



أثر ظروف العمل على سلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف -

*The impact of working conditions on organizational citizenship behaviors:
A case study of the Directorate of Youth and Sports of the Province of Chlef*

أحمد محمودي جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت (الجزائر) Ahmah48@gmail.com	معمر رياحي جامعة حسبيبة بن بوعلي - الشلف (الجزائر) m.riahi@univ-chlef.dz	صالح حداد جامعة حسبيبة بن بوعلي -الشلف (الجزائر) s.haddad@univ-chlef.dz
----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

الملخص:	معلومات المقال
تهدف الدراسة إلى التعرف على دور ظروف العمل في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي وعلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم قياس ظروف العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية، وتم توزيعها على العاملين بالمديرية، حيث استرجعت 283 استمارة صالحة للتحليل وفق الأساليب الاحصائية لبرنامج Spss 22.	تاريخ الارسال: 2024/07/08 تاريخ القبول: 2024/08/27
توصلت الدراسة أن مستوى ظروف العمل لدى موظفي المديرية كان متوسطا، أما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية كان مرتفعا، كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لظروف العمل على تحسين سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى المعنوية 5%، وقد أوصت الدراسة بضرورة اعادة النظر في جوانب ظروف العمل المادية والتنظيمية والاجتماعية، بالإضافة الى المحافظة على مستوى تبني الافراد لسلوك المواطنة التنظيمية.	الكلمات المفتاحية: ✓ ظروف العمل ✓ سلوك المواطنة التنظيمية ✓ مديرية الشباب.
Abstract :	Article info
<i>The study aimed to identify the impact of working conditions on the organizational citizenship behaviors among employees of the Directorate of Youth and Sports of Chlef. To achieve the objective of the study, we relied on the deductive method and the questionnaire as a data collection tool. Working conditions and organizational citizenship behavior were measured and distributed to management employees, where 283 questionnaires were collected suitable for analysis according to the statistical methods of the Spss 22 program.</i>	Received 08/07/2024 Accepted 27/08/2024
<i>The study found that the level of working conditions was average, while the level of organizational civic behavior was high. The study also found a statistically significant effect of working conditions on improving organizational citizenship behavior at the 5% morale level. The study recommends the need to reconsider aspects of physical, organizational and social working conditions, in addition to maintaining the level of adoption by individuals of organizational citizenship behavior.</i>	Keywords: ✓ working conditions ✓ organizational citizenship behavior ✓ Directorate of Youth and Sports of chlef

1. مقدمة:

شهدت الفترة الأخيرة اهتمام متزايد بسلوك المواطنة التنظيمية والعوامل المؤثرة عليها، وهذا لعلاقتها بأداء المنظمة، وإمكانية المنظمة الاستفادة منها لتوجيه سلوكيات الأفراد بالاتجاه الإيجابي في التنظيم لتحقيق أهدافها، ومفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يعتبر من المفاهيم الإدارية التي ظهرت حديثاً ولقد اهتم الباحثين بدراساتها كون أن هذا السلوك يعتبر أحد أهم السلوكيات التي تسهم في تطور المنظمات، كون أن المورد البشري هو حجر الأساس في تطور وتقدم المنظمة، والظروف المحيطة بالفرد العامل داخل بيئة عمله بمختلف أنواعها تؤثر بشكل مباشر على نفسيته وتسهم في توجيه وتحديد نوع السلوك الذي يقوم به، وعليه لا بد من توجيه سلوكه نحو ما يخدم المنظمة واتجاهاتها، فاعتباره عميلاً داخلياً غير من نظرة المنظمات إليه وأصبح يحظى بالمعاملة كزبون حقيقي، لذا فمن المنطقي الاهتمام بسلوك المواطنة لدى المورد البشري لما له من آثار على أداء المنظمة ككل.

أما ظروف العمل عرفت عدة تغيرات، فلقد بدأ الاهتمام بها أول مرة مع دراسات فريديريك تايلور، حيث دعا إلى ضرورة تأدية العمل بطريقة علمية ويحصل الفرد على تدريب متخصص، وهذا وفق حركة مدروسة وفي أقل وقت ممكن، وجاء هذا الاهتمام بالعمل ولكن تجاهل اهتمام الفرد واحتياجاته، ثم جاءت بعده مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال دراسات التون مايو والذي اهتم باحتياجات الفرد بالمنظمة، وهكذا أخذت ظروف العمل بالتغير وعرفت العديد من التطورات كظهور الحركات والنقابات العمالية والتي جاءت لحماية مصلحة الفرد بالمنظمة، وعليه أصبحت المنظمات تهتم بتهيئة ظروف عمل مناسبة لتأدية الفرد مهامه وأعماله بكفاءة وفعالية، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة.

من منطلق أن ظروف العمل المناسبة إذا تحققت لدى العامل حتما سيكون لها انعكاس إيجابي على الفرد والتنظيم من خلال بلوغ أهداف كل منهما، وفي المقابل إذا لم تتحقق فإن لها انعكاس سلبي على الفرد والتنظيم والفرد يسعى جاهداً إلى إثبات ذاته وتحقيق حاجاته وأمنه واستقراره من خلال المهنة التي يمتثلها أو الوظيفة التي ينتمي إليها وفي الوقت نفسه هو ملزم ببلوغ أهداف المنظمة التي ينتمي إليها، وعليه جاءت هذه الدراسة لتكشف عن ظروف العمل داخل المنظمة وأثرها على سلوكيات العاملين بها.

2. إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق يمكن تحديد إشكالية الدراسة: ما مدى مساهمة ظروف العمل في تحسين سلوك المواطنة

التنظيمية لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف؟

ولالإحاطة بالإشكالية الرئيسية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع ظروف العمل بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف؟
- ما هو مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف؟
- هل يوجد أثر لظروف العمل بأبعادها المادية، والاجتماعية، التنظيمية في مديرية الشباب والرياضة على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بها؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الوسيطة (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية)؟

3. فرضيات الدراسة: تستند دراستنا الحالية على الفرضيات التالية:

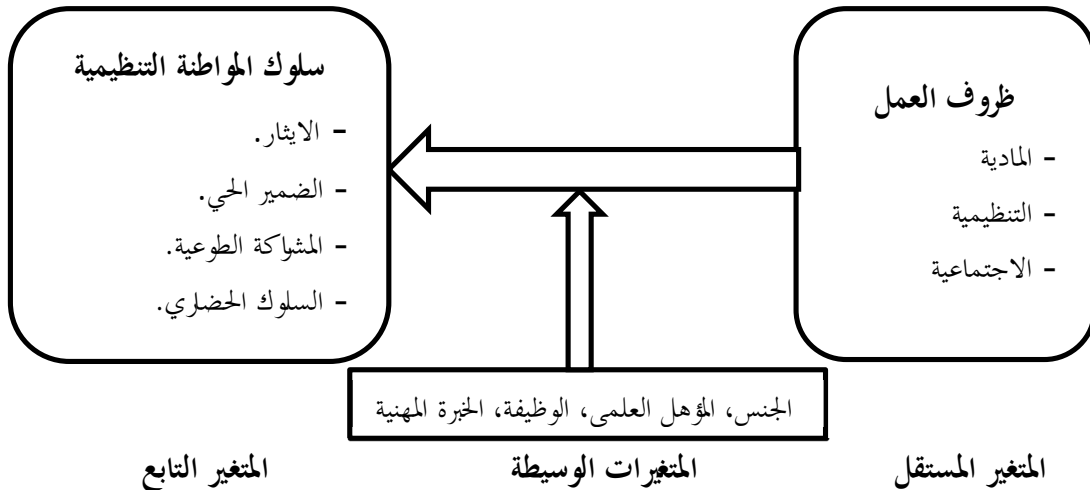
الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف، وتنبتق الفرضية الرئيسية الأولى إلى:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل المادية على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لظروف العمل الاجتماعية على سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.
 - الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدراك عينة الدراسة لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، الخبرة المهنية) في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.
- 4. أهداف الدراسة:** نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى:

- التعرف على دور ظروف العمل في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.
 - تمكين مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف من التعرف على واقع ظروف العمل ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لديها.
 - إبراز العلاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.
 - التعرف على درجة مساهمة ظروف العمل في تعزيز سلوك المواطنة بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.
 - الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية في توجيه ولفظ نظر القائمين على القطاع العام إلى أهمية تلك المتغيرات والعمل على تنميتها.
 - تقديم توصيات واقتراحات تمكن المسؤولين بالمديرية من فهم أكثر لمتغيرات الدراسة، باعتبارها عناصر فعالة لتحقيق أهداف المديرية.
- 5. نموذج الدراسة:** لتحقيق الغرض من الدراسة، قمنا بتصميم نموذج الدراسة استنادا على الدراسات السابقة، وهو كالاتي:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثان اعتمادا على الدراسات السابقة.

6. المنهج المستخدم في الدراسة:

تم الإعتماد في دراستنا على المنهج الاستنباطي بأداتيه الوصف والتحليل والذي يعتبر منهج مناسب يمثل هدف الدراسة، حيث يتم من خلاله وصف الظاهرة بناء على الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة بكل من ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بغرض تكوين الإطار النظري للدراسة، ومن ثم تحليل وتفسير نتائج الدراسة المتوصل إليها، كما تم الإعتماد على أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

7. الدراسات السابقة:

1.7. دراسة (بن رحون، 2014)، بعنوان: "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين ببعض كليات ومعاهد جامعة باتنة"، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة تأثير بيئة العمل الداخلية على الاداء الوظيفي للعمال الإداريين ومعرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على أداءهم الوظيفي بجامعة باتنة، ومعرفة درجة استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الادارية، والعناصر المادية، ودرجة رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية، اضافة الى التعرف على مستوى الاداء الوظيفي للإداريين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستمارة المقننة والبسيطة لجمع المعلومات والبيانات الميدانية اللازمة للدراسة، ووزعت عينة الدراسة على الإداريين في جامعة باتنة قدرت بـ 106 مبحوث. وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بنسبة 66.80% وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية.

- مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية يتبين من خلال النتائج التالية:

1. رضا العاملين على عناصر بيئة العمل الداخلية (المادية والإدارية) بدرجة متوسطة.

2. أثر عناصر بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين نسبي جدا بشكل متوسط بنسبة 63,26%.

3. من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد تبين أن التزام الإداريين بها جاء بدرجة متوسطة.

2.7. دراسة (دعنا، 2017)، تحت عنوان: "سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل.

هدفت الدراسة للكشف عن درجة ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، والتعرف على درجة ممارسة الموظفين لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، ووعي الضمير، والسلوك الحضاري). ولقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتم الاعتماد في جمع البيانات على كل من المقابلة مع 10 من الموظفين، والاستبانة حيث بلغ حجم عينة الدراسة 146 مفردة، وتوصلت للنتائج التالية:

- درجة ممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل مرتفعة.

- جاءت الثقافة التنظيمية والدوافع الذاتية أهم الاسباب لممارسة الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية.

3.7. دراسة (بن يحي، 2018)، بعنوان: "أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب

لولاية قسنطينة"، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2.

هدفت الى الكشف عن مساهمة العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسات الشبابية لولاية قسنطينة، ومعرفة واقع العدالة التنظيمية بالمؤسسات الشبابية، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسات محل الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي لمعالجة الموضوع، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة الدراسة 312 فردا، وتوصلت الى النتائج التالية:

- جاء مستوى العدالة التنظيمية حسب اراء عينة الدراسة بمستوى متوسط، أما مستوى السلوك التنظيمي كان مرتفع.

- يوجد اثر للعدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال المؤسسات الشباب.

- لا يوجد فروق للعوامل الديموغرافية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

4.7. دراسة (طالب، 2021)، بعنوان: "دور سلوك المواطنة التنظيمية في تفعيل ادارة المعرفة: دراسة حالة"، أطروحة دكتوراه في

تنمية الموارد البشرية في المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي، الأغواط. هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية (سلوك المواطنة التنظيمية إتجاه الفرد، وسلوك المواطنة التنظيمية إتجاه المنظمة)، في تفعيل إدارة المعرفة (تشارك المعرفة) في ثلاث شركات وطنية (نافطال، سوناطراك، سونلغاز). حيث تم اعتماد التحليل الاحصائي المرتكز على النمذجة بالمعادلات البنائية والمربعات الصغرى الجزئية، وبلغت عينة الدراسة 243 موظفا. وتم التوصل الى أنه يوجد أثر ايجابي لسلوك المواطنة التنظيمية تجاه الأفراد على مشاركة المعرفة، وعلى تطبيق المعرفة، وعلى مشاركة المعرفة، وعلى تطبيق المعرفة، وأهم ما وصت به الدراسة هو تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية ضمن استراتيجيات المؤسسات، اضافة الى توفير مناخ ملائم لنشر وتبادل المعرفة واستعمالها.

5.7. دراسة (قده، 2022)، بعنوان: "أثر الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة

التنظيمية لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي، ومعرفة واقع التمكين، والتعرف على درجة الالتزام التنظيمي، بالإضافة الى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفرادها، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ووزعت على عينة قدرت بـ 273 مفردة، وتم استخدام برنامج الحزم الاحصائية 22 spss، amos24، وتوصلت الى أهم النتائج التالية:

- مستوى التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية جاء بمستوى مرتفع لدى موظفي الادارة بجامعة الوادي.
- مستوى الالتزام التنظيمي جاء بمستوى متوسط.
- يوجد أثر للتمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في ظل وجود الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط.

6.7. دراسة (Sheikh Ali, Ali, & Adan, 2013)، بعنوان مقال: "WORKING CONDITIONS AND EMPLOYEES' PRODUCTIVITY IN MANUFACTURING COMPANIES IN SUB-SAHARAN AFRICAN CONTEXT: CASE OF SOMALIA"

هدفت الى دراسة آثار ظروف العمل وإنتاجية الموظفين في شركات التصنيع في افريقيا جنوب الصحراء الكبرى بالصومال، ومعرفة اذا يوجد علاقة بين ظروف العمل وإنتاجية الموظف في الصناعة التحويلية في مقديشيو، تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة الدراسة 150 من عمال شركات التصنيع المختارة في مقديشيو، وتم تحليل البيانات ببرنامج الحزم الاحصائية Spss، وتم التوصل إلى:

- يوجد علاقة إيجابية بين ظروف العمل وإنتاجية الموظفين، وعليه فإن ساعات وعبء العمل تؤدي إلى ارتفاع إنتاجية الموظفين.
- ساعات العمل لها علاقة بإنتاجية الموظفين بنسبة 69% عند مستوى المعنوية 0.10.
- أظهرت نتائج الدراسة ونموذج الانحدار الخطي ن 50% من التباين في إنتاجية الموظفين تحسب من خلال متغيرات هذا النموذج.

7.7. دراسة (Wea, Werang, Asmaningrum, & Irianto, 2020)، مقال بعنوان: "Conditions de travail et emploi des enseignants Performance dans les écoles élémentaires de Indonésie : une enquête en Papouasie du Sud".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ظروف العمل على أداء المعلمين في المدارس الابتدائية بابوا الجنوبية بأندونيسيا، تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستعمال برنامج الحزم الاحصائية Spss، وبلغ حجم عينة الدراسة 1062 طالبا، وتوصلت الى النتائج التالية:

- يوجد تأثير لظروف العمل على أداء الوظيفي للمعلمين في المرحلة الابتدائية بمدارس بابوا أندونيسيا، حيث أن ما نسبته 60.4% من الأداء الوظيفي للمعلمين يرجع إلى ظروف العمل.

أولاً: الإطار النظري للدراسة

ستتطرق الى بعض المفاهيم النظرية التي تم الوصول إليها في هذا المجال من قبل الباحثين.

1. ماهية ظروف العمل: لقد تعددت تعريف ظروف العمل وهذا راجع للاختلافات الفكرية والادارية للباحثين، حيث نلاحظ العديد من المحاولات وفي هذا الصدد سوف نعرض مجموعة من التعاريف:

يرى جارديلي ظروف العمل في مجاله الضيق أنه لا يعني سوى الظروف الفيزيائية، وفي مفهومه الواسع فإن مضمون هذا المصطلح يمتزج بمصطلح الحياة في العمل أو نوعية الحياة في العمل. (بحرق، 2011، صفحة 10). في حين يشير قاموس الأعمال لمصطلح ظروف العمل إلى جميع الظروف في بيئة العمل والتي تؤثر على العمل في مكان العمل، بما في ذلك ساعات العمل والجوانب المادية والحقوق القانونية والمسؤولية والمناخ التنظيمي وأعباء العمل. (Sheikh Ali, Ali, & Adan, 2013, p. 69) ويقصد بظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، وتتضمن ظروف العمل المادية (الإضاءة، والضوضاء، والنظافة، ودرجة الحرارة، والتهوية، وحوادث العمل، والرعاية الصحية، وغيرها...)، فضلا عن ظروف العمل الاجتماعية (نوعية الإشراف، والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل، والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية). (بن نايف، 2019، صفحة 09)

إن مصطلح ظروف العمل واسع وفي الغالب يتم تطبيقه على مجموعة واسعة من الظروف التي تشتمل على كل من وقت العمل (مثل ساعات العمل وفترات الراحة وجداول العمل)، ونظام المكافأة وصولا الى الدعم الاجتماعي للمسؤولين والزملاء، فضلا عن الظروف المادية، والمتطلبات العقلية الموجودة في مكان العمل. (Wea, Werang, Asmaningrum, & Irianto, 2020, p. 38). أما صلاح الشنواني يعرف ظروف العمل بأنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي ينشط معها، والادارة التي يعمل تحتها، والمنظمة التي ينتمي إليها. (الشنواني، 1999، صفحة 205)

يقصد بظروف العمل كل الظروف التي تحيط بالفرد في خلال تأديته عمله من عوامل خارجية (المناخ، الحرارة، الرطوبة، الاضاءة، الضوضاء، الغبار، ...)، عوامل ذاتية (الجنس، العمر، التعب، الحالة النفسية)، وتنظيمية (جدول العمل، أوقات العمل، وتيرة العمل، ...)، وتؤثر على صحته النفسية والجسدية، وتحدد اتجاهه نحو العمل والفريق الذي يعمل معه. (Bakotić & Babić, 2013, p. 207)

من خلال ما سبق نعرف ظروف العمل بأنها كل ما يحيط بالفرد داخل المنظمة من عناصر مادية، تنظيمية واجتماعية، بحيث تؤثر عليه نفسيا وجسديا، وتنعكس على سلوكياته وأدائه في عمله بالإيجاب أو السلب، وتؤثر على اتجاهاته نحو العمل وعلاقاته مع الفريق الذي يعمل معه والمنظمة التي ينتمي إليها.

2. أبعاد ظروف العمل:

يمكن تصنيف ظروف العمل إلى ظروف العمل الداخلية لها علاقة ببيئة العمل داخل المنظمة، وظروف خارجية ترتبط ببيئة العمل خارج المنظمة، حيث تكمن العلاقة بين بيئة العمل الخارجية والداخلية في كون الأول متغير أساسي ينبغي أن تراعيه بيئة العمل الداخلية عند تصميم البناء التنظيمي للمؤسسة، واتباع النمط الأكثر انسجاما وملائمة البيئة الخارجية، لأن أي بيئة منظمة هي من صنع منظمات أخرى مثلما تسهم في نفس الوقت المنظمة في صناعة منظمات أخرى. (بن رحون، 2014، صفحة 36)

2.1. ظروف العمل الفيزيائية (الطبيعية/ المادية): يقصد بها تلك البيئة التي تحيط بتنفيذ العمل داخل المنظمة، كدرجة الحرارة والتهوية والرطوبة السائدة، وايضا الضجيج المنبعث من الآلات والأدوات الانتاجية والاضاءة والغبار والروائح والهواء المنتشر، وتنظيم العمل وترتيب المعدات وغيرها من الظروف الفيزيائية التي تواجه الفرد أثناء تأدية مهامه. وللبيئة الفيزيائية للعمل تأثير واضح على الانتاجية، بالإضافة إلى تأثيرها السيكولوجي على الافراد أنفسهم، اتجاهاتهم ومواقفهم، فمن الطبيعي أن ينخفض الأداء والانتاجية في ظل الظروف المادية للعمل السيئة، وأهم هذه الظروف: الاضاءة، الضوضاء، التهوية، درجة الحرارة، الرطوبة، الغبار، نظافة مكان العمل، تنظيم مكان العمل، حوادث العمل، تجهيز وترتيب المكاتب... (بوديب، 2016، الصفحات 43-44)

2.2. ظروف العمل الاجتماعية: كان تركيز الاهتمام في الأول على ظروف العمل الفيزيائية في محيط العمل لإعتقادهم أنها تؤثر على أداء الأفراد، ولكن لم تستطع أن تثبت التجارب وجود أي علاقة مباشرة بين الظروف الفيزيائية وحجم النشاط، ولذلك اتجهت الدراسات الى الظروف الاجتماعية المتمثلة في اتجاهات الافراد والجماعات، وقد بينت الدراسات أنه لا يمكن الفصل بين الظروف الاجتماعية والظروف المادية من حيث تداخل فيما بينها، وتشمل: الخدمات الاجتماعية التي توفرها المنظمة لأفرادها بهدف سد احتياجاتهم الاجتماعية (خدمة طب العمل، النقل، الإطعام والسكن،...)، والعلاقات الانسانية وهي التي تهتم بالعلاقات الانسانية والاجتماعية والنفسية بين الأفراد فيما بينهم، وبينهم وبين المنظمة ككل (بلحمر، 2013، الصفحات 56-59)، والتنظيم الرسمي الذي يهتم بالهيكل التنظيمي للوحدات بالمنظمة وتحديد العلاقات والمستويات وتقسيم العمل وتوزيع الاختصاصات وتحديد الصلاحيات، كما وردت في القوانين الرسمية التي بموجبها تكونت المنظمة، وأيضا التنظيم الغير رسمي والذي ينشأ بطريقة عفوية غير مقصودة نتيجة التفاعل الطبيعي بين الموظفين، والقيادة. (بوديب، 2016، الصفحات 57-59)

3.2. ظروف العمل التنظيمية: لا يتعرض الفرد في مكان عمله الى الظروف الفيزيائية فقط، بل يتأثر بالجانب التنظيمي للمنظمة أيضا، والذي يضم كل من: اجراءات العمل، ووقت العمل، فترات الراحة، نمط الاتصال، فالمنظمة تهدف من خلال الظروف التنظيمية الى تبسيط اجراءات العمل وتنظيم وقت العمل (بوديب، 2016، الصفحات 52-53).

3. مفهوم المواطنة التنظيمية:

ظهر سلوك المواطنة التنظيمية في نهاية السبعينيات، حيث عرفه **Organ** على أنه الجهد التعاوني الذي يقوم به الأفراد أو سلوكياتهم الابتكارية التعاونية بالمنظمة. (هارون، 2014، صفحة 10)

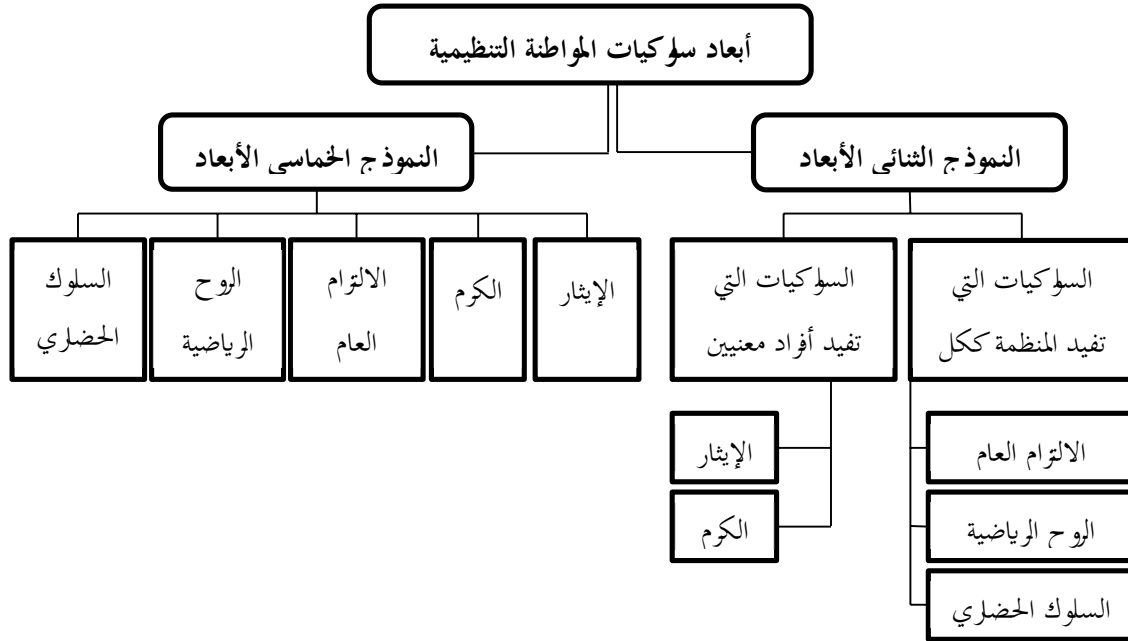
أما **Mc Allister** سمى سلوك المواطنة التنظيمي بالسلوك الغير مكلف أو الغير مفروض والذي يعرفه بأنه نمط من أنماط السلوك يقوم به الفرد وهو غير مكلف به رسميا ضمن اللوائح الرسمية والقانونية للمنظمة. (السعود و سلطان، 2008، صفحة 36)، وحسب **Dipaola** يمثل رغبة الفرد بالمشاركة بالمهام التي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية من الفرد، والتي تسهم في أداء العمل الكلي للمنظمة بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة. (Dipaola & Tschannen-Moran, 2001, p. 430)

وفق **Organ** فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي تقديري غير معترف به بشكل صريح في نظام المكافآت الرسمي، وهذا السلوك يعزز الاداء الفعال للمنظمة، ويعتبر غير اجباري أي أن هذا السلوك لا يأتي ضمن وصف الوظيفة، ولا ضمن شروط عقد عمل الفرد مع المنظمة، فهو سلوك اختياري وشخصي حيث أن التخلي عنه لا يترتب عليه عقاب. (Dennis, 1997, p. 86) رغم تعدد التعاريف الا أنها لا تخرج عن تعريف أورجان، حيث أن تعريفه يعتبر الأكثر ملاءمة، وعليه يقصد بسلوك المواطنة التنظيمية بأنها مجموع السلوكيات الاجتماعية الاختيارية الغير معترف بها بصفة مباشرة أو صريحة في نظام المكافآت الرسمية، وهي لا ترتبط بالدور الرسمي ولا تدخل ضمن الوصف الوظيفي، والتي تعود بالفائدة على المنظمة.

4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

لقد كان ويبامز وأندرسون 1991 أول من اقترح تصنيف سلوك المواطنة التنظيمية على أساس المستفيد، حيث اعتمد في ذلك على اتجاه ذلك السلوك اما باتجاه الفرد أو باتجاه المنظمة، ثم تم تناول هذا التصنيف من قبل العديد من الباحثين خاصة أورجان سنة 1988 إلى: الايثار (المساعدة الوظيفية)، السلوك الحضاري، والكياسة (اللباقة واللفظ)، الروح الرياضية، والالتزام العام (وعي الضمير) (MOUTTE, 2013, p. 02)، وهو كما يبينه الشكل الموالي:

الشكل رقم 02: أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية



المصدر: (حواس، 2003، صفحة 23)

1.4. النموذج ثنائي الأبعاد

حسب هذا النموذج يوجد بعدين، الأول يفيد المنظمة ككل والثاني يفيد أفراد معينين، وستحدث عنها فيما يلي:

1.1.4. سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد المنظمة (البعد المنظمي): تتمثل في السلوكيات التي يقوم بها الفرد بغرض افادة المنظمة كوحدة واحدة، ويقصد بالبعد المنظمي سلوك المواطنة التنظيمية الموجه نحو المنظمة، ويشمل هذا السلوك وعي الضمير، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري. (دعنا، 2017، صفحة 24)

2.1.4. سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تفيد أفراد معينين: وهي تلك السلوكيات التي يقوم بها الفرد بغرض مساعدة فرد أو أفراد آخرين، أي هي سلوكيات موجهة لأفراد وليس للمنظمة، حيث أنه السلوك الموجه نحو الأفراد العاملين بالمنظمة، ويشمل هذا الايثار، والمجاملة. (دعنا، 2017، صفحة 39)

2.4. النموذج خماسي الأبعاد

وفق هذا النموذج يوجد خمسة أبعاد وستحدث عنها فيما يلي:

1.2.4. الايثار: هو نمط السلوك الذي يقوم به الفرد/الموظف لمساعدة الآخرين بشكل مباشر أو غير مباشر لحل مشكلة مرتبطة بالعمل داخل المنظمة. (السعود و سلطان، 2008، صفحة 36)

2.2.4. الكياسة: يشير هذا السلوك الى محاولة الفرد منع حدوث المشكلات التي تتعلق بالعمل والتي يمكن أن يتعرض لها زملائه، ووعيه بتأثير سلوكه على الآخرين، وعدم استغلال حقوق الآخرين، وتجنب اثاره المشاكل معهم، بالإضافة الى اعطاء المعلومات للذين يمكن أن يستفيدوا منها، ومراعاة مشاعر الآخرين، التعامل باحترام معهم وعدم استغلالهم، ايصال المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، التحاور والتشاور بخصوص اتخاذ القرارات، ولقد سمي هذا البعد بالعديد من التسميات كالكرم، المجاملة، اللطافة، اللباقة. (دعنا، 2017، صفحة 41)

3.2.4. الروح الرياضية: يشير هذا البعد الى درجة تحمل الفرد لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة أو مضايقات تمس عمل الفرد، دون تدمير أو رفض أو ما شبه ذلك، ورغبة الفرد في القيام بإنجاز العمل، والتسامح والصبر على المضايقات والازعاج في الحياة التنظيمية، والاستعداد للتضحية باهتماماته من أجل مصلحة فريق العمل. (دعنا، 2017، صفحة 42)

4.2.4. وعي الضمير: ويطلق عليه أيضا الالتزام العام، ويمثل السلوك التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح والقوانين، العمل بجدية وحرص الموظف على حسن استغلال وقت العمل. (هارون، 2014، صفحة 16)

5.2.4. السلوك الحضاري: ويعكس مدى رغبة الفرد بالاندماج في الأنشطة والفعاليات الغير رسمية بالمنظمة، (حواس، 2003، صفحة 26) ويقصد به المشاركة البناءة والمسؤولة في ادارة أمور المنظمة والاهتمام بمصيرها من خلال حضور الاجتماعات المهمة الغير رسمية، والاندماج في أنشطة وفعاليات المنظمة غير الرسمية، تأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة، قراءة المراسلات التنظيمية والرد عليها وحضور الندوات وحلقات النقاش التي تعقدها ادارة المنظمة... الخ. (هارون، 2014، صفحة 16)

ثانيا: الإطار التطبيقي للدراسة

1. مجتمع وعينة الدراسة: يحدد المجتمع المستهدف من العاملين في مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف ومؤسساتها التابعة لها، وتمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية والبالغ عددهم 283 من أصل مجتمع الدراسة البالغ 1089، تم توزيع 300 استبانة على العاملين في مديرية الشباب والرياضة بالشلف وتم استرجاع منها 283 أي ما يعادل 94.33% من الاستبانات الموزعة على مفردات عينة الدراسة.

2. صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

من أجل اختبار مصداقية وثبات الاستبيان، وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان ولكل متغير على حدا فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب.

الجدول رقم (02): يبين نتائج اختبار صدق وثبات المقياس.

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
ظروف العمل	الظروف المادية	05	0.829
	الظروف التنظيمية	05	0.846
	الظروف الاجتماعية	05	0.812

0.866	04	الايثار	سلوك المواطنة التنظيمية
0.833	04	الضمير الحي	
0.857	04	المشاركة الطوعية	
0.855	04	السلوك الحضاري	
0.893	04	الكياسة	
0.912	35	جميع الأبعاد	

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يلاحظ من الجدولين السابقين أن معامل الثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.812 و 0.893) أما قيمة ثبات الاستبانة قدرت بـ 0.912، وهي درجة ثبات مرتفعة، وبالتالي فإن الإستبانة قابلة للمعالجة الإحصائية.

3. إختبار التوزيع الطبيعي (إختبار كولجروف - سيمونوف)

لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث أنه لإختبار الفرضيات وتفسير النتائج ومناقشتها تم الاعتماد على إختبار التوزيع الطبيعي (إختبار "كولجروف-سيمونوف" kolmogorov-Smimov) للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، هذا الإختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويتم هذا بعد توزيع كل الاستمارات وجمعها من عينة الدراسة، ويوضح الجدول الموالي نتائج الإختبار.

الجدول رقم 03: نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

مستوى المعنوية	قيمة z	عدد العبارات	عنوان المحور	المحور
0.120	0.369	15	ظروف العمل	الأول
0.453	0.753	20	سلوك المواطنة التنظيمية	الثاني

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

حسب الجدول فإن قيم مستوى المعنوية لكل محور من محاور الدراسة كانت أكبر من مستوى معنوية الدراسة الحالية والبالغة (0.05)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يجب استخدام الإختبارات المعلمية في إختبار فرضيات الدراسة.

4. تحليل البيانات ومناقشة النتائج

تحقيقاً لأهداف الدراسة في معرفة دور ظروف العمل على سلوك التنظيمية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف، وكشف العلاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، فيشمل عرض إحصائي لنتائج الدراسة الميدانية، مع تحليل النتائج، ولقد تم عرض وتحليل اجابات عبارات الدراسة.

1.4. الأهمية النسبية لأبعاد ظروف العمل: لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة بالنسبة لظروف العمل قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإختبار كاي²، وسنحاول تحليل وعرض نتائج كل بعد من أبعاد ظروف العمل على حدى.

الجدول رقم (04): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة بظروف العمل المادية.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	احتمال كاي 2	درجة التنبؤ	الترتيب
01	يعتبر مستوى الاضاعة في مكان العمل مناسب لتأدية المهام.	3.5	0.88	67.09	0.00	مرتفع	1
02	أقوم بأداء المهام والواجبات في بيئة عمل نظيفة.	3.01	0.80	115.8	0.00	متوسط	4
03	تتوفر المنظمة على وسائل العمل ملائمة تساعد على تأدية المهام.	2.86	0.75	54.54	0.00	متوسط	5

أثر ظروف العمل على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف

04	مكان عملي مناسب ومريح لتأدية الأعمال.	3.36	0.63	126.8	0.00	متوسط	2
05	يتوفر مكان عملي على نظام تكييف وتهوية.	3.06	0.90	92.44	0.00	متوسط	3
المتوسط الحسابي المرجح:		3.01	/	/	/	متوسط	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يشير الجدول أعلاه إلى إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد الظروف المادية من محور ظروف العمل، وعليه نلاحظ أن مستوى الظروف المادية متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.01) من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.61 - 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى "متوسط"، وهذا يدل على أن المديرية لا تهتم بالشكل المناسب والملائم بظروف العمل المادية لديها، بمعنى أنها توفر الحد الأدنى من مستوى ظروف العمل المادية بها.

في المرتبة الأولى العبارة "يعتبر مستوى الإضاءة في مكان العمل مناسب لتأدية المهام" بمتوسط حسابي بلغ (3.5) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.88)، فيما بلغت العبارة "مكان عملي مناسب ومريح لتأدية الأعمال" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.36) وانحراف معياري (0.63)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة "تتوفر المنظمة على وسائل العمل ملائمة تساعد على تأدية المهام." بمتوسط حسابي قدر بـ (2.86) وانحراف معياري (0.75)، خاصة أن أغلب نشاطاتها تحتاج لوسائل وأدوات خاصة وفي الكثير من المرات تعتبر مكلفة بالنسبة للمديرية، مع العلم أنها تمتلك أو حتى تتلف ويصعب توفيرها بصفة دورية ودائمة، يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع بمعنى انه يمكن تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (05): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة بظروف العمل التنظيمية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	احتمال كاي 2	درجة التنبؤ	الترتيب
06	تناسب قدراتي ومؤهلاتي مع متطلبات العمل.	3.54	1.101	136.7	0.00	مرتفع	2
07	أنتعرض لضغوط مهنية في مكان العمل.	2.59	0.843	186.0	0.00	منخفض	5
08	المهام الموكلة لي تتناسب مع الحجم الساعي للعمل.	3.58	0.745	156.9	0.00	مرتفع	1
09	يسمح نظام الاتصال بالمنظمة بانسياب المعلومات بسهولة.	3.40	0.808	44.23	0.00	متوسط	3
10	تعتبر قوانين وقواعد العمل واضحة بالنسبة لي.	3.09	0.824	75.61	0.00	متوسط	4
المتوسط الحسابي المرجح:		3.24	/	/	/	متوسط	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد الظروف التنظيمية من محور ظروف العمل، وعليه نلاحظ أن الظروف التنظيمية بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 3.24 من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.61 - 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى "متوسط"، وهو ما يدل على الظروف التنظيمية بالمديرية من وقت ومهام ومتطلبات العمل تتلائم وقدرات ومؤهلات الأفراد، بالإضافة إلى أن نظم الاتصال بالمديرية تسمح بإيصال المعلومة بالشكل والمضمون والوقت المناسب والذي يسمح بتحسين الأداء بصفة عامة.

وقد جاء ترتيب العبارات كالتالي: المرتبة الأولى العبارة " المهام الموكلة الي تتناسب مع الحجم الساعي للعمل." بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.745)، فيما بلغت العبارة "تناسب قدراتي ومؤهلاتي مع متطلبات العمل." على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (1.101)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة " أتعرض لضغوطات مهنية في مكان العمل." بمتوسط حسابي قدر بـ (2.59) وانحراف معياري (0.843). يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع.

الجدول رقم (06): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالظروف الاجتماعية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	احتمال كاي 2	درجة التنبؤ	الترتيب
11	تقدم المديرية خدمات طب العمل.	1.57	0.727	136.7	0.00	منخفض جدا	5
12	علاقة العمل بيني وبين رئيسي تعتبر جيدة.	3.96	0.511	186.0	0.00	مرتفع	2
13	يتم تقسيم المهام بين الموظفين بطريقة عادلة.	2.98	0.807	156.9	0.00	متوسط	4
14	يسود جو من الانسجام مع الفريق الذي أعمل معه.	2.99	0.806	44.23	0.00	متوسط	3
15	أبني علاقات غير رسمية مع زملائي.	4.07	0.388	75.61	0.00	مرتفع	1
	المتوسط الحسابي المرجح:	3.11	/	/	/	متوسط	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد الظروف الاجتماعية من محور ظروف العمل، وعليه نلاحظ أن الظروف الاجتماعية بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 3.11 من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.61 - 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى "متوسط"، وهو ما يلاحظ من العلاقات الغير رسمية الموجودة بين الأفراد، وعلاقة الأفراد برؤسائهم الجيدة.

وقد جاء في المرتبة الأولى العبارة " أبني علاقات غير رسمية مع زملائي." بمتوسط حسابي بلغ (4.07) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.388)، فيما بلغت العبارة " علاقة العمل بيني وبين رئيسي تعتبر جيدة." على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.96) وانحراف معياري (0.511)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة " تقدم المديرية خدمات طب العمل." بمتوسط حسابي قدر بـ (1.57) وانحراف معياري (0.727). يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع.

من الجداول، ومن خلال المقارنة بين الوسط الحسابي المرجح لأبعاد ظروف العمل، كان في المرتبة الأولى بعد الظروف التنظيمية بمتوسط حسابي (3.24)، والمرتبة الثانية بعد الظروف الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.11)، والمرتبة الثالثة بعد الظروف المادية بمتوسط حسابي (3.01).

وعليه نستنتج أن مستوى أبعاد ظروف العمل متوسط وهو بمتوسط حسابي كلي يقدر بـ 3.12، وهو ما يتطابق مع دراسة (بلحمر سلمى، 2013)، ودراسة (سهام بن رحون، 2014).

2.4. الأهمية النسبية لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: سنحاول عرض نتائج كل بعد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية على حدى.

الجدول رقم (07): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة ببعد الإيثار.

الترتيب	درجة التبني	احتمال كاي ²	قيمة كاي ²	الإحرف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
2	مرتفع	0.00	170.1	0.964	3.62	أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة اليهم.	16
1	مرتفع	0.00	351.7	0.375	3.97	أساعد الموظفين الجدد حتى وان لم يكن ذلك مطلوب مني.	17
4	مرتفع	0.00	119.3	0.803	3.45	أقتطع بعض الوقت لمساعدة زملائي على تجاوز المشاكل المهنية.	18
3	مرتفع	0.00	158.2	0.713	3.60	أتدخل وأحاول الإصلاح في حالة حدوث نزاع.	19
/	مرتفع	/	/	/	3.66	المتوسط الحسابي المرجح:	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يشير الجدول أعلاه إلى إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد الإيثار من محور سلوك المواطنة التنظيمية، وعليه نلاحظ أن مستوى الإيثار مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.66) من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى "مرتفع"، رغم أنه سلوك اختياري إلا أنه مرتفع ويعود ذلك للرغبة في أخذ المسؤوليات الإضافية والتطوع في تقديم المساعدة.

وقد جاء في المرتبة الأولى العبارة "أساعد الموظفين الجدد حتى وان لم يكن ذلك مطلوب مني" بمتوسط حسابي بلغ (3.97) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.375)، فيما بلغت العبارة "أساعد زملائي للقيام بالمهام الموكلة اليهم" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.964)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة "أقتطع بعض الوقت لمساعدة زملائي على تجاوز المشاكل المهنية." بمتوسط حسابي قدر بـ (3.45) وانحراف معياري (0.803)، يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع.

الجدول رقم (08): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة ببعد الضمير الحي

الترتيب	درجة التبني	احتمال كاي ²	قيمة كاي ²	الإحرف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
4	متوسط	0.00	71.445	0.884	3.27	أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف من العمل.	20
3	مرتفع	0.00	277.61	0.437	4.12	أهتم بالمحافظة على الممتلكات (أجهزة ومعدات) في مكان العمل.	21
1	مرتفع	0.00	204.38	0.494	4.19	أحرص على أداء الواجبات المهنية في الوقت المحدد.	22
2	مرتفع	0.00	138.36	0.573	4.13	أتقيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالمنظمة.	23
/	مرتفع	/	/	/	3.92	المتوسط الحسابي المرجح:	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد وعي الضمير من محور سلوك المواطنة التنظيمية، وعليه نلاحظ أن وعي الضمير بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 3.92 من 5، وهو مرتفع يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى

"مرتفع"، وهو ما يظهر في الحرص على أداء الأعمال والمهام الموكلة الى الأفراد، ودرجة التقيد بالقوانين الداخلية وأنظمة العمل، بالإضافة الى الحرص على الحفاظ على ممتلكات المديرية.

وقد جاء في المرتبة الأولى العبارة "أحرص على أداء الواجبات المهنية في الوقت المحدد" بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.494)، فيما بلغت العبارة "أنتقد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالمنظمة" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.573)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة "أحرص على الالتزام بأوقات الحضور والانصراف من العمل" بمتوسط حسابي قدر بـ (3.27) وانحراف معياري (0.884). يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع.

الجدول رقم (09): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة المشاركة الطوعية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	احتمال كاي ²	درجة التنبؤ	الترتيب
24	أدفع عن قطاعنا عندما ينتقدها الآخرون خارج القطاع.	3.96	0.656	71.201	0.00	مرتفع	1
25	أحضر وأشارك في الأعمال غير المطلوبة والتي تساعد على تحسين صورة المنظمة.	3.45	0.577	108.43	0.00	مرتفع	3
26	أساهم في النشاطات التي تقيمها المنظمة تطوعا.	3.58	0.583	144.30	0.00	مرتفع	2
27	لا أتذمر اذا تم تكليفي بمهام اضافية.	3.22	0.811	230.76	0.00	متوسط	4
	المتوسط الحسابي المرجح:	3.55	/	/	/	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد المشاركة الطوعية من محور سلوك المواطنة التنظيمية، وعليه نلاحظ أن المشاركة الطوعية بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 3.55 من 5، وهو مرتفع يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى "مرتفع"، وهو ما يظهر من خلال درجة الانتماء والدفاع عن سمعة المديرية وكذا المشاركة في الأنشطة التطوعية الغير رسمية بالإضافة إلى استعدادهم لتحقيق المصلحة العامة.

وقد جاء في المرتبة الأولى العبارة "أدفع عن قطاعنا عندما ينتقدها الآخرون خارج القطاع" بمتوسط حسابي بلغ (3.96) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.656)، فيما بلغت العبارة "أساهم في النشاطات التي تقيمها المنظمة تطوعا" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.583)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة "لا أتذمر اذا تم تكليفي بمهام اضافية." بمتوسط حسابي قدر بـ (3.22) وانحراف معياري (0.811). يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع.

الجدول رقم (10): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة ببعد السلوك الحضاري

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي مربع	احتمال كاي ²	درجة التنبؤ	الترتيب
28	أتابع بانتظام المستجدات بخصوص القوانين والتعليمات الداخلية بالمنظمة.	3.22	0.811	101.12	0.00	متوسط	2

أثر ظروف العمل على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف

3	متوسط	0.00	74.555	0.928	3.01	أواظب على حضور الاجتماعات والندوات واللقاءات حين تنعقد.	29
4	متوسط	0.00	207.47	0.745	2.93	أتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في المنظمة.	30
1	متوسط	0.00	36.940	0.738	3.28	أتابع كل التطورات والمستجدات التي تخص قطاعنا.	31
/	متوسط	/	/	/	3.11	المتوسط الحسابي المرجح:	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد السلوك الحضاري من محور سلوك المواطنة التنظيمية، وعليه نلاحظ أن السلوك الحضاري بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 3.11 من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (2.61 - 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" المقابل للمستوى "متوسط".

وقد جاء في المرتبة الأولى العبارة "أتابع كل التطورات والمستجدات التي تخص قطاعنا." بمتوسط حسابي بلغ (3.28) وبدرجة متوسطة وانحراف معياري بلغ (0.738)، فيما بلغت العبارة "أتابع بانتظام المستجدات بخصوص القوانين والتعليمات الداخلية بالمنظمة" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.22) وانحراف معياري (0.811)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة "أتجاوب مع كل التغيرات التي تحدث في المنظمة" بمتوسط حسابي قدر بـ (2.93) وانحراف معياري (0.745). يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع.

الجدول رقم (11): اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة ببعد الكياسة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة كاي مربع	احتمال كاي 2	درجة التنبؤ	الترتيب
32	أستأور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ أي اجراء أو قرار قد يؤثر عليهم.	3.11	1.047	83.307	0.00	متوسط	4
33	أحترم خصوصيات زملائي في العمل.	4.40	0.572	108.98	0.00	مرتفع	2
34	انتبه للأثر الذي يتركه سلوكي على الآخرين.	4.26	0.569	124.07	0.00	مرتفع	3
35	أقدم التشجيع والدعم المعنوي لزملائي في الأوقات الصعبة.	4.56	0.497	43.290	0.00	مرتفع	1
/	المتوسط الحسابي المرجح:	4.08	/	/	/	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة ببعد الكياسة من محور سلوك المواطنة التنظيمية، وعليه نلاحظ أن الكياسة جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد 4.08 من 5، وهو مرتفع يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى "مرتفع"، وهو ما يظهر من خلال التشجيع والدعم بين الزملاء وكذا الاحترام المتبادل بين الأفراد، بالإضافة إلى الاهتمام بالنتائج الممكن أن تعود على الآخرين من خلال القرارات أو السلوكيات التي يقوم بها الفرد داخل مكان العمل .

وقد جاء في المرتبة الأولى العبارة "أقدم التشجيع والدعم المعنوي لزملائي في الأوقات الصعبة" بمتوسط حسابي بلغ (4.56) وبدرجة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (0.497)، فيما بلغت العبارة "أحترم خصوصيات زملائي في العمل" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.40) وانحراف معياري (0.572)، أما في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة "أستأور مع الزملاء الآخرين عند اتخاذ أي

اجراء أو قرار قد يؤثر عليهم." بمتوسط حسابي قدر ب (3.11) وانحراف معياري (1.047). يلاحظ أن إختبار كاي مربع دال إحصائيا لكل عبارات البعد وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا يوجد إختلاف بين آراء العينة وآراء المجتمع. من الجداول، ومن خلال المقارنة بين الوسط الحسابي المرجح لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، جاء في المرتبة الأولى بعد الكياسة بمتوسط حسابي (4.08)، والمرتبة الثانية: بعد الضمير الحي بمتوسط حسابي (3.92)، والمرتبة الثالثة: بعد الايثار بمتوسط حسابي (3.66)، وبعد المشاركة الطوعية بمتوسط حسابي (3.55) في المرتبة الرابعة، وفي المرتبة الاخيرة بعد السلوك الحضاري بمتوسط حسابي (3.11).

وعليه نستنتج أن مستوى أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية مرتفع وهو بمتوسط حسابي كلي يقدر ب 3.66، وهو ما تطابق مع دراسة (دعنا، 2017)، ودراسة (قده حياة، 2022)، ودراسة (حسينة طالب، 2021)، ودراسة (عز الدين بن يحي، 2018).
5. عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

لإختبار فرضيات الدراسة تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية (عند مستوى الدلالة 0.05) والجداول الآتية تبين النتائج التي تم الحصول عليها عند إختبار فرضيات الدراسة.
1.5. الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لظروف العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.

الجدول رقم(12): تحليل الإنحدار لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة sig	قيمة F	مستوى الدلالة sig	قيمة t	معامل الانحدار β	المغير المستقل
0.497	0.705	0.000	278.1	0.000	17.7	1.906	الثابت α
				0.000	16.6	0.558	ظروف العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

وعليه نلاحظ مايلي:

- وجود تأثير طردي معنوي احصائيا لظروف العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لأن احتمال احصائية t يقدر ب 0.00 وهو أقل من 0.05، حيث أنه كلما زادت ظروف العمل بالمديرية بدرجة واحدة يزيد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية ب 0.558 درجة، الأمر الذي سينعكس على أداء وسمعة المديرية.
- يتضح من خلال معامل التحديد أن ظروف العمل تؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية بنسبة 49.7% وهي درجة تأثير متوسطة.
- ويشير معامل الارتباط بيرسون إلى أن درجة الارتباط بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية والذي قدر ب 70.5% وهي درجة قوية، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية عند مستوى المعنوية (0.05).

الجدول رقم(13): تحليل التباين للعلاقة بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

مستوى الدلالة sig	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	18.003	1	18.003	الانحدار
	0.065	281	18.189	البواقي
	/	282	36.192	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

وعليه نستنتج ما يلي:

- اختبار فيشر (F) يثبت المعنوية الكلية لمعاملات النموذج وبالتالي النموذج مقبول احصائيا لأن احتمال احصائية F تقدر ب 0.00 وهي أقل من 0.05.

- التباين في سلوك المواطنة التنظيمية يقدر ب 36.192 حيث أن 18.003 منها مصدرها ظروف العمل، أما القيمة الباقية 18.189 فمصدرها عوامل أخرى خارج النموذج.

فيما يتعلق بنتيجة الدراسة المبينة في الجدولين السابقين نلاحظ أن هناك أثر إيجابي لظروف العمل على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.

1.1.5. الفرضية الفرعية الأولى H11: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لظروف العمل المادية على سلوك المواطنة التنظيمية بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.

الجدول رقم (14): تحليل الإنحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار β	الثابت a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	مستوى الدلالة sig	قيمة t	مستوى الدلالة sig
الظروف المادية	سلوك المواطنة التنظيمية	0.35	2.557	0.630	0.397	184.88	0.000	13.597	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

وعليه نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط R الذي يقيس قوة العلاقة بين بعد الظروف المادية وسلوك المواطنة التنظيمية هي 63% أي درجة ارتباط قوية وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد R² هي 0.397 أي ان الظروف المادية مسؤولة عن 39.7% من التغيرات الحاصلة في سلوك المواطنة التنظيمية، كما نلاحظ أن معامل الانحدار قدر ب 0.35 بمستوى دلالة (0.00)، وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة احصائية لظروف المادية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن التهيئة والتحسين من الظروف المادية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بنسبة 35% من هذه الوحدة، وبناء عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية للظروف المادية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

2.1.5. الفرضية الفرعية الثانية H12: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للظروف التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.

الجدول رقم (15): تحليل الإنحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

المغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار β	الثابت a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	مستوى الدلالة sig	قيمة t	مستوى الدلالة sig
الظروف التنظيمية	سلوك المواطنة التنظيمية	0.402	2.380	0.542	0.294	116.94	0.000	10.814	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

وعليه نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط R الذي يقيس قوة العلاقة بين بعد الظروف التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية هي 54.2% أي درجة ارتباط متوسطة وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد R² هي 0.294 أي أن الظروف التنظيمية مسؤولة عن 29.4% من التغيرات الحاصلة في سلوك المواطنة التنظيمية، كما نلاحظ أن معامل الانحدار قدر بـ 0.402 بمستوى دلالة (0.00)، وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة احصائية لظروف التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن زيادة في تهيئة الظروف التنظيمية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدة العاملين بنسبة 40.2% من هذه الوحدة، وبناءا عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية للظروف التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

3.1.5. الفرضية الفرعية الثالثة H1₃: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للظروف الاجتماعية على سلوك المواطنة التنظيمية بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.

الجدول رقم (16): تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

المغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار β	الثابت a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	sig	قيمة t	sig
الظروف الاجتماعية	سلوك المواطنة التنظيمية	0.558	1.927	0.680	0.462	241.19	0.000	15.531	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

وعليه نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط R الذي يقيس قوة العلاقة بين بعد الظروف الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية هي 68% أي درجة ارتباط مرتفعة وطردية، كما أن قيمة معامل التحديد R² هي 0.462 أي أن الظروف الاجتماعية مسؤولة عن 46.2% من التغيرات الحاصلة في سلوك المواطنة التنظيمية، كما نلاحظ أن معامل الانحدار قدر بـ 0.558 بمستوى دلالة (0.00)، وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة احصائية لظروف الاجتماعية على سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أن زيادة في تهيئة الظروف الاجتماعية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في سلوك المواطنة التنظيمية لد العاملين بنسبة 55.8% من هذه الوحدة، وبناءا عليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية لظروف الاجتماعية على سلوك المواطنة التنظيمية بالمديرية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.5. الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدراك عينة الدراسة لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى إلى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، الخبرة المهنية)، ولإختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربع فرضيات فرعية:

1.2.5. الفرضية الفرعية الأولى H2₁: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (17): الخصائص الوصفية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس
0.37750	3.7281	ذكور
0.18349	3.5061	إناث

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

يلاحظ أن استجابة الذكور اتجاه سلوك المواطنة التنظيمية أكثر من استجابة الاناث بفارق (3.72 مقابل 3.50)، بالإضافة إلى أن تمركز الاجابات للإناث أحسن من تمركزها للذكور حسب الانحراف المعياري (0.18 مقابل 0.37).

الجدول رقم(18): اختبار تجانس التباين

مستوى الدلالة sig	t	إختبار levene		طبيعة التباين
		sig	F	
0.065	4.308	0.147	17.444	متجانس
0.083	6.351			غير متجانس

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ أن إختبار levene دال احصائيا ($\text{sig}=0.147 > 0.05$)، وبالتالي فإن تباين البيانات متجانس، وبالتالي نستخدم إختبار t للعينات المستقلة في حالة التباين متجانس.

نلاحظ أن إختبار t غير دال إحصائيا ($\text{sig}=0.065 > 0.05$)، وبالتالي لا تقبل الفرضية البديلة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية لإستجابة الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.

2.2.5. الفرضية الفرعية الثانية H2₂: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (19): التباين الأحادي (المؤهل العلمي)

مستوى الدلالة sig	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.006	0.544	3	1.633	بين المجموعات
	0.124	279	34.559	داخل المجموعات
	/	282	36.192	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ أن إختبار F ل Anova انه بلغت مستوى الدلالة الاحصائية 0.006 وهو أقل من 0.05، وبالتالي تقبل الفرضية البديلة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية لإستجابة الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ولمعرفة أين تكمن الفروق سنقوم بإجراء إختبار شففيه البعدي للمقارنات المتعددة (Tamhune's T2) وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (20): حساب الفروق ذات الدلالة الاحصائية لإستجابة الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الاحتمال	الفرق	المجموعة	المجموعة
0.026	-0.15989*	جامعي	ثانوي فأقل
0.967	-0.03257	تكوين مهني	ثانوي فأقل
0.467	-0.33229	دراسات عليا	ثانوي فأقل
0.135	0.12732	تكوين مهني	جامعي
0.872	-0.17240	دراسات عليا	جامعي
0.559	-0.29972	دراسات عليا	تكوين مهني

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

- نلاحظ وجود فروق بين الفئة ثانوي فأقل لصالح فئة الجامعي بـ (-0.15989*) في اختلاف اجاباتهم.

- نلاحظ أن الفرق بين المؤهل العلمي في مستوى سلوك المواطنة منخفض بالنسبة لفئة مستوى الثانوي فأقل مقارنة مع فئة مستوى الجامعي.

3.2.5. الفرضية الفرعية الثالثة H23: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

الجدول رقم (21): التباين الأحادي (الدرجة الوظيفية)

مستوى الدلالة sig	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.015	1.492	3	2.984	بين المجموعات
	0.119	280	33.207	داخل المجموعات
	/	282	36.192	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ أن إختبار F ل Anova انه بلغت مستوى الدلالة الاحصائية 0.015 وهو أقل من 0.05، وبالتالي تقبل الفرضية البديلة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية لإستجابة الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ولمعرفة أين تكمن الفروق سنقوم بإجراء إختبار شفبه البعدي للمقارنات المتعددة (Tamhune's T2) وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (22): حساب الفروق ذات الدلالة الاحصائية لإستجابة الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية

الاحتمال	الفرق	المجموعة	المجموعة
0.002	-0.36020*	أسلاك مشتركة	عامل مهني
0.000	-0.50535*	أسلاك تقنية	عامل مهني
0.009	-0.14513*	أسلاك تقنية	أسلاك مشتركة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ أن الفروق موجودة بين المجموعات التالية:

- نلاحظ وجود فروق بين الفئة عامل مهني لصالح فئة أسلاك مشتركة ب (-0.36020^*) في اختلاف اجاباتهم.
- نلاحظ وجود فروق بين الفئة عامل مهني لصالح فئة أسلاك تقنية ب (-0.50535^*) في اختلاف اجاباتهم.
- نلاحظ وجود فروق بين الفئة أسلاك مشتركة لصالح فئة أسلاك تقنية ب (-0.14513^*) في اختلاف اجاباتهم.

4.2.5. الفرضية الفرعية الرابعة H24: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (23): التباين الأحادي (الخبرة المهنية)

مستوى الدلالة sig	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.026	6.170	3	12.340	بين المجموعات
	0.085	280	23.852	داخل المجموعات
	/	282	36.192	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ أن إختبار F ل Anova انه بلغت مستوى الدلالة الاحصائية 0.026 وهو أقل من 0.05، وبالتالي تقبل الفرضية البديلة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية لإستجابة الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية. ولمعرفة أين تكمن الفروق سنقوم بإجراء إختبار شفیه البعدي للمقارنات المتعددة (Tamhune's T2) وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (24): حساب الفروق ذات الدلالة الاحصائية لإستجابة الأفراد حول سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الخبرة المهنية

الاحتمال	الفرق	المجموعة	المجموعة
0.000	0.46600*	من 05 سنوات - 10 سنوات	أقل من 05 سنوات
0.000	0.28935*	أكثر من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات
0.001	-0.17665*	أكثر من 10 سنوات	من 05 سنوات - 10 سنوات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.

نلاحظ أن الفروق موجودة بين المجموعات التالية:

- نلاحظ وجود فروق بين الفئة من 05 سنوات - 10 سنوات لصالح فئة أقل من 05 سنوات بـ (0.46600*) في اختلاف اجاباتهم.
- نلاحظ وجود فروق بين الفئة أكثر من 10 سنوات لصالح فئة أقل من 05 سنوات بـ (0.28935**) في اختلاف اجاباتهم.
- نلاحظ وجود فروق بين الفئة من 05 سنوات - 10 سنوات لصالح فئة أكثر من 10 سنوات بـ (-0.17665*) في اختلاف اجاباتهم.

6. خاتمة: حاولنا من خلال الدراسة معالجة دور ظروف العمل في تحسين سلوك المواطنة التنظيمية باعتبارها عامل مهم يؤثر في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، حيث وقع مجال دراستنا على مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف.

1.6. نتائج الدراسة: وعليه أظهرت الدراسة الميدانية النتائج التالية:

- أن مستوى ظروف العمل لدى العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف كان متوسطا، ومستوى متوسط لأبعادها وفق الترتيب التالي: الظروف التنظيمية، تليها الظروف الاجتماعية وفي المرتبة الاخيرة الظروف المادية.
- ان تبني سلوك المواطنة التنظيمية لدى عاملي المديرية كان مرتفعا، بدرجة متقاربة لجميع أبعاده على الترتيب التالي: مستوى مرتفع جدا لبعده الكياسة، درجة مرتفع لكل من بعد الضمير الحي، الايثار، المشاركة الطوعية، وأخيرا مستوى متوسط لبعده السلوك الحضاري.
- من بين عناصر ظروف العمل تعتبر الظروف الاجتماعية أكثر تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية لدة عمال المديرية، بنسبة 55.8%.
- أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لظروف العمل (ظروف مادية، ظروف تنظيمية، ظروف اجتماعية) على تحسين سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر عاملي مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف عند مستوى المعنوية 0.05.
- توجد علاقة طردية وقوية بين ظروف العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى عمال مديرية الشباب والرياضة لولاية الشلف والتي قدرت بـ 70.5%.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية (0.05) لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الوسيطة (الجنس).
- توجد فروق ذات دلالة احصائية (0.05) لسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الوسيطة (المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية).

2.6. توصيات الدراسة: في ضوء ما توصلنا إليه من نتائج الدراسة نقترح على المسؤولين بمديرية الشباب والرياضة بالتالي:

- ضرورة إعادة النظر في العديد من جوانب ظروف العمل المادية والتنظيمية والاجتماعية.
- ضرورة قيام المديرية باتباع سياسة التحسين المستمر لظروف العمل لديها، وهذا بعد التحاور مع موظفيها والاخذ بأرائهم.
- توفير ظروف العمل المادية والتي تتلائم واحتياجات العمل لديها، خاصة توفير الوسائل الضرورية والمساعدة على تأدية الأعمال.
- مراعات الظروف الاجتماعية، وخلق جو مساعد على تقوية العلاقات بينهم وتكوين العلاقات الغير رسمية.
- اعطاء أولوية لاحتياجات الموظفين في بيئة العمل، من خلال تنظيم لقاءات مفتوحة يتم عبرها طرح ومناقشة مختلف المشاكل والصعوبات التي تواجه العاملين بالمديرية، وفي نفس الوقت تعتبر حلقة وصل بين العاملين ومسؤولي الادارة، وبدورها تنمي الروح الجماعية وتخلق نوع من التوافق بين القرارات التي تصدرها الادارة وطلبات العمال.
- تعزيز الاتصالات الغير رسمية وتحسين العلاقات الاجتماعية من خلال بعض الخدمات الاجتماعية مثل النشاطات الترفيهية كالرحلات، ونشر ثقافة التعاون والتكامل بين الأفراد.
- اشراك العمال في عملية اتخاذ القرارات، وتشجيع المبادرات الابداعية وتشجيع الافكار التي يقترحها العاملين.
- المحافظة على مستوى تبني الافراد لسلوك المواطنة التنظيمية وتشجيعه من خلال اشباع حاجياتهم وتحقيق طموحاتهم والذي سيولد لديهم الرضا والالتزام وبالتالي سيبدلون المزيد من الجهد.
- الأخذ بعين الاعتبار في تقييم الأفراد مساهماتهم الفردية التطوعية وتشجيعهم على تبني مثل هذه السلوكيات.
- تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تصب في المصلحة العامة للمديرية من خلال تقديم مكافآت وهدايا رمزية للجهود التطوعية.

7. قائمة المراجع:

- إلياس بوديب. (2016). ظروف العمل المادية والاجتماعية وعلاقتها بالأداء: دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال مناجم الذهب بولاية تمنراست، رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية وعلاقتها بالأداء: دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال مناجم الذهب بولاية تمنراست، رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة أبو القاسم سعد الله-الجزائر 02-.
- أميرة محمد رفعت حواس. (2003). أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال،. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، مصر: جامعة القاهرة.
- حسينة طالب. (2021). دور سلوك المواطنة التنظيمية في تفعيل ادارة المعرفة: دراسة حالة"، أطروحة دكتوراه في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات. الأغواط، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة عمار ثليجي.
- حياة قدة. (2022). أثر الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة بجامعة الوادي"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير. الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر.
- راتب السعود، و سوزان سلطان. (2008). سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. 09(04). ص ص 31-57.
- رقية محروق. (2011). تأثير ظروف العمل على الأداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية -دراسة حالة بمركب المحارف والرافعات بعين السفارة (قسنطينة)-، رسالة ماجستير في علم الاجتماع. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة الجزائر 02.

- سلمى بلحمر. (2013). تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى جيجل، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قسنطينة (02).
- سميرة هارون. (2014). فعالية المواطنة التنظيمية في تدعيم الابداع التنظيمي بالمنظمة: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة أحمد بوقرة-بومرداس.
- سهام بن رحمون. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين ببعض كليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- صباح جوهر دعنا. (2017). سلوك المواطنة التنظيمية في مديريات التربية والتعليم شمال الخليل ووسطها، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال. كلية الدراسات العليا، فلسطين: جامعة الخليل.
- صلاح الشنواني. (1999). إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية: مدخل الأهداف. الاسكندرية، مصر: مؤسسات شباب الجامعة.
- عز الدين بن يحيى. (2018). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسات الشباب لولاية قسنطينة"، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم. كلية علم النفس وعلوم التربية، الجزائر: جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 02.
- محسن بن نايف. (2019). بيئة العمل السامة. من إصدار تنمية المعرفة KDCCompang. مركز استشارات تطوير الأعمال والجودة.
- Bakotić, D., & Babić, T. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 04(02).pp 206-213.
- Dennis, W. (1997). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. *human performance*, 10(02). pp 85-97.
- Dipaola, M., & Tschannen-Moran, M. (2001). "Organizational Citizenship Behavior in Schools and Its Relationship to School Climate". *Journal of School Leadership*, 11(05).
- MOUTTE, J. (2013, Nov). "LE COMPORTEMENT DE CITOYENNETE ORGANISATIONNELLE ENVERS LE CLIENT: UNE ETUDE EXPLORATOIRE". 24ème Congrès de l'Association Francophone de la Gestion des Ressources Humaines (AGRH).
- Sheikh Ali, A., Ali, A., & Adan, a. A. (2013). WORKING CONDITIONS AND EMPLOYEES' PRODUCTIVITY IN MANUFACTURING COMPANIES IN SUB-SAHARAN AFRICAN CONTEXT: CASE OF SOMALIA. *International Journal of Educational Research*, 02(02). pp 67-78.
- Wea, D., Werang, B., Asmaningrum, H., & Irianto, O. (2020). "Conditions de travail et emploi des enseignants Performance dans les écoles élémentaires de Indonésie" : une enquête en Papouasie du Sud. *La Revue internationale sur l'organi*, 27(01).