

علاقة الالتزام التنظيمي بالمواطنة التنظيمية لعمال المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية: عمال الصحة العمومية بولاية الجلفة.

طالب دكتوراه: تجاني منصور أ.د. هاشمي لوكيا

جامعة قسنطينة

ملخص:

تناولت هذه الدراسة إشكالية الالتزام التنظيمي وعلاقته بالمواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق استبيانين أحدهما حول الالتزام التنظيمي والثاني يتعلق بالمواطنة التنظيمية على عينة اختيرت بطريقة عشوائية عددها 50 موظف وموظف. أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض من الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة. كما تم الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة ضعيفة بين الالتزام التنظيمي وبين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العينة.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي، المواطنة التنظيمية، عمال الصحة العمومية.

Cet article se propose d'étudier la relation entre l'engagement organisationnel et la citoyenneté organisationnelle chez les travailleurs de l'établissement hospitalier de la Wilaya de Djelfa. Deux questionnaires (l'un sur l'engagement organisationnel et le second concerne la citoyenneté organisationnelle) ont été administrés à un échantillon aléatoire composé de 50 travailleurs.

Les résultats montrent qu'il y a un niveau bas de l'engagement organisationnel et de la citoyenneté organisationnelle chez les s travailleurs de l'établissement de la santé publique de la wilaya de Djelfa. Les résultats indiquent également l'existence des liens significatifs positifs (faibles) entre l'engagement organisationnel et les comportements de la citoyenneté organisationnelle chez l'échantillon de l'étude.

Mots clés: l'engagement fonctionnel, la citoyenneté organisationnelle, les travailleurs de l'établissement de la santé publique.

مقدمة:

إن ولاء الأفراد لمنظمتهم كفيل بأن يجعلهم يحرصون أشد الحرص على المحافظة على علاقة مثمرة ونشطة وإيجابية معها، كما أنه العامل الأهم الذي يدفعهم للبقاء على استعداد تام لبذل كل ما يستطيعون من وقت وجهد وتفان في العمل لتحقيق أهداف هذه المنظمة، إضافة الى تحقيق سلوكيات الدور الاضافي وتضحية الفرد من اجل مصلحة المنظمة كما تهدف اليه المواطنة التنظيمية من سلوكيات اختيارية تتجاوز توقعات الدور الموجودة او المنتظرة¹.

لذا فإن تسيير الموارد البشرية في المؤسسات يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التزام الافراد نحو منظماتهم وفي هذا الإطار، بينت البحوث الحديثة أن الإلتزام التنظيمي الذي يعبر عن علاقة نفسية بين الفرد ومنظمتها ناتج عن ترسيخ مفاهيم المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسة الجزائرية بصفة عامة ومن هذه الزاوية يمكن التطرق الى الاشكال التالي:

- ما طبيعة العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية عند عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة؟
ويندرج تحت هذه الاشكال الاسئلة الفرعية التالية:

1- ما مستوى درجة الإلتزام التنظيمي لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة؟

2- ما مستوى درجة المواطنة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة؟

1. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وبين المواطنة التنظيمية لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الجزئية التالية:

- يتمتع مستوى الالتزام التنظيمي بمستوى منخفض لدى عمال الصحة العمومية بولاية الجلفة.

- يتمتع مستوى المواطنة التنظيمية بمستوى مرتفع لدى عمال الصحة العمومية بولاية الجلفة الصحية العمومية لولاية الجلفة.
2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث فيما يلي.

- تقليم إضافة جديدة من خلال الكشف عن مستوى كل من الالتزام التنظيمي و المواطنة التنظيمية لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

- محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وبين المواطنة التنظيمية.

- محاولة لفت انتباه المسؤولين لمراعاة ردود أفعال العاملين، عند رسم سياسات الموارد البشرية وإجراء عمليات تقييم لمستوى الالتزام التنظيمي، لما لهذه السياسات والعمليات من تأثيرات على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- تقترح هذه الدراسة للقائمين على مؤسسة الصحة العمومية إطاراً علمياً يمكن من خلاله الاطلاع على المتغيرات ذات العلاقة بالالتزام التنظيمي، مما يمكن هؤلاء المسؤولين من إجراء التعديلات اللازمة من أجل تحسين مستوى المواطنة التنظيمية للعاملين تحت قيادتهم مما ينعكس بالإيجاب على الأداء.

3. اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق ما يلي:

1- التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي وبين المواطنة التنظيمية.

2- التعرف على مستوى درجة كل من لالتزام التنظيمي، والمواطنة التنظيمية.

4. مصطلحات الدراسة:

1.5. الالتزام التنظيمي:

هو درجة تطابق الفرد مع منظمته، وارتباطه بها وقبوله لأهدافها وقيمها ورغبته في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع الرغبة القوية في الاستمرار في عضويتها².

ويعرف أيضاً بأنه " ذلك الارتباط النفسي والعاطفي الذي يشعر به العاملون تجاه المنظمة التي يعملون بها، ويعكس مدى تبنيتهم لاتجاهات وقيم المنظمة³.

كما ويُعرف " بأنه توجه يتسم بالفعالية والإيجابية نحو المنظمة⁴.

كما يرى (Buchanan skm) أن الالتزام يعبر عن موالاة الموظف للمنظمة والتي تظهر بثلاث صور هي: التطابق بين قيم الأفراد وأهداف المنظمة والاندماج في النشاط الذي يمارسه الموظف والولاء من خلال حب العاملين وتعلقهم بالمنظمة⁵.

2.5. المواطنة التنظيمية: يشير (Van Dyne et al,1995) الى سلوك المواطنة التنظيمية على انه سلوكيات الدور الإضافي، وهي سلوكيات تفيد المنظمة وتعني تضحية الفرد من اجل تحقيق مصلحة المنظمة، كما أنها سلوكيات اختيارية تفوق او تتجاوز توقعات الدور الموجودة او المنتظرة⁶.

كما تقدم كل من (Organ and Konovsky, 1989) بتعريف شامل قبل ذلك بأنه السلوك الفردي الذي يقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية الرئيسية ويشمل على إيجاءات وإشارات تعاونية او بناءة لا تكافئها بصورة مباشرة او تعاقدية أنظمة الجزاءات الرئيسية في المنظمة⁷.

كما يشير أيضا Organ أيضا بأن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي اجتهادي تطوعي يتجاوز حدود الدور الرسمي، ويتمثل في حرص الفرد على منظمته، ونجاحها، ووقتها وسمعتها وممتلكاتها، ومستقبلها، وحرصه على مساعدة الآخرين من زملاء وموظفين جدد والترقية بقيم وسياسات ونظم المنظمة، وسعيه ببذل جهود مضاعفة لزيادة الانتاجية، وتحسين الاداء، والفرد يفعل كل ذلك دون توقع الحصول على تعويض او حوافز رسمية مباشرة⁸.

فسلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك ايجابي واختياري فهو لا يحدد مسبقا بواسطة إرشادات الدور ولا يميز من خلال أنظمة المكافآت الرسمية، ولا يكون مصدرا لنتائج تأديبية إذا لم يتم القيام به بواسطة واجبات الوظيفية⁹.

3.5. عمال الصحة العمومية:

مسمى يطلق على جميع العاملين في وزارة الصحة سواء كانوا يعملون بوظائف إدارية، او خدماتية، او طبية.

5. حدود ونطاق الدراسة:

- الحدود البشرية: عمال الصحة العمومية من (اطباء واداريين و ممرضين و عمال مهنيين).
- الحدود المكانية: مؤسسة الصحة العمومية (مستشفيات استشفائية، مؤسسات جوارية) في ولاية الجلفة.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال شهر مارس 2017.

أولاً. الدراسة النظرية:

1- الدراسات السابقة:

في دراسة (Moorman, 1991) توصل الى انه عند التحكم في العلاقة بين عدالة الاجراءات وسلوكيات المواطنة التنظيمية، فان هذه السلوكيات لا ترتبط معنويا مع الالتزام التنظيمي، وفي دراسة (المبيض، 1999) توصل الى وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية، وفي نفس المنوال توصل (ريان، 2000) الى ان سلوكيات المواطنة التنظيمية لها تأثير موجب على ادراك المدير للالتزام الوجداني والمستمر للعامل، وفي دراسة حديثة توصلت (القصراوي، 2008) الى وجود أثر لكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية¹⁰.

والملاحظ ان هناك دراسات وافرة من قبل الباحثين العرب والأجانب حول موضوع سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقته بالعديد من المتغيرات التنظيمية والديمغرافية، إلا ان علاقته بمتغير الالتزام التنظيمي لم تحض بالاهتمام الكافي في حدد علم الباحثين -

2. الاطار النظري لمفاهيم الدراسة:

1.2. أبعاد الالتزام التنظيمي:

لقد طرح بعض الباحثين ممن اهتموا بدراسة الالتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عددا من الأبعاد التي توضح طبيعة ومفهوم الالتزام التنظيمي وهي تشكل أعلى نسبة اتفاق بين الباحثين وهي ما يلي:

- الالتزام العاطفي: ويمثل مؤشر يعكس توجه ايجابي أو شعور تعاطفيا من قبل الموظف نحو التنظيم، بما يعني أن الأفراد الذين يظهرون معدلات عالية من الالتزام الوجداني نحو منظمتهم، يبقون فيها بسبب علاقة الحب أو الميل الذي يشعرون به نحو تلك

التنظيمات، ويرى آخرون أن الالتزام العاطفي يعبر عن قوة ورغبة الفرد في الاستمرار بالعمل بمنظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويرغب في المشاركة لتحقيق تلك الأهداف¹¹. وقد يتطور الالتزام العاطفي للفرد اعتمادا على ثلاثة أسس وهي:

أ. القيم المشتركة

ب. وضوح الأهداف وتطابقها.

ت. الاندماج الشخصي.

فالأفراد الذين يكون ارتباطهم الرئيسي بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي تجاه المنظمة فأهم يستمرون في ذلك العمل¹².

- الالتزام المعياري: يكون تجاه المنظمة والعاملين فيها والذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة، وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام فشعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة (التوجه الثقافي أو العائلي) أو بعد دخوله المنظمة (التوجه التنظيمي) وقد يكون للقيم العائلية أو الأعراف أو الدين الذي يؤمن به الفرد الأثر في تكوين الالتزام المعياري فالالتزام المعياري هو نوع آخر من الالتزام، ويعبر عن الالتزام الأدبي والشخصي بالتمسك بقيم المنظم، ويكون ناتجا عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية¹³.

- الالتزام المستمر: وهو يعبر عن الرغبة القوية في التمسك بأهداف وقيم المنظمة وعدم القدرة على التضحية بها لزيادة التكاليف المترتبة عليها واستعداد الفرد للبقاء في المنظمة بسبب استثماراته الشخصية التي لا يمكن له الاستغناء عنها وتمثل علاقات (وزملاء العمل، التقاعد، المهنة والمهارات، مدة الخدمة،... المنافع الأخرى) كل هذه تجعل ترك المنظمة للعمل في مكان آخر أمرا مكلفا بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد، فالالتزام المستمر يستند على التزام الفرد بالبقاء بالمنظمة طالما انه يحقق منافع، وهذه المنافع التي يحصل عليها الفرد من عمله الحالي ويمكن أن تتأثر بترك الفرد للمنظمة¹⁴.

3.2 أهمية الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من ابرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العاملة من المنظمات، وانخفاض درجات الرضا الوظيفي كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة، وقد أكدت كثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية، وفي مقدمتها ظاهري الغياب والتهرب عن أداء العمل¹⁵.

4.2 العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الالتزام التنظيمي منها يقع داخل وخارج بيئة المنظمة، وقد تباينت آراء الكتاب والباحثين حولها، فبحوث السبعينات أكدت على ثلاث عوامل رئيسية هي (السمات الشخصية - الخصائص الوظيفية - الخصائص التنظيمية)، أما بحوث التسعينات فقد اضافت العوامل البيئية (فرص العمل البديلة) لتأثرها بالالتزام التنظيمي، وفي دراسة حديثة تم تحديد العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي، بخصائص الوظيفة وحالات الدور بالنسبة للفرد كتنخصص العمل وتحدياته، وعلاقات القائد بالأعضاء بالإضافة إلى الخصائص التنظيمية¹⁶.

5.2 أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

يمكن تحديد أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في النقاط الآتية:

1. القيام بالأدوار الإضافية النابعة من سلوك المواطنة التنظيمية تؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها رغم ندرة الموارد المتاحة لديها.

2. يسهم في تحسين الأداء الكلي للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين العاملين في الأقسام و الإدارات المختلفة.

3. الانصياع للقيم التنظيمية والسياسات واللوائح والعمل وفقا لها مثل الحضور و الانصراف وفق مواعيد العمل واستخدام الموارد التنظيمية الاستخدام السليم.

4. يحسن سلوك المواطنة التنظيمية من قدرة العاملين والمدراء على أداء وظائفهم بشكل أفضل من خلال إعطائهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال والتغلب على مشاكل العمل وإطاعة القوانين من دون أن يكون العامل مراقبا من قبل الآخرين¹⁷.

6.2. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

تتخصر هذه الخصائص في النقاط الآتية:

1. طوعية: هي سلوك تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يقوم به الفرد أي أنه (ليس مفروضا في نظام توظيف الوظائف)

2. الاختيارية: هي سلوك اختياري فهو غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد.

3. التجرد من الرسمية: خاصية فيها الفرد لا يحصل على مكافأة بشكل مباشر من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في المنظمة.

4. النفعية: سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين سواء كانوا أفرادا أو منظمات¹⁸.

7.2. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

هناك نوع من الإجماع بين الباحثين حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية رغم وجود إضافات أو حذف لدى البعض الآخر منهم وسوف نتطرق وبشكل مختصر للأبعاد التي تناولتها الدراسة وهي¹⁹:

1. الإيثار:

هو مدى قدرة وقابلية الفرد على مساعدة الآخرين الذين حوله (الزملاء، الرؤساء، الزبائن) في أداء عملهم لتحقيق أهداف المنظمة وتأخذ صور وأشكال المساعدة مجالات عديدة منها (المساعدة في الظروف الاستثنائية، الاستغناء عن قسم من الإجازات للآخرين، المصالحة بين الزملاء).

2. وعي الضمير:

سلوك تطوعي يفوق الحد الأدنى من المتطلبات الوظيفية في مجال الحضور، واحترام اللوائح والأنظمة، والاستراحات والعمل بجدية لتطوير المهارات والسعي باستمرار لتحسين نتائج العمل قدر الإمكان والابتعاد عن الأعمال الشخصية أثناء وقت العمل الرسمي.

3. قيم المواطنة:

هي رغبة الفرد في المشاركة في نشاطات وفعاليات المنظمة غير الرسمية كحضور الاجتماعات التي تعقدها إدارة المنظمة أو التقدم بمقترحات جديدة لتطوير طرائق العمل فيها، أو المساهمة في مناقشة الموضوعات والقضايا التي تواجه العمل أو المنظمة والمحافظة على سمعة المنظمة.

4. الكياسة:

سلوك يقدم على محاولة الفرد منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها وإدراكه لتأثير السلوك في الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم، والحفاظ على موارد المنظمة²⁰.

ثانيا. الدراسة الميدانية:

1. الاجراءات المنهجية:

1.1. منهج البحث: من أجل تحقيق أغراض البحث والإجابة عن الأسئلة التي طرحت والتحقق من فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي.

2.1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة المقدر عددهم 3194 عامل، وعلى ضوء ذلك يمكن تعيين عينة الدراسة.

3.1. عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية تقدر ب50 عامل.

جدول رقم(01): توزيع أفراد العينة وفق جنسهم.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
58%	29	الذكور
42%	21	الإناث
100%	50	المجموع

4.1. ادوات الدراسة:

بالاعتماد على نوع المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها، وعلى الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها، تم الاعتماد على الأداة الأكثر ملائمة لإجراء هذه الدراسة وهي الاستبيان، وقصد تبسيط المفاهيم ووضع الصورة النهائية للاستبيان على ضوء المعلومات المأخوذة من بعض البحوث والكتب والمقاييس التي عالجت موضوع الدراسة، وبالاعتماد على الصورة الاصلية لمقياس الالتزام التنظيم (Allen et Meyer, 1990) المكون من 18 عبارة مقسمة الى ثلاثة ابعاد (العاطفي، المعاييري، المستمر) وباستخدام مقياس سلوك المواطنة التنظيمية (williams et Anderson, 1991) المكون من 14 عبارة مقسمة على بعدين أحدهما موجه نحو الافراد والآخر موجه نحو المنظمة²¹.

5.1. طريقة التصحيح: الإجابة على عبارات المقياس تظم خمس مستويات تنتظم على سلم ليكرت كما هو موضح في الجدول رقم (2).

جدول رقم(02): مستويات الاوزان لسلم ليكرت.

الأوزان	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	5	4	3	2	1

6.1. الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولا/ صدق المقاييس:

بعد احضار الباحثين لمقاييس الدراسة، تم عرض هذه المقاييس على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في علم النفس العمل والتنظيم وذلك لإبداء رأيهم حول المقاييس ومدى صلاحيتها، ومناسبة العبارات الموضوعية لمقياس المتغيرات لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة.

ثانيا/ ثبات المقاييس:

استخدم الباحثان درجات العينة التجريبية في حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(03): معامل ثبات المقاييس المستخدمة.

المقياس	طريقة حساب الثبات	عدد العبارات	معامل الثبات
مقياس الالتزام التنظيمي	معامل ألفا	18	0.740
مقياس المواطنة التنظيمية	معامل ألفا	14	0.752

7.1. الأساليب الإحصائية المطبقة:

استخدم الباحثان للتحقق من الفرضيات، أساليب إحصائية مختلفة وهذا باعتمادها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما اعتمدا على التقنيات الإحصائية، التي تندرج ضمن أسلوب الإحصاء الاستدلالي والإحصاء الوصفي التي هي على النحو التالي:

- النسب المئوية والتكرارات لوصف العينة.
 - معامل الثبات الفياكروناخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
 - معامل الارتباط بيرسون (Pearson) و ذلك لإيجاد العلاقة الارتباطية بين المتغيرات.
 - اختبار (One Sample T test) لإيجاد دلالة الفرق بين متوسط درجات الأفراد و المتوسط.
- ثالثا. عرض ومناقشة الفرضيات
1. عرض ومناقشة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى: يتمتع عمال مؤسسة الصحة العمومية بمستوى منخفض من الالتزام التنظيمي.

الجدول رقم(04): التوزيع التكراري واختبار (ت) للدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية لمستوى الالتزام التنظيمي.

عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي الملاحظ	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المتوقع	الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين			
				الفرق بين المتوسطين	قيمة (t)	درجات الحرية (df)	احتمال الخطأ (P)
50	44.58	9.82	54	-9.42	-6.77	49	1.38
مستوى الالتزام التنظيمي							0.000
							دال

من خلال الجدول رقم(04) يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ تُقدر بـ: (44.58) وانحراف معياري بلغ القيمة (9.82) وان المتوسط المتوقع للدراسة هو (54) وان قيمة الفرق بين المتوسطات (-9.42) وهي قيمة دالة عند ($\alpha=0.000$ ، $t=-6.779$ ، $df=49$)، وتعد هذه النتيجة مؤشر على مستوى منخفض للالتزام لدى عمال الصحة العمومية، وهي تتفق مع دراسة (دراسة خضير وآخرون سنة 1996) في دراسة بعنوان "الالتزام التنظيمي وفاعلية المنظمة"، وتعارض مع دراسة أولينج سنة (2003) "ضغط العمل و الأداء الوظيفي للعاملين الصينيين في مدينة هون كونج: مدي تأثير قيم العمل والالتزام التنظيمي عليهما" وهذا الانخفاض مرده لعدم إشراك العامل في إتخاذ القرارات التي تؤثر في عملهم، والسماح لهم بإبداء آرائهم وملاحظتهم، مما يجعل هذه القرارات أقل فعالية، وتساهم في عدم تبني العمال لها والحرص على تنفيذها لأنهم لم يشاركوا في وضعها، وكما ان هناك مفهوم سائد بالنظر الى الاستمرارية للعمل في الصحة العمومية لقلة بدائل العمل والمصلحة فقط بعيدا عن الاخلاص والولاء لهذه المهنة.

2. عرض ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية: يتمتع عمال مؤسسة الصحة العمومية بمستوى مرتفع المواطنة التنظيمية. الجدول رقم(05): التوزيع التكراري واختبار (ت) للدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية لمستوى المواطنة التنظيمية.

الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين				الفرق بين المتوسطين	المتوسط الحسابي المتوقع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي الملاحظ	عدد أفراد العينة	مستوى المواطنة التنظيمية
		احتمال الخطأ (P)	درجات الحرية (df)	قيمة (t)	الفرق بين المتوسطين						
دال	0.000	1.18	49	-10.72	12.68-	42	8.36	29.32	50	مستوى المواطنة التنظيمية	

من خلال الجدول رقم(05) يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي الملاحظ تُقدر بـ: (29.32) وبانحراف معياري بلغ القيمة (8.36) وان المتوسط الفرضي للدراسة هو (42) وان قيمة الفرق بين المتوسطات (12.68-) وهي قيمة دالة عند $(\alpha=0.000, df=49, t=-10.72)$ وتعد هذه النتيجة مؤشر على مستوى منخفض، وهذا يتفق مع ما ذهب إليه دراسة (Bolton,1997) التي أثبتت أن المؤثر الوحيد في سلوك المواطنة التنظيمية هو الالتزام الوحداني، كما ذهب إلى دراسة (Kuehen et busaidi;2002) إلى أن الرضا الوظيفي والالتزام المعياري متبندان قويان بسلوك المواطنة، ونظرا لعدم وجود قيم تنظيمية سائدة و متميزة بالتوافقية والتشاورية مع العمال مما يؤثر سلبا على التزامهم التنظيمي، وكذلك عدم ارتباطهم العاطفي بمؤسستهم الصحية لا يؤدي حتما إلى أعمال تطوعية، وكل هذا مرجعه بالسلب في انتهاج سلوك المواطنة التنظيمية لديهم، ومن خلال ما سبق يمكن رفض صحة الفرضية الثانية والتي تنص: "يتمتع عمال مؤسسة الصحة العمومية بمستوى مرتفع المواطنة التنظيمية"، وقبول الفرض البديل.

3. عرض و مناقشة نتائج دراسة الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة.

الجدول رقم (06): معامل الارتباط بين الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية.

المتغيرات	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط (R)	قيمة SIG	DF	مستوى الدلالة
الالتزام التنظيمي	50	0.557**	0.000	49	دال عند 0.01
المواطنة التنظيمية					

من خلال الجدول رقم(06) تظهر لنا الجدول أن قيمة SIG التي هي (0,000) و هي أقل من مستوى الدلالة (0,01) و قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.557**) و عليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديل التي تقول: "توجد علاقة ارتباطية إيجابية ضعيفة بين الالتزام الوظيفي والمواطنة التنظيمية، وهذا يتفق مع ما ذهب إليه الدراسات (Bolton,1997; Allen,1991; Meyerand harif,2005)، ودراستي (المبيض،1999، ريان،2000) في وجود العلاقة، وتجدر الإشارة إلى أن عمال الصحة العمومية محل الدراسة الذين يشعرون أنهم مرتبطين عاطفيا بمؤسستهم الصحية يكونون أكثر مبادرين بالأعمال التطوعية، وأكثر التزاما من غيرهم وهذا ما يجعل المسؤولية على عاتق الإدارة لتبني النمط الديمقراطي في القيادة الذي يشجع العاملين على التصرف وفق سلوك المواطنة التنظيمية، ومما لاشك فيه أن تقدير المبدعين والمبادرين ماديا

ومعنويا وتمييز هؤلاء العمال عن غيرهم سوف يعمل على ترسيخ الالتزام التنظيمي وينمي السلوكيات الايجابية للمواطنة، مما يؤدي لزيادة الاداء والعمل بروح الفريق، وكل هذه المفاهيم السابقة الذكر الغائبة نوعا ما في هذه المؤسسة الصحية العمومية المحورية جعل - حسب رأي الباحثين - طبيعة العلاقة بهذا الشكل في نتيجتها.

خاتمة وتوصيات:

حاول الباحثان من خلال دراستهما الحالية التطرق إلى متغيرين مهمين في علم النفس العمل والتنظيم عامة وفي مؤسسة الصحة العمومية على وجه الخصوص، وهما الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية، من خلال الكشف عن مستوى كل منهما لدى عينة الدراسة الذي دل على انخفاض مستوى كل منهما وكذلك تبين طبيعة العلاقة القائمة بينهما وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين المتغيرين لدى عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة، كما توصلت الدراسة الميدانية إلى أن هناك سلوكيات طوعية اختيارية هدفها تقديم الدعم للآخرين وتذليل العقبات غائبة او مغيبة مما يدل أن سلوك المواطنة قد ظهر بمستوى منخفض، وعلى ضوء النتائج التي توصل اليها الباحثين في هذه الدراسة فاهما يوصيا بالتالي:

- اثناء مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات والمساهمة في رسم السياسات المستقبلية عن طريق استخدام فرق العمل التي يشارك فيها الموظفون وعلى اختلاف مستوياتهم الوظيفية، لماله من مردود ايجابي في تعزيز مستوى التزامهم بأهداف مؤسستهم الصحية.
- تبني مبدأ العدالة في التوزيع للعمل والحوافز والمبني على الكفاءة، مما يؤدي الى زيادة شعور الموظف بزيادة انتماءه لعمله ومؤسسته وتطلعه للتطور الوظيفي بشكل مستمر وهو ما له مردود جيد على مستوى التزامه.
- تشجيع اجراء المزيد من البحوث الميدانية من قبل الباحثين، للتعرف على المزيد من العوامل التي تؤثر في مستوى الالتزام وذلك بهدف العمل على رفع مستويات التزامهم مما يعود بالفائدة على مستوى ادائهم وانجازهم مما يساهم في تحقيق اهداف الجامعات ورفيها.
- ربط مفهوم الالتزام التنظيمي بمعايير وممارسات يتم تصميمها بدقة، يجب ان تشمل العدالة والمنافسة الشريفة في العمل الى جانب الكفاءة والانجاز الفعال لمهام العمل مما تؤثر على تنمية روح الانتماء والالتزام لدى الموظفين في مؤسسة الصحة العمومية.
- حث القيادات الادارية العمل على تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة الصحة العمومية من خلال توفير بيئة تنظيمية تسمح بالابتكار والإبداع الوظيفي.
- تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال الصحة العمومية، وخاصة ما هو موجه نحو الافراد بتشجيع وخلق روح المنافسة الشريفة بين العاملين، وتقدير المبدعين والمبادرين، والاهتمام بالعمل بروح الفريق.

المراجع:

¹ Organ D.W. and Konovsky, M.(1989), Cognitive Versus Affective Determinant Organizational Citizenship Behavior, Journal of Applied Psychology, Vol. 74, pp.157-164 .

² رايح برياح (2014). علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الالتزام لدى عمال المركبات الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة المسيلة، الجزائر، ص37.

³ محمد عبد سعيد عليان (2016). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم

الادارية، جامعة الازهر، غزة، ص30

⁴ نفس المرجع السابق، ص30.

⁵ نفس المرجع السابق، ص30.

- 6 حنونة سامي إبراهيم حماد، قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 17.
- 7 المرجع السابق نفسه، ص 17
- 8 Organ, D, W, (1990). The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In Staw, B, M., and Cummings, L, (Eds), Research in organizational behavior, Vol. 12. , pp.4
- 9 Organ D.W. and Konovsky, M.(1989), Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior, Journal of Applied Psychology, Vol. 74, pp.157-164
- 10 القصراوي، نيفين فايق ابراهيم، 2008، نموذج مقترح لسلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمحافظة الغربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، مكتبة كلية الجامعة، جامعة طنطا.
- 11 رابح برباخ (2014). علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الالتزام لدى عمال المركبات الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 28
- 12 نفس المرجع السابق، ص 28.
- 13 نفس المرجع السابق، ص 30.
- 14 نفس المرجع السابق، ص 30
- 15 نفس المرجع السابق، ص 31.
- 16 نفس المرجع السابق، ص 31.
- 17 نجيب عبد المجيد، وخولة صدر الدين (2014). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة اداب الفراهيدي، (19)، بلدية كركوك. ص 345- 346
- 18 نفس المرجع السابق، ص 346.
- 19 نفس المرجع السابق، ص 346
- 20 نفس المرجع السابق، ص 346
- 21 نجيب عبد المجيد، وخولة صدر الدين (2014). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة اداب الفراهيدي، (19)، بلدية كركوك. ص 11.