

الخصائص السيكومترية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية لـ Podsakoff - دراسة على عينة من موظفي الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين والشركة الجزائرية للتأمين عنابة-

Psychometric properties of the Podsakoff organizational citizenship behavior scale - a study on a sample of employees of the National Insurance and Reinsurance Company and the Algerian Insurance Company Annaba-

صبرينة جديد¹، منيرة جمادي^{2*}، وردة جفال³

¹ جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر sabrdjedid@yahoo.fr

² جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر djedidmina@yahoo.fr

³ جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر ouarda.djefjel@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/11/17 تاريخ القبول: 2021/12/09 تاريخ النشر: 2022/12/31

ملخص: تهدف الدراسة الحالية إلى التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية لبودسكوف (Philip M. Podsakoff S. B., 1990) بالتطبيق على عينة من موظفي الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين والشركة الجزائرية للتأمين بولاية عنابة. ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل البيانات الأولية لعينة مكونة من 101 موظفا في الشركتين المستهدفتين وذلك باستخدام التحليل العاملي التوكيدي، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف.

أشارت نتيجة التحليل إلى أن نموذج قياس سلوك المواطنة التنظيمية لم يحقق مستوى مطابقة مقبول مع بيانات العينة؛ ومنه فسلوك المواطنة التنظيمية في الشركتين لا يعتبر بناء متعدد الأبعاد، كما أشارت إلى أن مستوى توفر الأنواع المختلفة لسلوكيات المواطنة في الشركتين المبحوثتين جاء مرتفعا. **كلمات مفتاحية:** سلوك المواطنة التنظيمية، وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الكياسة، الإيثار.

Abstract: The current study aims to verify the psychometric properties of the Podsakoff Organizational Citizenship Behavior Scale (Philip M. Podsakoff S. B., 1990) by applying it to a sample of employees of the National Insurance and Reinsurance Company and the Algerian Insurance Company in the state of Annaba. In order to achieve this goal, the descriptive analytical method was relied on, by analyzing the primary data of a sample of 101 employees in the two target companies, using confirmatory factor analysis, and based on arithmetic averages, standard deviations, and coefficients of variation.

The result of the analysis indicated that the organizational citizenship behavior measurement model did not achieve an acceptable level of conformity with the sample data; Hence, the organizational citizenship behavior in the two companies is not considered a multi-dimensional construct. She also indicated that the level of availability of different types of citizenship behaviors in the two companies surveyed was high.

Keywords: Organizational citizenship behavior; Conscientiousness; sportsmanship; Civic Virtue; Courtesy; altruism.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يشير سلوك المواطنة التنظيمية إلى سلوكيات الأفراد التي تعزز فعالية الأداء التنظيمي؛ حيث يساهم هذا السلوك في تحقيق الفعالية من خلال توفير بيئة اجتماعية ونفسية إيجابية يمكن أن يتم فيها تسهيل تنفيذ المهام. ويعد سلوك المواطنة التنظيمية مهم للموظفين لأنه يعزز الروابط الاجتماعية التي تؤثر على الأداء الوظيفي.

ولكن ما الذي يدفع الموظفين إلى تجاوز نداء الواجب في العمل؟ وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي، عندما يدرك الموظفون حسن النية من المنظمة، فإنهم يستجيبون بالمثل، وينخرطون في سلوكيات إيجابية تعود بالفائدة على كلا الطرفين. تشمل هذه السلوكيات، التي غالباً ما تتجاوز نطاق المهام المحددة لأداء وظيفة معينة، مساعدة زملاء العمل الذين لديهم أعباء عمل كثيرة، أو تحمل مسؤوليات إضافية طوعية، أو تطوير

مهارات إضافية مفيدة للمنظمة، أو العمل الإضافي، أو الدفاع عن المنظمة علناً، ومنع النزاعات في مكان العمل واحترام حقوق الآخرين، واتباع القواعد واللوائح حتى لو لم يشرف عليه المشرفون، وعدم الشكوى من القضايا التافهة. وقد أشار الباحثون أنه بالإضافة إلى الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية على المنظمات، تتمثل هذه الآثار الإيجابية في التحسينات على المستوى التنظيمي، مثل زيادة الإنتاجية والكفاءة والربحية بالإضافة إلى خفض التكاليف، فله آثاراً إيجابية على المستوى الفردي؛ حيث يؤدي إلى التحسينات على المستوى الفردي مثل الأداء المرتفع، ومستويات دوران منخفضة أو متناقصة، ونوايا دوران ومعدلات تعيب منخفضة. (Vázquez-Rodríguez, Romero-Castro, & Pérez-Pic, 2021).

على الرغم من أن سلوك المواطنة التنظيمية متغير وسلوك لا يمكن التحكم فيه بشكل مباشر من قبل المنظمة، إلا أنه يعزز الأداء الفعال من خلال السلوك الفردي التقديري للموظفين ويساهم في تحسين الأداء التنظيمي بعدة طرق؛ فالأفراد الذين ينخرطون في سلوك المواطنة مستعدون للتعاون وتوسيع مشاركتهم بما يتجاوز الواجبات والمكافآت المحددة التي تقدمها المنظمة بهدف تحقيق أهداف أكثر أهمية، وبالتالي يمكن لأي منظمة أن تسعى إلى زيادة مستوى انخراط موظفيها في سلوك المواطنة التنظيمية. ولكي تتمكن من القيام بذلك، وجب أن تكون على دراية بأبعاده أي العوامل الكامنة وراءه، والتي يجب العمل على تطويرها مجتمعة من أجل التمكن من تحفيز انخراط موظفيها في هذا السلوك الإيجابي هذا من جهة، ومن جهة أخرى من أجل معرفة مستوى انخراط موظفيها في سلوك المواطنة وفي كل بعد من أبعاده على حدى، والتعرف على الأبعاد ذات المستوى المنخفض والتي يجب العمل على تطويرها وتنميتها.

في هذا الصدد، كان الغرض من هذه الدراسة هو فحص أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في السياق الجزائري وبالضبط في الشركتين الوطنية للتأمين وإعادة التأمين والشركة الجزائرية للتأمين لولاية عنابة، وذلك من أجل اختبار أداة قياس سلوك المواطنة التنظيمية في البيئة الجزائرية، ومنه تهدف هذه الدراسة إلى فحص وتأكد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع التأمينات بولاية عنابة، بهدف اقتراح أداة لتقييم سلوك المواطنة التنظيمية في البيئة الجزائرية.

1.1 فرضية الدراسة وأسئلتها:

حاولت هذه الدراسة التحقق من صحة فرضية مقترحة واختبارها وتحليلها إحصائياً، بالإضافة إلى الإجابة على سؤال رئيسي يتفرع منه خمس أسئلة فرعية، وذلك كما يلي:

1.1.1 فرضية الدراسة: تتحدد فرضية الدراسة كالآتي:

"يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية في المديريتين الجهويتين التابعتين للشركة الوطنية للتأمين والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بناء متعدد الأبعاد وسينقسم إلى الأبعاد التالية: وعي الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الكياسة، الإيثار. (أي أن هذه الأبعاد تشكل سلوكيات فرعية لا يمكن أن نجد سلوك المواطنة التنظيمية إلا إذا توفرت هذه السلوكيات الفرعية كاملة).

2.1.1 أسئلة الدراسة: في حالة ما إذا قادت الدراسة الميدانية إلى قبول الفرضية المقترحة، سوف يتم بعدها الإجابة على السؤال الثاني، والأسئلة الفرعية كما هو مبين أدناه. أمّا في حالة ما إذا قادت الدراسة الميدانية لرفض الفرضية المقترحة فسوف يتم تعويض مفهوم "أبعاد" بمفهوم "سلوكيات" لجميع الأسئلة الفرعية.

ما مستوى انخراط الموظفين في سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى الشركتين محل الدراسة؟
وبصورة أكثر تفصيلاً:

- ✓ ما مستوى بعد وعي الضمير في الشركتين محل الدراسة؟
- ✓ ما مستوى بعد الروح الرياضية في الشركتين محل الدراسة؟
- ✓ ما مستوى بعد قيم المواطنة (السلوك الحضاري) في الشركتين محل الدراسة؟
- ✓ ما مستوى بعد الكياسة في الشركتين محل الدراسة؟
- ✓ ما مستوى بعد الإيثار في الشركتين محل الدراسة؟

2.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة من خلال استخدام التحليل العاملي التوكيدي إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ التأكد من مدى مطابقة نموذج سلوك المواطنة التنظيمية المقترح من طرف (Philip M.

Podsakoff S. B., 1990) مع بيانات العينة المستهدفة؛

✓ التأكد من أن مفهوم المواطنة التنظيمية إنما هو بناء متعدد الأبعاد وليس وحيد البعد.

✓ قياس مستوى انخراط الموظفين في سلوك المواطنة التنظيمية على مستوى المديرين الجهويين

التابعين للشركة الوطنية للتأمين والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

3.1 أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناولته، كون موضوع سلوك المواطنة التنظيمية هو أحد الموضوعات المهمة، التي حظيت ولا تزال تحظى باهتمام بالغ من قبل الباحثين في هذا المجال، خاصة وأن أغلب الدراسات التي تناولت هذا الموضوع كانت أجنبية. وتكمن أهمية هذه الدراسة في أن التأكد من مطابقة النموذج المقترح من طرف (Philip M. Podsakoff S. B., 1990)، سيمكن من استخدامه لقياس هذا السلوك على مستوى المؤسسات الجزائرية، ما يسمح بمعرفة مدى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في سلوك المواطنة التنظيمية، ومنه مدى مساهمتهم في تحسين الأداء التنظيمي، ومن ثم محاولة وضع الإصبع على النقائص التي تحول دون تحقيق مستويات انخراط في سلوك المواطنة وتداركها.

4.1 منهج الدراسة:

أستخدم من المنهج الوصفي الأسلوب الوثائقي والتحليلي، لبناء الخلفية العلمية، والإطار النظري لموضوع الدراسة، والأسلوب المسحي لجمع البيانات الأولية حول آراء موظفي الشركة الوطنية للتأمين والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، فيما يخص إدراكهم لمستوى انخراط الموظفين في سلوك المواطنة التنظيمية.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2 تعريف سلوك المواطنة:

لقد تمت دراسة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) منذ عام 1970 انطلاقا من أعمال دنيس أورغان Dennis Organ، الذي يعتبر الأب الروحي لـ OCB، والذي توسّع في أعمال كاتز Katz (1964). (Mohd. Muzamil Kumar, 2015, p. 51). وقد عرف أورغان

(Organ) 1988 سلوك المواطنة التنظيمية على أنها: "سلوكيات الفرد الاختيارية. هذه السلوكيات لا ترتبط بشكل مباشر أو صريح بنظام المكافآت الرسمي بالمنظمة، وهي في مجملها تشجع الأداء الفعال للمنظمة". (Dennis W.Organ, 1997, p. 86). وإلى يومنا هذا، ظل هذا التعريف بدون تغيير عملي: على سبيل المثال، فإن Van Dyne و Vandewalle و Kostova و Latham و Cummings (2000) ينظرون إلى OCB على أنه "سلوك تعاوني له عواقب إيجابية على المنظمة ولكنه غير مطلوب أو يكافأ عليه رسميًا. (Piergiorgio Argentero, 2008, p. 62)

التعريف الآخر لـ OCB اقترحه كل من فان دين وآل (Van Dyne et al. (1995)، وذلك من خلال مفهوم أوسع باعتباره "سلوك خارج الدور (ERB)"، والذي يعرف على أنه "السلوك الذي يفيد المنظمة و / أو يهدف إلى الاستفادة من المنظمة، ويكون تقديريا والذي يتجاوز توقعات الأدوار القائمة. (Nadim Jahangir, 2004, pp. 77-78)

وعرفه معمري ومنصور بأنه " يتمثل في التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة، وتمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، ولا تخضع لمكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة، وذات أهمية كبرى للأداء الناجح والفعال للمنظمة، وهو سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية، ويخضع للإرادة الحرة للفرد، ولا توجد علاقة رسمية أو تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة. وعلى الرغم من أنه لا يعد أداء رسميا بحد ذاته إلا أنه يسمح ويسهم في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة. (فاطمة علي بالقاسم الفرجاني، 2017، صفحة 101)

2.2 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من كونه سلوك تطوعي يهدف إلى رفع مستوى فاعلية المنظمات، حيث يقوم الموظفون بأداء أكثر من الواجبات المناطة بهم ويسعون لتحقيق أداء أعلى من المتوقع، وهذا ما تتطلبه المنظمات المعاصرة التي تعمل في بيئة متغيرة شديدة التنافس والتي تعتمد على فرق العمل مما تستدعي التعاون والتطوع لخدمة أعضاء الفريق. (فاطمة علي بالقاسم الفرجاني، 2017، صفحة 103)

ولسلوك المواطنة التنظيمية أهمية كبرى باعتباره يدرس سلوك الأفراد الذي يمد الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة والتي تؤدي إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة. وله أهمية بارزة في تحسين مستويات

الأداء للأفراد، وإمكانية إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الوحدات الإدارية والحفاظ على تماسكها، والإسهام بشكل فعال في تحسين قدرات وإمكانيات المدراء والعاملين في أداء أعمالهم. وبالنسبة للمنظمات ككل فيبرز دور سلوك المواطنة التنظيمية في مساهمتها في انخفاض معدل دوران العمل والغياب، وازدياد معدلات تحسين الأداء ومستوى الإنتاجية والكفاءة والفعالية التنظيمية، وكذا تعزيز الثقة المتبادلة والرضا الوظيفي بين الأفراد، إضافة إلى تخفيض الصراعات والحد منها داخل المنظمة. (أشرف محمد زيدان مشمش، 2016، صفحة 8)

3.2 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

وفقاً لدراسة Organ (1990)، يتكون سلوك المواطنة التنظيمية من خمسة أبعاد، هي الإيثار والكميعة ووعي الضمير والروح الرياضية وقيم المواطنة. وفي دراسة لاحقة، قسم ويليامز وأندرسون Williams & Anderson سلوك المواطنة التنظيمية إلى بعدين، سلوك المواطنة التنظيمية (OCB-I) ويشير إلى سلوك المواطنة الفردية و(OCB-o) الذي يشير إلى سلوك المواطنة التنظيمية. (Hua Yao, Yu Mingchuan, p. 1463) وبناءً على تقسيم Organ (1988)، حدد بودساكوف وآل Podsakoff et al (1990) نفس الأبعاد الرئيسية الخمس لسلوك المواطنة التنظيمية. (Stephen Banahene, 2017, p. 23) وهناك من أضاف أبعاداً أخرى زيادة على الأبعاد الخمس لـ Organ. وفي هذه الدراسة اخترنا الخمس أبعاد التي اعتمدها كل من Podsakoff & Organ MacKenzie كما يلي:

1.3.2 وعي الضمير Conscientiousness: وهو السلوك التقديري من جانب الموظف من خلال تجاوز الحد الأدنى لمتطلبات الدور الوظيفي، في مجالات المواظبة، وطاعة القواعد واللوائح، وأخذ فترات الراحة، وما إلى ذلك. (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 115) ويشير وعي الضمير إلى الحالات التي يؤدي فيها الموظفون أدوارهم إلى ما هو أبعد من المستويات الدنيا المطلوبة، مثل حضور الاجتماعات، والحفاظ على نظافة منطقة العمل، والالتزام بالمواعيد، والالتزام بالقواعد الرسمية وغير الرسمية الأخرى المصممة للحفاظ على النظام في مكان العمل (Organ, 1988). وعي الضمير يشبه إلى حد بعيد مفهوم الامتثال المعمم الذي اقترحه Smith (1983). يشير الامتثال المعمم إلى تلك السلوكيات التي لا تكون موجهة لخدمة شخص معين ولكنها مفيدة بشكل غير مباشر للمشاركين الآخرين في

النظام". ويعكس هذا النوع من السلوك الامتثال للقواعد الداخلية التي تحدد ما يجب على "الموظف الجيد فعله". يمكن الاستنتاج من هذه المواصفات أن وعي الضمير مرتبط برغبة الفرد في الامتثال للقواعد للحفاظ على النظام الاجتماعي. (Howell, 2013, pp. 119-120)

2.3.2 الروح الرياضية Sportsmanship: ويعكس استعداد الموظف لتحمل بعض الظروف دون تقديم شكوى، وهذا يتجنب المشاكل والتظلمات البسيطة. (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 115). ويبدو هذا التعريف أضيق نوعاً ما مما قد تحمله تسمية هذا البعد، ويتعلق بالأشخاص الذين لا يشتكون فقط عندما يتعرضون للإزعاج من الآخرين، ولكنهم يحتفظون أيضاً بموقف إيجابي حتى عندما لا تسير الأمور على ما يرام، فهم لا يتعرضون للإهانة عندما لا يتبع الآخرون اقتراحاتهم، وهم على استعداد للتضحية بمصالحهم الشخصية من أجل مصلحة مجموعة العمل، ولا يأخذون رفض أفكارهم على أنه رفض لشخصهم. والبحوث التجريبية التي شملت هذا البعد في سياقات أخرى من سلوك المواطنة أظهرت أن الشخص الذي يمتلك الروح الرياضية متميز عن الآخرين. (Philip M. Podsakoff, S. B., 2000, p. 517)

3.3.2 قيم المواطنة Civic Virtue: هو السلوك الحضاري من جانب الفرد والذي يشير إلى أنه يشارك في حياة المنظمة أو يندمج فيها أو يهتم بها. (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 105) هذا البعد مستمد من مناقشة Graham للمسؤوليات التي يتحملها الموظفون باعتبارهم "مواطنين" في المنظمة. وتمثل قيم المواطنة الاهتمام بمصلحة المؤسسة ككل أو عن طريق الالتزام بها، ويتضح ذلك من خلال الرغبة في المشاركة الفعالة في حاكميتها (على سبيل المثال، حضور الاجتماعات، والمشاركة في اختيار السياسة العامة، وتعبير الفرد عن رأيه بشأن الاستراتيجية التي يجب على المنظمة اتباعها، وما إلى ذلك)، وكذا مراقبة بيئتها للتهديدات والفرص (على سبيل المثال، مواكبة التغييرات في الصناعة التي قد تؤثر على المنظمة)؛ بالإضافة إلى البحث عن توجهاتها الكبرى (على سبيل المثال، الإبلاغ عن المخاطر أو الأنشطة المشبوهة، وما إلى ذلك). وتؤثر هذه السلوكيات على انتماء الفرد بكونه جزءاً من كيان أكبر ويتقبل المسؤوليات التي تقع على عاتقه. وتمت تسمية هذا البعد بـ قيم المواطنة Civic Virtue من قبل Organ (1988, 1990)، والمشاركة التنظيمية Organizational

Participation من قبل Graham (1989)، وحماية المنظمة (Protecting the Organization من طرف George and Brief (1992). (Philip M. Podsakoff S. B., 2000, p. 525)

4.3.2 الكياسة Courtesy: هو السلوك التقديري من جانب الفرد الذي يهدف إلى منع حدوث المشاكل المتعلقة بالعمل مع الآخرين. (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 105) ويمكن تعريف الكياسة على أنها ذلك السلوك المهذب اتجاه الآخرين، ويتكون من السلوكيات التقديرية التي تهدف إلى تقليل المشاكل المتعلقة بالعمل، على سبيل المثال تقديم إشعار مسبق إلى الآخرين إذا كان هناك أي تغيير قد يؤثر عليهم. (Rasheeqa Tabassum, 2016, p. 302)

5.3.2 الإيثار Altruism: هي السلوكيات الاختيارية التي لها تأثير على المنظمة من خلال مساعدة شخص آخر في مهمة أو مشكلة معينة وذلك من الناحية التنظيمية. (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 115) كما يعرف الإيثار على أنه الرغبة في مساعدة فرد آخر، دون توقع الحصول على مكافأة التعويض عن تلك المساعدة، ويمكن تفسير ذلك على أن الفرد يساعد الآخرين طوعاً وبشكل محدد في مهمة متعلقة بالعمل، كالمساعدة في أعباء العمل الثقيلة. (Rasheeqa Tabassum, 2016, p. 302)

3. الطرق والأدوات المستخدمة:

1.3 مجتمع الدراسة وعينتها: شملت الدراسة موظفي المديريتين الجهويتين للشركة الوطنية للتأمين والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين والوكالات التابعة لها والموجودة بولاية عنابة؛ وقد تم توزيع 150 استمارة على عينة عشوائية، وتم استرجاع (105)، وقد تم استبعاد (4) استمارات لعدم استيفائها شروط التحليل. وفيما يلي أهم خصائصها:

2.3 الأدوات الإحصائية المستخدمة: لتحليل بيانات الدراسة الميدانية تم الاعتماد على:

برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package of Social Sciences) (SPSS): الإصدار رقم (21) وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وهي:

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، حيث حُدد مستوى انخراط الموظفين في سلوك المواطنة وأنواعه بخمس مستويات، باعتماد المعادلة الآتية: طول الفئة = (القيمة العليا - القيمة الدنيا) مقسومة على عدد المستويات، أي $(5 - 1) / 5 = 0.8$ ، وعليه تكون الدرجات كما يلي: المستوى الضعيف جدا: $1 - 1.8$ ، المستوى الضعيفة: $1.8 - 2.6$ ، المستوى المتوسط: $2.6 - 3.4$ ، المستوى المرتفع: $3.4 - 4.2$ ، المستوى المرتفع جدا: $4.2 - 5$.

برنامج الأموس Spss Amos الإصدار رقم (23): وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وتمثلت في مؤشرات حسن المطابقة.

3.3 أداة جمع البيانات:

بما أن هذه الدراسة تهدف لقياس درجة إنخراط الموظفين في سلوك المواطنة، فقد تم الاعتماد في جمع البيانات حول هذا المتغير على مقياس طور من طرف (Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990) وقد احتوى المقياس على 24 عبارة جاءت موزعة على خمس أبعاد رئيسية، لكن بعد تحكيمه تم حذف عبارة من عبارات بعد الكياسة وذلك نظرا لأنها تحمل نفس معنى عبارة أخرى. (يحاول الموظف تفادي خلق مشاكل مع زملاء العمل، ويتخذ الموظف تدبيرا معينة من أجل تفادي الوقوع في مشاكل مع زملاء العمل). وقد تم قياس كل بعد بمجموعة من العبارات، وقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ لأداة البحث وأبعادها فجاءت جميعها في المستوى المقبول وهو أكبر من 0.6 كما يلي:

الجدول 1: معامل ألفا كرونباخ لأداة البحث وأبعادها

| البعد | عدد العبارات | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---------------------------------|--------------|-------------------------|
| وعي الضمير | 5 | 0.879 |
| الروح الرياضية | 5 | 0.780 |
| السلوك الحضاري(قيم المواطنة) | 4 | 0.738 |
| الكمياسة | 4 | 0.920 |
| الإيثار | 5 | 0.888 |
| أداة البحث | 23 | 0.915 |

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

4. تحليل نتائج الدراسة:

صنفت نتائج الدراسة تبعاً لتسلسل الفرضية والأسئلة الواردة فيها، على النحو التالي:

1.4 النتائج المتعلقة باختبار فرضية الدراسة:

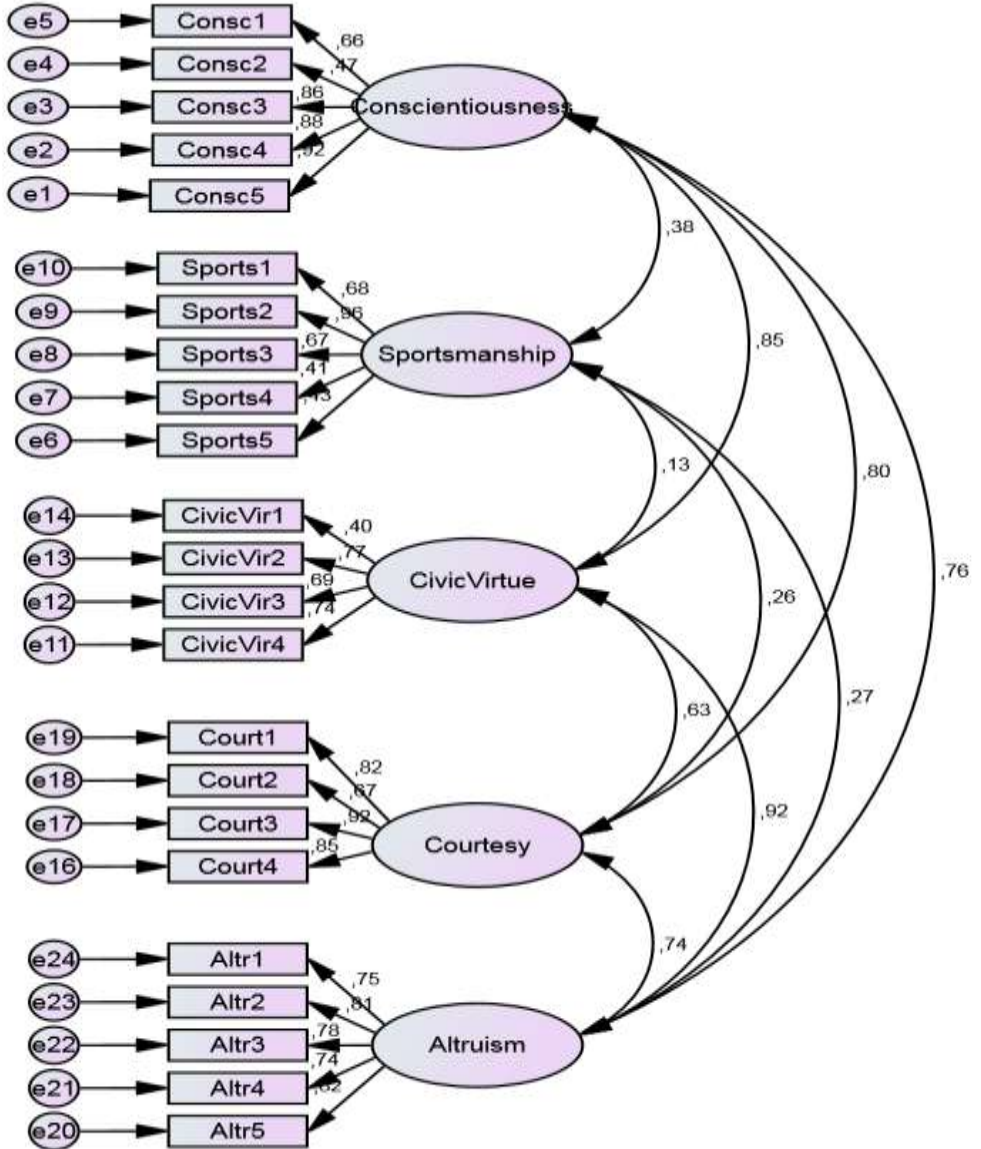
نصت فرضية الدراسة على ما يلي: إنَّ سلوك المواطنة التنظيمي في الشركة الوطنية للتأمين والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين يعتبر بناءً متعدد الأبعاد وسينقسم إلى الأبعاد التالية: وعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري (قيم المواطنة)، والكمياسة والإيثار.

يهدف التأكد من صحة هذه الفرضية، سيتم التحقق من مطابقة نموذج القياس المستخدم مع بيانات عينة الدراسة هذا من جهة، وكذلك يهدف دراسة صلاحيته من حيث الصدق والثبات من جهة أخرى. وللتحقق من صلاحية نموذج القياس المستخدم تم الاعتماد على برنامج (23) Spss Amos. وفيما يلي سيتم عرض جميع النتائج المتعلقة بذلك:

✓ اختبار حسن مطابقة نموذج القياس المعتمد: وسيتم ذلك بالاعتماد على الشكل رقم (01)

والجدول رقم (02)، كما يلي:

الشكل 1: مسار تخطيطي للنموذج العاملي مستقطعاً من نتائج أموس محتويًا على البارامترات المقدرة بوحدات معيارية



Conscientiousness: وعي الضمير.

Sportsmanship: الروح الرياضية.

CivicVirtue: السلوك الحضاري (قيم المواطنة).

Courtesy: الكياسة.

Altruism: الإيثار

المصدر: مخرجات برنامج (23) Spss Amos

يوضح الجدول التالي نتائج مؤشرات حسن المطابقة التي اعتمد عليها لتقدير جودة مطابقة نموذج الدراسة:

الجدول 2: مؤشرات حسن مطابقة نموذج القياس المستخدم مع بيانات عينة الدراسة

| مقياس جودة المطابقة | الرمز | مستوى قبول المطابقة | قيمة مؤشر نموذج الدراسة | النتيجة |
|------------------------------------|-------------|--|-------------------------------------|------------|
| نسبة مربع كاي إلى درجة الحرية | cmin/d f | القيم المقبولة يجب أن تكون أقل من 3 | 2.451 | مقبولة |
| الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب | RMSE A | القيم المقبولة يجب أن تكون أقل من 0.08 وأن تكون دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أكبر من 0.05 | 0.120 مع مستوى دلالة يقدر ب0.000 | غير مقبولة |
| جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية | SRMR | القيم المقبولة يجب أن تكون أقل من 0.1 | 0.0910 | مقبولة |
| مؤشر المطابقة المقارن | CFI | المستوى المقبول يساوي أو يتعدى 0.9 | 0.801 | غير مقبولة |
| مؤشر تاكر-لويس | TLI | المستوى المقبول يساوي أو يتعدى 0.9 | 0.771 | غير مقبولة |

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos

تم الاعتماد على المؤشرات المذكورة في الجدول السابق، للتأكد من جودة مطابقة نموذج الدراسة مع البيانات الميدانية، وذلك وفقاً لما اقترحه كل من هيو وبتنلر Hu & Bentler، باعتبار أنها من أكثر المؤشرات التي أثبتت فعاليتها (تيغزة، 2012).

يتضح من الجدول السابق، أن جميع قيم المؤشرات التي تم اعتمادها في الحكم على جودة مطابقة النموذج، جاءت في المدى غير المقبول، ماعدا نسبة مربع كاي إلى درجة الحرية (CMIN/df) (2.451)، حيث جاءت في مجال القبول الذي يتراوح بين واحد (1) كأدن قيمة و ثلاثة (3) كأعلى قيمة، والجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب (SRMR) والذي قدرت قيمته بـ (0.0910) وهي أقل من (0.1)، وبالتالي فهي تقع في مجال القبول. في حين جاءت قيم باقي المؤشرات في المدى غير المقبول، حيث قُدرت قيمة الجذر التربيعي لخطأ الاقتراب (RMSEA) (0.120)، وهي أكبر بكثير من (0.08)، وبالتالي فالنموذج لا يتميز بمطابقة مقبولة. في حين سجلّ النموذج قيمة لمؤشر المطابقة المقارن (CFI) قُدرت ب(0.801)، وقيمة (0.771) لمؤشر تاكر- لويس (TLI)، وهما قيمتان تقلان عن حد القبول الذي يُقدّر بـ (0.9). ومنه تشير النتيجة في الأخير، إلى أن النموذج لا يتطابق مع بيانات عينة الدراسة، وهذا يعني أنه لا يمثل أفضل النماذج تفسيرا لبيانات الدراسة الحالية.

بعد إجراء التعديلات الممكنة على النموذج من أجل جعله يتطابق وبيانات عينة الدراسة، لم تصل مؤشرات المطابقة لمستوى القبول.

بناء على نتائج حسن مطابقة نموذج القياس المستخدم، وبما أنه غير قابل للتعديل، فيمكن تنفيذ صحة فرضية الدراسة، ومنه يمكن القول بأن سلوك المواطنة التنظيمية في شركتي التأمين محل الدراسة لا يعتبر بناء متعدد الأبعاد، وبالتالي فسلوكيات: وعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، والكياسة، والإيثار لا تمثل أبعادا مكونة لبناء سلوك المواطنة التنظيمية، وإنما يمكن اعتبارها أنواعا من سلوكيات المواطنة التنظيمية وليس أبعادا كامنة وراءه.

وبالتالي فالنتائج التي تم الحصول عليها في هذه الدراسة تشير إلى أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، التي افترضها (Philip M. Podsakoff S. B., 1990)، لم تظهر عند استخدام النموذج في الواقع الجزائري. يمكن القول أن هذه النتائج غير منسجمة مع تلك التي تم الحصول عليها في مختلف السياقات الثقافية الأخرى.

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة:

بما أنه قد تم رفض فرضية الدراسة، ومنه سيتم الإجابة على أسئلة الدراسة كما يلي: "ما مستوى انخراط

الموظفين في الشركتين محل الدراسة في أنواع سلوكيات المواطنة التنظيمية؟"

أما الأسئلة الفرعية فسيتم اختبارها كما يلي:

- ✓ ما مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في سلوك وعي الضمير؟
- ✓ ما مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في سلوك الروح الرياضية؟
- ✓ ما مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في السلوك الحضاري؟
- ✓ ما مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في سلوك الكياسة؟
- ✓ ما مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في سلوك الإيثار؟

وفقاً للمناقشة المذكورة أعلاه، يشير سلوك المواطنة التنظيمية إلى سلوكيات ذو طبيعة تقديرية لا تمثل جزءاً من متطلبات الدور الرسمي للموظفين، ولكنها مع ذلك تعزز الأداء الفعال للمنظمة (Philip M. Podsakoff S. B., 1990, p. 115). لذلك، ستلقي البيانات التي تم جمعها على ضوء مدى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في أنواع السلوكيات هذه. وفقاً للبيانات، بلغ مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين في سلوكيات المواطنة التنظيمية الدرجة المرتفعة بمتوسط حسابي قدر ب (3.94) في مقياس مكون من خمس درجات. والإحصاءات في الجدول الآتي تظهر هذه النتائج.

عنوان المقال: الخصائص السيكومترية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية لـ Podsakoff -دراسة على عينة من موظفي الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين والشركة الجزائرية للتأمين عنابة-

الجدول رقم 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى انخراط الموظفين في الأنواع المختلفة لسلوكيات المواطنة التنظيمية:

| الأبعاد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف | المستوى |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|-----------|
| وعي الضمير | 4.13 | 0.79 | 19.13 | مرتفع |
| الروح الرياضية | 3.38 | 0.93 | 27.51 | مرتفع |
| السلوك الحضاري(قيم المواطنة) | 3.78 | 0.79 | 20.9 | مرتفع |
| الكمياسة | 4.28 | 0.76 | 18.1 | مرتفع جدا |
| الإيثار | 4.13 | 0.74 | 17.92 | مرتفع |
| أنواع سلوكيات المواطنة التنظيمية | 3.94 | 0.58 | 14.72 | مرتفع |

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج الجدول السابق، أن مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين في سلوكيات المواطنة التنظيمية جاء مرتفعا، حيث سجل متوسطا حسابيا قدر ب(3.94) وهو يقع في المجال الرابع، وبتشتت ضعيف بمعامل اختلاف قدر بـ (14.72٪)، وهذا يدل على تقارب وجهات نظر الموظفين المستجوبين حول درجة انخراطهم في سلوكيات المواطنة التنظيمية على مستوى الشركتين محل الدراسة. أما فيما يخص مستوى توفر كل نوع من السلوكيات، والذي سيسمح بالإجابة على الأسئلة الفرعية فسيم مناقشتها فيما يأتي:

جاء مستوى انخراط الموظفين على مستوى الشركتين محل الدراسة في سلوك وعي الضمير مرتفعا، عند التفكير بعمق في هذا النوع من السلوكيات ولماذا جاء مرتفعا؟ يمكننا القول أنه على الرغم من أن هذا السلوك والذي يعتبر في الدراسات الغربية بعدا كامنا من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وأن الانخراط فيه يعد مسألة ضرورية لدى الجميع لأنه مستوحى من ثقافة المجتمع التي تحفز وتشجع مثل هذه السلوكيات، لكن بإسقاط ذلك على الثقافة الشرقية الجزائرية الإسلامية، فقد تعزى هذه النتيجة للمعتقدات السائدة في المجتمع الجزائري والذي أغلبه يعتنق الديانة الإسلامية التي تشجع على الالتزام بالضمير الحي أثناء العمل.

أما فيما يخص "الروح الرياضية" والذي يشير إلى مدى استعداد الموظف لتحمل ظروف أقل من مثالية دون تقديم شكوى، فقد سجل هو الآخر مستوى مرتفعاً، إلا أنه سجل أدنى مستوى مقارنة بباقي أنواع السلوكيات، قد يعود السبب في ذلك لعدم رضا من الموظفين الذين يعملون في قطاع التأمين عن طبيعة عمل مؤسساتهم والتي تتنافى مع تعاليم الدين الإسلامي، وهذا ما جعلهم يجدون خطأ فيما تقوم به مؤسساتهم؛ حيث صرح أحدهم بقوله نحن نبيع الأوهام، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على عدم رضاه عن الخدمات التي تقدمها مؤسسته.

يشير السلوك الحضاري إلى الاهتمام والمشاركة النشطة في حياة المنظمة" (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 115). من خلال الاهتمام حتى بالوظائف غير الإلزامية، وذلك لأنها تساعد في تحسين صورة المؤسسة (Knez, Hjärpe, & Bryngelsson, 2019). أخذ هذا المفهوم واستنتج من التفعيل الغربي للبناء الفرعي لسلوك المواطنة التنظيمية، مما يشير إلى أن الانخراط في هذا السلوك هو مسألة "اختيار شخصي". وعلى العموم سجل هذا السلوك مستوى مرتفعاً؛ حيث قدر متوسطه الحسابي بـ (3.78) لكنه أقل مقارنة بباقي السلوكيات، ويأتي مباشرة قبل الروح الرياضية. كما سجل سلوك الكياسة مستوى مرتفع جداً؛ حيث قدر متوسطه الحسابي بـ (4.28)، وبمعامل اختلاف قدر بـ (18.1) وهو ما يشير إلى تقارب في وجهات نظر المستجوبين. ويشير سلوك الكياسة لدى الفرد إلى محاولته لمنع حدوث مشاكل متعلقة بالعمل مع الآخرين (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 115). ويمكن إيعاز هذه النتيجة هي الأخرى لمعتقدات الفرد الجزائري الذي يطغى عليها الطابع الإسلامي الذي ينهى عن الجدل والمشاحنات.

وفي الأخير سجل سلوك الإيثار مستوى مرتفع بمتوسط حسابي قدر بـ (4.23)، ويشير هذا النوع من السلوكيات إلى السلوكيات التقديرية التي لها تأثير في مساعدة شخص آخر في مهمة أو مشكلة ذات صلة بالمنظمة (Philip M. Podsakoff, 1990, p. 115). فالفرد الذي ينخرط في سلوك الإيثار أو الذي يتميز بالإيثار تجده مستعد دائماً لتقديم يد العون لمن حوله (Knez, Hjärpe, & Bryngelsson, 2019, p. 01).

بالنظر إلى مستوى مجالات الأنواع المختلفة من سلوكيات المواطنة التنظيمية، يبدو أن "الروح الرياضية، هي نقطة ضعف الشركتين اللتين تم بحثهما، حيث جاء مستواها الأقل مقارنة بباقي السلوكيات.

5. خاتمة:

كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أبعاد السلوك التنظيمي في الشركات الجزائرية من وجهة نظر موظفي الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين والشركة الجزائرية للتأمين عنابة. كشف التحليل الإحصائي على أن السلوك التنظيمي لا يمثل بناء متعدد الأبعاد، ينقسم إلى خمس أبعاد كما حدده (Philip M. Podsakoff S. B., 1990)، وقد اعتبرت هذه الأبعاد أنواعا من سلوكيات المواطنة. وعلى الرغم من هذه النتيجة، إلا أن مستوى مختلف أنواع السلوكيات (وعى الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الكياسة والإيثار) الذي جاء مرتفعا يعكس أن الموظفين يؤمنون بمساعدة الآخرين وتقديم يد المساعدة لزملائهم في العمل. كما هو متوقع، لا يقوم الموظفون بالشكوى كثيرا، بل يفضلون إكمال مهمتهم الخاصة كما يساعدون زملائهم في المواقف الصعبة. إضافة إلى ذلك، فهم مستعدون لمساعدة زملائهم في العمل وفي المواقف الصعبة أو في وقت الحاجة، كما أنهم مستعدون للمشاركة والنقاش في القضايا التي تخص شركتهم، ويعملون بجدية. ومنه يمكن القول أن مختلف أنواع السلوكيات موجود في الشركتين محل الدراسة، وهذا مؤشر جيد لأن جميع هذه السلوكيات إيجابية والانخراط فيها من قبل الموظفين يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي بطريقة غير مباشرة.

بما أنه يجب على جميع الموظفين العمل معاً لتحقيق الأهداف التنظيمية، وأن أنواع سلوكيات المواطنة (وعى الضمير، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، الكياسة والإيثار) التي يمثل جميعها سلوكيات إيجابية ستلعب دوراً رئيسياً في عملية إنجاز مهام المنظمة ومواجهة التحديات التي تفرضها بيئة العمل؛ إذ تؤثر هذه السلوكيات إيجاباً في الأداء التنظيمي، من خلال غرس حب المساعدة والتعاون بين الموظفين دون توقع أي شيء في المقابل. ومن ثم فقد أصبح من المهم أن تعمل المنظمات على خلق بيئة عمل داعمة تسمح بتحفيز الأنواع المختلفة من سلوكيات المواطنة هذه من خلال مكافأتهما، وكذلك إعلام الموظفين بأهمية هذه السلوكيات وأنها ستعود بالفائدة عليهم وعلى المنظمة على حد سواء.

على الرغم من تسجيل الشركتين المبحوثتين مستويات مرتفعة من الأنواع المختلفة لسلوكيات المواطنة؛ فإنهما يجب أن تنتبها إلى النقاط التالية:

✓ قد يعود هذا المستوى المرفع إلى ما يعرف بـ "سلوكيات المواطنة الإجبارية"، حيث يتوقع المديرون ويطلبون من الموظفين أن يعملوا أكثر مما هو مذكور في متطلبات وظيفتهم الرسمية. وهذا ما يجب تفاديه.

✓ يرتبط سلوك المواطنة التنظيمية بالتصرفات الفردية مثل التعاطف كما يرتبط بالسياق التنظيمي. وبالتالي فإن المدير الذي يهدف إلى تمكين السلوكيات التي تفيده المنظمة سيحتاج إلى النظر في الهياكل التي تشجعها، كما يجب أن تأخذ إجراءات التوظيف بعين الاعتبار السمات الفردية المتعلقة بالأنواع المختلفة من سلوكيات المواطنة.

✓ مستويات هذه السلوكيات ليست ثابتة، فمثلا قد تنخفض هذه المستويات بعد حصول الموظف على ترقية، وخاصة إذا كان يعتقد أن فرص الترقية في المستقبل ضئيلة جدا.

✓ يمكن أن يؤدي انخراط الموظفين في سلوكيات المواطنة التنظيمية لاستنزاف وقتهم وجهدهم ما يؤثر في الأخير سلبا على أدائهم لأدوارهم الرئيسية.

✓ تختلف الدوافع الكامنة وراء سلوكيات المواطنة من شخص لآخر، فقد تكون هذه السلوكيات مدفوعة بالرغبة في المساهمة في تحقيق نتيجة ممتازة ولجذب الانتباه على أمل الحصول على ترقية، كما قد تكون مدفوعة برغبة الموظف في تحسين مناخ العمل. لذلك يجب على المديرين فهم أهداف الموظف وراء سلوكياته من أجل تحفيز هذه السلوكيات بالطريقة المناسبة.

6. قائمة المراجع:

1. أشرف محمد زيدان مشمش. (2016). واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات(4).
2. أحمد بوزيان تيغزة. (2012). التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة SPSS و ليزرل LISREL. الأردن: المسيرة.
3. فاطمة علي بالقاسم الفرجاني. (جوان, 2017). مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن الطبية بمدينة بنغازي. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية(9).

4. Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2012). Organizational citizenship behaviors: Socio-psychological antecedents and consequences. *Presses universitaires de Grenoble*(3-4).
5. Dennis W.Organ. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2).
6. Howell, L. W. (2013). Five dimensions of organizational citizenship behavior: Comparing antecedents and levels of engagement in China and the US. *Asia Pac J Manag*(30).
7. Hua Yao, Yu Mingchuan. (s.d.). An Empirical Study on Organizational Citizenship Behavior and Business Performance. *Proceedings of the 7th International Conference on Innovation & Management*.
8. Knez, I., Hjärpe, D., & Bryngelsson, M. (2019). Predicting Organizational Citizenship Behavior: The Role of Work-Related Self. *Original Research sage*.
9. Mohd. Muzamil Kumar, S. A. (2015, october- december). Psychometric Properties of Podsakoff's Organizational Citizenship Behaviour Scale in the Asian Context. *The International Journal of Indian Psychology*, 3, Issue 1(9).
10. Nadim Jahangir, M. M. (2004). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2).
11. Philip M. Podsakoff, S. B. (1990). Transformational Leader Behaviors and their effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *Leadership Quarterly*, 1(2).
12. Philip M. Podsakoff, S. B. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3).

13. Piergiorgio Argentero, C. G. (2008). An Evaluation of Organisational Citizenship Behavior: Psychometric Characteristics of the Italian Version of Podsakoff et Al's Scale. *TPM*, 15(2).
14. Rasheeqa Tabassum. (2016, February). The study of relationship between dimensions of organizational citizenship behavior and gender difference: a literature review. *International Journal of Science Technology and Management*, 5(2).
15. Stephen Banahene, L. E. (2017, June). The measurement of Organizational Citizenship Behaviour and its impact on job satisfaction and loyalty among Christian Workers in Ghana. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 2 (5).
16. Vázquez-Rodríguez, P., Romero-Castro, N., & Pérez-Pic, A. (2021). To engage or not to engage in organisational citizenship behaviour: that is the question! *ECONOMIC RESEARCH-EKONOMSKA ISTRAŽIVANJA*, 34(1).