

إسهامات استراتيجيات إدارة الانطباع ودورها في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية - المديرية الجهوية للجنوب - ورقلة

Contributions of Impression Management Strategies and Their Role in enhancing Organizational Citizenship Behaviors CGMP –The Souther Regional Directorate-Ouargla

رميساء العمرابي¹، نورالدين مزهودة²

¹ جامعة قاصدي مرباح، مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية في ظل العولمة - ورقلة (الجزائر)

lamraoui.roumaissa@univ-ouargla.dz

² جامعة قاصدي مرباح، مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية في ظل العولمة - ورقلة (الجزائر)

mezhouda.nouredine@univ-ouargla.dz

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2022/06/30

تاريخ الارسال: 2022/04/12

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور استراتيجيات إدارة الانطباع في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية بالمديرية الجهوية للجنوب-ورقلة، حيث تمثلت أبعاد المتغير المستقل في التعزيز الذاتي، الخطوة، التمثيل، الترهيب، التوسل، في حين تمثلت أبعاد المتغير التابع في الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، الطوعية، وعي الضمير، وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانته شملت 50 فقرة، حيث تمت معالجة 30 استبانة استبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS V26، وقد توصلت الدراسة إلى وجود اهتمام متوسط بأساليب إدارة الانطباع بينما هناك ارتفاع في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين، كما توصلت الدراسة إلى انه لا توجد علاقة ارتباط بين إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية، لتنتهي الدراسة في الأخير وتؤكد على أن سلوكيات المواطنة التنظيمية مرتفعة في المؤسسة محل الدراسة بسبب وجود عوامل أخرى ذات العلاقة بها.

كلمات مفتاحية: إدارة، الانطباع، سلوك، المواطنة، التنظيمية.

تصنيفات JEL : D23, J53, L20.

Abstract:

This study aims to identify the role of impression management strategies in enhancing organizational citizenship behavior among the employees of the Regional Directorate of the South of Ouargla, where the dimensions of the independent variable were represented in self-promotion, ingratiation, exemplification, intimidation, supplication, while the dimensions of the dependent variable

were represented in Altruism, civility, sportsmanship, voluntariness, and awareness of conscience. The researchers followed the descriptive analytical approach. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed that included 50 items, where 30 questionnaires were processed by the statistical program SPSS V26, using many statistical methods. The study indicated that there is an average interest in the methods of impression management, while there is a rise in organizational citizenship behaviors among employees. The study also concluded that there is no correlation between impression management and organizational citizenship behaviors, and that there are no statistically significant differences in organizational citizenship behaviors due to demographic variables. Finally, the study ends and confirms that organizational citizenship behaviors are high in the institution under study due to the presence of other factors.

Keywords: Impression; Management; Citizenship; behavior; Organizational.

JEL Classification Cods : D23, J53, L20.

المقدمة:

إن تطور رؤية الإدارات الحديثة وزيادة إدراكها واقتناعها بضرورة التحلي عن الأساليب التقليدية، وتبني استراتيجيات وأساليب جديدة تتوافق والتطورات المتسارعة التي تشهدها البيئة الخارجية، وما تفرضه من متطلبات لتحقيق أهدافها، فرض عليها الاعتماد على استراتيجيات حديثة، من بينها استراتيجيات إدارة الانطباع التي يحكمها دافعين الأول دافع إرضاء الأفراد، أما الثاني فيكون بدافع تثبيت صورة الفرد الاجتماعية أي مركزه الاجتماعي، ويمكن أن نشير لإدارة الانطباع على أنها تلك الأهداف الشخصية أو الاجتماعية التي يسعى الفرد الوصول إليها، وذلك بإتباعه لأساليب سلوكية معينة لخلق تصورات مغايرة لطبيعته وتكون مرغوبة لدى الآخرين لتوجيه آرائهم، من خلال أساليب متعددة كالتعزيز الذاتي، الخطوة، التمثيل، الترهيب والتوسل، التي تتطلب ضرورة الوقوف على درجة ممارسة هذه الأساليب وتحديد السلوكيات المترتبة عنها، وقياس أثرها على السلوكيات التطوعية التي تحقق الفعالية التنظيمية في المؤسسة وضمان بقاء ميزتها التنافسية المستمرة خاصة تلك الميزة المرتبطة بالموارد البشري الذي يحتاج إلى مساحة خاصة وحرية التصرف في بعض المواقف يتجاوز بها حدود مهامه وواجباته الرسمية لممارسة دور إيجابي مهم وهو ما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية التي تقود المؤسسات نحو الريادة والتميز، هذه الحاجة المتزايد والرغبة الملحة في التميز فرض علينا الاهتمام بالمجهودات المبذولة والتركيز في سلوكيات الأفراد العاملين بطوعية للارتقاء بروح المعنوية للأفراد والحد من المشاكل السلوكية المنبثقة من الأساليب الغير أخلاقية كالترهيب والتوسل وغيرها من الأساليب، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على طبيعة العلاقة التي تجمع بين أساليب إدارة الانطباع وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.

ومن خلال ما سبق قمنا بطرح الإشكالية التالية :

❖ ما مدى مساهمة إدارة الانطباع في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية لموظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة ؟

ومن اجل الإجابة على هذه الإشكالية قمنا بتجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو مستوى ممارسة موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية لإستراتيجيات إدارة الانطباع ؟

- 2- ما هو مستوى ممارسة موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية لسلوكيات المواطنة التنظيمية؟
- 3- ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين أبعاد إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟

الفرضيات:

من اجل الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- 1- يوفر صندوق ضمان الصفقات العمومية مستوى مرتفع من ممارسات إدارة الانطباع لموظفيها؛
- 2- يوجد مستوى منخفض من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي الصندوق؛
- 3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
ويتفرع من الفرضية الرئيسية الثالثة الفرضيات الفرعية التالية:
 - 1-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين التعزيز الذاتي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.
 - 2-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخطوة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.
 - 3-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التمثيل، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.
 - 4-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الترهيب، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.
 - 5-3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوسل، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية تعزى للمتغيرات الديموغرافية؛

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الرابعة مجموعة من الفرضيات الفرعية:

- 1-4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05؛
- 2-4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 0.05؛
- 3-4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الاقدمية عند مستوى الدلالة 0.05؛
- 4-4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05.

أهداف الدراسة:

كما تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- 1- التعرف على مستوى ونوع ممارسات إدارة الانطباع الذي يوفره صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة لموظفيها؛
- 2- التعرف على واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة؛
- 3- تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين إدارة الانطباع وسلوك المواطنة التنظيمية في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة؛
- 4- معرفة الفروق بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والمتغيرات الديموغرافية.

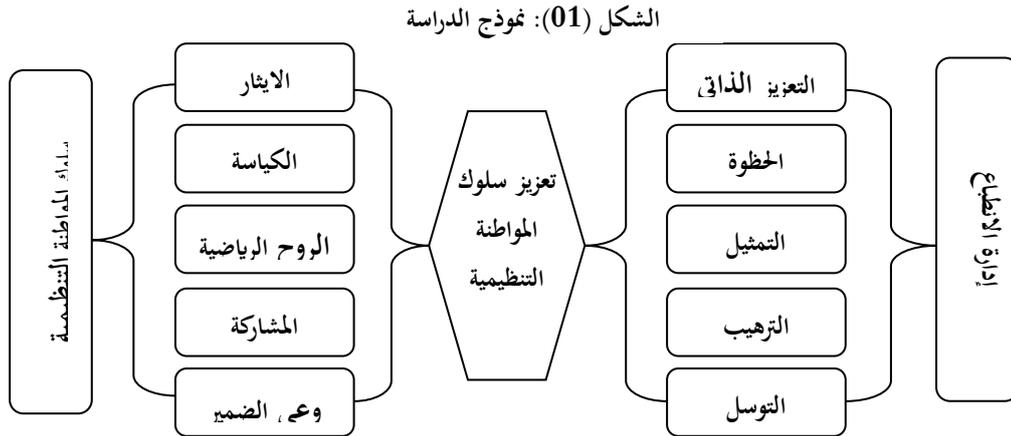
أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية إدارة الانطباع الذي يساهم في نجاح المنظمات المعاصرة، من خلال إسهام إدارة الانطباع بأبعادها المتباينة (التعزيز الذاتي، الخطوة، التمثيل، التوسل، الترهيب) في التأثير على سلوكيات الموظفين الطوعية وشعورهم بالمواطنة التنظيمية، كما تكتسي الدراسة أهمية بالغة من الناحية التطبيقية لأنها تساعد في معرفة توجه عينة البحث نحو تبني الاتجاهات الحديثة التي تروج لإدارة الانطباع والتي تعزز من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الأفراد، مما يضاعف من مستوى الكفاءة والفعالية داخل المنظمة ومنه الوصول إلى الأداء المتميز.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة، ملائمة لطبيعة البحث.

نموذج الدراسة:



المصدر: من تصور الباحثين بناء على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة: اهتم عديد الباحثين بإدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومن بين هذه الدراسات نورد ما يلي:

1- دراسة (Fu, Yu, Min, & Wan, 2021): تحت عنوان :

Physiotherapist' job performance, impression management and organizational citizenship behaviors : An analysis of hierarchical linear modeling

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي، في مستشفى كاوشيونغ بطايوان، حيث تمثلت أبعاد إدارة الانطباع في : التهنئة، مطابقة الرأي، تقديم الامتيازات، تعزيز الذات، أما أبعاد قياس سلوكيات المواطنة التنظيمية فتمثلت في : الضمير الحي، الروح الرياضية، المشاركة الطوعية، المجاملة والإيثار، وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الطبية، أما عينة الدراسة فقد بلغت 523 معالج فيزيائي، فيما اعتمدت على الاستبيان كأداة للدراسة. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: هناك علاقة ارتباط قوية بين إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي وذلك على المستوى الفردي، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية لها تأثير وسيط بين إدارة الانطباع والأداء الوظيفي، غير انه على مستوى المجموعة كان لإدارة الانطباع تأثير شرطي لتعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي، كما تمنح إدارة الانطباع الأفراد سلوكيات معينة بينما سلوكيات المواطنة التنظيمية هي نوع من سلوكيات التفاني غير الذاتي لذلك ينبغي اكتشاف دوافع المعالجين اللذين يظهرون سلوكيات OCB بشكل اكبر عن غيرهم أمام المشرفين لخلق انطباعات ايجابية عنهم، ووجدت الدراسة أن المعالجين الفيزيائيين حققوا أهدافهم من خلال بناء علاقات ودية والمشاركة بالاهتمام في الأحداث التنظيمية وإبداء الاهتمام بالتطوير التنظيمي.

2- دراسة (Shagirbasha & Sivakumaran, 2021) تحت عنوان : Cognitive appraisal, emotional labor and organizational citizenship behavior :Evidence from hotel industry,India

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين العمل العاطفي والتقييم المعرفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية في الفنادق بالهند، حيث تمثلت أبعاد قياس التقييم المعرفي في المعاملة السطحية والمعاملة العميقة حسب (Diefendorff et al., 2005)، فيما اعتمدا على مقياس (Sakakibara & Endo, 2016; Suzuki & Sakano, 1998) لقياس متغير التقييم المعرفي، أما بالنسبة لقياس الدعم التنظيمي فقد تم الاعتماد على مقياس (Eisenberger et al., 1997)، في ما يخص متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية فقد تم الاعتماد على مقياس (Coyle-Shapiro, 2002) وقد تمثل مجتمع الدراسة في 14 فندقا ذات ثلاثة وأربعة نجوم في عدة مدن هندية (تشيناي، مادوراي، تريشي، كوي باتوري، بودوتشيري)، أما عينة الدراسة فقد اعتمد الباحثان على عينة مستهدفة شملت 380 موظفا، في حين اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها : إن سلوكيات المواطنة التنظيمية تعتمد على العمل العاطفي، كما يؤدي التصرف السطحي إلى انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية بينما يؤدي التصرف العميق إلى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية وبالتالي ضرورة توفير التدريب للموظفين لتجنب المعاملات السطحية، كما وجدت الدراسة إن الدعم التنظيمي يجعل موظفي الفندق

الذين يزيفون المشاعر يظهرن سلوكيات عالية للمواطنة التنظيمية إذا تلقوا دعماً تنظيمياً ملحوظاً، كما تشير نتائج إلى أن مديري الفنادق قد يقومون بتدريب موظفيهم مراراً وتكراراً على التصرف بعمق، وأن التقييم المعرفي يؤثر على العمل العاطفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي الفنادق الهندية.

3- دراسة (الزقازيق، 2019) تحت عنوان: استراتيجيات إدارة الانطباع لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية جامعة الزقازيق في ضوء نماذج الذكاء العاطفي نموذج ماير وسالوفي (Model: Mayer ans Salovey)، مصر.

هدفت هذه الدراسة إلى كشف طبيعة العلاقة بين استراتيجيات إدارة الانطباع والذكاء العاطفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الزقازيق بمصر، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، اختارت الباحثة مقياس (Jones and Pittman's: 1982) كمقياس لاستراتيجيات إدارة الانطباع، وقد تمثلت أبعاد قياس استراتيجيات إدارة الانطباع في: الترويج الذاتي، الحظي، التماثل، التخويف، التضرع. فيما اعتمدت على مقياس (Mayer ans Salovey: 1990) في تحديد أبعاد الذكاء العاطفي والتي تمثلت في: إدراك العواطف، إدارة العواطف واستخدام العواطف، وقد تالف مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعة الزقازيق و الذي يبلغ عددهم حوالي 190 قسم أكاديمي، في حين تكونت عينة الدراسة من 45 فرداً، أما بالنسبة لأدوات الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على الاستبانة لجمع البيانات.

انتهت الدراسة بجملة من النتائج أهمها: أن رؤساء الأقسام بجامعة الزقازيق يستخدمون استراتيجيات إدارة الانطباع في تعاملاتهم اليومية، وكانت مرتبة كالأني: (الترويج الذاتي، الحظي)، بنسبة أعلى تليها إستراتيجية (التماثل)، ثم إستراتيجية (التخويف) عند اللزوم، بينما كان لإستراتيجية (التضرع) نتيجة عكسية؛ بالإضافة لوجود ارتباط إيجابي جوهري بين الذكاء العاطفي واستخدام استراتيجيات إدارة الانطباع والمتمثلة في (الترويج الذاتي والحظي)، بنسبة أعلى بقيمة دلالة مرتفعة عند (0.01) مما يدل على قوة العلاقة الطردية بينهما، في حين كانت العلاقة عكسية مع إستراتيجية (التضرع)، وقد أكدت الدراسة على أهمية إستراتيجية إدارة الانطباع لدى القيادة الجامعية ورؤساء الأقسام الأكاديمية، لما لها من دور حقيقي في تحقيق نتائج إيجابية للفرد والجامعة ككل، وهنا تظهر أهمية الذكاء العاطفي نتيجة مساهمته في تفعيل بعض استراتيجيات إدارة الانطباع لدى القيادات الجامعية في كافة المستويات، والتي بدورها تساهم في تحقيق الإدارة الفعالة.

1- دراسة (الكروي، 2016)، تحت عنوان: دور إدارة الانطباع في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية -دراسة تحليلية لأراء عينة من التدريسيين في بعض الكليات الحكومية في بغداد

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ونوع ممارسات إدارة الانطباع وتحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وكذا تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين إدارة الانطباع وسلوك المواطنة التنظيمية في أربعة كليات حكومية ببغداد، حيث تمثلت أبعاد قياس إدارة الانطباع في التعزيز الذاتي، الحظوة، التمثيل، الترهيب، التوسل، أما أبعاد قياس سلوك المواطنة التنظيمية فقد تمثلت في: الإيثار، وعي الضمير، الكياسة، المشاركة الطوعية، الروح الرياضية، فيما تمثل مجتمع الدراسة في أربعة كليات حكومية ببغداد، أما عينة الدراسة فقد بلغت 121 مدرس، اعتمد الباحث على المنهج التحليلي، في حين كان الاستبيان والمقابلة كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها : هناك اهتمام عالي ببعدي التعزيز الذاتي والحظوة وان إدارة الانطباع لها دور معنوي في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عينة الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى أنه هناك ممارسات عالية لسلوكيات المواطنة التنظيمية كمد يد العون للزملاء الآخرين وتجنبهم لصعوبات ومشكلات العمل والى عدم التذمر والشكوى وإبدائهم لروح التسامح والصبر فضلا عن انغماسهم بالمشاركات البناءة في الحياة الاجتماعية.

من خلال عرض الدراسات السابقة، لاحظنا وجود تباين فيما بينها، إلا انه وجدنا أن أغلبية الدراسات السابقة قد اتفقت في اختيار أداة الدراسة حيث نجد أن دراسة (Fu, Yu, Min, & Wan, 2021) تتفق مع دراسة (Shagirbasha, Sivakumaran, & Sivakumaran, 2021)، ودراسة (Shagirbasha & Sivakumaran, 2021)، ودراسة (الزقازيق, 2019) في أداة الدراسة، حيث أنهم اعتمدوا على الاستبيان فقط ما يتوافق ودراستنا واختلف مع دراسة (الكروي, 2016) التي اعتمدت على الاستبانة والمقابلة معا، أما فيما يخص مجتمع وعينة الدراسة فان هناك اختلاف كلي بين كل الدراسات السابقة من جهة، وبين الدراسة الحالية وكل الدراسات السابقة من جهة أخرى، إلا انه هناك توافق بين دراسة (الزقازيق, 2019)، ودراسة (الكروي, 2016) من حيث مجتمع الدراسة اذ أنهم اختاروا موظفي الجامعات، بينما هناك اتفاق من حيث المنهج المتبع سواء بين الدراسات السابقة، أو بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، بالإضافة إلى وجود اختلاف بين أبعاد المتغيرات، ففي دراسة (Fu, Yu, Min, & Wan, 2021) تم الاعتماد على التهنئة، مطابقة الرأي، تقديم الامتيازات، تعزيز الذات كأبعاد لإدارة الانطباع، ما يختلف مع دراسة (الزقازيق, 2019)، حيث أنهم اعتمدوا على مقياس (Jones and Pittman, 1982) الذي عرض خمسة أساليب تشمل: الحظوة، الترهيب، تعزيز الذات، القدوة، التضرع، ما يختلف مع دراسة (الكروي, 2016) ودراستنا الحالية والتي اعتمدت على مقياس (Bolino and Turnely, 1999) الذي شمل خمسة أبعاد تمثلت في التعزيز الذاتي، الحظوة، التمثيل، الترهيب، التوسل. في حين نجد أن دراسة (Fu, Yu, Min, & Wan, 2021) اعتمدت على مقياس (Podsakoff, 1990) لقياس أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والتي تمثلت في الضمير الحي، الروح الرياضية، المشاركة الطوعية، المجاملة والإيثارة، ما يتفق تماما مع دراسة (الكروي, 2016) ودراستنا الحالية، إلا أنها تختلف مع دراسة (Shagirbasha Sivakumaran, 2021) في قياس سلوك المواطنة التنظيمية اذ اعتمدا على مقياس (Coyle Shapiro, 2002)، وبصفة عامة فان هذه الدراسة من الدراسات القليلة في حدود اطلاعنا التي حاولت الربط بين إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

- الإطار النظري للدراسة:

1-1- مفاهيم أساسية حول أساليب إدارة الانطباع:

1-1-1 مفهوم إدارة الانطباع:

يعد عالم الاجتماع الأمريكي (Erving Goffman, 1955) أول من طرح فكرة أن جميع الأفراد ممثلون في أنشطة التفاعل الاجتماعي ويحتاجون إلى التصرف أمام الجمهور في مختلف البيئات وأحدثت نظرية الفن المسرحي تأثيرا كبيرا على تشكيل وتطوير العرض الذاتي وإدارة الانطباع (الركابي و الحمادي، 2018). بالرغم من اختلاف الكتاب والباحثون في وضع تعريف موحد لإدارة الانطباع إلا أن جل الكتابات توصلت إلى أن الهدف الرئيسي من إدارة الانطباع هو إعطاء تصورات ايجابية عن أنفسنا

وتكون مرغوبة لدى الآخرين، من اجل تحقيق هدف معين. ويعرف قاموس أكسفورد، إدارة الانطباع بأنها "إدارة الشخص لسلكه وأفعاله الاجتماعية، بحيث يمكنه التحكم في الانطباعات التي ينقلها للآخرين". (Oxford dictionary, impression management) وفي ضوء ما تقدم من مفاهيم لإدارة الانطباع، يمكننا التوصل إلى أنها ذلك السلوك الهادف الذي يظهر في المواقف من خلال ممارسة عدد من الأساليب والاستراتيجيات، لتحقيق غاية مدركة.

1-1-2 أساليب إدارة الانطباع :

اعتمدت الدراسة الحالية على مقياس (Bolino and Turnley, 1999) الذي يشمل مجموعة من الأساليب،

تتمثل في:

- 1- **التعزيز الذاتي (Self Promotion)**: هي خلق انطباع عن الكفاءة وغالبا ما يستخدم المروجون لأنفسهم الكلمات اللفظية لمساعدتهم في إنشاء الانطباعات الايجابية عنهم، ومن المرجح تجاهل الجوانب السلبية في خلفية الفرد وتسليط الضوء على المعلومات الايجابية، فمن المتوقع أن يكون لهذا الأسلوب الآثار الايجابية على تصورات الطرف الأخر. (الركابي، الحمادي، 2018، ص425)
- 2- **الحظوة (Ingratiation)**: أول من صاغ هذا المصطلح هو عالم النفس الاجتماعي (Edward Jones) وقد عرفها على أنها عملية تغيير سلوك الفرد ليصبح أكثر جاذبية ومحبوب للغير، أو هي السلوكيات الظاهرة المستخدمة من لدن الجهات التنظيمية لجعل المنظمة أكثر جاذبية للآخرين. (الكروي، 2016، ص52)
- 3- **التمثيل (Exemplification)**: يحاول الأفراد من خلال هذا الأسلوب خلق انطباع بأنهم متفوقون أخلاقيا، وأنهم أشخاص فاضلين أو صالحين. وغالبا ما يصور التمثيل عبر المبالغة بالدرجة التي تساوي معاناة احدهم من اثر المعاملة السيئة التي أظهرها الآخرين. (Rosenfeld, Giacalone, & Riordan, 1995, p40)
- 4- **التهيب (Intimidation)**: هو فن استخدام السلطة، أي استخدام الشخص المؤثر للتهيب والهدف الرئيسي هو إبراز صفة العناد والشخصية القوية، ويستخدم الفرد التهيب بغرض انجاز أعماله. (Bolino & Turnley, 2003, p1082)
- 5- **التوسل (Supplication)**: تعتمد هذه الإستراتيجية على إظهار الضعف وأوجه القصور، وهو الشكل النهائي لإستراتيجية تقديم الذات. ويقوم القائد بالمبالغة في إظهار ضعفه للحصول على المساعدة من الآخرين، ويستخدم الفرد سلوكيات إظهار الحاجة للمساعدة، عندما يرغب في جعل الآخرين يقدمون له المساعدة في نقاط ضعفه. وينطوي هذا الأسلوب على سلوكيات سلبية كالتظاهر بعدم فهم المهمة من اجل تجنب المهام أو الأعمال لعدم رغبته في أدائها. (الرقازيق، 2019، ص85).

2-1- أساسيات حول سلوكيات المواطنة التنظيمية :

1-2-1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، والتي حظيت بالاهتمام الباحثين والممارسين، ويكمن محور ارتكاز هذا المفهوم حول العامل الذي يعد من أهم الموارد التنظيمية، ولو تم إغفاله لن يكون هناك أي وجود للمنظمات أساسا، نظرا لأهمية العنصر البشري إذ يمثل الركيزة الأساسية لتطور وتقدم المجتمعات، فمن المعروف أن معظم البلدان المتطورة ازدهرت وتطورت بسبب الاهتمام الموجه لمواردها البشرية. (الريالات، 2019، ص26)، وقد عرف (1988 , Organ) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "السلوك الفردي التطوعي الاختياري غير المعترف به بشكل مباشر وصریح في النظام الرسمي للمكافآت ويسهم في مجمله في تعزيز فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة". (قرزة و مزهودة، 2017، ص57)

مما سبق يمكننا القول أن سلوك المواطنة التنظيمية هو إدراك الفرد إدراكا تاما بضرورة قيامه بالمهام الغير المطلوبة منه، والتي تكون في نظره سلوكيات فعالة في تحقيق أهداف المؤسسة، بالرغم من معرفته بان هذا السلوك لن يؤثر في حصوله على المكافآت والترقيات.

1-2-2- أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية :

هناك عدة مقاييس لتصنيف أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية منها مقياس (Podsakoff Philip) وهو المعتمد فالدراسة الحالية، نذكر منها ما يلي:

- 1- الإيثار **Altruism**: هي السلوكيات الموجهة نحو الأفراد في المنظمة، وتشمل الاهتمام بمصالح الغير من خلال تقديم المساعدة لهم دون انتظار مقابل لذلك عندما يحتاجون لهذه المساعدة سواء بالخبرة أو الجهد أو الوقت وقد يكون ذلك وقد يكون على حساب المصالح الذاتية لمقدم المساعدة.
- 2- الكياسة **Courtesy**: يعكس هذا البعد مدى احترام الزملاء، ويتمثل في رغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ القرارات التي قد تؤثر في عملهم أو على الأقل إخبارهم مقدما بتلك القرارات، وتصف الكياسة حرص الموظف على التزام اللياقة في التعامل مع الزملاء مع مراعاة مشاعرهم، والحذر من التسبب بالمشكلات أو إحداث الخلافات. (الرواشدة واخرون، 2020، ص332)
- 3- الروح الرياضية **Sports manship**: يقصد بها مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض أو ادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.
- 4- وعي الضمير **Consciousness**: يعني ممارسة ذلك النوع من السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسميا من المنظمة، يتضمن حرص العامل على حسن استغلال وقت العمل وتعظيم استثماره، ومدى اهتمامه بشروط وقوانين العمل، ويدل هذا البعد على حالة ذاتية موجودة لدى العاملين تتمثل بالقبول الطوعي لقواعد وإجراءات المنظمة حتى في حالة عدم وجود رقيب أو محاسب. (العسمي، الحنيطي، 2019، ص04 و 05)

5- السلوك الحضاري **Civic Virtue**: وتعني المشاركة البناءة للموظف في الحياة الاجتماعية للمنظمة، والشعور بالمسؤولية والحرص على متابعة أنشطتها كحضور الاجتماعات غير الرسمية والندوات، والاطلاع على التعليمات التي تصدرها المنظمة وإعلاناتها والحرص على سمعة المنظمة والدفاع عنها وتقديمها للآخرين بصورة جيدة، بالإضافة إلى تقديم اقتراحات بناءة لتحسين العمل وتطويره. (متولي و شحاته، 2019، ص152)

2- الإطار التطبيقي للدراسة:

2-1-1-1 مجتمع وعينة الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية بالمديرية الجهوية للجنوب، والبالغ عددهم 40 موظف، وقم تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها 30 موظف.

2-1-1-2 متغيرات الدراسة: يشير الشكل رقم (01) إلى نموذج الدراسة الذي يتكون من متغيرين، حيث يتمثل المتغير التابع في سلوكيات المواطنة التنظيمية والذي يشمل خمسة أبعاد هي: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، المشاركة الطوعية، وعي الضمير، فيما تمثل المتغير المستقل في إدارة الانطباع والذي شمل خمسة أبعاد هي: التعزيز الذاتي، الحظوة، التمثيل، الترهيب، التوسل.

2-1-1-3 أداة الدراسة : لقد اعتمدنا في بحثنا على مصادر مختلفة لجمع البيانات والمعلومات لاستكمال الجانب العملي من البحث وهي :

الاستبانة : باعتبارها أداة رئيسية في جمع البيانات، وعادة ما تستعمل في البحوث الاجتماعية خاصة عندما تكون البيانات المرغوبة لها صلة وثيقة بمشاعر الأفراد، مما يساعد من الوصول إلى الاستنتاجات المناسبة، ولهذا الغرض تم تصميم استمارة بحث موجهة إلى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء :

الجزء الأول : يخص البيانات الشخصية والوظيفية لعينة البحث، كالجنس، العمر، الاقدمية، والمسمى الوظيفي؛

الجزء الثاني : يقوم على تحديد أفراد عينة الدراسة لإبعاد إدارة الانطباع، وذلك من خلال 25 عبارة تعكس المؤشرات الرئيسية الخمسة لأبعاد إدارة الانطباع؛

الجزء الثالث : وهي العبارات التي تقيس سلوك المواطنة التنظيمية من خلال خمسة أبعاد، و 25 عبارة.

2-1-1-4 أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة: تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، والاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS Version 26، وتشمل هذه الأساليب تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، معامل الارتباط، معامل الثبات، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

2-1-1-5 الطريقة المستخدمة في القياس: تمثلت طريقة القياس في: موافق ثلاثة درجات، محايد درجتين و غير موافق درجة واحدة، ويكون الاتجاه منخفض إذا كان المتوسط الحسابي بين (01.00-01.66)، ويكون الاتجاه متوسطا إذا المتوسط الحسابي محصورا بين (01.67-02.33)، وإذا كان المتوسط الحسابي بين (02.34-03.00) فالإتجاه مرتفع.

2-1-6 ثبات أداة الدراسة:

الجدول (01) : نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ).

| حجم العينة | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ ككل |
|------------|-------------|------------------------|
| 30 | 50 | 0.787 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب 0.787 وهي مقبولة إحصائيا لأنها أكبر من 0.6 وهي نسبة توضح ثبات أداة الدراسة وصلاحيتها للإجابة على الأسئلة واختبار الفرضيات كما تعكس المصادقة العالية للنتائج.

3- مناقشة النتائج:

الجدول (02) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بجميع أبعاد إدارة الانطباع.

| رقم البعد | الأبعاد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الممارسة | المرتبة |
|-----------|-------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------|
| 01 | التعزيز الذاتي | 2.30 | 0.57 | متوسط | 3 |
| 02 | الخطوة | 2.41 | 0.51 | مرتفع | 1 |
| 03 | التمثيل | 2.40 | 0.51 | متوسط | 2 |
| 04 | الترهيب | 1.48 | 0.60 | منخفض | 4 |
| 05 | التوسل | 1.47 | 0.68 | منخفض | 5 |
| | المتوسط العام لمتغير إدارة الانطباع | 2.01 | 0.36 | متوسط | |

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

اختبار فرضيات الدراسة :

- اختبار صحة الفرضية الأولى : " يوفر صندوق ضمان الصفقات العمومية مستوى مرتفع من ممارسات إدارة الانطباع لموظفيها". حيث نفترض مايلي :

- H0 : يوفر صندوق ضمان الصفقات العمومية مستوى مرتفع من ممارسات إدارة الانطباع لموظفيها.

- H1 : يوفر صندوق ضمان الصفقات العمومية مستوى منخفض من ممارسات إدارة الانطباع لموظفيها.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (03) أن أكثر الأبعاد توفرا من بين أبعاد إدارة الانطباع هو بعد الخطوة بدرجة مرتفعة حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.41) وانحراف معياري (0.51)، يليه بعد التمثيل بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.51)، يليه بعد التعزيز الذاتي بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.57)، ثم بعد الترهيب بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي (1.48) وانحراف معياري (0.60)، وأخيرا بعد التوسل بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي (1.47) وانحراف معياري (0.68)، ويمكن تفسير ذلك بالقول أن إطارات المؤسسة يرون أن الخطوة من أفضل استراتيجيات إدارة الانطباع إذ تقوم على مدح الأفراد وإطرائهم وإظهار الحب والتقدير والاحترام لهم ناهيك عن الود القائم بين المسؤولين والموظفين إضافة إلى تحسين سلوكهم ليصبحوا جذابين ومحبوبين، مما يساهم في تقوية العلاقات الاجتماعية بين إطارات وموظفي المؤسسة غير انه احتلت الفقرة رقم 03 (يهتم مستولي بالمشاكل الشخصية للموظفين) المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.20) وانحراف معياري قدره (0.84) وهذا يعني شعور الموظفين بان حياتهم الشخصية غير مهمة في

نظر مسئوليتهم، إلا أن اغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة وهو ما يعكس وجود مستوى مرتفع وجيد لبعد الخطوة، ما يشير إلى اتفاق عينة الدراسة على أن المسؤولين يتفردون بسلوكيات خاصة تترك انطباعات جيدة عنهم وتميزهم عن الآخرين، بحيث تجعلهم محبوبين وجذابين في نظر الغير نتيجة قيامهم بأعمال محببة واستخدامهم للإطراء لتكوين صورة ايجابية، هذا ما يمنحهم الكاريزما الذي يلهم الأفراد روح التفاني وزيادة الالتزام وبالتالي تعزيز الشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة، ويرجع استخدام إستراتيجية التمثيل بسبب الانطباع الذي يخلقه إطارات المؤسسة في الأفراد ويجعلهم يظنون أن رؤسائهم متفوقون أخلاقيا وصالحين وأكفاء، وتعتمد المؤسسة إظهار هذا النوع من السلوكيات لكي يقتدي بها بقية الموظفين، كما أنها تشبه إلى حد بعيد إستراتيجية الترويج الذاتي فالمسؤولين الذين يتفاخرون بإنجازاتهم يظهرونها في شكل سلوكيات حقيقية على ارض الواقع من خلال إستراتيجية التمثيل والتي تعطي انطباع التفاني والتطوع والاجتهاد ما يعني سهولة التأثير على الموظفين ودفعهم نحو تحقيق الأهداف المرجوة، وبالفعل نالت إستراتيجية التعزيز الذاتي المرتبة الثالثة كونها تتمتع بالقدرة في التأثير والإقناع بمواهبهم ومهاراتهم ما يجعل الأفراد العاملين يكون مشاعر التقدير والاحترام نحو رؤسائهم، حيث احتلت الفقرة الثانية (يسعى مسؤولي لاكتساب مهارات جديدة للتفوق على أقرانه) من فقراته المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة مرتفعة، هذا يدل على أن إطارات المؤسسة تدرك أن تعزيز الذات يعني ضمنا إظهار أن الشخص وكأنه خبير بالقوة والمهارات والقدرات اللازمة لإتقان العمل، واحتلت الفقرة الخامسة (يحاول مسؤولي تضخيم الأحداث الايجابية المسؤول عنها أكثر مما هي عليه في الواقع) المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.10) وانحراف معياري قدره (0.96)، وهذا يعني أن إطارات المؤسسة تمتاز بالواقعية والعقلانية وعدم المبالغة في الثناء على إنجازاتهم إلى حد التضخيم، كما جاءت اغلب عبارات هذا البعد بدرجة متوسطة وهو ما يشير إلى وجود مستوى مقبول من ممارسة سلوك التعزيز الذاتي مما يؤكد على أن المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة يمارسون سلوكيات التعزيز الذاتي لتعريف الآخرين بإنجازاتهم ويسعون لاكتساب معارف جديدة ليكونوا متفوقون على أقرانهم فضلا عن التفاخر بخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم في العمل، إلا انه من النادر أن تلجأ المؤسسة إلى استخدام إستراتيجية الترهيب والتوسل نظرا للاستقرار الذي تتمتع به المؤسسة فمن المعروف أن إستراتيجية الترهيب تستعمل للضغط على الموظفين للخروج من الأزمات الحادة والتغلب على الصعوبات المهنية وهذا مستبعد لان المؤسسة وعلى الرغم من معاناتها من آثار الأزمة الاقتصادية الحالية للبلاد إلا أنها مستقرة نوعا ما، وتدل النتائج على أن المؤسسة لا تستعمل القوة والعدوانية لبلوغ أهدافها، بل على العكس إذ تلجأ المؤسسة إلى أسلوب الحوار في حل الخلافات المهنية والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما أنها لا تقوم باللجوء إلى إستراتيجية التوسل كونها تقوم على الظهور بمظهر العاجز والكسول، ومن الطبيعي أن أي مسؤول في منصبه العلمي ومركزه المهني لا يسمح بتقليل من قيمة ذاته والانتقاص منها، وتعرض صحته العقلية للخطر وترك نفسه لمواجهة الشعور بالاغتراب الوظيفي.

من خلال ما تقدمنا به، نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة لا تعطي الاهتمام الكافي لإدارة الانطباع، وعليه نرفض فرضية البديلة ونقبل الفرضية العدم، مما يعني أن صندوق ضمان الصفقات العمومية يوفر مستوى متوسط من إدارة الانطباع.

الجدول (03) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية ككل.

| رقم البعد | الأبعاد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الممارسة | المرتبة |
|--|------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------|
| 01 | الإيثار | 2.80 | 0.33 | مرتفع | 3 |
| 02 | الكياسة | 2.85 | 0.27 | مرتفع | 2 |
| 03 | الروح الرياضية | 2.63 | 0.35 | مرتفع | 5 |
| 04 | المشاركة الطوعية | 2.78 | 0.42 | مرتفع | 4 |
| 05 | وعى الضمير | 2.86 | 0.37 | مرتفع | 1 |
| المتوسط العام لمتغير سلوك المواطنة التنظيمية | | 2.78 | 0.29 | مرتفع | |

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

- اختبار صحة الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي الصندوق. لاختبار هذه الفرضية نفترض مايلي:

- H0 : يوجد مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية في صندوق ضمان الصفقات العمومية.

- H1 : لا يوجد مستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية في صندوق ضمان الصفقات العمومية.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (04) أن أكثر الأبعاد توفرا من بين أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية هو بعد وعى الضمير بدرجة مرتفعة إذ بلغ متوسطها الحسابي (2.86) وانحراف معياري قدره (0.37)، هذا ما يفسر الطاعة الضمنية للقواعد والإجراءات التنظيمية حتى عند غياب الرقابة، ومنه نستنتج أن موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية ينجزون أدوارهم بالأسلوب الذي يزيد عن المستوى المتوقع منهم، كما أن الموظفون يقومون بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات الوظيفة الرسمية، وخدمة المصلحة العامة حتى لو كانت على حساب المصلحة الشخصية مع التخطيط والتنظيم المسبق للأعمال لانجازها في الأوقات المحددة، لذا فهؤلاء الأفراد يتميزون بالضمير الحي وهم أكثر وعيا ومسؤولية اتجاه عملهم وفهما لزيائنهم اللذين يتمثلون في المتعاملين الاقتصاديين، وحذرا من منافسيهم الآخرين المتمثلين في البنوك التجارية، فالأفراد اللذين يتمتعون بضمير حي يساهمون ببقاء المؤسسة وقتا أطول وهذا ما شاهدته المديرية الجهوية للجنوب منذ افتتاحها سنة 2008 وعلى الرغم من الانتكاسات التي عرفتها إلا أنها استرجعت مكائنها وفرضت نفسها في السوق المالي، يليه بعد الكياسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري بلغ (0.27) ويرجع سبب هذا الارتفاع إلى روح التعاون البناء بين موظفي المؤسسة ومساهماتهم في منع وقوع الخلافات التي تحصل أحيانا في المؤسسة وتكون عادة بسبب ضغوط العمل، فضلا عن المبادرة في الاتصال واحترام الموظفين لبعضهم وإدراكهم لأثر سلوكهم في الآخرين، يليه بعد الإيثار بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري قدره (0.33) مما يعني وجود ذلك السلوك التلقائي الموجه نحو أعضاء المنظمة (إطارات وموظفين) في المهام المتعلقة بالوظيفة وطريقة انجازها وبالرغم من أن التسهيلات التي توفرها إدارة المؤسسة حيث أنها ثبتت تطبيقين في جميع حواسيب العمل يتمثلان في الجزء المهني (Métier (Système) والذي يحتوي على كل تطبيقات العمل الخاصة بالصندوق، أما التطبيق الثاني يتعلق بجزء التسيير (La gestion) وفيه يجد الموظف جميع إجراءات العمل المهنية (Procédure) من تعريف الصندوق، توصيف الوظائف، طريقة إعداد التقارير وشرح مفصل لطريقة للمهام بحيث يتسنى للموظف التعلم ذاتيا، إلا الموظفين يبادرون لمساعدة العاملين الجدد

في التعرف على نشاطاتهم وكيفية انجاز مهامهم مما يساعد المشرفين في التركيز على وظائفهم الأساسية وعدم إرباكهم وخلق بيئة عمل داعمة، ثم بعد المشاركة الطوعية بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (0.42) بدرجة مرتفعة ويعود ذلك إلى شعور الموظفين بالمسؤولية اتجاه أنشطة المؤسسة كالحرص على الحضور في الملتقيات التي تقيمها المؤسسة في عديد الولايات للتعريف بالنشاط الرئيسي للمؤسسة وعرض خدماتها على المتعاملين الاقتصاديين قصد جذبهم، وكذا حرصهم الدائم على تقديم مؤسستهم بأحسن صورة بالإضافة، وأخيرا الروح الرياضية بمتوسط حسابي بلغ (2.63) وانحراف معياري قدره (0.35) وبالرغم من انه الدرجة كانت مرتفعة إلا انه جاء في آخر ترتيب الأبعاد الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية ويرجع ذلك إلى بعض الشكاوي التي يتلقاها الرؤساء عند مواجهة القضايا التشغيلية كسوء المعاملة التي قد تحدث أثناء العمل من قبل بعض الإطارات إلا أنهم لا يباليون أو يفرطون في تقديم الشكاوي بالرغم من شعورهم بالظلم مما يدل على الصبر الذي يتمتع به موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية. على العموم تعكس إجابات أفراد عينة الدراسة المستوى المرتفع لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الصفرية وينفي صحة الفرضية البديلة، ومنه يمكننا القول أن موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية يتمتعون بمستوى مرتفع من سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الجدول (04) : قيم معامل الارتباط بين أبعاد إدارة الانطباع وسلوك المواطنة التنظيمية.

| Sig | N | Pearson correlation | العلاقة |
|-------|----|---------------------|---------------------------------|
| 0.304 | 30 | 0.098 | التعزيز-سلوك المواطنة التنظيمية |
| 0.035 | 30 | 0.336 | الحظوة-سلوك المواطنة التنظيمية |
| 0.035 | 30 | 0.336 | التمثيل-سلوك المواطنة التنظيمية |
| 0.437 | 30 | 0.030 | الترهيب-سلوك المواطنة التنظيمية |
| 0.365 | 30 | 0.066 | التوسل-سلوك المواطنة التنظيمية |

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

اختبار صحة الفرضية الثالثة : " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية".

اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التعزيز الذاتي، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(05) انه لا توجد علاقة بين التعزيز الذاتي وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.098) وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود علاقة عند مستوى معنوية (0.05) ويعني ذلك أن بعد التعزيز الذاتي لم يتحقق لدى العينة في انعكاسه وارتباطه في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بشكل إيجابي مما يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الحظوة، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (06) انه لا توجد علاقة بين الخطوة وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.336) وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود علاقة ارتباط عند مستوى معنوية (0.05) ويعني ذلك أن بعد الخطوة لم يتحقق لدى العينة في انعكاسه وارتباطه في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بشكل ايجابي مما يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التمثيل، وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (06) انه لا توجد علاقة بين التمثيل وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.336) وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود علاقة ارتباط عند مستوى معنوية (0.05) ويعني ذلك أن بعد التمثيل لم يتحقق لدى العينة في انعكاسه وارتباطه في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بشكل ايجابي مما يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التهيب، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (06) انه لا توجد علاقة بين التهيب وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.030) وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود علاقة ارتباط عند مستوى معنوية (0.05) ويعني ذلك أن بعد التهيب لم يتحقق لدى العينة في انعكاسه وارتباطه في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بشكل ايجابي مما يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوسل، وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (06) انه لا توجد علاقة بين التوسل وسلوك المواطنة التنظيمية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.066) وتشير هذه القيمة إلى عدم وجود علاقة ارتباط عند مستوى معنوية (0.05) ويعني ذلك أن بعد التوسل لم يتحقق لدى العينة في انعكاسه وارتباطه في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بشكل ايجابي مما يعني رفض الفرضية الفرعية الخامسة.

ومنه نستنتج انه لا توجد علاقة بين أبعاد إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة مما يمكننا من رفض الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على انه: توجد علاقة ارتباط بين أساليب إدارة الانطباع وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة.

الجدول (05) نتائج اختبار T-test

| المتغير | F | Sig | النتيجة |
|----------------|-------|-------|---------|
| الجنس | 1.604 | 0.216 | رفض |
| المسمى الوظيفي | 5.910 | 0.047 | رفض |

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج Spss

اختبار صحة الفرضية السادسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية ترجع للمتغيرات الديموغرافية؛

اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05.

H0: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05.

نلاحظ أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن بلغ 0.216 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وعليه لا يوجد فرق في تباين البيانات بين الذكور والإناث، كما أن مستوى معنوية الاختبار Sig 2tailed بلغ 0.862 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وعليه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس، مما يمكننا من رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول (06): نتائج اختبار أنوفا تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

| المتغير | F | Sig | النتيجة |
|----------|-------|-------|---------|
| العمر | 1.230 | 0.319 | رفض |
| الاقدمية | 1.140 | 0.935 | رفض |

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج Spss

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 0.05.

H0: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة 0.05.

يبين الجدول رقم (08) نتائج اختبار ANOVA للمتغير التابع لسلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير العمر، حيث بلغ مستوى المعنوية 0.319 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير العمر .

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الاقدمية عند مستوى الدلالة 0.05.

H0: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الاقدمية عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الاقدمية عند مستوى الدلالة 0.05. يبين الجدول رقم (08) نتائج اختبار ANOVA للمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير الاقدمية، حيث بلغ مستوى المعنوية 0.935 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الاقدمية. اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05.

H0: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05.

يبين الجدول رقم (07) نتائج اختبار T-test للمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، حيث بلغ مستوى المعنوية 0.047 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الاقدمية، المسمى الوظيفي)، لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية- المديرية الجهوية للجنوب- مما يعني رفض الفرضية الرابعة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الاقدمية والمسمى الوظيفي).

2- نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج نعرضها كما يلي:

نتائج الدراسة الحالية في ضوء الدراسات السابقة: من خلال النتائج التي توصلنا إليها، فإن نتائج الدراسة الحالية تختلف مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (Fu, Yu, Min, & Wan, 2021) اختلافاً كلياً والتي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية والأداء الوظيفي وذلك على المستوى الفردي، كما أن هناك اختلاف بين دراسة الكروي (2016) التي توصلت إلى وجود اهتمام عالي ببعد التعزيز الذاتي، وإن إدارة الانطباع لها دور معنوي في سلوكيات المواطنة لدى عينة الدراسة، لكن هناك اتفاق من حيث ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية كالطاعة الضمنية للقواعد والإجراءات التنظيمية حتى عند غياب الرقابة، واتفقت مع دراسة الزقازيق (2019) في استخدام استراتيجيات إدارة الانطباع في

تعاملا تم اليومية وكانت الخطوة أكثر الاستراتيجيات استخداما إذ حصلت إستراتيجية الخطوة على أعلى النتائج الايجابية في دليل استجابة أفراد عينة الدراسة لهذه الإستراتيجية كونها تقوم على مدح الأفراد وإطرائهم وإظهار الحب والتقدير والاحترام لهم، وتختص الدراسة الحالية بنتيجة مفادها انه لا توجد علاقة بين إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو ما لم تتوصل إليه أي من الدراسات السابقة، كما أظهرت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الاقدمية، المسمى الوظيفي) ما يتفق مع دراسة مومني (2016) لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

الخلاصة:

قمنا في هذا العمل بدراسة واقع أساليب إدارة الانطباع في المؤسسة محل الدراسة، والكشف عن مدى اهتمامهم بماته الأساليب ووجدنا أن مستوى هذا الاهتمام كان متوسطا، مما يعني أن المؤسسة لا تعطي الاهتمام الكافي لهذه الأساليب، وبالتحديد أسلوب التمثيل والتعزيز الذاتي، كما تم الوقوف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية والذي جاء مرتفعا، وذلك راجع لوعي ضمير الموظفين وخدمتهم للمصلحة العامة حتى لو كانت على حساب المصلحة الشخصية، كما ان الدراسة الحالية توصلت إلى مجموعة من النتائج تنفرد بها عن باقي الدراسات السابقة، حيث انه في ظل هذه الدراسة تم التوصل إلى انه لا توجد علاقة بين إدارة الانطباع وسلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، مما يعني أن سلوك المواطنة التنظيمية لا يتأثر بأبعاد إدارة الانطباع، وهو ما لم تتوصل إليه أي من الدراسات السابقة، مما يفسر وجود عوامل أخرى ذات العلاقة بسلوك المواطنة التنظيمية تؤثر عليها، ويرجع الباحثان سبب غياب العلاقة بين إدارة الانطباع وسلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة إلى وجود عوامل أخرى ذات العلاقة بارتفاع سلوك المواطنة التنظيمية كالعادلة التنظيمية (الهزي، 2015) ونمط القيادة (القحطاني، 2013) أو الدعم التنظيمي، ويمكن أن يعود ارتفاع مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية بورقلة، إلى ممارسات إدارة الموارد البشرية إذ أشار (Graham 2000) أن تصميم الوظيفة وارتفاع استقلاليتها في زيادة المقترحات والأفكار الإبداعية يرفع من مستوى تلك السلوكيات، إضافة إلى الاختيار، التدريب والتنمية، والإشراف، كما أوضحت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الاقدمية، المسمى الوظيفي)، لاستجابات عينة الدراسة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي صندوق ضمان الصفقات العمومية- المديرية الجهوية للجنوب-ورقلة.

التوصيات:

- بناء على الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة يمكن للباحثان الإيجاز بأهم التوصيات، منها:
- العمل على إيجاد العلاقة بين هاذين المتغيرين نظرا للتوليفة المهمة التي يحققها هاذين البعدين؛
 - تأليب كافة الإطارات والموظفين على الاهتمام باستراتيجيات إدارة الانطباع خاصة إستراتيجية التمثيل التي تجعل الموظفين يظنون أن إطارات المؤسسة محل الدراسة يتمتعون بالأخلاق العالية، النبل والالتزام، ليقتردي بها بقية الموظفين ليصبحوا أكثر إخلاصا وتفانيا في العمل؛

- حث إدارات المؤسسة على الاهتمام بإستراتيجية التعزيز الذاتي التي تعطي انطبعا بالاعتدال ورفع الشعور بالاحترام لدى الغير بالإضافة إلى إعطاء انطباع بأنهم أكثر إنتاجية، خبرة، مهارة، وقدرة لإتقان المهام مع التركيز على كافة الصفات الايجابية التي يتمتع بها الفرد العامل، دون الإسراف في هذه الإستراتيجية وإعطاء انطباع بالغرور وإثارة شعور الغيرة والاستياء لدى الآخرين؛
- ضرورة تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية كونها تساهم في زيادة ولاء الزبون الداخلي والخارجي للمؤسسة، مع زيادة معدلات الإبداع، الأداء، الكفاءة والفعالية وصولا إلى الروح الريادية؛
- وجوب اهتمام المؤسسات العمومية بشكل عام والمؤسسة محل الدراسة بشكل خاص بالمداخل السلوكية للموظفين خاصة تلك التي تؤثر في سلوكياتهم التنظيمية، مع ضرورة التغلب على السلوكيات السلبية التي تتشكل لدى الأفراد واستغلال السلوكيات الايجابية لديهم لزيادة الرضا لدى الأفراد، وتحسين الكفاءة والفعالية لدى المؤسسة.

المصادر والمراجع:

1. اثر أنماط القيادة القيادية على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الأفراد العاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. (2017). المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، صفحة جامعة قاصدي مرباح، العدد (06)، ورقة، الجزائر.
2. Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2003). Bolino, M. C. ;Turnley, W. H. (2003). Counter normative Impression management, likeability, and performance ratings: The use of intimidation in an organizational setting. *Journal of Organizational Behavior*, 24,P239, pp. 24,P239.
3. dfgf. (fgf). gdf. dfg: dfg.
4. *Oxford dictionary, impression management*. (n.d.). Retrieved 01 05, 2022, from Oxford dictionary, impression mana <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803095959333>
5. Rosenfeld, P. R., Giacalone, R. A., & Riordan. (1995). " *Impression Management in Organization : Theory, Measurment , and Practice* ". New York: Routledge .
6. احمد حسن متولي، و حسام سعيد شحاته. (2019). دراسة العلاقة بين نمط القيادة التحويلية وسلوك المواطنة التنظيمية بالفنادق المصرية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، صفحة المجلد 17، العدد 1.
7. اسامة مُجد الرواشدة، عثمان مُجد الصاوي، مُجد سيد احمد الزغي، و سعيد سلامة ابراهيم. (2020). تقييم سلوكيات المواطنة التنظيمية في بعض الفنادق الأردنية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، صفحة المجلد 19، العدد 2.
8. اسمهان قرزة، و نورالدين مزهودة. (2017). اثر أنماط القيادة القيادية على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الأفراد العاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، صفحة جامعة قاصدي مرباح، العدد (06)، ورقة، الجزائر.
9. حسون علي فندي. (بلا تاريخ). اثر تطبيق أساليب إدارة الانطباع على ادوار القيادة الرؤيوية-دراسة وصفية تحليلية في وزارة النقل والمواصلات-. ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، صفحة ،العدد(34).

10. خالد سليمان مومني. (2017). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، صفحة المجلد 05، العدد 18.
11. سماح بنت عبد القادر العسمي، و مُجَّد بن فالح الخنيطي. (2019). اثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية(دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني بمحافظة جدة). المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، صفحة المجلد 03، العدد 6.
12. سهام علوان تريبه الزقازيق. (2019). استراتيجيات إدارة الانطباع لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية جامعة الزقازيق في ضوء نماذج الذكاء العاطفي نموذج ماير وسالوفي (Model :Mayer ans Salovey). مجلة دراسات تربوية واجتماعية، صفحة المجلد 05، العدد 11.
13. علي حسون فندي، هديل كاظم سعيد، و اسماء طه. (2013). اثر تطبيق اساليب ادارة الانطباع على ادوار القيادة الرؤيوية-دراسة وصفية تحليلية في وزارة النقل والمواصلات-. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، صفحة العدد (34).
14. كاشاني الركابي، و رنا عبد الستار الحمادي. (2018). تأثير أساليب إدارة الانطباع على أدوار القيادة التحويلية دراسة استطلاعية لأراء عينة من رؤساء الأقسام في عدد من الكليات في جامعة ذي قار. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 10، العدد 02، ص 425، صفحة المجلد 10، العدد 02.
15. كرار نزار نوري الكروي. (2016). دور إدارة الانطباع في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، بغداد، العراق، ص 50. كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، بغداد، العراق.
16. نسرين صايل سلامة الريالات. (2019). اثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في المستشفيات الخاصة الأردنية. عمان، (ماجستير) في إدارة الموارد البشرية، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الاردن: إدارة الموارد البشرية، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.