: منهجية البحث

المبحث الثاني: بعض الجهود المعرفية السابقة

المبحث الاول

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

ان مشكلة البحث تظهر جلية من خلال تسليط الضوء على العلاقة التأثيرية بين متغيرات البحث من خلال المتغير المستقل الاستقامة التنظيمية هي سلوك و تصرف و طريقة تعتمدھا المنظمة للتعامل مع موظفيھا ودور سلوكيات المواطنة التنظيمية المتغير التابع وكيفية مساهمتھا في ترشيد سلوكيات العاملين و تحفزهم على ممارسة السلوكيات الطوعية لهم في شركة نفط ميسان.

يمكن توضيح مشكلة البحث في التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما هو إثر الاستقامة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية؟
٢. هل يؤثر سلوك الشركة على سلوك عامليها من حيث مواطنتهم التنظيمية؟
٣. ما هو مدى معرفة العاملين في الشركة بمفاهيم متغيرات الدراسة؟

ثانياً: أهمية البحث

يضيف هذا الموضوع معرفة جديدة عن الاستقامة التنظيمية التي تناولتها الدراسات السابقة عنها بثورة قليلة حيث يضع أساس لمعرفة مدى وجود الاستقامة التنظيمية بالمنظمات العراقية

ومدى التزام العاملين بسلوك المواطنة التنظيمية رغم ظروف الفساد الاداري والمالية وسوء التخطيط لأهداف بعيدة المدى واتاحة العاملين فيها على اهدافها.

وان المنظمات التي فيها استقامة التنظيمية التي يمثل الام والأب الذين يحافظون على أبنائهم يعني يشجعون العاملين ويعززون روح الثقة والتعاون ويحفزون عندهم الضمير الحي ويكونون موالين للعمل وهم بنفسهم يحاربون السلوكيات الضارة والتي تعزز ثقافة الاخلاق العالية والقيم الرصينة.

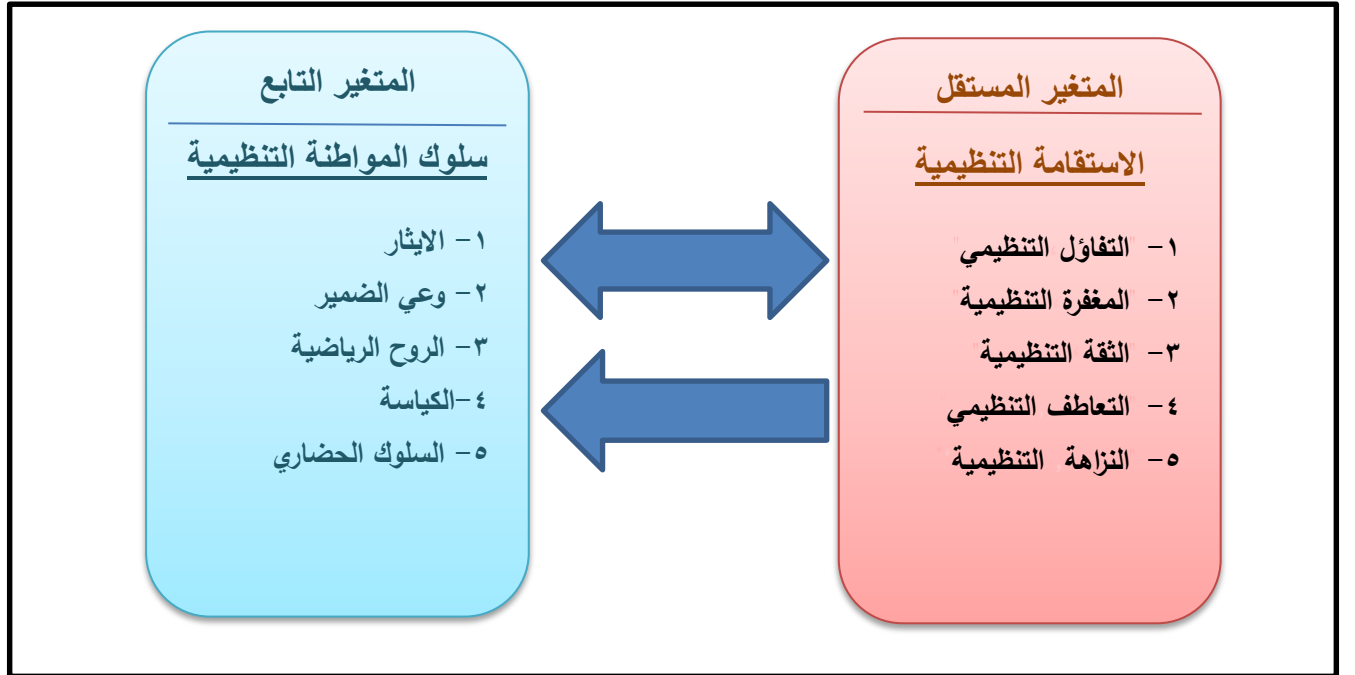
ثالثاً: اهداف البحث

بعد الانتهاء من صياغة مشكلة البحث الرئيسة وتساؤلاتها الفرعية وبعد تحديد اهميته يشرع البحث نحو تحقيق مجموعة من الاهداف عند الانتهاء من اعداده وهي كما يلي:

١. التعرف على مفهومي الاستقامة التنظيمية والمواطنة التنظيمية ومدى معرفة العاملين في شركة نفط ميسان لهذه المفاهيم.
٢. التعرف على مستوى المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة نفط ميسان.
٣. التعرف على اثر الاستقامة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية.
٤. تقديم توصيات التي تسهم في دعم الاستقامة التنظيمية وبما يساهم في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

لجأ الباحثان إلى صياغة المخطط الفرضي للبحث الحالي مثلما مبين في الشكل رقم (١) والذي يوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرين.



يشير الى العلاقة تبادلية

يشير الى علاقة تأثيرية

المصدر: اعداد الباحثان

خامساً: فرضيات البحث

صيغت مجموعة الفرضيات في ضوء التساؤلات الفكرية والميدانية التي وردت في مشكلة البحث تمهيد العملية اثبات هذه الفرضيات او عدمها من خلال إتمام عمليات التحليل والمعالجات الإحصائية لها، وفي ما يلي عرض لفرضيات البحث الرئيسية:

١. الفرضية الرئيسية الأولى: يعزز وجود الاستقامة التنظيمية التأثير المعنوي في سلوك المواطنة التنظيمية.
٢. الفرضية الرئيسية الثانية: - ترتبط الاستقامة التنظيمية بأبعادها بتأثير ذات دلالة معنوية مع سلوك المواطنة التنظيمية.

سادساً: منهج البحث

يعرف منهج البحث بأنه أداة لحل مشكلة البحث، أي الخطوات التي يتم اعتمادها من قبل الباحث في دراسة المشكلة متزامنة مع المنطق الذي فرضه جودها (Kothari, ٢٠٠٤: ٨). ولكي يصل الباحث الى نتائج تضمن حل مشكلة البحث فقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي الذي يمتاز بنظرة شمولية واقتراح الحالة بتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج والمؤشرات الأساسية إذ يستخدم الوصف في جمع البيانات والمعلومات التي يتطلبها البحث والتحليل لأغراض تحديد النتائج والوقوف على أبرز المؤشرات.

سابعاً: مجتمع البحث

لغرض تحقيق أهداف الدراسة اختار الباحثان مجتمع الدراسة شركة نفط ميسان .

ثامناً: عينة البحث

تألفت عينة البحث من (٣٠) موظف من شركة نفط ميسان والبالغ عددهم (١٨ ذكور) و(١٢) أنثى).

تاسعاً: التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث

١ - **الاستقامة التنظيمية** : تعني منظومة إدارية متكاملة الأبعاد توصف السلوكيات التنظيمية و النتائج المتوقعة منها ، التي تحضى بقبول مجتمعي ويلتزم الأفراد بتنفيذ المضامين الخاصة بها المتمثلة بالتفاؤل والثقة و التعاطف و النزاهة والمغفرة بالشكل الذي يسعى بها لأفراد لأنفسهم وغيرهم والرغبة في المعاملة بالمثل فضلاً عن تبني هذه السلوكيات و ادامتها و المشاركة فيها على مستوى واسع سعي الخلق الرفاهية والسعادة للآخرين . ويشتمل هذا المتغير خمسة أبعاد فرعية هي : (أبو شكير، ٢٠١٨: ٨).

أ. **التفاؤل التنظيمي**: يشير التفاؤل التنظيمي الى البيئة التنظيمية التي يتوقع فيها الاعضاء بشكل جماعي انهم سوف يحققون النجاح على الرغم من الصعوبات الكبرى . (Hur et al., ٢٠١٧: ٨).

ب. **الثقة التنظيمية**: تشير الثقة التنظيمية الى مناخ عام من المجاملة والنظر والاحترام حيث يمكن لاعضاء المنظمة الاعتماد على بعضهم البعض وايضاً الادارة العليا . (Watanabe, ٢٠١٦: ٥).

ج. **التعاطف التنظيمي**: يتعلق التعاطف التنظيمي بسياق تنظيمي يشعر فيه الموظفون بالقلق ازاء بعضهم البعض، وحيث تسود اعمال التعاطف والرحمة بين الموظفين . (Hur et al., ٢٠١٧: ٨).

د. **النزاهة التنظيمية**: هي عملية امتداد للقيم الاخلاقية الايجابية والتي تؤثر على اعمال المنظمة واطهار المبادئ المقبولة من حيث الاخلاق والقيم والتي تسهم في قيادة المنظمة وتغذية الفساد الاداري . (الطائي واخرون، ٢٠١٩: ١٩٥).

هـ. **المغفرة التنظيمية**: عملية داخلية تتطلب الشجاعة الفردية التي تحول معنى الحدث الصادم إدراكياً وعاطفياً وروحياً وسلوكياً فضلاً عن تعزيز قدرة التخلي عن المشاعر السلبية تجاه المخطئ واستعادة العلاقات التعاونية بين الأفراد في مكان العمل. (أبو شكير، ٢٠١٨: ٨)

٢- سلوك المواطنة التنظيمية: هو ذلك السلوك الذي يتجاوز المتطلبات الأساسية للعمل ، ويكون الى حد كبير عملاً تقديراً يقوم به العاملون داخل المنظمة ، ويرجع بالفائدة عليها .(كيسرى ودائرة، ٢٠١٧: ٨٩).

أ. الإيثار: سلوك المساعدة ويشمل جميع الاعمال التي يقوم الموظف لمساعدة زملائه في انجاز الاعمال والاسهام في تدريبهم وحل مشاكلهم التي تواجههم كما يشمل مساعدة المراجعين والمستفيدين في خدمات المنظمة.(Ocampo et al., ٢٠١٨: ٨٣٠).

ب. الضمير الحي: وهو البعد الذي يشير الى تجاوز الحد الأدنى من متطلبات. (١٦ : ٢٠٢٠, Al-Dhuwaihia & ALqahtainib).

ج. الروح الرياضية: يعني هذا البعد مدى مساهمة الفرد في منع زملائه من الصراع او الجدل.(Tran & Choi, ٢٠١٩: ٣).

د. الكياسة: يقصد بهذا البعد القيام بالاعمال بحيث يرجع النفع على الآخرين مثل القيام بالاجراءات التي تمنع حدوث مشاكل لها علاقة مع زملاء العمل.(السلامية، ٢٠٢٠: ٢٨).

هـ. فضيلة المواطنة (السلوك الحضاري): يعني السلوك الذي يمارسه الموظف والمتمثل في شدة الاهتمام والولاء للمنظمة والمشاركة الفعالة في كل ما يسهم في تطويرها والمحافظة. (١٦٠ : ٢٠٢٠, Al-Dhuwaihia & ALqahtainib).

عاشراً: حدود الدراسة

يتحدد البحث الحالي بما يأتي:

- الحدود البشرية: تشمل الأفراد العاملين في شركة نفط ميسان ومن كلا الجنسين.
- الحدود المكانية: اختار الباحثان شركة نفط ميسان من خلال تحديد عينة من العاملين.
- الحدود الزمانية: تقع المدة التي أجريت فيها الدراسة من ٢٠٢٣/٢/١٩ ولغاية ٢٠٢٣/٥/١٩.

- **الحدود الموضوعية:** يتحدد موضوع الدراسة بـ(أثر الاستقامة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية).

الحادي عشر: وسائل جمع البيانات والمعلومات

فيما يخص الجانب النظري، فإن وسائل جمع المعلومات للدراسة كانت من خلال الرجوع إلى المراجع والأدبيات والمصادر الإدارية التي تمكن الباحثان من الاطلاع عليها واعتمادها في بناء الجانب النظري للدراسة، أما في الجانب التطبيقي فقد تضمنت وسائل جمع البيانات والمعلومات للبحث بما يأتي:

- ١ - **المصادر الرسمية:** وهذه تشمل السجلات والإحصاءات الموجودة في الشركة المبحوثة كافة
- ٢ - **استمارة الاستبيان:** تعد الاستمارة أداة ملائمة لاستطلاع أفراد عينة الدراسة بوصفها أكثر الأدوات شيوعاً، وقد قام الباحثان بتصميم الاستمارة بالاعتماد على الخطوات الآتية:
 - أ - مراجعة أدبيات الموضوع والدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، والإطلاع على عدد من رسائل الماجستير واطاريح الدكتوراه ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة.

- ب - صيغت الاستبانة بشكل نهائي وتتضمن الاستبانة مقدمة تعريفية بأهمية البحث وحث المبحوثين على الإجابة الدقيقة مع توضيح كيفية الإجابة عن محورين رئيسيين:
 - ❖ **المحور الأول:** السمات الشخصية لعينة الدراسة..
 - ❖ **المحور الثاني:** المتغيرات البحثية لفقرات الاستبانة.

- ٣ - **المقابلات الشخصية:** في هذا الأسلوب يتم جمع البيانات من خلال المقابلات مع المسؤولين في شركة نفط ميسان من خلال الحوار والتعايش معهم وبما يؤمن على الحصول على المعلومات التي لم تتوافر في استمارة الاستبانة .

الثاني عشر: الأساليب الإحصائية

"اعتمد الباحثان على البرنامج الإحصائي في تحليل البيانات (SPSS) واستخراج النتائج الإحصائية الآتية: مقياس النزعة المركزية (الوسط الحسابي)، ومقياس التشتت (الانحراف المعياري)، التكرارات الإحصائية، قيمة معامل ارتباط بيرسون، قيمة (P) الاحتمالية و قيمة معامل التحديد المتعدد (R^2) .

المبحث الثاني

بعض الجهود المعرفية السابقة

تمهيد

يستعرض هذا المبحث ملخص لبعض الدراسات السابقة ويأخذ بالحسبان أهم ما توصل اليه الباحثان اليه سابقاً من دراسات وابحاث ومقترحات عربية واجنبية وانطلاقاً مما انتهى اليه الاخرون تناولنا (الاستقامة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية) في نموذج فرضي واحد وهذا ما لم نجده في أي دراسة سابقة (بحسب اطلاع الباحثان)

اولاً:- بعض الجهود المعرفية السابقة بمتغير الاستقامة التنظيمية

١- دراسة (أبو شكير , ٢٠١٨)	
عنوان الدراسة	الدور المعدل للاستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
هدف الدراسة	تحديد دور الاستقامة التنظيمية كمتغير معدل في تعزيز تأثير أخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري للعاملين على وفق آراء عينة من الملاكات التدريسية في منظمات التعليم التربوي
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	توزيع ٢١٠ استبانة على الملاكات التدريسية في المدارس عينة البحث .
أهم النتائج	أهمها أن متغير الاستقامة التنظيمية حسن و يدعم دور اخلاقيات العمل التي تعتمد ادارات المدارس فعلياً في تقليل مستوى الاستنزاف الشعوري لملاكاتها
أهم التوصيات	ضرورة ايلاء ادارات المدارس المبحوثة اهتماماً أكبر للدور المعدل للاستقامة التنظيمية في العلاقة بين اخلاقيات العمل و الاستنزاف الشعوري والعمل على تعزيزه عن طريق التركيز على تطبيق ابعاد الاستقامة التنظيمية ميدانية التي سوف تسهم في تحسين وتعزيز مستوى تأثير اخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري لملاكاتها
٢- دراسة (العموري , ٢٠١٩)	
عنوان الدراسة	أثر الاستقامة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ
نوع الدراسة	بحث اكاديمي
هدف الدراسة	التعرف على العلاقة بين ابعاد الاستقامة التنظيمية والاستغراق الوظيفي
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	بلغت ٣٩٢ مفردة يمثلون العاملين ببيئة التمريض في المستشفيات الحكومية محل البحث

أهم النتائج	وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعد الإستقامة التنظيمية والإستغراق الوظيفي ، كما أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي معلو لأبعد الإستقامة التنظيمية على الإستغراق الوظيفي
أهم التوصيات	يسهم في تحسين مستوى الإستقامة التنظيمية بغرض تحسين درجة الاستغراق الوظيفي للعاملين ، وتضمنت الدراسة المناقشة والحدود وتوصيات البحث المستقبلي .
٣- دراسة (أبو طيخ, ٢٠١٩)	
عنوان الدراسة	اختبار العلاقة بين سلوك القيادة الجمالي والاستقامة التنظيمية / دراسة تطبيقية في العتبة العلوية المقدسة
نوع الدراسة	بحث اكايمي
هدف الدراسة	التعرف على مستوى الاهتمام المنظمة المبحوثة بالسلوك الجمالي والاستقامة التنظيمية
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	عينة من موظفي العتبة العلوية المقدسة والذين يبلغ عددهم ١٩٧
أهم النتائج	أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عن اهتمام العتبة العلوية المقدسة بسلوك القيادة الجمالي وأبعاده الحساسية الجمالية والنهج الجمالي والتواصل الجمالي والتطبيق الجمالي والدعم الجمالي والصدق الجمالي) والذي ينعكس ايجابا في تعزيز الاستقامة التنظيمية في العتبة.
أهم التوصيات	ضرورة زيادة الاهتمام بممارسات السلوك الجمالي وذلك لما لها من نتائج ايجابية وفعالة على اداء العتبة العلوية المقدسة من خلال دعم الابداع الجمالي الذي يكتشف عن امكانات وقدرات الموظفين
٤- دراسة (طه , ٢٠٢١)	
عنوان الدراسة	دور الاستقامة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأبوية والمخرجات الوظيفية بالجامعات المصرية/ دراسة تطبيقية
نوع الدراسة	بحث اكايمي
هدف الدراسة	تحديد مستوي تطبيق القيادة الأبوية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة محل الدراسة
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	عينة قوامها ٣٣٩ عضو هيئة تدريس بالجامعات المصرية الحكومية
أهم النتائج	إرتفاع مستوي ممارسة قيادات الجامعات المصرية محل الدراسة لنمط القيادة الأبوية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة، وارتفاع مستوي الاستقامة التنظيمية ، وأن مستوي المخرجات الوظيفية متوسط ،

أهم التوصيات	تساعد في تحسين المخرجات الوظيفية للجامعات المصرية من خلال تطبيق واستخدام مبادئ وأبعاد القيادة الأبوية، والاستقامة التنظيمية
--------------	---

ثانياً: - بعض الجهود المعرفية السابقة بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

١- دراسة (الشامي, ٢٠١٤)	
عنوان الدراسة	روحانية مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطنة بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الحالية الى اختبار العلاقة بين متغير (روحانية مكان العمل) و متغير سلوك المواطنة لدى العاملين في المنظمة ومن خلال الدور الوسيط لمتغير جاذبية الهوية التنظيمية).
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	اشتملت عينة الدراسة على (٣٠٠) فرد من أعضاء الإدارة العليا والوسطى والدنيا في المنظمة المبحوثة (أعضاء مجلس إدارة، مسؤولي أقسام، مسؤولي شعب، مسؤولي وحدات).
أهم النتائج	وجود علاقة سببية ما بين روحانية مكان العمل وجاذبية الهوية التنظيمية و سلوك المواطنة التنظيمية بحيث ان تحسين مستوى روحانية مكان العمل سينعكس في اغلب الأحيان على زيادة مستوى إدراك الفرد لجاذبية هوية المنظمة التي ينتمي اليها وهذا الادراك الإيجابي وبمرور الزمن سيشجع الأفراد ويحفزهم للانغماس في السلوكيات التطوعية في المنظمة
أهم التوصيات	تعزيز السلوك الإيجابي والتطوعي للعاملين وصولاً إلى تحسين أدائهم في مكان العمل
٢- دراسة (وليد , ٢٠١٦)	
عنوان الدراسة	دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية مسلية
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
هدف الدراسة	هدفت الدراسة الى التعرف على الدور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية بولاية مسلية
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	بلغت ٢١٨ مفردة يمثلون العاملين في موظفي الادارة المحلية بالمسلية

أهم النتائج	توجد علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي لدى موظفي الادارة المحلية مستوى الولاء التنظيمي مرتفع لدى موظفي الادارة المحلية بولاية المسلية
أهم التوصيات	ضرورة تقديم برامج إرشادية تدريبية لتنمية الجانب القيمي للموظف وتعزيز اتجاهاته الإيجابية الحر المهنة والزملاء والمشرفين والعمل على إيجاد بيئة تنظيمية مشجعة تجسد ممارسات الولاء التنظيمي وسلوكيات المواطن التنظيمية داخل الوسط المهني ، كاعتماد نظام الحوافز المادية ، المعنوية)
٣- دراسة (خليل, ٢٠١٨)	
عنوان الدراسة	تأثير سلوكيات المواطن التنظيمية في محاربة الفساد الاداري / دراسة تحليلية في معهد الادارة الرصافة
نوع الدراسة	بحث اكاديمي
هدف الدراسة	هو التعرف على تأثير سلوكيات المواطن التنظيمية في محاربة الفساد الإداري، من خلال معرفة مدى اهتمام المنظمة بتأثير سلوكيات المواطن التنظيمية في محاربة الفساد الإداري
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	عينته: تم اختيار معهد الإدارة / الرصافة عينة البحث من تدريسيين وإداريين من المجتمع البالغ (٣٦٠) شخصاً من خلال توزيع استمارة استبيان عليهم حيث تم توزيع (٤٠) استمارة استبيان جمع منها
أهم النتائج	وتوصل البحث إلى التأثير الايجابي الواضح لهذه السلوكيات في محاربة الفساد الإداري مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لسلوكيات المواطن التنظيمية في الفساد الإداري
أهم التوصيات	يمكن للمنظمة العمل على نشر ثقافة المواطن التنظيمية، وتعرف العاملين بأبعادها، وأهميتها في تعزيز أداء منظماتهم، وإيجاد الوظائف المناسبة وتوسيع المهام لكي ترفع من مستوى مسؤولياتهم، ومشاركتهم وشعورهم بالأهمية، والتي تشجع بشكل عام سلوك المواطن التنظيمية وكذلك ضرورة بذل المنظمة قصارى جهدها لمحاربة الفساد الإداري والحد منه.
٤- دراسة (شعلان , ٢٠٢٠)	
عنوان الدراسة	دور سلوكيات المواطن التنظيمية في أبعاد جودة الخدمات المصرفية
نوع الدراسة	بحث اكاديمي
هدف الدراسة	من الدور الرئيسي الذي يؤديه القطاع المصرفي في التنمية الاقتصادية على المستوى الوطني خاصتا في ظل ظروف البيئة سريعة التغيير، مما يتطلب السعي من اجل رفع مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للمحافظة على الزبون الحالي وكسب زبائن جدد وبالتالي زيادة الحصة السوقية ومن هنا تأتي اهمية المورد البشري في تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية من خلال اداء ادوار اضافية تطوعية يمكن ان تسهم في تحقيق الاهداف المطلوبة.
منهج الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي
حجم وعينة الدراسة	يتمثل مجتمع البحث بمصرفي الرافدين والرشيد، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من مجموعة من العاملين تضمنت (٣٠) فرداً وبمستويات ادارية مختلفة العاملين في المصرفين

أهم النتائج	يتمتع مصرفي الرشيد والرافدين بتوفر مستوى دون المتوسط من سلوك المواطنة التنظيمية والذي ينعكس من خلال عدم تهيئة البيئة المحفزة لقيام الموظفين بتقديم المبادرات الخاصة بتحسين العمل
أهم التوصيات	يتطلب من ادارة المصرفين المبحوثين أن توفر المناخ التنظيمي المناسب للأفراد المبدعين ومكافئتهم وتشجيعهم ومحاولة الاستفادة من افكارهم

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: الاستقامة التنظيمية

المبحث الثاني: سلوك المواطنة التنظيمية

المبحث الأول

الاستقامة التنظيمية

١. مفهوم الاستقامة التنظيمية
٢. أهمية الاستقامة التنظيمية
٣. خصائص الاستقامة التنظيمية
٤. فوائد الاستقامة التنظيمية
٥. أبعاد الاستقامة التنظيمية

أولاً: مفهوم الاستقامة التنظيمية

تعد الاستقامة التنظيمية قيمة أساسية من قيم المنظمة التي يمكن أن يتسم بها القائد في عالم الأعمال المعاصر الذي يتطلب أكثر من أي وقت مضى أفراد يتوخون الاستقامة وقلوبهم ملؤها الحب لكل البشر فمن دونها لا يمكن يتحقق أي نجاح حقيقي وللاستقامة سلوكيات لا بد من الاستمرار بها من جيل إلى آخر التحقيق النجاح المستمر (التميمي، ٢٠١٥: ٧٢).

كما أن المنظمة المستقيمة بحاجة إلى امتلاك السمات و إظهار السلوكيات التي يجب أن تكون أكثر من أي ثقافة قوية مبنية على القيم، كما أن المنظمات المستقيمة تطور مبادئ مختلفة، وتستلهم السلوك الجيد، وللوصول إلى الاستقامة فإن المنظمات بحاجة إلى تطوير بعض الخصائص المهمة وهنا الكثير من الطرق للقيام بذلك مثل التصرف بنزاهة، و الالتزام بالشرف، و السعي للتميز، و وجود متعة أكثر في العمل، وبالتالي فإن المنظمة المستقيمة تتصف بثمان صفات هي الهدف، المسؤولية، الصراحة، الموثوقية، " العدالة، الانصاف، احترام الافراد، والنزاهة (السيد طه، ٢٠٢١: ٥١).

ويرى كل من؛ (الشحمانى، والخاباني، ٢٠١٨: ٨) الاستقامة التنظيمية تشمل الأنشطة الجماعية، أو افعال الأفراد، و السمات الثقافية، والسمات الثقافية، أو العمليات التي تسمح نشر الاستقامة وادامتها في المنظمة، والسلوك المتسامي والراقي الأعضاء المنظمة.

كما تشير الاستقامة التنظيمية حماية واستخدام وتطوير واستمرار العادات، والمصالح، والأنشطة مثل الإيثار والصدق، و التسامح و الثقة سواء على المستوى الفردي والتنظيمي، وهذا يعني أن هناك توجهه إيجابية في الاستقامة التنظيمية وهو الهدف الرئيسي للمنظمة، وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة صحة العاملين و الرفاهية و تسهيل التحسين التنظيمي، والمنظمات المستقيمة تشير إلى المنظمات التي تكون قائمة على أساس الكفاءة الأخلاقية والفضيلة، أما العلاقات بين مديريها والعاملين فإنها تقوم على أساس واضح حسب الاتصالات التنظيمية وعلى أساس التفاعلات القائمة على الفضائل الأخلاقية التي تؤدي إلى تطوير الأوضاع الاجتماعية (السيد طه، ٢٠٢١: ٥١).

ويرى الباحث ان الاستقامة التنظيمية هي نظام ادارة شامل يصف السلوك ونتائج، ويكتسب قبولاً، والتزام الفرد بمحتوى تفاؤله وثقته وتعاطفه ونزاهته ومغفرته بالطريقة التي يتوق عليها الافراد لانفسهم و للآخرين، ويرغبون بها. المعاملة بالمثل، وتبني وإدامة هذه السلوكيات والانخراط فيها على نطاق واسع لخلق السعادة والرفاهية.

ثانياً: اهمية الاستقامة التنظيمية

تناقش الأبحاث الحديثة اداء الاستقامة التنظيمية ودورها في الظهور بمجالات متعددة كالإبداع دوران العمل، الجودة، الربحية ، مفهوم الاستقامة التنظيمية مفهوم مشتق من الأداء الإيجابي لمنظمات الأعمال اذ انها تعني قدرة المنظمة على حل العديد من المشكلات الرئيسية قد تواجهها في بيئتها المنظمة

كما ان الاستقامة التنظيمية تسهم في ادراج العديد من الصفات الايجابية، وتصبح المنظمة أكثر نجاحاً اذا ما كانت تتمتع بمستوى عال من الاستقامة متمثلة بالعافية التنظيمية، والصدق، والتسامح، والرفاه الأخلاقي، اذ انها تحسن الثقافة المنظمة

وان الاستقامة التنظيمية تشعر الفرد العامل بقيمته وأهميته وإشعاره بدوره الفعال في المنظمة وتأثيره على ادائها مما يظهر ذلك في سلوكيات الأفراد العاملين التي تتجه نحو الايجابية في السلوك نتيجة شعوره بمشاعر معززه لسلوكه من قبل منظمته وأعضاء ها، أما فيما يخص اهميتها للمنظمة فأنها تعزز من السمعة المنظمة وترفع من درجة مصداقيتها وتنمية الشعور بالانتماء والثقة بها وتماشيا نحو الاداء الافضل وفي النهاية تحقيق المزيد من الأرباح للمنظمة. اذا ما عمل الافراد العاملين في بيئة منظمة فاضلة تستند على الصدق والتفهم والتسامح فأنهم يشعرون بمزيد من الاحترام و وتحفز تعزز أدائهم لتوليد افكار جديدة، وتمكنهم في استخدام مهاراتهم بشكل افضل من اجل الوفاء بالأهداف التنظيمية كما تساعد الفرد العامل على القيام بالأفعال الصحيحة لأسباب صحيحة وبوقت مناسب وبطرق صحيحة .(الصراف، ٢٠١٩: ٢٩٤).

وهذا ما اكد عليه(الحسن، ٢٠٢١: ١) اهمية الاستقامة التنظيمية تكمن في:

- ❖ تطور وتدعم دور اخلاقيات العمل .
- ❖ تبني الثقة، والابتعاد عن الاخطاء .

- ❖ تعزز للوصول لمستويات أعلى للمنفعة المجتمعية و الفردية .
- ❖ تعزز التحفيز والاداء الايجاب ، والشعور باحترام الذات والالتزام، والاستقلالية .
- ❖ تجعل القرار، والمنطق الاخلاقي أسهل .

ثالثاً: خصائص الاستقامة التنظيمية

تجسد الاستقامة التنظيمية السلوك المتميز المطلوب، وتبعاً لذلك هي تتمتع بعدة خصائص (Cameron et al ., ٢٠٠٤ : ٣-٤):

١. الجانب الأخلاقي: وهو يمثل ما هو جيد و الحق، و الأخلاق الفاضلة، وترتبط الاستقامة ارتباطاً وثيقاً بما وصفه أرسطو بالنوايا الحسنة الأولى، التي هي جيدة في حد ذاتها ويتم اختيارها من أجلها "مثل الحب و الحكمة والوفاء، وتشمل النوايا الحسنة الثانية "التي هي جيدة من أجل الحصول. على شيء آخر " مثل الريح، الهيبة، أو السلطة، فالأفراد بطبيعتهم لا يكونون مقلعين بالنوايا الحسنة الأولى يعكس تشبعهم بالنوايا الحسنة الثانية، ويقسم العنصر الأخلاقي في الاستقامة بامتلاك النوايا الحسنة الأولى المرغوبة في حد ذاتها، وهي سمة من سمات المنظمات والأفراد .

٢. الجانب الإنساني (الشخصي): ترتبط الاستقامة مع الانسان وازدهار الشخصية والأخلاق الفردية وقوة الإنسان ، وضبط النفس، والمرونة، ومع الغرض الهادف والمبادئ السامية، فالأمور أو الأفعال دون تأثير الإنسان ليست فاضلة او مستقيمة ،فهيكल منظمة ما، على سبيل المثال ليس مستقيماً ولا غير مستقيم لأنه لا ينطوي على تأثير إنساني إيجابي أو سلبي جوهري، ومع ذلك قد أنشأت بعض المنظمات الهياكل من أجل إقامة ازدهار العلاقات الشخصية، وتعزيز التعلم، وتنمية الشخصية بين الموظفين، لذلك مثل هذه الهياكل قد تمكن الاستقامة أن تحدث في المنظمة من خلال تأثيرها على الانسان .

٣. الجانب الاجتماعي: تتميز الاستقامة بتحسين الظروف الاجتماعية التي تمتد أبعد من مجرد المصلحة الذاتية، فهي تخلق قيمة اجتماعية وتنتج فائدة للآخرين بغض النظر عن المعاملة بالمثل أو المكافأة . (أبو شكير، ٢٠١٨ : ٦٥).

واشار كل من (١٢٠ : ٢٠١٤, Abedi, ٤١٦٥: ٢٠١٤, Shekari , ٦٥ : ٢٠١٠ ,
(Froman). أن المنظمات ذات الاستقامة تتسم بخمس سمات :

١. تعزز الرفاه ، والشرف لدى الناس، والشعور المعنوي .
٢. تعظم الخبرة معرفياً وسلوكياً وعاطفياً.
٣. تعزز التناغم في العلاقات .
٤. تعزز الثقة بالنفس وتزيد من السلوكيات الإيجابية.
٥. تساعد وظيفة التخزين المؤقت وتنمي القدرة على التكيف.

رابعاً: فوائد الاستقامة التنظيمية

أن الاستقامة التنظيمية لها دور في تعزيز الصحة المنظمة ولا تسمح التطرف في الأفعال والمشاعر والاقوال والسلوك كما انها تؤدي الى ارتفاع أداء الأفراد والمنظمات على حد سواء، مع ارتفاع نسبة سلوك المواطنة الصالحة المنظمة للفرد العامل. كما تظهر الاستقامة التنظيمية العديد من المزايا التنظيمية والفردية ، فعلى مستوى الفردي تساعد الافراد العاملين على النمو والتطور بشكل اسرع، كما يحدث زيادة في المشاعر النبيلة والعواطف ، والقدرة على مواجهة الصعوبات تظهر اثناء العمل ، اذ انها تعمل على تحسين الصحة والقوة العقلية والبدنية للأفراد العاملين، وإيجابية في بيئة الاداء من خلال تقديم طاقة ايجابية في الأداء والتي بدورها ترفع التزام الأفراد العاملين بمنظمتهم وتخفف دوران العمل وتركهم لهم، ويمكن تلخيص فوائد الاستقامة التنظيمية بالاتي: (الصراف، ٢٠١٩: ٢٩٤).

- توفر قوة داخلية للسلوك المرتفع بأداء جيد، من بينها الحكمة والإنسانية وعقلانية العمل في تحديد كل ما هو جيد.
- تساعد على تقارب القيم بين الأفراد العاملين.
- طاقة معيارية لخلق المواقف والسلوك بين الأفراد العاملين ، مستوى مرتفع للجودة في القرارات ومعالجة المعلومات والنواتج.
- قوة تحفز الأفراد العاملين على العمل معاً "ضمن نطاق مهمات مترابطة بالإضافة إلى تطوير أنفسهم وتلهمهم لدمج الرؤية التقاربية من خلال الشعور و تحمل المسؤولية.

- الاستقامة التنظيمية تجعل التفكير الأخلاقي وصنع القرار الأخلاقي اسهل، مما يساعد على اصدار احكام اخلاقية سليمة، مع درجة من الاهتمام للتعقيدات الظرفية.
- تحقق المنافع بمستوى اعلى بكثير من خلال الاهتمام بولاء العملاء والاحتفاظ بهم بسبب جودة الخدمة المعطاة لهم.
- تزيد من رضا الأفراد العاملين وأخلاقهم في عملهم، كما انها تولد طاقة ايجابية في الانظمة وتزيد من نمو النظام وحيويته لدى الأفراد، وتعزز حالة الاداء الايجابي بشكل غير عادي.
- مستوى أعلى من الابتكار للعاملين وتوسيع مديات تنمية رأس المال الاجتماعي والزيادات في السلوكيات الاجتماعية والإنسانية .

خامساً: ابعاد الاستقامة التنظيمية

لتوضيح أبعاد الاستقامة التنظيمية، سوف يعتمد الباحثان على نموذج (Hur et al., ٢٠١٧: ٨) الذين اشاروا إلى خمس ابعاد اساسية وهي التفاعل التنظيمي ، المغفرة التنظيمية ، الثقة التنظيمية ، التعاطف التنظيمي ، والنزاهة التنظيمية كما يلي:

١- التفاعل التنظيمي

يشير التفاعل التنظيمي إلى السياق التنظيمي الذي يتوقع فيه الأعضاء بشكل جماعي أنهم يتفوقون على الرغم من الصعوبات الكبرى . كما يعكس التفاعل الإحساس العميق بالهدف من قبل الشركة وأعضائها الذي يوجه أعمالهم (Hur et al., ٢٠١٧: ٨).

٢- المغفرة التنظيمية

تظهر المغفرة التنظيمية في السياق تنظيمي الذي يسهل فيه تعامل الأخطاء واستخدامها كفرص للتعلم. إنه خيار مشترك لاستبدال السلبية بالإيجابية، وغالباً ما يؤدي ذلك إلى نتائج جماعية مثل زيادة الروح المعنوية والرضا والتعلم (Hur et al., ٢٠١٧: ٨).

٣- الثقة التنظيمية

تشير الثقة التنظيمية إلى مناخ عام من المجاملة والاحترام والنظر حيث يمكن لأعضاء المنظمة الاعتماد على بعضهم البعض وكذلك الإدارة العليا (Watanab, ٢٠١٦: ٥) كما اشار (Ahteela & Vanhala, ٢٠١٨: ٤) الثقة التنظيمية على أنها التوقعات الإيجابية

للأفراد حول كفاءة أعضاء المنظمة وموثوقيتهم على مستوى علاقاتهم مع زملائهم وعلى مستوى علاقاتهم مع رؤسائهم في ظل ظروف معرضة للخطر .

٤ - التعاطف التنظيمي

هو مساعدة جميع الافراد الذين قد يكون ادائهم ضعيفاً وتوفير ظروف ايجابية لهم للعمل، فضلاً عن مساعدة اولئك الذين يُعانون من بعض السلوكيات غير المستقرة سواء على المستوى الاجتماعي او النفسي، فالتعاطف التنظيمي يرتبط بالسياق التنظيمي الذي يشعر به العاملون تجاه بعضهم البعض ويكون منتشر لدى افراد المنظمات بشكل عام . (Al-Helli et al., ٢٠٢١:٣).

٥ - النزاهة التنظيمية

تعني النزاهة التنظيمية بأنها سياق تنظيمي يتميز بالأمانة والجدارة بالشرف والثقة، اذ يرتبط مستوى مرتفع من النزاهة التنظيمية باتساق و شفافية ونزاهة سياسات وإجراءات وممارسات العمل. وتدل النزاهة التنظيمية على أن المنظمة تعمل دائماً بحسن نية مع التأكيد على الصدق والجدارة بالثقة والشرف في تفوق المنظمة . (Watanab, ٢٠١٦: ٥).

المبحث الثاني

سلوك المواطنة التنظيمية

١. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
٢. أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية
٣. أنماط المواطنة التنظيمية
٤. التحديات التي تواجه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
٥. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
٦. معوقات سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً: مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

تشكل المواطنة إحدى القضايا المعاصرة التي جذبت اهتمام الباحثين في السعي لتشخيص مضمونه أو تحديد أبعاده اثم محاولة التفكير بإيجاد صيغ تنظيمية قادرة على استثمار فكرة المواطنة كتحدٍ يثير إدارة المنظمة فمنذ الثمانينات القرن الماضي زاد الاهتمام بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وهو سلوك غير محدد ولا يرتبط رسمياً بنظم الحوافز و تقييم الأداء في المنظمات و هو سلوك هام لكل المنظمات.(منصور والخفاجي، ٢٠١٠: ٣٨)

وبشير (الزبيدي، ٢٠٠٧: ٣٩) في تعريفه لسلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك إيجابي طوعي من العاملين في المنظمة إزاء الآخرين أو المنظمة ذاتها بما يساعد في تعزيز البيئة الاجتماعية وخلق أسس التعاون من جهة وتعزيز أداء المنظمة وفاعليتها من جهة أخرى.

وتعرف سلوكيات المواطنة التنظيمية هي سلوكيات اختيارية إيجابية يقوم بها الفرد في المنظمة من أجل تحسين نوعية العمل و النظام الاجتماعي فيها وبالتالي نجاح المنظمة واستمراريتها.(خليل، ٢٠١٨: ٨).

ويرى (سليمان، ٢٠١٠: ٢٥٦) أن سلوك المواطنة التنظيمية هو مجموعة من السلوكيات الإيجابية التطوعية التي يؤديها الفرد عن رغبة واختيار و بما هو أبعد من سلوكيات الدور الرسمي ولا تدخل ضمن النظام الرسمي للمكافآت، كما لا توجد عقوبات تترتب على هذه السلوكيات و تعتبر بالغة الأهمية للأداء الوظيفي الفعال.

ويرى الباحث ان سلوك المواطنة التنظيمية: على أنه مجموعة إيجابية من الممارسات والسلوكيات التطوعية المصممة للمساعدة بدلاً من إشباع الرغبات الفردية ، ولا يتوقعون أي مكافآت تنظيمية في المقابل ، ولا يعاقب على عدم ممارسته ، بل جهد يجسد روح التعاون. والاعتماد المتبادل داخل المنظمة ، بالإضافة إلى تشجيع المشاركة في المنظمة في السعي لتحقيق أهدافها ونجاحها ، فهي تمر بعدة أسماء ، بما في ذلك اللطف أو الأدب أو الأدب ، مما يدل على الدرجة التي يحاول بها الشخص اتباع أفضل قيادة طرق.

ومن خلال التعاريف المتقدمة نستطيع أن تحدد الخصائص سلوك المواطنة التنظيمية بما:
(الشامي، ٢٠١٤: ٨٥).

١. أنها سلوك تطوعي.

٢. لا ينتظر من يقوم بها في مكافئة و في نفس الوقت لا توجه اليه خطأ عقوبة حال عدم ممارستها.

٣. تعزز من علاقات العاملين في ما بينهم وكذلك بين العاملين و الزبائن.

٤. زيادة كفاءة و فاعلية المنظمة التي يتصف أفرادها بسلوك المواطنة التنظيمية.

٥. تعزز مكانة المنظمة في المجتمع.

ثانياً: أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية

تتبع أهمية سلوكيات المواطنة من عدم قدرة نظم الحوافز التقليدية على التعامل معها، لكون هذه السلوكيات تفوق حدود المطلوب وفق الدور الرسمي فلا يمكن محاسبة العاملين على عدم ممارستها لها وفي كثير من الأحيان يضطر الفرد للتضحية بأداء دوره الرسمي لخدمة الزملاء أو الرؤساء أو خدمة الأهداف العامة على مستوى المنظمة ككل.

أما من الناحية العلمية فان أهمية سلوكيات المواطنة تتبع من قدرتها على تطوير كفاءة و فاعلية المنظمة من خلال الأدوار التي تؤديها والتي يمكن عرضها على النحو التالي:
(العزاوي، ٢٠٠٩: ٥).

أ. **الانتماء التنظيمي:** هو استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية، يترتب عليه ان يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه من جانب المنظمة، ورغبة الفرد بأعطاء جزء من نفسه من اجل الاسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالاستعداد لبذل جزء تكبر والقيام باعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات اضافية" (الجراح وابو دوله، ٢٠١٥: ٢٩٢).

ب. **الرضا الوظيفي:** الرضا الوظيفي هو حالة من السرور نتيجة المكاسب للموظف من خلال العمل والخبرة التي تصور الرضا الوظيفي عن الوظيفة التي يؤدونها. فالرضا الوظيفي يشير إلى

"ردود الفعل العاطفية للأفراد في مختلف جوانب العمل".
(Swaminathan&Jawahar ٢٠١٣:٧١).

ج. **دعم القائد:** هي درجة الإسناد التي يشعر به الفرد من ناحية المشرف أو الرئيس ويكون هذا الإسناد بالتوجيه الصحيح وتكافؤ الفرص وإشعار الفرد بقيمة كإنسان. (Moran, ٢٠٠٣: ٣).

د. **الدعم التنظيمي:** وهو مدى ادراك العاملين ان المنظمة تقدر مساهماتهم وتهتم برفاههم، حيث يعد الدعم التنظيمي من اهم الممارسات التنظيمية التي تحافظ على العاملين في المؤسسة ، ويدفع سلوكهم نحو الافضل. (Rozaini, Norailis, & Aida, ٢٠١٥:٧٥٣).

هـ. **العدالة التنظيمية:** درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، وبذلك تجسد فكرة العدالة مبدأ تحقيق الالتزامات من قبل الموظفين اتجاه المنظمة التي يعملون بها وتأكيد الثقة التنظيمية بين الطرفين.(ابو سمعان، ٢٠١٥:٩).

رابعاً: أنماط المواطنة التنظيمية

يحتوي سلوك المواطنة التنظيمية على العديد من الأنماط والصور التي يمارسها العاملين، في مؤسساتهم ويمكن أن نحدد ونلخص بعضها فيما يلي: (شهري، ٢٠١٠: ٢١)

• النمط المتعلق بشؤون العمال:

يشتمل هذا النمط مساعدة الموظف لزملائه في الأمور المتعلقة بشؤون العمل كمساعدة العمال المتغييبين عن العمل، وتوجيه الموظفين الجدد، ومساعد الموظفين الآخرين الأعباء الوظيفية الكثيرة، ومساعدة الرئيس والمشرف في العمل، حتى وان لم يكن ذلك مطلوب منه، إذ أن هذه الممارسات التطوعية لا يتوقع أن يقوم بها الموظف لأنها ليست من متطلبات الرسمية للوظيفة.

• النمط المتعلق بالأمور الشخصية:

يتضمن هذا النمط تقديم المساعدة في الأمور المتعلقة بالمشكلات الاجتماعية أو العائلية أو العاطفية، التي تواجه الزملاء، المديرين، المشرفين، العملاء إذ يعرفها الآخر عن هو يسعى لتقديم المساعدة له.

■ النمط المتعلق بالسلع والخدمات المقدمة من طرف المنظمة:

يتضمن هذا النمط تقديم يد العون للعملاء بالأمر التي تتعلق بالسلع و الخدمات المقدمة، مثل إرشادهما والإصغاء لهما وشرح الطرائق و الإجراءات التي تسهل لهم الاستفادة من خدمات المنظمة.

● النمط المتعلق بالتنظيم الإداري:

وهذا من خلال الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات و اللوائح التنظيمية في مكان العمل مثل الحضور والانصراف حسب مواعيد العمل المحددة، واستخدام الموارد التنظيمية استخدام سليم، واقتراح تحسينات تنظيمية أو إدارية أو إجرائية تسهم في رفع الفعالية التنظيمية.

● النمط المتعلق بتقديم المنظمة للآخرين:

وذلك بالحديث عن المنظمة بصورة طيبة أمام الآخرين، والدفاع عنها وعن مصالحها كذكر إيجابيتها أمام العاملين و العملاء، والوقوف معه في الظروف الصعبة التي تواجهها، مما يسهم في تحسين سمعتها.

خامساً: التحديات التي تواجه مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

ان التحديات التي تواجه سلوك المواطنة التنظيمية كثيرة وقد يكون أهمها ما يأتي (مقداد، ٢٠١٥: ١٧).

أولاً: ما يتعلق بالمفهوم: أختلف أنماط سلوك المواطنة التنظيمية عما يتضمنه الدور الرسمي من أنماط إذا رجعنا إلى التعريف الذي قدمه أوغن، سنجد انه قد اثار الكثير من الجدل بين الباحثين حول ما إذا كانت أنماط سلوك المواطنة التنظيمية تختلف عن أنماط سلوك الدور الرسمي. لقد أشار موريسون إلى أن الكثير من أنماط السلوك التي أشار إليها أوغن واعتقد أنها أنماط تقديرية (لا تكافأ من طرف نظام العلاوات الرسمي)، هي جزء من متطلبات الأعمال التي يقوم الأفراد بها.

ثانياً: ما يتعلق بمسببات سلوك المواطنة التنظيمية: يتضمن هذا الموضوع عددا من القضايا التي تحتاج إلى المزيد من الدراسة والبحث، وأهمها بماذا يتحدد سلوك المواطنة التنظيمية؟ أبالقدرة على القيام بالسلوك أم بالرغبة في القيام به؟ في البداية، اعتقد كثير من الباحثين و على

راسهم أورغن أن سلوك المواطنة التنظيمية يتحدد بالقدرة (الشخصية والاستعدادات أكثر مما يتحدد بالرغبة (الدافعية والحوافز).

ثالثاً: ما يتعلق بنتائج سلوك المواطنة التنظيمية: قد كان المتوقع أن تكون الأشكال سلوك المواطنة التنظيمية نتائج متشابهة. لكن الدراسات بينت أن لكل شكل من أشكال المواطنة التنظيمية نتائج مختلفة. لهذا، فقد تم افتراض أن أنماط سلوك المواطنة التنظيمية تؤثر في الأداء التنظيمي من خلال ميكانيزمات مختلفة و على سبيل المثال، فإن مساعدة رفيق العمل في حل مشكلات عمله، تساهم في زيادة إنتاج فريق العمل. وإن الروح الرياضية تعزز الروح المعنوية لفريق العمل، وتعمل على تقليل ظاهرة انسحاب العمال وهروبهم من العمل.

رابعاً: ما يتعلق بالقضايا المنهجية: هناك أيضاً جملة من القضايا المنهجية التي يجب أخذها بعين الاعتبار في البحوث المستقبلية. كثير من الدراسات التي أجريت كانت قد استخدمت المنهج الكمي الوصفي سواء المسحي أو الارتباطي، لكن الدراسات التجريبية السببية كانت قليلة جداً. و بالتالي، يكون من المفيد تشجيع الباحثين على إجراء الدراسات التجريبية الفحص العلاقة بين أنماط سلوك المواطنة التنظيمية ومسبباتها و نتائجها.

لقد اتضح أن هنالك علاقة موجبة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأداء التنظيمي. لكن، ألا تكون هذه العلاقة سببية؟ فقد يكون سلوك المواطنة التنظيمية سببا في زيادة الأداء التنظيمي، وقد يكون الأداء التنظيمي المرتفع سببا في قيام الأفراد بسلوك المواطنة التنظيمية.

سادساً: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

ان سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من خمسة أبعاد أساسية هي: (شعلان، ٢٠٢٠: ٤٥١).

١-الإيثار: ويعني المساعدة أو حب الغير وهو السلوك الذي يدعم فرد معين بمهمة ذات صلة من الناحية التنظيمية، ويتضمن عادة ما يأتي: "مساعدة الزميل في العمل بمشروع معين أو في انجاز مهمة في ظروف غير عادية. وتحويل العطل والاجازات الى زميل اخر والاستعداد لمساعدة الزملاء الجدد للتكيف مع بيئة العمل. والمساعدة للزملاء في العمل لحل المشكلات التي تواجههم" (حميد، ٢٠١٦: ٣٣٧).

٢- **وعي الضمير:** ويعكس هذا البعد الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي و إنما يتضمن السلوك الوظيفي الذي يتجاوز الحد الأدنى المطلوب رسمية من البنك فيما يتعلق بالحضور، احترام اللوائح، القوانين، الدقة والعمل بجدية والحفاظ على موارد وممتلكات المنظمة. (شعلان، ٢٠٢٠: ٤٥٢).

٣- **الروح الرياضية:** يشير هذا السلوك الى ان الموظف عليه ان لايشكو عند مواجهة القضايا التشغيلية التي لا يمكن تجنبها، مضايقات العمل وسوء المعاملة التي قد تحدث اثناء العمل. وهذا يعني عموماً ان تكون اكثر تسامحاً، وتجنب تقديم شكوى مفرطة وتكون اكثر ايجابية تجاه قضايا العمل من خلال تجسيد سلوك الفرد نحو استيعاب الاشياء غير المناسبة والتي تحصل في بيئة العمل من دون شكوى او تذمر ، بالإضافة الى التسامح والصبر والاحساس بمشكلات الآخرين. (Purnama, ٢٠١٣: ٩٠).

٤- **الكياسة:** تتضمن حالات السلوك الموجهة نحو منع حدوث المشكلات المستقبلية وهي ليس كالإيثار يستهدف شخصا معين ،ولكن بطبيعتها تكون اكثر عمومية وغير موجهة شخص معين وتشمل عادة كالاتي " حالات الاشعار المسبقة عن الامور غير الصحيحة او الحالات السلبية التي تضر بالآخرين وحالات التذكير والتشاور ". وهذه تساعد في منع المشكلات وتسهل الاستغلال البناء للوقت. (حميد، ٢٠١٦: ٣٣٧).

٥- **السلوك الحضاري:** وهو السلوك الذي الذي يمارسه الموظف والمتمثل في شدة الاهتمام والولاء للمنظمة والمشاركة الفعالة في كل مايسهم في تطويرها والمحافظة عليها. (Al-Dhuwaihia & ALqahtainib, ٢٠٢٠: ١٦٠).

سابعاً: معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية

إن عدم مساهمة الموظفين في المؤسسة بسلوكيات دور إضافي تعود إلى مجموعة من المعوقات تشمل: (مناصرية وبن ختو، ٢٠١٥: ٢٢٤)

١. عدم إشراك الموظفين في القرارات التي تهم المؤسسة، فضلاً عن تقوية توجهاتهم الإيجابية نحو المؤسسة.

٢. عجز ثقافة المؤسسة وقيمها في التخفيف من ضغوط العمل، فالضغط الشديد يؤثر على كفاءة الموظفين وعلى سلوكياتهم الإيجابية، مما ينعكس على تميز أدائهم.
 ٣. عدم إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وعدم رضاهم تجاه وظائفهم، مما يقف عائقاً أمام الموظفين للقيام بسلوكيات غير محسوبة.
 ٤. افتقار العديد من المؤسسات لتحقيق العدالة التنظيمية التي إن وجدت فإنها تشكل حافزاً قوياً للسلوكيات المواطنة التنظيمية.
 ٥. فقدان الثقة من العاملين والرؤساء الذي يؤدي إلى اللامبالاة و الاغتراب، وعدم الرضا والدافعية للعمل.
 ٦. العوامل الاجتماعية والاقتصادية وهياكل الأجور والمرتبات، والعوامل الإدارية التي تتعلق بعدم الاستقرار الإداري و الوظيفي.
- كما جاء في دراسة (Karam ٢٠١١) فإن التغلب على هذه المعوقات السابقة يستدعي اهتمام المؤسسات بما يلي: (عبد الغني، ٢٠١١: ١٥٦)
١. تقوية مهارات التفكير والاتصال الشخصي لدى الموظفين لتعزيز قدراتهم للقيام بمزيد من السلوكيات الاجتهادية الإضافية.
 ٢. سعي القيادات الإدارية للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بتحسين نشاطات الموظفين الإضافية مثل: معلومات عن ظروف العمل السيئة، وساعات العمل الطويلة.
 ٣. السعي إلى تنمية علاقات مفتوحة مع العاملين مع عدم التركيز على العلاقات الرسمية.
 ٤. أن يتسم القادة بالوعي في إتاحة الفرصة للموظفين الجدد للانخراط اجتماعياً بالمؤسسة، مما يحفز الموظفين للقيام بسلوكيات إبداعية تحقق للمؤسسة النجاح وفاعلية الأداء.
 ٥. التركيز على حاجات الموظفين وتشجيعهم على إبداء آرائهم و توجيهاتهم، حيث أن مشاركة العاملين تدفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق فاعلية الأداء والتميز للمؤسسة.

الفصل الثالث

الإطار العملي للبحث

تحليل وعرض النتائج الإحصائية

عرض وتحليل النتائج الاحصائية

يتخصص هذا المبحث بعرض النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتفسيرها من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية، و بناءً على إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان للتعرف على الاختلافات الموجودة في آرائهم وتقديم تصور شامل عن وجهات نظرهم حول طبيعة هذه المتغيرات.

وقد استخدم لهذا الغرض جداول التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية لتقدير المستويات والانحرافات المعيارية لتقدير مدى التشتت في الإجابات حول الأوساط الحسابية، وفي ضوء المعالجة الإحصائية التي تعرضها الجداول المذكور يتبين أن آراء أفراد عينة الدراسة ومواقفهم تتجه نحو الاتجاه الإيجابي معتمدة على مقياس ليكرت ذي الخمس درجات، وعلى النحو الآتي:-

أولاً: الجزء الاول عرض النتائج المتعلقة من الاستبانة وتضم معلومات عامة

تعريفية بخصائص العينة المبينة بالجدول الآتية:

١. الجنس: أظهرت الدراسة أن نسبة الذكور هي الأكبر من أفراد العينة وشكلت ما يقارب

(٦٠%) في حين كانت نسبة الاناث تمثل (٤٠%) كما مبينة بالجدول (٣)

الجدول (٣) توزيع افراد عينة البحث حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	١٨	٦٠%
أنثى	١٢	٤٠%
المجموع	٣٠	١٠٠%

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٢. الحالة الاجتماعية: أظهرت الدراسة أن نسبة متزوج هي الأكبر من أفراد العينة وشكلت ما

يقارب (٥٦.٧%) في حين كانت نسبة الاعزب تمثل (٤٣.٣%) كما مبينة بالجدول (٤)

الجدول (٤) توزيع افراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية (%)
اعزب	١٣	٤٣.٣%
متزوج	١٧	٥٦.٧%
المجموع	٣٠	١٠٠%

المصدر: - اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٣. العمر: اما بخصوص الفئة العمرية فقد اوضحت النتائج الاحصائية الواردة في الجدول (٥) ان نسبة (٣٠%) من افراد العينة كانت اعمارها تتراوح ما بين (٥١ - ٥٥) وقد مثلت اعلى نسبة، ثم تأتي بعدها فئة (٣٠-٣٥) بلغت نسبة هذه الفئة (٣٣.٣٣%)، وفئة (٣٦ - ٤٠) بلغت نسبتها (٢٠%)، وفئة (٤١ - ٤٥) بلغت نسبتها (١٣.٣٣%)، وفئة (من ٥٦ فأكثر) بلغت نسبتها (١٠%) واخيراً فئة (٤٦ - ٥٠) بلغت نسبتها (٣.٣٣%).

الجدول (٥) توزيع افراد عينة البحث حسب الفئات العمرية

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
٣٥-٣٠	٧	٢٣.٣٣%
٤٠ - ٣٦	٦	٢٠%
٤٥-٤١	٤	١٣.٣٣%
٥٠ - ٤٦	١	٣.٣٣%
٥٥ - ٥١	٩	٣٠%
من ٥٦ فأكثر	٣	١٠%
المجموع	٣٠	١٠٠%

المصدر: - اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٤. **المؤهل العلمي:** تشير النتائج الاحصائية الواردة في الجدول (٦)، الى ان نسبة (٤٧.٧%) من العينة هم حملة شهادة البكالوريوس اذ مثلت هذه الفئة اعلى نسبة من حيث المؤهل الاكاديمي، ثم تليها فئة افراد العينة من حملة شهادة عليا وبلغت نسبة هذه الفئة (٣٣.٣%)، اما فئة دبلوم فقد بلغت نسبتها (٢٠%)

الجدول (٦) توزيع افراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
دبلوم	٦	٢٠%
بكالوريوس	١٤	٤٦.٧%
شهادة عليا	١٠	٣٣.٣%
المجموع	٣٠	١٠٠%

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٥. **عدد الدورات في مجال الاختصاص:** يبين الجدول رقم (٧) أن أكبر نسبة من افراد العينة والتي بلغت (٥٣.٣%) قد دخلوا دورات تدريبية تتراوح ما بين (١-٣) دورات، تليها الدورات التدريبية للذين تتراوح خدمتهم ما بين (٤-٦) والتي بلغت نسبتها (٢٦.٧%) و اخيراً (٧) فأكثر) نسبة (٢٠%).

الجدول (٧) توزيع افراد عينة البحث حسب عدد الدورات في مجال الاختصاص

عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة المئوية (%)
١-٣	١٦	٥٣.٣%
٤-٦	٨	٢٦.٧%
٧ فأكثر	٦	٢٠%
المجموع	٣٠	١٠٠%

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

ثانياً: التحليل الوصفي للمتغيرات

أولاً: المتغير المستقل / الاستقامة التنظيمية

١- بعد التفاؤل التنظيمي لمتغير الاستقامة التنظيمية

فقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق على فقرات هذه المرحلة (٧٦ %)، (من العينة، وهذا جاء بوسط حسابي قدره (١.٩٨٤)، وانحراف معياري مقداره (٠.٩٣٢)، وفي المقابل فإن نسبة عدم الاتفاق على هذه المرحلة لإجابات أفراد عينة الدراسة كانت (١٠ %)، ونسبة محايد بلغت (١٤ %)، وتشير هذه النتائج بشكل عام الى الموظفين حريصون في الشركة على فعل الصحيح بالإضافة الى القيام به بشكل جيد من خلال اتفاق افراد العينة على جميع الفقرات المكونة لها، كما في الجدول رقم (٨)

جدول (٨) وصف عام لفقرات بعد التفاؤل التنظيمي لمتغير الاستقامة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٨٦	١.٧٣	٠٪	٠	٧٪	٢	٧٪	٢	٤٠٪	١٢	٤٧٪	١٤	١
٠.٨٥	٢.٢٣	٠٪	٠	٧٪	٢	٣٠٪	٩	٤٣٪	١٣	٢٠٪	٦	٢
٠.٨٦	١.٩٣	٠٪	٠	٧٪	٢	١٣٪	٤	٤٧٪	١٤	٣٣٪	١٠	٣
٠.٩٥	٢.١	٠٪	٠	١٣٪	٤	١٠٪	٣	٥٠٪	١٥	٢٧٪	٨	٤
١.١٤	١.٩٣	٠٪	٠	١٧٪	٥	١٠٪	٣	٢٣٪	٧	٥٠٪	١٥	٥
٠.٩٣٢	١.٩٨٤	٠.٠٠٠		٠.١٠		٠.١٤		٠.٤١		٠.٣٥	المعدل	
		٠.١٠				٠.١٤		٠.٧٦			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٢- بعد المغفرة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية

فقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق على هذه المرحلة (٨٢ %) من العينة، وذلك بوسط حسابي (١.٧٩٢)، وانحراف معياري (٠.٨٤)، وفي المقابل فإن نسبة عدم الاتفاق على هذه المرحلة لإجابات أفراد عينة الدراسة هي (٥ %)، ونسبة محايد بلغت (١٣ %)، وهذا يعني

انه يمكن لكل لدينا معايير عالية جداً للأداء، ولكننا نغفر الأخطاء عندما يتم الاعتراف فيها وتصحيحها، كما في الجدول رقم (٩)

جدول (٩) وصف عام لفقرات بعد المغفرة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٧٢	١.٦	٠٪	٠	٣٪	١	٣٪	١	٤٣٪	١٣	٥٠٪	١٥	١
٠.٩٩	١.٨	٠٪	٠	١٠٪	٣	١٠٪	٣	٣٠٪	٩	٥٠٪	١٥	٢
٠.٨٤	١.٩	٠٪	٠	٣٪	١	٢٠٪	٦	٤٠٪	١٢	٣٧٪	١١	٣
٠.٧٧	١.٨٦	٠٪	٠	٣٪	١	١٣٪	٤	٥٠٪	١٥	٣٣٪	١٠	٤
٠.٨٨	١.٨	٠٪	٠	٣٪	١	٢٠٪	٦	٣٠٪	٩	٤٧٪	١٤	٥
٠.٨٤	١.٧٩٢	٠.٠٠٠		٠.٠٠٥		٠.١٣		٠.٣٩		٠.٤٣		المعدل
		٠.٠٠٥				٠.١٣		٠.٨٢			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٣- بعد الثقة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية

وقد بلغت نسبة الذين كانت اجاباتهم عند حالة الاتفاق على هذه المرحلة (٧٨%) من العينة بوسط حسابي (١.٩٥٦)، وانحراف معياري (٠.٨٢٢) وفي المقابل فإن نسبة عدم الاتفاق لإجابات أفراد عينة الدراسة لا تمثل سوى (٥%) و (١٧%) وعلى التوالي، وتفسير هذه النسب يدل على أن هناك مستوى عالٍ من الثقة الموظفون ببعضهم البعض في هذه الشركة لدى غالبية اجابات افراد العينة حول هذه الفقرات لهذا البعد، كما في الجدول رقم (١٠)

جدول (١٠) وصف عام لفقرات بعد الثقة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٦٦	١.٦٦	٠٪	٠	٠٪	٠	١٠٪	٣	٤٧٪	١٤	٤٣٪	١٣	١
٠.٦٤	١.٨٣	٠٪	٠	٠٪	٠	١٣٪	٤	٥٧٪	١٧	٣٠٪	٩	٢
٠.٩٥	٢.١	٠٪	٠	١٠٪	٣	٢٠٪	٦	٤٠٪	١٢	٣٠٪	٩	٣
١.١٧	٢.٢٦	٧٪	٢	٧٪	٢	٢٣٪	٧	٣٣٪	١٠	٣٠٪	٩	٤
٠.٦٩	١.٩٣	٠٪	٠	٠٪	٠	٢٠٪	٦	٥٣٪	١٦	٢٧٪	٨	٥
٠.٨٢٢	١.٩٥٦	٠.٠١٣		٠.٠٣		٠.١٧		٠.٤٦		٠.٣٢	المعدل	
		٠.٠٥				٠.١٧		٠.٧٨			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٤- بعد التعاطف التنظيمي لمتغير الاستقامة التنظيمية

وقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق (٨١%) من العينة، وهذا جاء بوسط حسابي (١.٨٧)، وانحراف معياري (٠.٨٧)، وفي المقابل فان نسبة عدم الاتفاق لإجابات أفراد عينة الدراسة كانت (٧%)، ونسبة محايد (١٢%)، وهذا يعني أن غالبية العينة ترى بأن الشركة تتميز بالكثير من افعال الاهتمام ولرعاية الآخرين، كما في الجدول رقم (١١)

جدول (١١) وصف عام لفقرات بعد التعاطف التنظيمي لمتغير الاستقامة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٨٥	١.٧٦	٠٪	٠	٧٪	٢	٧٪	٢	٤٣٪	١٣	٤٣٪	١٣	١
٠.٨٥	١.٩٦	٠٪	٠	٧٪	٢	١٣٪	٤	٥٠٪	١٥	٣٠٪	٩	٢
٠.٩٢	١.٩	٠٪	٠	٧٪	٢	١٧٪	٥	٣٧٪	١١	٤٠٪	١٢	٣
٠.٨٧	٢	٠٪	٠	٧٪	٢	١٧٪	٥	٤٧٪	١٤	٣٠٪	٩	٤
٠.٨٦	١.٧٣	٠٪	٠	٧٪	٢	٧٪	٢	٤٠٪	١٢	٤٧٪	١٤	٥
٠.٨٧	١.٨٧	٠.٠٠٠		٠.٠٧		٠.١٢		٠.٤٣		٠.٣٨	المعدل	
		٠.٠٧				٠.١٢		٠.٨١		المجموع		

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٥- بعد النزاهة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية

وقد بلغت نسبة الذين كانت اجاباتهم عند حالة الاتفاق على هذه المرحلة (٧٧%) من العينة، وفي المقابل فان نسبة عدم الاتفاق لإجابات أفراد عينة الدراسة هي (٥%)، ونسبة محايد (١٨%)، وقد جاء الوسط الحسابي بمقدار (١.٩٠٦)، وبانحراف معياري (٠.٨٧٢) وهذا يعني ان الصداقة والثقة هي السمات المميزة لهذه الشركة، كما في الجدول رقم (١٢)

جدول (١٢) وصف عام لفقرات بعد النزاهة التنظيمية لمتغير الاستقامة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٨٤	١.٩	٠٪	٠	٧٪	٢	١٠٪	٣	٥٠٪	١٥	٣٣٪	١٠	١
٠.٨٦	١.٧٣	٠٪	٠	٣٪	١	١٧٪	٥	٣٠٪	٩	٥٠٪	١٥	٢
٠.٨٣	٢	٠٪	٠	٣٪	١	٢٣٪	٧	٤٣٪	١٣	٣٠٪	٩	٣
٠.٩٩	٢	٠٪	٠	٧٪	٢	٣٠٪	٩	٢٣٪	٧	٤٠٪	١٢	٤
٠.٨٤	١.٩	٠٪	٠	٧٪	٢	١٠٪	٣	٥٠٪	١٥	٣٣٪	١٠	٥
٠.٨٧٢	١.٩٠٦	٠.٠٠٠		٠.٠٥		٠.١٨		٠.٣٩		٠.٣٧٣٣٣٣		المعدل
		٠.٠٥				٠.١٨		٠.٧٧			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج على نتائج برنامج (spss)

ثانياً: المتغير التابع / سلوك المواطنة التنظيمية

١- بعد الايثار لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

وقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق (٧٢%) من العينة وذلك بوسط حسابي (٢.٠٨٦)، وانحراف معياري (٠.٨٨٢) ، وفي المقابل فان نسبة عدم الاتفاق لإجابات أفراد عينة الدراسة قد بلغت (٩%) ونسبة محايد (١٩%)، وتدل النسب أعلاه على أن غالبية العينة تحرص في على تقديم المساعدة لبعضهم في العمل أيأ كان نوعها، كما في الجدول (١٣)

جدول (١٣) وصف عام لفقرات بعد الايثار لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٨٨	٢	٠٪	٠	١٠٪	٣	١٠٪	٣	٥٣٪	١٦	٢٧٪	٨	١
٠.٩	١.٩٣	٠٪	٠	١٠٪	٣	٧٪	٢	٥٠٪	١٥	٣٣٪	١٠	٢
٠.٨١	٢.١	٠٪	٠	٧٪	٢	٢٠٪	٦	٥٣٪	١٦	٢٠٪	٦	٣
٠.٩٢	٢.٢	٠٪	٠	٧٪	٢	٣٣٪	١٠	٣٣٪	١٠	٢٧٪	٨	٤
٠.٩	٢.٢	٠٪	٠	١٠٪	٣	٢٧٪	٨	٤٣٪	١٣	٢٠٪	٦	٥
٠.٨٨٢	٢.٠٨٦	٠.٠٠٠		٠.٠٩		٠.١٩		٠.٤٧		٠.٢٥		المعدل
		٠.٠٩				٠.١٩		٠.٧٢			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٢- بعد وعي الضمير لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

وقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق (٨٣%) من العينة، وهذا جاء بوسط حسابي (١.٨٢٤)، وانحراف معياري (٠.٨٤٢)، وفي المقابل فان نسبة عدم الاتفاق لإجابات أفراد عينة الدراسة كانت (٦%)، ونسبة محايد (١١%)، وهذا يعني أن غالبية العينة يحافظون على ممتلكات للشركة باهتمام، كما في الجدول رقم (١٤)

جدول (١٤) وصف عام لفقرات وعي الضمير لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٨٥	١.٧٦	٠٪	٠	٧٪	٢	٧٪	٢	٤٣٪	١٣	٤٣٪	١٣	١
٠.٨٥	١.٩٦	٠٪	٠	٧٪	٢	١٣٪	٤	٥٠٪	١٥	٣٠٪	٩	٢
٠.٩٢	١.٩	٠٪	٠	٧٪	٢	١٧٪	٥	٣٧٪	١١	٤٠٪	١٢	٣
٠.٨٧	٢	٠٪	٠	٧٪	٢	١٧٪	٥	٤٧٪	١٤	٣٠٪	٩	٤
٠.٧٢	١.٥	٠٪	٠	٣٪	١	٣٪	١	٤٠٪	١٢	٥٣٪	١٦	٥
٠.٨٤٢	١.٨٢٤	٠.٠٠٠		٠.٠٦		٠.١١		٠.٤٣		٠.٣٩		المعدل
		٠.٠٦				٠.١١		٠.٨٣			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٣- بعد الروح الرياضية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

فقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق على هذه المرحلة (٨٢%) من العينة، وذلك بوسط حسابي (١.٧٩٢)، وانحراف معياري (٠.٨٤)، وفي المقابل فإن نسبة عدم الاتفاق على هذه المرحلة لإجابات أفراد عينة الدراسة هي (٥ %)، ونسبة محايد بلغت (١٣%)، وهذا يعني ان الموظفون يتغاضون عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل، كما في الجدول رقم (١٥)

جدول (١٥) وصف عام لفقرات بعد الروح الرياضية لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٨٤	١.٩	٠٪	٠	٣٪	١	٢٠٪	٦	٤٠٪	١٢	٣٧٪	١١	١
٠.٩٩	١.٨	٠٪	٠	١٠٪	٣	١٠٪	٣	٣٠٪	٩	٥٠٪	١٥	٢
٠.٨٨	١.٨	٠٪	٠	٣٪	١	٢٠٪	٦	٣٠٪	٩	٤٧٪	١٤	٣
٠.٧٧	١.٨٦	٠٪	٠	٣٪	١	١٣٪	٤	٥٠٪	١٥	٣٣٪	١٠	٤
٠.٧٢	١.٦	٠٪	٠	٣٪	١	٣٪	١	٤٣٪	١٣	٥٠٪	١٥	٥
٠.٨٤	١.٧٩٢	٠.٠٠٠		٠.٠٥		٠.١٣		٠.٣٩		٠.٤٣		المعدل
		٠.٠٥				٠.١٣		٠.٨٢			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٤- بعد الكياسة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

وقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق (٧٥%) من العينة، وهذا جاء بوسط حسابي بلغ (١.٨٩٢)، وانحراف معياري (٠.٩٥٢)، وفي المقابل فإن نسبة عدم الاتفاق (١١%) وبلغت نسبة محايد (١٠%) وتفسير النسب أعلاه أن أغلب أفراد العينة يحترمون حقوق بعضهم البعض في العمل، كما في الجول رقم (١٦)

جدول (١٦) وصف عام لفقرات بعد الكياسة لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٩٦	١.٨	٠٪	٠	١٠٪	٣	٧٪	٢	٣٧٪	١١	٤٧٪	١٤	١
٠.٩٥	١.٩	٠٪	٠	١٠٪	٣	١٠٪	٣	٤٠٪	١٢	٤٠٪	١٢	٢
٠.٨٢	١.٧٣	٠٪	٠	٠٪	٠	٢٣٪	٧	٢٧٪	٨	٥٠٪	١٥	٣
١.١٦	٢.٢	٠٪	٠	٢٣٪	٧	١٠٪	٣	٣٣٪	١٠	٣٣٪	١٠	٤
٠.٨٧	١.٨٣	٠٪	٠	١٠٪	٣	٠٪	٠	٣٣٪	١٠	٣٧٪	١١	٥
٠.٩٥٢	١.٨٩٢	٠.٠٠٠		٠.١١		٠.١٠		٠.٣٤		٠.٤١		المعدل
		٠.١١				٠.١٠		٠.٧٥			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

٥- بعد السلوك الحضاري لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

فقد بلغت نسبة الذين كانت إجاباتهم عند حالة الاتفاق على هذه المرحلة (٨٢%) من العينة، وذلك بوسط حسابي (١.٧٩٢)، وانحراف معياري (٠.٨٤)، وفي المقابل فان نسبة عدم الاتفاق على هذه المرحلة لإجابات أفراد عينة الدراسة هي (٥ ٪)، ونسبة محايد بلغت (١٣ ٪)، وهذا يعني انه الموظفون يحترمون انظمة وتعليمات الشركة المعمول بها، كما في الجدول رقم (١٧)

جدول (١٧) وصف عام لفقرات بعد السلوك الحضاري لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										ت
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
٠.٧٧	١.٨٦	٠٪	٠	٣٪	١	١٣٪	٤	٥٠٪	١٥	٣٣٪	١٠	١
٠.٨٤	١.٩	٠٪	٠	٣٪	١	٢٠٪	٦	٤٠٪	١٢	٣٧٪	١١	٢
٠.٩٩	١.٨	٠٪	٠	١٠٪	٣	١٠٪	٣	٣٠٪	٩	٥٠٪	١٥	٣
٠.٨٨	١.٨	٠٪	٠	٣٪	١	٢٠٪	٦	٣٠٪	٩	٤٧٪	١٤	٤
٠.٧٢	١.٦	٠٪	٠	٣٪	١	٣٪	١	٤٣٪	١٣	٥٠٪	١٥	٥
٠.٨٤	١.٧٩٢	٠.٠٠٠		٠.٠٥		٠.١٣		٠.٣٩		٠.٤٣		المعدل
		٠.٠٥				٠.١٣		٠.٨٢			المجموع	

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

ويمكن تلخيص ماتقدم لمتغيرات البحث

تشكل الإحصاءات الوصفية مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تصف الخصائص الأساسية لمجتمع الدراسة وتلخص البيانات بطريقة واضحة ومفهومة.

الجدول (١٨) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمستوى الاستجابة تجاه إبعاد الاستقامة التنظيمية

إبعاد الاستقامة التنظيمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
بعد المغفرة التنظيمية	١.٧٩٣٣	٨٤٥٨١.	٥
بعد التعاطف التنظيمي	١.٨٧٣٣	٨٦٩٢٩.	٤
بعد النزاهة التنظيمية	١.٩١٣٣	٨٧٤٢١.	٣
بعد الثقة التنظيمية	١.٩٦٠٠	٨٦٦٠٦.	٢
بعد التفاؤل التنظيمي	١.٩٨٦٧	٩٤٨٢٤.	١

المصدر:- اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول (١٨) أعلاه ان **بعد التفاؤل التنظيمي** وهو أحد ابعاد الاستقامة التنظيمية حصل على اعلى وسط حسابي بلغ مقداره (١.٩٨٧٦) وهذا يدل على ان الموظفون يثقون ببعضهم البعض في هذه الشركة اما فيما يخص **بعد المغفرة التنظيمية** فقد حصل على اقل وسط حسابي بلغ مقداره (١.٧٩٣٣) وهذا يدل على ادارة الشركة تتعامل بإنسانية متسامحة للعمل فيه.

جدول (١٩) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الاستجابة تجاه إبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

إبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
بعد السلوك الحضاري	١.٦٨٩١	٨٤٥٨١.	٥
بعد الروح الرياضية	١.٧٩٣٣	٨٤٥٨١.	٤
بعد وعي الضمير	١.٨٤٠٠	٨٥٢٠٠.	٣
بعد الكياسة	١.٩٠٠٠	٩٦٧٦٠.	٢
بعد الايثار	٢.١١٣٣	٨٨٦٤١.	١

المصدر: أعداد الباحثان بأستخدام برنامج (spss)

يتضح من الجدول (١٩) أعلاه ان بعد الايثار وهو أحد ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية فقد حصل على اعلى وسط حسابي بلغ مقداره (٢.١١٣٣) وهذا يدل على ان الموظفون يحترمون حقوق بعضهم البعض في العمل.

اما فيما يخص بعد الروح الرياضية فقد حصل على اقل وسط حسابي بلغ مقداره (١.٦٨٩١) وهذا يدل على استيعاب الموظفون ملاحظات الاخرين دون اثاره مشكلات.

ثالثاً: اختبار الفرضيات

١- الارتباط بين المتغيرات

يوضح الجدول (٢٠) قيمة معامل الارتباط بين متغيرات البحث وكالاتي:

المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)	المتغيرات المستقلة	
	قيمة معامل الارتباط	قيمة P الاحتمالية
بعد التفاؤل التنظيمي	٠.٩٨٩	٠.٠٠٤
بعد المغفرة التنظيمية	٠.٩١٥	٠.٠٢١
بعد الثقة التنظيمية	٠.٨٥٣	٠.٠١٥
بعد التعاطف التنظيمي	٠.٩٨٣	٠.٠٠٦
بعد النزاهة التنظيمية	٠.٨٩٠	٠.٠٢٦

المصدر: أعداد الباحثان باستخدام برنامج (spss)

ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ الاتي:

١. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التفاؤل التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية،

اذ بلغ معامل الارتباط ($r=0.989$)، وهذا يعني انه زيادة ممارسات الافراد لقدراتهم الايجابية

تحفز العلميات التي تعزز الاداء الوظيفي في الشركة

٢. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المغفرة التنظيمية وسلوك المواطنة

التنظيمية، وقد بلغ معامل الارتباط ($r=0.915$)، وهذا يدل ان الافراد يعززون قدرة التحلي

عن المشاعر السلبية تجاه المخطئ واستعادة العلاقات التعاونية بين الأفراد في مكان العمل.

٣. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، اذ بلغ معامل الارتباط ($r=0.853$)، وهذا يشير بدور الادارة في الالتزام بالقيم الاخلاقية العامة والادارية والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة.
٤. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد بلغ معامل الارتباط ($r=0.983$)، وهذا يعني ان ردود الافعال واهتمام بالأخرين له تأثيرات ثانوية من رقع مستوى الفاعلية لمواجهة التحديات في الشركة.
٥. هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد النزاهة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وقد بلغ معامل الارتباط ($r=0.890$)، وهذا يدل على ان الثقة والصدقة هي السمات المميزة لهذه الشركة.

ويتضح من الجدول (٢٠) اعلاه وجود ارتباط إيجابي قوي جدا بين الاستقامة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية اذ بلغت قيمته الارتباط (0.989) وهذا يدل على صحة الفرضية الرئيسية القائلة (يعزز وجود الاستقامة التنظيمية التأثير المعنوي في سلوك المواطنة التنظيمية).

٢- اختبار التأثير بين المتغيرات

يوضح الجدول (٢١) نتائج تحليل الأحداث لتأثير أبعاد الاستقامة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)			المتغيرات المستقلة
الدلالة	قيمة P	قيمة R ²	
معنوي	٠.٠٣١	٠.٩٦١	بعد التفاؤل التنظيمي
معنوي	٠.٠٢٩	٠.٧٩٢	بعد المغفرة التنظيمية
معنوي	٠.٠١٩	٠.٨٥١	بعد الثقة التنظيمية
معنوي	٠.٠٤٥	٠.٨١٣	بعد التعاطف التنظيمي
معنوي	٠.٠٣٩	٠.٨٩٤	بعد النزاهة التنظيمية

المصدر: أعداد الباحثان باستخدام برنامج (spss)

ومن خلال دراسة الجدول (٢١) أعلاه نلاحظ التالي:

١. هنالك تأثير ذو دلالة معنوية احصائية لبعد التفاؤل التنظيمي في سلوك المواطن التنظيمية، وقد بلغ معامل التحديد ($R^2=0.961$) وهذا يعني ان التفاؤل التنظيمي يفسر نسبة (٩٦%) من التغيرات في سلوك المواطن التنظيمية.
٢. هنالك تأثير ذو دلالة معنوية احصائية لبعد المغفرة التنظيمية في سلوك المواطن التنظيمية، وقد بلغ معامل التحديد ($R^2=0.792$)، وهذا يدل على انه المغفرة التنظيمية تفسر (٧٩%) من التغيرات التي تحصل في سلوك المواطن التنظيمية.
٣. هنالك تأثير ذو دلالة معنوية احصائية لبعد الثقة التنظيمية في سلوك المواطن التنظيمية، اذ بلغ معامل التحديد ($R^2=0.851$)، وهذا يشير الى انه الثقة التنظيمية تفسر نسبة (٨٥%) من التغير في سلوك المواطن التنظيمية.
٤. هنالك تأثير ذو دلالة معنوية احصائية لبعد التعاطف التنظيمي في سلوك المواطن التنظيمية، اذ بلغ معامل التحديد ($R^2=0.813$)، وهذا يشير الى انه التعاطف التنظيمي تفسر نسبة (٨١%) من التغير في سلوك المواطن التنظيمية.
٥. هنالك تأثير ذو دلالة معنوية احصائية لبعد النزاهة التنظيمية في سلوك المواطن التنظيمية، وقد بلغ معامل التحديد ($R^2=0.894$)، وهذا يعني انه النزاهة التنظيمية يفسر (٨٩%) من التغير في سلوك المواطن التنظيمية.

وبناء على ما جاء في الجدول رقم (٢١) والشكل (١) المذكورين انفاً نتوصل الى قبول فرضية أن تبني الاستقامة التنظيمية بأبعادها تأثير ذو دلالة معنوية في سلوك المواطن التنظيمية.

اذ يتضح وجود تأثير مباشر وايجابي ذو دلالة معنوية إحصائية بلغت قيمة التأثير (٠.٩٦١) وهذا يؤكد ويعزز من صحة الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية.

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

ثانياً: التوصيات

أولاً: الاستنتاجات

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات لعل من اهمها على النحو الاتي:

١. أفرزت نتائج تحليل البحث وجود علاقة ارتباط معنوية احصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين الاستقامة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في الشركة المبحوثة.
٢. أفرزت نتائج تحليل البحث وجود علاقة تأثير معنوي احصائي موجب ذات دلالة معنوية بين الاستقامة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في الشركة .
٣. ان مصطلح الاستقامة التنظيمية من اهم الموضوعات التي زاد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة استجابة للظروف التي تعيشها المنظمات وهو يعنى بقدرة الإدارات على تطبيق وتجذير ابعاد الاستقامة (التفاؤل، الثقة، التعاطف، النزاهة، والمغفرة) في الحياة التنظيمية والالتزام بها بوصفها من الفضائل السامية التي توجه سلوك الأفراد والمنظمات وصولاً إلى ترسيخ أسس ودعائم المنظمة المستقيمة.
٤. يعد سلوك المواطنة التنظيمية من اهم السلوكيات الإيجابية التي ينغمس أثرها في توجهات العاملين وتؤثر في مجمل تصرفاتهم وفعالهم اليومية، ومن ثم يكون المحرك والموجه الاساس لسلوكيات الايثار، الكياسة، وعي الضمير، الروح الرياضية، والسلوك الحضاري .
٥. على الرغم من حصوله على مستوى جيد الا أن سلوك المواطنة التنظيمية كان دون المستوى المطلوب، مما يشير إلى أن تقبل العاملين لفقرات هذا المتغير وهذا قد يعود الى ضعف توفر العوامل المحفزة لهذا السلوك او مجمل الظروف التي تحيط بالشركة خلال المدة السابقة التي تتعلق بالتوقفات المتكررة والمظاهرات وشياع اخبار تسريح بعض الاجراء اليوميين العاملين فضلا عن قلة الدعم الحكومي.
٦. ان سعي واهتمام الادارة العليا في شركة نفط ميسان بتنفيذ وتطبيق، ابعاد الاستقامة التنظيمية على المستوى الميداني من شأنه أن يعزز في التأثير سلوك المواطنة التنظيمية بحيث أن وجود الاستقامة التنظيمية ميدانية الى جانب تبني الشركة اساليب متنوعة من الدعم الذي يؤثر في العاملين بعمق من شأنه أن يحسن مستوى أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بصورة أفضل .

ثانياً: التوصيات

اعتماداً على ما تقدم من استنتاجات، نقترح التوصيات التالية:

١. ضرورة اهتمام الادارة العليا في شركة نفط ميسان بمتغير الاستقامة التنظيمية وأبعاده الفرعية كأولوية رئيسية وبكونها من احتياجات العمل الضرورية، وتشجيعها وتعزيزها على ضمن الحياة التنظيمية على كافة المستويات ووضع الاجراءات الكفيلة باستثمارها بأفضل صورة ممكنة.
٢. بث روح التفاؤل المفعم بالأمل بين صفوف العاملين داخل الشركة والسعي إلى رفع الروح المعنوية لديهم دعم دوافع تحدي الصعاب ومواجهة المشاكل لتعظيم امكانية الشعور بالنجاح بعيدا عن أي من حالات الفشل.
٣. تعزيز عوامل الثقة بين العاملين وادارة الشركة ومع زملاء العمل وتشجيع التعامل الحسن فيما بينهم فضلا عن تشجيع الادارة الموظفين من خلال تعيينهم بالأعمال الهامة ومتابعتها لهم.
٤. تشجيع دوافع التعاطف والرحمة بين الموظفين ضمن حياتهم اليومية في الشركة والتركيز على العوامل والمحفزات الشعورية والمشاعر العاطفية لما لها من تأثير في الاداء كمحصلة نهائية .
٥. تنمية ثقافة النزاهة والاستقامة واحترام اخلاقيات المهنة على مستوى العاملين في الأقسام التنظيمية، وتنفيذ مبادرات التنقيف والتوعية التي تركز على نشر اخلاقيات النزاهة و اصدار مدونات السلوك الأخلاقي التي تحدد كافة المعايير والقواعد والسلوكيات المرغوب الاتيان بها والسلوكيات غير المرغوبة ومتابعتها باستمرار وتحديثها حسب الضرورة .
٦. التعامل بمرونة عالية مع العاملين وفسح مجال تجربة العمل وتكليف العام بأعمال اضافية،للافادة الادارية منها وجعل التسامح والمغفرة التنظيمية وتقبل الاعتذار عن الخطأ ممارسة ذات أولوية رئيسية عند التعامل مع مجمل العاملين .

المعاصر

القرآن الكريم

سورة النمل: آية ٤٠

أولاً: الرسائل والاطاريح

١. أبو شكير، زهراء جمال صبري (٢٠١٨) " الدور المعدل للاستقامة التنظيمية في تعزيز تأثير اخلاقيات العمل في الحد من الاستنزاف الشعوري "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
٢. أبو طيخ، ليث شاكر (٢٠١٩) " اختبار العلاقة بين سلوك القيادة الجمالي والاستقامة التنظيمية "، (دراسة تطبيقية في العتبة العلوية المقدسة)، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية، العدد ٢٥، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
٣. التميمي، امال كاظم مهدي (٢٠١٥) " تأثير القيادة الروحية في الاستقامة التنظيمية لبناء قيمة عليا للعاملين "، (دراسة حالة في العتبة العباسية المقدسة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
٤. الحسن، محمد بن حمد (٢٠٢١) " الاستقامة التنظيمية "، مقال منشور على الموقع الالكتروني <https://rattibha.com/thread/١٣٨٨٠٦٨٩٤٧٠٢٧٨٠٠٠٦٧?lang=ar>
٥. الزيدي، ناظم جواد عبد سلمان (٢٠٠٧) " العلاقة بين سلوك المواطن التنظيمية والقيادة التحويلية واثرها في تفوق المنظمات، اطروحة دكتوراه، ادارة الاعمال، جامعة بغداد.
٦. السيد طه، منى حسنين (٢٠٢١) " دور الاستقامة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الابوية والمخرجات الوظيفية بالجامعات المصرية "، (دراسة تطبيقية)، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد ٤، جامعة مدينة السادات.
٧. الشامي، أفضل عباس مهدي (٢٠١٤)، " روحانية مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطن التنظيمية بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية "، دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي العتبة الحسينية المقدسة، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.

٨. الصراف، سجي نذير حميد (٢٠١٩) "توظيف نتائج تقييم اداء العاملين في تحقيق الاستقامة التنظيمية"، (دراسة ميدانية في المعهد التقني بالموصل)، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٩. العزاوي، شفاء محمد علي حسون (٢٠٠٩) "تحليل أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لعين من تدريسي جامعة بغداد"، مجلة جامعة بغداد، قسم الادارة الصناعية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
١٠. خليل، أريج سعيد، (٢٠١٨) "تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية في محاربة الفساد الإداري"، دراسة تحليلية في معد الادارة الرصافة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٥٤، الكلية التقنية الادارية، بغداد.
١١. سليمان، محمد جلال (٢٠١٠) "تحليل مساري لأثر المواطنة التنظيمية على صنع القرارات الاخلاقية"، مجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد ٢.
١٢. الخاقاني ضرغام محمد و الشحمانى زياد كاظم، (٢٠١٨) ابعاد استقامة القيادة وتأثيرها في الصراع التنظيمي: بحث تطبيقي في دائرة عقارات الدولة في محافظة النجف الاشرف، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مجلد ١٣ (العدد ٤٤)، الصفحة (٢٢٨-٢٤٤).
١٣. شعلان، منذر عباس (٢٠٢٠) "دور سلوكيات المواطنة التنظيمية في أبعاد جودة الخدمات المصرفية"، دراسة استطلاعية في مصرفي الرشيد والرافدين، مجلة الكلية التقنية، العدد ٥٦، جامعة الفرات الاوسط التقنية.
١٤. شهري، منية (٢٠١٠) "سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته واثره في توجه شركات الاتصالات الاردنية نحو الاداء من وجهة نظر العاملين فيها"، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الاردن.
١٥. عبد الغني، علاء الدين (٢٠١١) "دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، المجلد ١١، العدد ٢، جامعة القاهرة.
١٦. مقداد، محمد (٢٠١٥) "سلوك المواطنة التنظيمية: الابعاد والمسببات والنتائج والتحديات"، مجلة تنمية الموارد البشرية، العدد ١١، جامعة البحرين.

١٧. مناصرية، رشيد، و بن ختو، فريد (٢٠١٥) "سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين"، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد ٨، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
١٨. منصور، طاهر محسن، والخفاجي، نعمة عباس (٢٠١٠) "نظرية المنظمة: مدخل العمليات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١٩. ابو سمعان محمد ناصر راشد. (٢٠١٥). محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر ضباط جهاز الشرطة بقطاع غزة.(رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة الجامعة الاسلامية بغزة.
٢٠. يوسف حجيم الطائي و ده رون فريدون عبد الله و وريا نجم رشيد، (٢٠١٧). القيادة الاخلاقية و دورها في النزاهة التنظيمية للحد من مغذيات الفساد الاداري: دراسة تطبيقية على عينة من دوائر محافظة النجف الاشرف ، مجلة جامعة التنمية البشرية ، المجلد ٣(العدد ٢)، الصفحة (من ٢٧١ الى ٣١١).
٢١. الجراح صالح علي و ابو دوله داود، (٢٠١٥)، أثر تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب في تعزيز الانتماء التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية الرسمية .المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، (٢٠١١) الصفحات ٢٨٣-٣١٥.
٢٢. السلايمة، لبنى علي، (٢٠٢٠)، دور التواصل الاجتماعي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الأساسية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين، رسالة، ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الاعمال، عمان، الأردن.
٢٣. حميد، ريم مهند. (٢٠١٦). انعكاس سلوكيات المواطنة التنظيمية في أداء العاملين. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد الثاني والعشرون (العدد تسعون).
٢٤. كيسرى، مسعود.دايرة ، عبد الحفيظ.(٢٠١٧، كانون الاول). اثر استراتيجية تمكين العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية، المجلد الثاني(العدد الثامن).
٢٥. حميد، ريم مهند.(٢٠١٦). انعكاس سلوكيات المواطنة التنظيمية في أداء العاملين. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد الثاني والعشرون (العدد تسعون).

ثانياً : المصادر الأجنبية

١. Swaminathan, Samanvitha & Jawahar, David. (٢٠١٣). Job Satisfaction as A Predictor of Organizational Citizenship Behavior : An Empirical Study. Global Journal of Business Reserch, Volume ٧, pp. ٧١.
٢. Won–Moo Hur, Hyoyung Shin, seung –Yoo Rhee, Hyosun Kim, (٢٠١٧).
٣. Remy Magnier—Watanabe, Toru Uchida, Philippe Orsini, Caroline Benton, (٢٠١٦), "Organizational virtuousness and job performance in Japan: does happiness matter?", International Journal of Organizational Analysis.
٤. Riikka Ahteela, Mika Vanhala, (٢٠١٨) "HRM bundles and organizational trust", John Wiley & Sons, Ltd.
٥. Rozaini, R., Norailis, W., & Aida, B. (٢٠١٥). Roles of Organizational Support in Quality of Work Life in Insurance Industry. Journal of Economics Management, ٣(٨), pp. ٧٥٣–٧٥٧.
٦. Moran, (٢٠٠٣), Fostering Organizational citizenship in Schools, www.cs.ryu.fi/timok/arti/sis.
٧. Al-Helli, S. M. H. A., Al-Hindawy, Z. A. U. A., & Jaber, A. S. (٢٠٢١). Effect the organizational virtuousness on strategic supremacy: An analytical research study at Etihad Food Industries Company Ltd. Journal of Statistics and Management Systems, ١-٧.
٨. Al-Dhuwaihia, A., & Alqahtainib, B. H., (٢٠٢٠). The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance for Public Kindergarten Teachers in Dammam And Khobar. International Journal of Innovation, Creativity and Change, (١٤), pp. ١٥٥-١٨٠.
٩. Purnama, Chamdan. (٢٠١٣)-Influence Analysis of Organizational Culture Organizational Commitment Job and Satisfaction Organizational Citizenship Behavior (OCB) Toward Improved Organizational Performance. International Journal of Business, Humanities and Technology Vol. ٣ No. ٥: PP. ٨٦-١٠٠.
١٠. Tran, T. B. H., & Choi, S. B., (٢٠١٩), Effects of inclusive leadership on organizational citizenship behavior: the mediating roles of

organizational justice and learning culture. *Journal of Pacific Rim Psychology*, 13, pp.

11. Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador, A. M., Balo, C. C., Lagdameo, Y. J., & Tupa, N. S., (2018), A historical review of the development of organizational citizenship behavior (OCB) and its implications for the twenty-first century. *Personnel Review*, 47(4), pp. 821-862.
12. Cameron, K., Bright, D., & Caza, A. (2014). "Exploring the Relationships Between Organizational Virtuousness and Performance" *American behavioral scientist*, Vol. 57 No. 6, pp. 1-24.
13. Kothari, C., (2014). "*Research Methodology, Methods & Techniques*", 3rd/ed, New Age International (p) Limited, Publishers, New Delhi.

الملحق

استمارة الاستبيان



بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة ميسان / كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال
السيدات والسادة المحترمين
م/ الاستبانة



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تعد الاستبانة التي بين ايديكم جزءا من متطلبات اعداد البحث المرسوم (أثر
الاستقامة التنظيمية في سلوك المواطنة التنظيمية) دراسة ميدانية في شركة نفط
ميسان

ونظرا لما فيكم من خبرات وامكانات علمية وكونكم الاقدر على التعامل مع فقرات
هذه الاستبانة كما تعد مشاركتكم اثر في اخراج البحث بالمستوى المطلوب نرجو
تفضلكم مشكورين باختيار الاجابة المناسبة لكل سؤال ونود اعلامكم بأن المعلومات
للأغراض العلمية البحتة ولا تستخدم لأي غرض آخر، كما يرجى من حضراتكم
التفضل بقراءة الملاحظات الآتية:

١. يرجى الاجابة على جميع الاسئلة لأن ترك سؤال دون اجابة تعني عدم صلاحية
الاستمارة للتحليل

٢. ضع علامة (✓) امام العبارة التي تتفق مع رأيك وتعتقد انها موجودة فعلا في
منظمتك

شاكرين حسن تعاونكم مع تمنياتنا لكم بالتوفيق

أشرف الاستاذ

م.م مرتضى خاجي حياوي

الباحثان

محمد مشتت دعيج

محمد قاسم جبر

الجزء الأول

معلومات عامة تعريفية بخصائص العينة

(١) الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

(٢) الحالة الاجتماعية: اعزب ☐ متزوج ☐

(٣) العمر:

من ٣٠ الى ٣٥ ☐ من ٣٦ الى ٤٠ ☐ من ٤١ الى ٤٥ ☐

من ٤٦ الى ٥٠ ☐ من ٥١ فأكثر ☐

(٤) المؤهل العلمي: دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ شهادة عليا ☐

.....

(٥) عدد الدورات في مجال الاختصاص:

١-٣ دورة ☐ ٤-٦ دورة ☐ ٧ دورة فأكثر ☐

﴿الجزء الثاني﴾

فقرات مقاييس البحث

اولاً: المتغير المستقل / الاستقامة التنظيمية					
ت	الفقرات	مقاييس الاستجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
١. بعد التفاؤل التنظيمي:					
١	يرتبط الشعور العميق بالهدف مع ما نقوم به هنا				
٢	نحن في الشركة ملتزمون بعمل الخير والنظر الى المستقبل				
٣	نحن حريصون في الشركة على فعل الصحيح بالإضافة الى القيام به بشكل جيد				
٤	قناعة الافراد بان الصدق والتفاؤل يساعد على تحقيق الاهداف				
٥	نحن متفائلون بأننا سننجح، عندما نواجه تحديات كبيرة				
ت	الفقرات	مقاييس الاستجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
٢. بعد المغفرة التنظيمية:					
٦	نحن نحاول ان نتعلم من اخطائنا هنا، وبالتالي نغفر الاخطاء بسرعة				
٧	تتعامل الشركة بإنسانية متسامحة للعمل فيه				
٨	لدينا معايير عالية جداً للاداء، ولكننا نغفر الاخطاء عندما يتم الاعتراف فيها وتصحيحها				
٩	الشركة متسامحة ورحيمة مع موظفيها				
١٠	تساعد الشركة الموظفين المبتدئين في العمل				
ت	الفقرات	مقاييس الاستجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
٣. بعد الثقة التنظيمية:					
١١	يثق الموظفون ببعضهم البعض في هذه الشركة				

١٢	تثق الادارة العليا بالموظفين						
١٣	يتعامل الافراد بكياسة واهتمام واحترام في هذه الشركة						
١٤	يثق الافراد في قيادة الشركة						
١٥	يثق الموظفين بأهداف ادارة الشركة						
ت	الفقرات	مقاييس الاستجابة					
		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	
٤. بعد التعاطف التنظيمي:							
١٦	اشكال او اوجه التعاطف شائعة في الشركة						
١٧	تتميز الشركة بالكثير من افعال الاهتمام ولرعاية بالآخرين						
١٨	صلة الرحم شائعة في الشركة						
١٩	تنتشر وقائع كثيرة عن التعاطف وما يتعلق به بين اعضاء الشركة						
٢٠	توفر الشركة الاهتمام للموظفين						
ت	الفقرات	مقاييس الاستجابة					
		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	
٥. بعد النزاهة التنظيمية:							
٢١	الصداقة والثقة هي السمات المميزة لهذه الشركة						
٢٢	توصف الشركة بأنها فاضلة ونزيهة						
٢٣	تتعامل الشركة بأعلى مستويات النزاهة						
٢٤	تحقق الشركة اهدافها بصورة شفافة						
٢٥	توصف الشركة بالاستقامة والشرف						
ثانياً: المتغير التابع/ سلوك المواطنة التنظيمية							
ت	الفقرات	مقاييس الاستجابة					
		لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	
١. بعد الايثار:							
١	يحرص الموظفون في الشركة على تقديم المساعدة لبعضهم في العمل أياً كان نوعها						
٢	يتعامل الموظفون بإيجابية اتجاه المراجعين للشركة						
٣	يستجيب الموظفون لتوجيهات رؤسائهم دون تردد						
٤	أتنازل عن اجازتي لتمنح لغيري عند الحاجة						

مقاييس الاستجابة					الفقرات	ت
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة		
٢. بعد وعي الضمير:						
					يحرص الموظفون على الالتزام باوقات الحضور والانصراف	٦
					يقدم الموظفون المبادرات لتحسين العمل وتطويره	٧
					يحافظ الموظفون على ممتلكات للشركة باهتمام	٨
					احترم التعليمات انطلاقاً من احترامي لذاتي	٩
					يرد الموظفون على الاستفسارات والمكالمات الهاتفية بكل تفاني وحماس	١٠
مقاييس الاستجابة					الفقرات	ت
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة		
٣. بعد الروح الرياضية:						
					يتغاضى الموظفون عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل	١١
					يقوم الموظفون بتنفيذ الاعمال الإضافية دون تذمر	١٢
					يستوعب الموظفون ملاحظات الآخرين دون اثاره مشكلات	١٣
					اتحاور مع زملاء العمل عندما يتلكوا	١٤
					يركز الموظفون على الجوانب الإيجابية اكثر من السلبية في اطار العلاقة مع الشركة	١٥
مقاييس الاستجابة					الفقرات	ت
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة		
٤. بعد الكياسة:						
					يحترم الموظفون حقوق بعضهم البعض في العمل	١٦
					يحرص الموظفون على التنسيق مع بعضهم في انجاز العمل	١٧
					يعمل الموظفون على تفادي المشكلات قبل حصولها	١٨
					يتحدث الموظفون عن خصائص الشركة بينهم	١٩

مقاييس الاستجابة					الفقرات	ت
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق بشدة			
٥. بعد السلوك الحضاري:						
					يحترم الموظفون أنظمة وتعليمات الشركة المعمول بها	٢١
					يتابع الموظفون بانتظام التعاميم و التعليمات الداخلية للشركة	٢٢
					يتجاوب الموظفون مع كل التغيرات التي تحصل فيا لشركة	٢٣
					اعمل دور المصالح عندما تنتشب صراعات بين الاخرين	٢٤
					يحرص الموظفون على الحضور بالاجتماعات المتعلقة بالعمل	٢٥