

مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار فيروس (كوفيد 19) لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية

The level of Organizational Citizenship Behavior in the context of the spread of the COVID-19 virus among the municipal seating staff of the municipality of Ghardaia

ربحة ريغي¹،*، حمزة معمر²

¹ مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية- جامعة غرداية righi.rebha@univ-ghardaia.dz
² مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية- جامعة غرداية hamzahtp@gmail.com
 تاريخ الاستلام : 2022/12/01 ؛ تاريخ القبول : 2023/12/03

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار فيروس (كوفيد 19) لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية، حيث تكونت عينة البحث من 120 موظف وموظفة وقد اتبعنا المنهج الوصفي، وتوصلنا إلى النتائج التالية: أن مستوى سلوك المواطنة منخفض، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس (كوفيد 19) تعزى لمتغير (الجنس، السن والأقدمية المهنية) لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية .

الكلمات المفتاحية : سلوك المواطنة التنظيمية-أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية- كوفيد 19.

Abstract :

This study was aimed at identifying the level of organizational citizenship behavior in the context of the spread of COVID-19 among the staff of the Municipal People's Council of the Municipality of Ghardaia, where the research sample consisted of 120 employees. The level of citizenship behavior is low, and there are no statistically significant differences in citizenship behavior with the spread of the COVID-19 virus attributable to the variable (gender, age, and professional seniority) of the staff of the Municipal People's Council of Ghardaia Municipality.

Keywords : : organizational citizenship behavior-Dimension's organizational citizenship behavior- COVID-19

1- مقدمة

قد شهد العالم اليوم وضعاً استثنائياً إثر ظاهرة تفشي فيروس جائحة كورونا المستجد (كوفيد19) الذي ظهر في شهر ديسمبر 2019، والذي أحدث هلعاً وذعراً في وسط المجتمع، وقد انتشر هذا الفيروس انتشاراً سريعاً في العالم وقد فرضت غالبية الدول حضر التجوال ومن بينها الجزائر، التي تعرفت على هذا الفيروس في مارس 2020، ومن أجل تقادي انتشار العدوى ولتقليل عدد الإصابات، قررت الحكومة الجزائرية البرتوكول الصحي وغلق جميع المرافق العمومية، وأقرت حالة من العزلة على شعوبها فظهور شبح وباء كورونا ساهم في تعميق هذه العزلة أكثر، لاسيما بعد إقرار تلك الإجراءات القاسية وفرض التباعد الذي فرضه البرتوكول وفرض الإجراءات الصحية، وينتشر الفيروس في العادة بين الأشخاص أثناء الاتصال الوثيق بينهم، غالباً عبر قطرات صغيرة من الرذاذ التي تنتج عن السعال والعطس وتسقط هذه القطرات عادة على الأرض أو على الأسطح بدلاً من السفر عبر الهواء لمسافة طويلة، وفي حالات قليلة قد يصاب بعض الأشخاص بالمرض عن طريق لمس الأسطح الملوثة، ثم لمس وجوههم ويكون الفيروس أكثر قابلية للعدوى خلال الأيام الثلاثة الأولى بعد ظهور الأعراض، على الرغم من أن العدوى ممكن أن تحدث قبل ظهور الأعراض، ومن أشخاص لا تظهر عليهم أعراض المرض (Bai, et al., 2020) لدى فقد ساهم فيروس كورونا بشكل كبير في أحداث تغيرات على مستوى العلاقات الإنسانية داخل المنظمات لا سيما منها سلوك المواطنة التنظيمية، والذي يعتبر من المفاهيم المعاصرة، والذي اهتم به الكثير من الباحثين في ميدان السلوك التنظيمي، ويظهر هذا سلوك في مجموعة من الأعمال تطوعية اختيارية الغير رسمية.

ويرى (معمرى وبن زاهي) أن القيام بأعمال إضافية وتطوعية لا يتضمنها الوصف الوظيفي، والتي يطلق عليها سلوكيات المواطنة التنظيمي، وإن الوصول إلى أعلى الدرجات التميز في الأداء متوقف على جودة ما تملكه تلك المنظمات من رأس مال بشري ومعرفة إنسانية تسعى إلى تقديم سلوكيات مضافة ابتكارية، تزيد من فرص تكاملية المنظمة. (معمرى و بن زاهي، 2014)

هذا فقد أثر انتشار فيروس كوفيد 19 سلبا على العلاقات الإنسانية داخل المنظمات وفجأة تغيرت سلوكيات الأفراد منها المصافحة التقرب من البعض وعدم لمس الأيدي وعدم لمس كل ما هو في متناول الفرد مما أدى إلى عدم مشاركة والتعاون مع الآخرين في العمل، حيث أصبح الإنسان يخاف على نفسه من الهواء الذي يتنفسه ويحاول الابتعاد قدر المستطاع على كل من حوله، ذلك لتقادي العدوى من هذا المرض المميت، وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة التساؤلات التالية:

- ما مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية تعزى لمتغير الجنس ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية تعزى لمتغير السن؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية؟

1.1 الفرضيات :

- مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية متوسط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية تعزى لمتغير السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية.

2.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على مفهوم وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، وكذا مفهوم الوباء المنتشر (كوفيد 19)، وما خلفه هذا النوع من الوباء من الآثار سلبية على المجتمعات الإدارية، وتتجلى أيضا الأهمية في ومحاولة الاستعادة من الأزمات والأوبئة وتقليل من الآثار السلبية الناجمة عنها داخل المنظمات الإدارية وفي ظل ذلك تزايد التحديات الناتجة عن وباء الفيروس المستجد الذي أدى إلى الغلق التوقف عن ممارسة الحياة الإنسانية لفترة من الزمن .

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية.
- التعرف على الفروق الموجودة في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 تعزى لمتغيرات السن و النوع الاجتماعي والأقدمية المهنية لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية.
- تسليط الضوء على مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية وكذا فيروس كوفيد 19.
- تقديم بعض التوصيات من شأنها مساعدة تصدي الأوبئة والأخطار مستقبلا.

4.1 الاطار النظري للدراسة:

1.1.4 . تعريف سلوك المواطنة التنظيمية :

إن الباحثين لم يتفقوا حول مسمى هذا السلوك، فإنهم لم يتفقوا أيضا حول تعريفه، فحسب (Sholl et al, 1987) فالذين سموه سلوك الدور الإضافي عرفوه أنه "ذلك النمط من السلوك الذي يصدر من الفرد وله تأثير وظيفي إيجابي في أداء المؤسسة ككل، ويقع خارج نطاق المتطلبات الرسمية للوظيفة ويتم بعدا إيثاريا. (سلطان و راتب ، 2008)

- عرفه (محرمة، 2007) "أنه سلوك اختياري تطوعي يتجاوز حدود الرسمي، ويتمثل في حرص الموظف على منظمته ونجاحها وسمعتها وممتلكاتها ووقتها ومستقبلها، وحرصه على مساعدة الآخرين من الزملاء ومراجعين وموظفين جدد، والتزامه بقيم وسياسات ونظم وسعيه لبذل جهود مضاعفة لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء. (محرمة، 2008)

- كما عرفها (معمري، 2014) "سلوك المواطنة التنظيمية يتمثل في التصرفات الإيجابية الزائدة عما هم موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة، ويمتاز بالطبيعة الاختبارية غير الإكراهية، ولا تخضع لمكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمية للمنظمة، وذو أهمية كبيرة للأداء الناجح والفعال للمنظمة، وهو سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية، ويخضع للإدارة 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. (معمري، 2014، ص 98)

2.1.4 أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

- الإثار (Altruism): يتعلق هذا البعد بتقديم المساعدة الطوعية لشخص معين مع الأخذ بعين الاعتبار كون هذه المساعدة تتعلق بمهمة أو مشكلة منظمة، ويعكس هذا البعد رغبة الفرد في مساعدة الآخرين مثل الرؤساء وزملاء العمل أو حتى الزبائن، ومن نماذج سلوك الإثار مشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة أو الرغبة في مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم ومنع حدوث مشكلات مرتبة بالعمل. (عبد الله ، 2012)

- الكياسة (Courtesy): ويطلق عليها اللياقة واللفظ أو المجاملة، وهو السلوك الذي يحرص فيه العامل أو الموظف على منع وقوع المشكلات المتصلة بالعمل وتجنب استغلال الآخرين والقيام بمشاكل معهم (Koopman, 2003)

- الروح الرياضية (Sportsmanship): وهي رغبة العامل في التسامح، وقدرته على تحمل المشكلات والمهام الصعبة، واستعداد لتقبل بعض الإحباط والمضايقات التنظيمية دون شكوى أو تذمر (Podsakoff & Makenzie, 1997)

- الضمير الحي والتفاني (Conscientiousness): وهناك من يطلق عليها الطاعة العامة وهو إخلاص الفرد لمثاليات يضعها كمييار لسلوكياته، فيتجه إلى إنجاز دوره في المنظمة بأسلوب يزيد عن المستوى المعروف أو المتوقع منه، حيث يقوم الموظف بالسلوك الذي يتعدى الحدود الدنيا لمتطلبات العمل الرسمي للمؤسسة في مجال احترام الأنظمة، والعمل بجدية تامة، وخدمة المصلحة العامة ولو كانت على حساب المصلحة الشخصية (Organ & Lingle, 1994)

- السلوك الحضاري (Civic Virtue): هي المشاركة البناءة المسؤولة في إدارة المؤسسة، والاهتمام بمصلحتها ومصيرها، وإظهار سلوك الانتماء للمؤسسة والولاء لها من خلال تحسين صورتها وسمعتها والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها. (سلطان و راتب ، 2008)

3.1.4 تعريف فيروس (كوفيد 19) :

قد أعلنت اللجنة الدولية لتصنيف تسمية فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (SARS-COV-2) اسما رسميا للفيروس الجديد في 11 فبراير 2020، واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينيا بفيروس كورونا الذي سبب فاشية متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) في عام 2003 ، وأعلنت المنظمة بدورها أن (كوفيد -19) هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد في 11 فبراير 2020. (منظمة الصحة العالمية، 2020)

- هو مجموعة كبيرة من الفيروسات ومرض معدي يصيب الجهاز التنفسي ويتسبب في الالتهاب الرئوي، وله أعراض مختلفة كسعال والحمى وصعوبة التنفس، كانت بداية ظهوره في مدينة ووهان بجمهورية الصين في ديسمبر 2019 لينتشر بعده في كافة أنحاء العالم. (منظمة الصحة العالمية، 2020)

وهناك العديد من العوامل التي أدت إلى تصنيف فيروس (كوفيد 19) كجائحة عالمية، نظرا للسمات التي تتميز بها والتي جعلت منها تتدرج في تصنيفها من أزمة إلى كارثة إلى جائحة تتمثل هذه السمات في :

- المفاجأة والتعقيد أدت إلى حدوث تهديد خطير للوضع القائم.
- السرعة في الانتشار وتتابع الأحداث ونتائجها، مما ولد ضغط كبير وعواقب وخيمة تصل إلى حد التدمير. (نافع، 2017)
- نقص المعلومات وقلة المعرفة أو الدراية الكاملة بظروف الجائحة (الكشف المبكر عنها) وكيفية القضاء عليها، مما يؤدي إلى صعوبة بالغة في اتخاذ القرار واختيار البديل الأفضل.
- تصاعد الأحداث وفقدان السيطرة في ظل تشابك بين الأسباب والنتائج وبروز مظاهر خارج نطاق التوقعات، مما يؤدي إلى صعوبة التحكم في الوضع والتضارب في مواقف أصحاب القرار. (الكتروسي، 2017)

2 - الطريقة والأدوات :

1.2 الإطار المنهجي للدراسة:

1.1.2 منهج الدراسة: نظرا لطبيعة الدراسة قمنا باختيار المنهج الوصفي كونه المناسب لهذه الدراسة، وذلك بهدف معرفة مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار جائحة فيروس (كوفيد 19) لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية، والذي يعتبر " أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة علمية وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات معينة عن ظاهرة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (المؤمن، 2008، ص 287)

2.1.2 عينة الدراسة: شملت الدراسة هذه الدراسة 120 موظفاً تابعين للمجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وجاءت خصائص عينة الدراسة كالتالي:

- **خصائص عينة الدراسة :** تمت دراسة العينة من ناحية الخصائص التالية (الجنس، السن، الأقدمية المهنية) ويتم عرضها من خلال الجداول التالية:

الجدول 1: الجدول رقم(01) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
36.7%	44	إناث
63.3%	76	الذكور
100%	120	المجموع

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (spss,25)

من خلال هذا الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة الإناث بلغت 36.7% أي ما يعادل 44 موظفة، بينما بلغت نسبة الذكور 63.3% أي ما يعادل 76 موظفاً، ومن خلال هذه النسب يتضح لنا أن عينة الدراسة يغلب عليها جنس الذكور .

الجدول رقم(02) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير السن

النسبة المئوية	العدد	السن
55.0%	66	أقل من 35 سنة
42.2%	53	أكبر من 35 سنة
100%	120	المجموع

إعداد الباحثان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (spss,25)

من خلال هذا الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن الأفراد أقل من 35 سنة بلغ عددهم 66 موظفاً و موظفة اي بنسبة 55.0% ، و أن عدد الأفراد الأكثر من 35 سنة بلغ عددهم 53 موظفاً و موظفة أي بنسبة 42.2% من المجموع الكلي وهذا يشير أن معظم الموظفين لا يتعدى سنهم 35 سنة.

الجدول رقم(02) يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية المهنية

النسبة المئوية	العدد	الأقدمية المهنية
----------------	-------	------------------

أقل من 10 سنوات	41	34.2%
أكثر من 10 سنوات	78	65.2%
المجموع	120	100%

إعداد الباحثان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (spss,25)

من خلال هذا الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية أن عدد الأفراد أقل من 10 سنوات في الأقدمية المهنية بلغ عددهم 41 موظفاً و موظفة أي بنسبة 34.2 % ، وأن عدد الأفراد الأكثر من 10 سنوات في الأقدمية المهنية بلغ عددهم 78 موظفاً و موظفة أي بنسبة 65.2 % من المجموع الكلي.

3.1.2 حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: تحددت بشريا بعينة قدر حجمها 120 موظفاً و موظفة.
- الحدود الزمنية : تم إنجاز هذه الدراسة خلال الفترة من جوان إلى غاية أوت من سنة 2020.
- الحدود المكانية : المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية الكائن مقرها في وسط مدينة غرداية.

4.1.2 أداة الدراسة:

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس (Moorman,1993/ Organ,1989) وذلك من خلال دراسة (معمرى ، 2014) والذي أجريت عليه بعض التعديلات لتطابه مع بيئة الدراسة ويتكون الاستبيان من 28 بنداً موزعة على 05 أبعاد (الإيثار، و عي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة و السلوك الحضاري).

5.1.2 خصائص السيكومترية لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية:

- ثبات المقياس: وقد تم تقدير معامل ألفا كرونباخ لمقياس سلوك المواطنة التنظيمية 0,76 وهي قيمة تدل على ثبات المقياس.
- صدق المقياس: و يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات حيث بلغت قيمة الثبات بمعامل ألفا كرونباخ 0.87 ومنه فمعامل الصدق الذات هنا يقدر بـ 0,93 وعليه نستنتج أن الأداة صادقة لما تقيس.

- إجراءات الدراسة: تم تطبيق المقياس بتوزيعه حوالي 150 نسخة وتم استرجاع منها 120 نسخة و يعود ذلك إلى أن عدد من الموظفين لم يقوموا بإرجاع الاستبيان خوفا من العدوى من فيروس كوفيد 19.
- الأساليب الإحصائية: تمت الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss,25)، وذلك للحصول على التحليل الإحصائي التالية:
- استخدام اختبار (ك²) لحسن المطابقة لقياس دلالة الفروق بين التكرارات في معالجة الفرضية الأولى التي تنص على أن ما مستوى سلوك المواطنة في ظل جائحة كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية متوسط.
- استخدام اختبار "ت" لقياس دلالة الفروق بين متوسطي مجموعتين مستقلتين في معالجة الفرضية الثانية والثالثة والرابعة والتي تنص على وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، السن والأقدمية المهنية).

3- النتائج ومناقشتها:

1.3.1. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1.1.3. عرض ومناقشة الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على أن ما مستوى سلوك المواطنة في ظل جائحة كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية متوسط، وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم تحديد مستوى سلوك المواطنة (المرتفع، المتوسط والمنخفض) كما قمنا باستخدام اختبار "ك²" لحسن المطابقة لقياس دلالة الفروق بين التكرارات وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (05) يوضح نتائج مستوى سلوك المواطنة في ظل جائحة (كوفيد 19) لدى الموظفين

الدالة الإحصائية	ك ²	النسبة المئوية	التكرارات	مستوى سلوك المواطنة
غير دال	60.0	00.00%	00	مرتفع
		15.83%	19	متوسط
		84.16%	101	منخفض
		100%	120	المجموع

إعداد الباحثان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (spss,25)

تشير النتائج المبينة في هذا الجدول أن نسبة مستوى سلوك المواطنة في انتشار جائحة (كوفيد 19) كان منخفض جدا وهذا ما تعكسه نسبة 84,16% حين قدر مستوى المتوسط لسلوك المواطنة التنظيمية بـ 15,83% ويليها مستوى المرتفع والذي قدر بنسبة 00,00%، مما يبين عدم صحة هذه

الفرضية التي كانت تنص على أن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار (كوفيد 19) متوسط، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (قاشي، 2022) والتي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع لممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين الإداريين بجامعة باتنة 1 الجزائر ، وأضاف (المعاني، 2013) في دراسته التي توصلت إلى وجود درجة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة الأردنية، وأظهرت نتائج دراسة (ريغي و معمري ، 2021) التي توصلت إلى أن هناك مستوى متوسط لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية، واتفقت مع دراسة (العامري، 2003) والذي توصل في دراسته إلى أن هناك مستوى متدني من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية ويضيف (خليفة، 1997) حيث كشفت دراسته عن تدني مستوى الممارسات التطوعية ودرجة انتشارها في المنظمات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

2.1.3 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على أنه توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار كوفيد 19 تعزى لمتغير الجنس ولتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لمعرفة الفروق بين المتوسطات والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(06) يوضح نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة في ظل جائحة (كوفيد 19)

لدى الموظفين حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدالة الإحصائية
الذكور	76	52.26	8.12	118	1.23	0.22
الإناث	44	50.18	10.15			غير دال

إعداد الباحثان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (spss,25)

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد حول واقع سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار كوفيد 19 قدر بـ 52.26 بالنسبة للذكور وبالنسبة للإناث بـ 50.18 في حين أن قيمة الانحراف المعياري قدر بـ 8.12 للذكور و بـ 10.15 للإناث، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت 1.23 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعكس أنه لا يوجد فروق تعزى لمتغير الجنس، وأن مستوى سلوك المواطنة لا يختلف بين الجنسين عند موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة م(معمري، 2014) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة تعزى لمتغير الجنس لدى عمال سونلغاز بورقلة، وتضيف ودراسة (Yilmaz, 2009) أنه لا يوجد تأثير للجنس في إدراك مدرسي المدارس الابتدائية لسلوك المواطنة التنظيمية، وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (محارمة، 2008) التي توصلت إلى وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بشكل عام لدى موظفي الأجهزة الحكومية القطرية تبعاً لمتغير جنس الموظف،

وقد كانت الاختلافات نسبياً لصالح الإناث، ودراسة (البشباشة و الحراشة، 2011) التي تبين أن هناك فروقا بين الجنسين في سلوك المواطنة التنظيمية وأن ممارسة هذه السلوكيات تقل عن الإناث لدى العاملين بالبلدية.

3.1.3. عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على أنه توجد فروق في مستوى واقع سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 تعزى لمتغير السن ولتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لمعرفة الفروق بين المتوسطات والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(07) يوضح نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة في ظل جائحة (كوفيد 19) لدى الموظفين حسب متغير السن

السن	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
أقل من 35 سنة	66	51.69	9.02	118	1.22	0.82
أكبر من 35 سنة	54	51.33	8.99			غير دال

إعداد الباحثان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS, 25)

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد حول واقع سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار كوفيد 19 قدر بـ 51.69 بالنسبة للأفراد الذين بلغ سنهم أقل من 35 سنة ، وبالنسبة للأفراد الذي كان سنهم أقل 35 سنة بلغ الانحراف المعياري نسبة قدرت بـ 50.18، في حين أن قيمة الانحراف المعياري قدر بـ 9.02 للأفراد سنهم أقل من 35 سنة وبـ 8.99 للأفراد البالغ سنهم أكثر من 35 سنة ، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت 1.22 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05، مما يعكس على أنه لا توجد اختلافات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن، ومن خلال هذه النتائج التي تشير على عدم وجود فروق حسب استجابات أفراد العينة، نلاحظ أن انتشار فيروس كوفيد 19 أثر على سلوكيات الموظفين رغم طبيعة العمل التي تفرض على الموظفين مهم كان سنهم، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (حمدي، 2019) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن لدى عمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط، وتضيف دراسة، وتشير دراسة (أبازيد، 2010) أنه لا يوجد اختلاف في مستوى سلوك المواطنة يعزى لمتغير السن لدى عينة من عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، وتختلف مع دراسة (السيد، 2019) الذي تول في دراساته أنه يوجد اختلاف في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية يعزى لمتغير السن لدى العاملين بهيئة ميناء ديماط بمصر، وتضيف دراسة (المعاني، 2013) على وجود اختلاف يعزى لمتغير السن في مستوى سلوك المواطنة لدى العاملين في الجامعة الأردنية.

4.1.3 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تص الفرضية على أنه توجد فروق في مستوى واقع سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 تعزى لمتغير الأقدمية المهنية ولتأكد من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لمعرفة الفروق بين المتوسطات والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم(08) يوضح نتائج الفروق في مستوى سلوك المواطنة في ظل جائحة (كوفيد 19) لدى الموظفين حسب متغير الأقدمية المهنية

الأقدمية المهنية	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
أقل من 10 سنوات	47	51.21	9.71	118	0.24	0.80
أكثر من 10 سنوات	73	51.64	8.62			

عداد الباحثان بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (spss,25)

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد حول واقع سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار كوفيد 19 قدر بـ 51.21 بالنسبة للأفراد الذين اكتسبوا أقدمية مهنية أقل من 10 سنوات وبلغ الانحراف المعياري 9.71 أما بالنسبة لاستجابات الأفراد الذين اكتسبوا أقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات فقدر المتوسط الحسابي بـ 51.64 فحين قدر الانحراف المعياري بـ 8.62 ، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت 0.24 وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05، مما يعكس على أنه لا توجد اختلافات في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية، وتتفق مع دراسة (لعور، 2014) لا توجد فروق في مستوى سلوك المواطنة تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية لدى أفراد الحماية المدنية بالجزائر، وتضيف دراسة (طحطوح، 2016) على وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية، وتختلف مع دراسة (شربي و قوارح، 2020) والتي توصلت إلى وجود فروق في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية باختلاف الأقدمية المهنية عمال الحماية المدنية بورقلة، ودراسة (معمري و بن زاهي، 2014) والتي ترى أن اختلافات في مستوى سلوك المواطنة تبعاً للأقدمية المهنية لدى عمال سونلغاز بورقلة.

4-الخلاصة:

من خلال هذه الدراسة التي توصلت إلى نتائج السلبية والجد المتدنية في مستوى ممارسة سلوك المواطنة، وعدم وجود فروق في استجابات المبحوثين تعزى لمتغير (السن والجنس والأقدمية

(المهنية) في مستوى سلوك المواطنة التنظيمية في ظل انتشار فيروس كوفيد 19، يرجح الباحثان أن هذه النتائج تعود إلى طبيعة العمل في البلدية والجماعات المحلية حيث تعتبر البلديات من المنظمات الخدمية الكبرى التي تلعب دورها حيويًا في حياة المجتمع المحلي وتقدم خدمات للمواطنين، وتهدف لتسيير شؤون الأشخاص القاطنين بها، و تحسين وضعيتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية، وكذا ترقية المحيط الذي يعيشون فيه.. كما هو ملاحظ أن مقر البلدية لا يخلو نهائياً من المواطنين، حيث تعتبر البلدية من القطاعات الهامة والتي لها علاقة مباشرة مع الشعب وشعارها "من الشعب وإلى الشعب" وعليه فإن العمل بهذه المنظمة له علاقة مباشرة مع المواطنين، وحسب القواعد التي تنظم العمل وتقوم بتقسيم الصلاحيات العمل بهذه المنظمات، فإن غالبية الموظفين يؤدون نفس المهام والتي تتمثل في استقبال وتوجيه المواطنين واستخراج الوثائق الثبوتية وعدة مهام أخرى، وتجبرهم على تقسيم الأدوار والاشتراك في النفس العمل، لدى فانتشار فيروس كوفي 19 اثر بالسلب على هذا النوع من الفئئة، وفي هذه الفترة انخفض مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بشكل ملحوظ، فقد أحدثت هذه الجائحة فزعا رهيبا لدى الموظفين في الإدارة المحلية، وخاصة بعد ما صرحت منظمة الصحة العالمية فاشية كوفيد 19 بأنها "جائحة" وطلبت من الحكومات تطبيق البرتوكول الصحي، ودق نقوس الخطر وكانت الجزائر من الدول الأولى التي طبقت الأغلاق والبرتوكول الصحي وأجبرت المواطنين باستخدام الكمامات وتطبيق التباعد الجسدي وممارسة غسل الأيدي واستعمال المعقم باستمرار وكذا تطهير الأسطح، وعدم التصافح والتباعد والتفريق وذلك لتفادي الإصابة من هذا الفيروس، وهذا ما زاد الذعر في أوساط المجتمعات خوفا من العدوى من هذا الفيروس القاتل، ورغم هذه الاحتياطات كان عدد الإصابات يزداد يوما بعد يوم وتضاعف عدد الوفيات، واصبح هذا الفيروس لا يميز بين صغار وكبار السن ولا بين الذكر والأنثى، وزاد القلق والتوتر وذلك لقلّة ونقص المعلومات وعدم المعرفة الكاملة عن هذا الفيروس، وبالتالي ساهم انتشار هذا الفيروس في تغيير سلوك الموظفين، بعدما كان يعم التعاون بين هذه الفئئة من الموظفين التي هي الأكثر عرضة، خاصة منهم المتواجدون وراء الشبائيك الذين لديهم الاتصال المباشر ويستقبلون عدد كبير مع أفراد المجتمع، لهذا كانت النتائج كالتالي :

- مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية **منخفض**.
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية** في مستوى سلوك المواطنة في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 لدى موظفي المجلس الشعبي البلدي لبلدية غرداية تعزى لمتغير (الجنس ، السن، الأقدمية المهنية)
- **اقتراحات:**
- زيادة الوعي الصحي للمساعدة في الحماية من الأوبئة والفيروسات.

- تعزيز مستوى الأمن وتقليل من الخوف في حالة عدم معرفة نوعية الوباء .
- توسيع مصادر المعلومات التي توضح وتعرف الأزمة الوبائية.
- دعم استراتيجية الإعلام وتحديد قنوات الاتصال مفتوحة لإدارة الأخطار .
- توفير المواد اللازمة لإدارة الأخطار والأوبئة.
- التعريف الدقيق بالوباء المنتشر وتوعية المواطنين عند حدوث أي طارئ وتقديم الدعم النفسي لهم.
- توعية الجمهور وتثقيفه لدى أوساط المنظمات التي تهدد لكيانها الإداري.
- الاستعانة بذوي الخبرة لتحدي الأخطار الناجمة عن انتشار الأوبئة.
- تحسين وتطوير فيما يتعلق بمنظومة الصحة ولاقتصاد والتعليم للتعامل مع هذه النوعية من الأزمات.
- تدعيم المستشفيات بالعدة اللازمة لتصدي الأوبئة، والتأهب التام لتصدي الأزمات.
- اتخاذ تدابير طارئة عند الضرورة لمساعدة والقدرة على التحكم في الوضع ومحاولة إعادة الحياة إلى مجراها الطبيعي بعد حدوث الوباء.
- إيقاف الخدمات الغير أساسية والعمل بالتناوب وتقليل من العدد العمال لتفادي العدوى.
- استعمال العالم الإلكتروني في استخراج الوثائق الشخصية.
- الاستفادة من الثغرات التي أحدثها الجائحة (كوفيد 19)، اتخاذ جميع التدابير للاستعداد ومواجهة لمثل هذه الكوارث .
- إجراء المزيد من الدراسات لها علاقة بمتغير سلوك المواطنة التنظيمية وذلك لأهمية هذا السلوك ومساهمته في تحقيق فعالية المنظمة.

- ملحق :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية

سيدي/ سيدي تحية طيبة و بعد.....

في إطار إنجاز بحث تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، يشرفني أن أضع أمامك هذا المقياس المتضمن بعض العبارات التي ترتبط بحياتك المهنية، نرجو الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية، ونحيطكم علما أن إجاباتكم سوف تحضى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض علمية، لذا نرجو منكم المساهمة في الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (X) ونقدر لكم تعاونكم وحسن تفهمكم.

بيانات خاصة :

- الجنس: أنثى () ذكر ()
 السن : من 35 سنة فأقل () أكبر من 35 سنة ()
 الأقدمية المهنية : من 10 سنوات فأقل () أكثر من 10سنوات ()
 تقبلوا من فائق الاحترام والتقدير

سلوك المواطنة التنظيمية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
أولاً: الإثار هو مساعدة الموظف للأشخاص الذين حولهم(الزملاء، الرؤساء، العملاء) في المهام المتعلقة بالعمل.						
1	أهتم بمساعدة زملائي الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل					
2	أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيّبوا عن العمل.					
3	أستقطع الوقت اللازم لمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر.					
4	أبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة.					
5	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.					
6	أشجع زملائي نحو إنجاز مهامهم بفعالية.					
ثانياً: وعي الضمير: ويعني سلوك الموظف التطوعي الذي يتجاوز الحدود الدنيا من متطلبات وظيفته						
7	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية.					
8	أتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر.					
9	أهتم بإعلام الإدارة مسبقاً عندما لا أتمكن من الحضور.					
10	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.					
11	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وإن لم يكن أحد يراقب.					
12	أستمر في العمل إلى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة					
ثالثاً: الروح الرياضية و تجسد رغبة الفرد في التسامح، وتحمل الضغوط الناتجة عن العمل دون تدمير أو رفض.						
13	أقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي.					
14	أتجاهل المشكلات النافهة والبسيطة (لا أعمل من الحبة قبة).					
15	أرحب بالنقد البناء في العمل.					
16	أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أدنى شكوى أو تتمر.					
17	أميل إلى كثرة التفكير في ما أعتقد أنه في صالح المؤسسة.					
18	أدرب على التحمل وضبط النفس					

رابعاً: الكياسة.

19	أحرص على عدم التدخل في خصوصيات زملائي .
20	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي.
21	أخبر من حولي بما أنوي عمله تقادياً لبعض المشاكل.
22	أخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة مسبقاً لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل.
23	أحرص على أن أكون مجاملاً للآخرين في العمل.

خامساً: السلوك الحضاري ويعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة المنظمة والاهتمام بمصير المنظمة.

24	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها المديرية .
25	أحدث دائماً عن وزارة الفلاحة إيجابياً أمام الآخرين من خارج القطاع.
26	أهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.
27	أحرص على التأكد من أن الأنوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة المكتب.
28	أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطوير مسار العمل بالمديرية.

المصدر: (معمر، 2014)

- الإحالات والمراجع :

- أبو القاسم الأخضر حمدي. (2019). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط -الجزائر - . المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 15 (العدد 1)، 80-51.
- أحمد سالم العامري. (2003). محددات وآثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز الإقتصاد والإدارة، المجلد (17) (العدد 02)، 83-67.
- أنيس أحمد عبد الله . (2012). العدالة افجرائية واثرها على سلمة المواطنة التنظيمية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (4) العدد (12)، الصفحات 9-31.
- أيمن عودة المعاني. (2013). أثر القيادة التحويلية على المواطنة التنظيمية لدى العاملين في الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد 9 (عدد 2)، 225-257.
- بشير شربي، و محمد قوارح. (2020). واقع المواطنة التنظيمية لدى عمال الحماية المدنية دراسة ميدانية بوحدة الحماية المدنية بورقلة. دراسات نفسية وتربوية، 2020-232.

- بلقاسم الكتروسي. (2017). سبل مواجهة الكوارث. مجلة الدولية للأبحاث والأزمات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المجلد (1)، ص 101.
- ثامر محمد محارمة. (2008). سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة القطرية - دراسة ميدانية. دورية عامة، 48(2)، 161-195.
- حمزة معمري. (2014). ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى استاذة التعليم الثانوي. ورقلة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- حمزة معمري، و منصور بن زاهي. (2014). سلوك المواطنة كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة ورقلة (العدد 14)، 43-54.
- خليل روق محمد السيد. (2019). أثر المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمات على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط كلية التجارة جامعة دمياط. المجلة العلمية للتجارة والتمويل جامعة طنطا، المجلد 39 (العدد 2)، صفحة 369-422.
- ربحة ريغي، و حمزة معمري . (2021). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مديرية المصالح الفلاحية لولاية غرداية. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (15) (العدد 02)، -338-348.
- رياض أبازيد. (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، مجلد 24 (رقم 2)، 519-494.
- سامر عبد المجيد البشابشة، و محمد أحمد الحراشنة. (2011). أثر أبعاد الدافعية على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في بلديات محافظات جنوب الأردن - دراسة ميدانية - . المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، المجلد (7) (العدد 4)، 647-680.
- سعيد عبده نافع. (2017). استراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث (بين العلمية والتقليدية). المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية (العدد 10)، ص ص 10-09.
- سوزان سلطان، و السعود راتب . (2008). سلوك التطوع التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية (المجلد المجلد 9). البحرين: مجلة العلوم التربوية والنفسية.
- عاشور لعور. (2014). التمكين النفسي و تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية الجزائر: رسالة ماجستير غير منشورة . الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف.
- عالية طحطوح. (2016). تأثير أنماط القيادة الادارية على سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. السعودية .
- عبد اللطيف خليفة. (1997). محددات السلوك التطوعي في المنظمات العامة. مجلس النشر العلمي - المجلة العربية للعلوم الإدارية جامعة الكويت، مجلد (5) (العدد 1).
- محمد قاشي. (2022). مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من الموظفين الإداريين بجامعة باتنة 1 الجزائر. مجلة دراسات نفسية و تربوية، مجلد 15 (رقم 1)، ص ص 318-332.
- منظمة الصحة العالمية. (2020). تم الاسترداد من

<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

- D.W Organ و A Lingle .(1994) .Cognitive Versus Effective Determinants of Organizational Behavior .*Journal of Applied Psychology* ،vol 47.164-157 ،
- K and Tasdan,M Yilmaz .(2009) .Organizational Citinzenship and Organization Justice in Turkish primary shools .*Journal of Education Administration* ،vol 47n (1 °p p 108-126.
- P.M Podsakoff و S.B Makenzie .(1997) .Impact of Organizational Citinzenship Behavio on Organizational Performance .*Review znd Suggetions for Futur Research,Human Performance* ،vol (3)nr12 ،(pp 133-151.
- R Koopman .(2003) .The Relation Between Perceived Organizational Justice and Organizational Citinzenship Behavior .*Journal of Mangement* ،vol (16 ،(pp 606-613.
- Y Bai ،T Wei ،F Tiam ،D Jin ،L Chen و M Wang .(2020) .*Presumed asymptomic carrier transmission of COVID-19* .*Jama*((14)323 (المجلد