

أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية

- دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -

The impact of human resource empowerment on the organizational citizenship behavior -Case study at Public

Institutions for neighborhood health in Laghouat-

يوسف ديدوني

جامعة معسكر - الجزائر

grh.dr.didouni@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/10/13

الزهرة قريشي*

جامعة الوادي - الجزائر

chzohra390@gmail.com

تاريخ القبول للنشر: 2022/10/05

تاريخ الاستلام: 2022/09/28

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تمكين الموارد البشرية (الإطارات الطبية والشبه طبية) على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط، انطلقت الدراسة من تساؤل عام وهو: ما مدى تأثير التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط؟، وتم صياغة فرضية عامة ومجموعة من الفرضيات الفرعية تتعلق بأبعاد التمكين وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية، واتبع الباحثان المنهج الوصفي من خلال التطرق إلى الجانب النظري وكذلك الجانب التطبيقي، واستخدما الاستبانة كأداة للدراسة تحتوي على 36 عبارة، تم توزيع 85 استمارة كلها صالحة للدراسة، كما استعان الباحثان ببرنامج spss-22 لتحليل الانحدار الخطي البسيط، وتم التوصل إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لجميع أبعاد التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية، كما يعتبر بعد القيادة البعد الأقل تأثيراً على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة. الكلمات المفتاحية: التمكين، المورد البشري، القيادة، تفويض السلطة، الإتصال، المواطنة التنظيمية. تصنيف JEL: O15، D83.

Abstract:

The study aimed to know the impact of empowering human resources (medical and paramedical staff) on the behavior of organizational citizenship in the public health institution in Laghouat?, The study started from a general question: What is the impact of empowerment on organizational citizenship behavior in the public health institution in the state of Laghouat? , A general hypothesis and a set of sub-hypotheses related to the dimensions of empowerment and its impact on organizational citizenship behavior have been formulated The researchers followed the descriptive approach by addressing the theoretical side as well as the practical side, and they used the questionnaire as a tool for the study containing 36 phrases, 85 forms were distributed, all valid for the study. The researchers also used the spss-22 program to analyze simple linear regression. It was concluded that there is a statistically significant effect at the significance level ($\alpha = 0.05$) for all dimensions of empowerment on organizational citizenship behavior, and the leadership dimension is considered the least influential dimension on organizational citizenship behavior in the institution under study.

Keywords: Empowerment, human resource, leadership, delegation of authority, communication, organizational citizenship

Jel Classification Codes: O15 , D83.

* المؤلف المراسل.

أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -

1. مقدمة:

أصبحت المؤسسات تتنافس على حيازة أفضل الكفاءات من أجل تحقيق أهدافها، في حين تؤكد الدراسات أن المؤسسات الناجحة هي تلك التي تمتلك أفضل العاملين والذين يحققون أداء متميزا، وفي نفس الوقت لديهم مستوى عال من المواطنة التنظيمية، في حين أن تمكين الموارد البشرية هو الآخر يلعب دورا إيجابيا في تحقيق عدة مزايا تفيد المؤسسات وبشكل فعال، وما يثير اهتمامنا في هذه الدراسة هو محاولة التعرف على أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط، من هنا يتم طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى تأثير التمكين بأبعاده الخمسة على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط؟.

1.1. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية للإطارات الطبية والشبه طبية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تفويض السلطة وسلوك المواطنة التنظيمية للإطارات الطبية والشبه طبية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد فرق العمل وسلوك المواطنة التنظيمية للإطارات الطبية والشبه طبية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاتصال وسلوك المواطنة التنظيمية للإطارات الطبية والشبه طبية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التحفيز وسلوك المواطنة التنظيمية للإطارات الطبية والشبه طبية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري بأبعاده الخمسة وسلوك المواطنة التنظيمية للإطارات الطبية والشبه طبية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

2.1. أهداف الدراسة:

- ✓ التطرق بصورة تفصيلية لموضوع التمكين ، وذلك بالتركيز على الدراسات التي شملته؛
- ✓ بيان الأثر الذي يؤديه التمكين في سلوك المواطنة التنظيمية نظريا، من خلال استعراض الدراسات والأبحاث في الموضوع؛
- ✓ التعرف على مستوى التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط؛
- ✓ بيان أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -، مع بيان طبيعة وشدة الأثر؛
- ✓ بيان الفروق بين متوسطات التمكين النفسي التي تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المستوى العلمي الرتبة والأقدمية؛
- ✓ بيان الفروق بين متوسطات سلوك المواطنة التنظيمية التي تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المستوى العلمي، الرتبة والأقدمية.

3.1. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة هذه في جملة من النقاط، لعلنا نذكر أهمها:

• تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيري التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية، ومن طبيعة المنظمة محل الدراسة فالتمكين كمدخل نفسي أو محدود وسلوك المواطنة التنظيمية كمخرج تنظيمي يشكلان اهتمام منظمات الأعمال والباحثين والدارسين لميدان إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، وذلك لإسهام الأول في تحديد أهم المتغيرات التنظيمية التي سبقت الإشارة إليها في المقدمة. ولدور الثاني في تحقيق الكثير من المزايا والفوائد التي تنعكس بصورة إيجابية على أداء وتكلفة العمل الإداري؛

• تكتسي هذه الدراسة أهميتها أيضا من خلال الجانب التطبيقي للمنظمة محل الدراسة، حيث تتلائم دراسة المتغيرين في مناخ وطبيعة تشابه مع مناخ وطبيعة مؤسسة التأمينات الاجتماعية، نظرا لخصائصها التي ذكرناها في مقدمة هذه الدراسة.

4.1. الدراسات السابقة:

■ دراسة جنات بوخمم، ناجي بن حسين، دراسة تحليلية لأثر التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بجامعتي قسنطينة 2 وسطيف 1، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 5 العدد 01، جوان 2018.

هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بجامعتي قسنطينة 2 وسطيف 1، وذلك بإستعمال التمكين بمكوناته من تعلم تنظيمي، تنظيم العمل والعدالة التنظيمية، حيث أن لهذه المكونات تأثير على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية إنطلقت الدراسة من تساؤل عام وهو: مامدى مساهمة تمكين الموظفين بالجامعتين مجال الدراسة في تعزيز مستوى سلوك المواطنة التنظيمية؟

استخدم الباحثان أداة الإستبيان في جمع البيانات على عينة مكونة من 161 موظف بالجامعتين وتوصلا إلى وجود أثر إيجابي لمكونات التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة.

■ دراسة كبير عمر، أثر التمكين على أداء العاملين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة مطاحن عمر بن عمر قالم، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2021/2020.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التمكين بأبعاده (المشاركة بالمعلومات، الحرية والاستقلالية، المعنى، الكفاءة) على أداء العاملين بأبعاده (أداء المهمة، الأداء السياقي) من خلال سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط بأبعاده (الإيثار، الكياسة وعي الضمير، السلوك الحضاري)، وذلك بالتطبيق على العاملين في مؤسسة مطاحن عمر بن عمر بقالم.

اعتمد الباحث على أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية، وتم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من 53 عاملا من مختلف المستويات الوظيفية، تم استخدام برنامج (Spss 25) وبرنامج (Amos 26) في معالجة البيانات الأولية، تم التوصل إلى وجود أثر إيجابي متوسط للتمكين ككل ولأبعاده منفصلة (المشاركة بالمعلومات، الحرية والاستقلالية، الكفاءة) على سلوك المواطنة التنظيمية، ما عدا بعد المعنى فقد أظهرت النتائج عدم تأثيره على سلوك المواطنة التنظيمية.

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تساعد المؤسسات بشكل عام ومؤسسة مطاحن عمر بن عمر بشكل خاص على تحسين مستويات التمكين وسلوك المواطنة أكثر الأمر الذي ينعكس على أداء العاملين بالإيجاب.

أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -

■ دراسة أبو القاسم الأخضر حمدي، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة حالة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط، الجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 51، العدد 5، 2019. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط، وقد اشتملت العينة على 031 عاملا حيث اعتمد الباحث من خلالها على التحليل الإحصائي الوصفي، وتحليل الانحدار المتعدد، إضافة إلى معاملات الارتباط وتحليل التباين الأحادي، واختبار اعتدالية التوزيع. وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من بينها وجود أثر لكل أبعاد التمكين النفسي ما عدا بعد الاستقلالية، حيث سجل بعد الكفاءة أكبر أثر يليه التأثير المعنى.

وفي الأخير، قدم الباحث جملة من التوصيات، كان أبرزها التركيز على التدريب والتعليم المستمر للرفع من كفاءة العاملين، تمييز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إدخاله في معايير الترقية والتحفيزات، تصميم الوظائف بالتركيز على المقاربة التحفيزية واثراء الوظائف أكثر بالتحديات والتجارب.

5.1. المنهج والأدوات: لدراسة أثر التمكين على سلوك المواطنة التنظيمية للعينة المدروسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الجانب النظري وكذلك الجانب التطبيقي، استخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة تحتوي على 36 عبارة، تم توزيع 85 استمارة كلها صالحة للدراسة، كما استعان الباحثان ببرنامج spss-22 لتحليل الانحدار الخطي البسيط.

2. مصطلحات الدراسة:

❖ تعريف تمكين المورد البشري:

تعددت تعاريف التمكين وذلك حسب وجهة نظر كل باحث، نوجز بعضها منها كما يلي:
تم تعريف التمكين على أنه "عملية تعزيز قدرة الفرد أو المجموعة على اتخاذ خيارات هادفة وتحويل تلك الخيارات إلى إجراءات ونتائج مرغوب (Ruth , Mette , & Holland, 2006,p1) ، في حين عرف (العتيبي، 2004) التمكين بأنه: نقل المسؤولية والسلطة بشكل متكافئ من المديرين إلى المرؤوسين ودعوة صادقة للعاملين في المشاركة في سلطة اتخاذ القرارات بالشكل الذي يصبح فيه الموظف مسئولاً عن نتائج أعماله وجودتها إضافة إلى مشاركة الموظف في حل المشكلات ووضع المعلومات ووضع القرارات مما يؤدي إلى نقل السيطرة من الرئيس إلى الموظف نفسه (الحيان، 2017، ص 60) وعرفه Natarajan&Govindaraja: تشجيع الأفراد والسماح لهم بأخذ المسؤولية الشخصية لتحسين طرق الأداء ليساهموا في انجاز أهداف المنظمة، وهذا يحتاج إلى تهيئة ثقافة تنظيمية تشجع العاملين في كافة المستويات على أنهم يمثلون الأداة الرئيسية لصناعة الفارق ومساعدتهم، وذلك بتزويدهم بالثقة والمهارة والتدريب اللازم (رشام وجميل، 2017، ص 71).

❖ أبعاد تمكين المورد البشري:

يتكون تمكين العاملين من خمسة أبعاد مهمة وهي:

- القيادة: والمقصود هنا القيادة التحولية حيث يرى (Bennis and Nanus, 1985) أن القائد العظيم يعمل على تمكين الآخرين لمساعدتهم على تحويل رؤيتهم إلى حقيقة المحافظة عليها، حيث يؤكد الكاتبان أن القادة الذين يتمتعون بسلوك تحويلي لديهم القدرة على امداد مرؤوسهم بالطاقة والالهام لتمكينهم من التصرف عن طريق إمدادهم برؤية للمستقبل بدلا من الاعتماد على أسلوب العقاب والمكافآت (الحيان، 2017، ص 90).

- تفويض السلطة: وهو التنازل عن بعض المستويات الإدارية على الصلاحيات والسلطات من أجل مستويات وظيفية أقل لمساعدتهم في إكمال المهام من أجل توفير الخدمات بسهولة للعملاء والمستفيدين (Akif, 2015, p15).

- فرق العمل: تتكون من مجموعة من الأفراد لديهم القدرة على إدارة وتوجيه نشاطاتهم وأعمالهم نحو تحقيق الأهداف بالاعتماد الذاتي لإنجاز كامل الأعمال نظرا لتوفر المهارات الفنية والعملية والإنسانية والموارد اللازمة لنجاحهم، والاستقلالية في اتخاذ القرار (زروخي، أنساعد، 2018، ص 185).

- الاتصال والمشاركة: يساهم الاتصال في نجاح عملية التمكين، بحيث يتيح للجميع فرصة حيازة المعلومات والمشاركة في عملية اتخاذ القرار.

- التحفيز: حيث أن أهداف التمكين لا يمكن تحقيقها ما لم يكن هناك نظام مكافآت مناسب سواء كانت المكافآت مادية أو معنوية وذلك من أجل رفع دافعية وتحفيز العاملين نحو الأداء المطلوب.

❖ تعريف سلوك المواطنة التنظيمية:

يشير (Organ 1988) بأن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك فردي تقديري غير مباشر، وليس له مكافآت مخصصة مباشرة وهذا السلوك بدوره يدعم الأداء الفعال للمنظم (Philip & all, 2000, p 513) ويعرفه (Chhtopadhyay;1999) بأنه السلوك الاختياري الذي لا يوجد في بطاقة الوصف الوظيفية ولا يلزم المدير أو الرئيس الفرد به (شيخاوي، 2016، ص 129).

من هنا ندرك أن الأفراد الذين يتفوقون في OCB (سلوك المواطنة التنظيمية) سيتجاوزون واجباتهم الوظيفية المعتادة إلى تقديم الأداء الذي يفوق التوقعات.

❖ أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

تتمثل الأبعاد المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية فيما يلي (LIZA. H, 2004, p68):

- الإيثار (*altruisme*): وهو مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حولهم (الزملاء، الرؤساء، العملاء) في المهام المتعلقة بالعمل (برياوي وسليمان، 2017، ص 173).

- اللطف والمجاملة (*la prévoyance*): وهي محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل، وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين.

- الروح الرياضية (*l'esprit sportif*): وهي "الاستعداد لتحمل المضايقات والقيود التي لا مفر منها في العمل دون أيتذمر" (Qureshi, 2015, p27).

- السلوك الحضاري (*le civisme*): وتشير إلى مشاركة الموظف في إدارة أعمال المنظمة، والحرص على نجاحها وتطورها من خلال المتابعة المستمرة لما ينشر كإعلانات وتعليمات داخلية في المنظمة.

- وعي الضمير (*l'esprit consciencieux*): يمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح والأنظمة، الاستراحات، العمل بجدية... الخ (بن يحيى، 2017، ص 250).

3. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة: تم تحليل النتائج المتحصل عليها كما يلي:

1.3. اختبار ثبات وصدق الأداة:

لقياس معامل الصدق والثبات استعان الباحثان ببرنامج *spss.v.22* وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية
- دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -

الجدول (01). يبين صدق وثبات متغيرات الدراسة

معامل الثبات	عدد العبارات	محاو الاستبيان
0,709	05	القيادة
0,718	04	تفويض السلطة
0,663	04	فرق العمل
0,811	04	الاتصال والمشاركة
0,902	04	التحفيز
0,818	15	سلوك المواطنة التنظيمية
0,910	36	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات برنامج *spss.v.22*

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات *Alpha Chronbach* بلغ معدلات مرتفعة في جميع المحاور حيث تراوحت قيمته بين (0,709 و 0,910) أي أكبر من 60% وهذا ما يدل على إمكانية الاعتماد على الاستبانة في قياس المتغيرات المدروسة.

2.3. اتجاهات إجابات أفراد العينة لمحور تمكين المورد البشري:

❖ اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد القيادة:

جدول (02): يوضح اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد القيادة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	3,84	0,652	موافق
02	4,05	0,532	موافق
03	3,86	0,413	موافق
04	3,98	0,408	موافق
05	4,12	0,521	موافق
بعد القيادة	3,97	0,5052	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات برنامج *spss.v.22*

من خلال الجدول يتضح لنا بأن جميع المتوسطات المتعلقة بعبارات المحور متقاربة جدا، في حين نجد أن المتوسط العام لبعدها معنى وأهمية العمل يقدر بـ 3,97% و بانحراف معياري يقدر بـ 0,505 وهو ما يدل على أن العينة محل الدراسة تثمن أثر جهود القيادة والمسؤولين.

❖ اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد تفويض السلطة:

الجدول (03): يوضح اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد تفويض السلطة.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
06	4,18	0,467	موافق
07	4,34	0,477	موافق بشدة
08	4,22	0,520	موافق بشدة
09	4,24	0,610	موافق بشدة
بعد تفويض السلطة	4,25	0,519	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات برنامج *spss.v.22*

من خلال الجدول أن متوسطات إجابات أفراد العينة تراوحت بين 4,18 و4,34 أي بين الموافق والموافق بشدة، أما بالنسبة للبعد ككل فكان المتوسط العام يقدر بـ 4,25 وانحراف معياري 0,519، هذا ما يفسر بأن أفراد العينة محل الدراسة يثمنون جهود المسؤولين اتجاه منحهم السلطة والصلاحيات الكافية للقيام بمهامهم.

❖ اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد فرق العمل:

الجدول (04): يوضح اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد فرق العمل.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
10	4,24	0,549	موافق بشدة
11	4,24	0,427	موافق بشدة
12	4,35	0,505	موافق بشدة
13	4,26	0,538	موافق بشدة
بعد فرق العمل	4,273	0,504	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات برنامج spss.v.22

من خلال الجدول نلاحظ أن متوسط العام لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد فرق العمل قدر بـ 4,273 وانحراف معياري قدر بـ 0,504، مما يفسر أن أفراد العينة محل الدراسة يتمتعون بروح الفريق وبدرجة كبيرة.

❖ اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد الاتصال والمشاركة:

الجدول (05): يوضح اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد الاتصال والمشاركة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
14	4,25	0,575	موافق بشدة
15	4,26	0,601	موافق بشدة
16	4,13	0,530	موافق
17	4,21	0,411	موافق بشدة
بعد الاتصال والمشاركة	4,21	0,529	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات برنامج spss.v.22

نلاحظ أن اتجاه إجابات أفراد العينة كلها كانت موافقة، حيث قدر المتوسط الحسابي لبعده الاتصال والمشاركة

بـ 4,21 وانحراف معياري 0,529، فمن خلال إجابات أفراد العينة نستنتج أن الموظفين يعززون قدرتهم على الاتصال والمشاركة بشكل جيد.

❖ اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد التحفيز:

الجدول (06): يوضح اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات بعد التحفيز

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
18	4,35	0,481	موافق بشدة
19	4,22	0,497	موافق بشدة
20	4,24	0,591	موافق بشدة
21	4,31	0,557	موافق بشدة
بعد التحفيز	4,28	0,532	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات برنامج spss.v.22

نلاحظ أن اتجاه إجابات أفراد العينة كلها كانت موافق بشدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لبعده التحفيز

بـ 4,28 وانحراف معياري 0,532، فمن خلال إجابات أفراد العينة نستنتج أن الاطارات الطبية وشبه الطبية يحصلون على تحفيز مناسب.

أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية
- دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -

❖ اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية:
الجدول (07). يوضح اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة ومدى موافقتهم على عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	3,82	0,640	موافق
02	4,06	0,542	موافق
03	3,85	0,394	موافق
04	3,96	0,392	موافق
05	4,11	0,512	موافق
06	4,16	0,459	موافق
07	4,33	0,473	موافق بشدة
08	4,21	0,514	موافق بشدة
09	4,25	0,615	موافق بشدة
10	4,22	0,543	موافق بشدة
11	4,25	0,434	موافق بشدة
12	4,34	0,501	موافق بشدة
13	4,25	0,532	موافق بشدة
14	4,24	0,570	موافق بشدة
15	4,25	0,596	موافق بشدة
سلوك المواطنة التنظيمية	4.15	0,515	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات برنامج *spss.v.22*

من خلال الجدول نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة لعبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية قدر بـ 4.15 وانحراف معياري بمقدار 0,515 وهي تدل على أن هناك مستوى عال لسلوك المواطنة التنظيمية لمواطني أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة.

4. اختبار فرضيات الدراسة:

1.4 الفرضية الفرعية الأولى: لاختبار هذه الفرضية، تم اختيار مستوى الدلالة، للتحقق من وجود تأثير بينبعد القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) : نتائج اختبار مستوى الدلالة للفرضية الأولى

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	Sig مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الانحدار	0,1	1	0,1	0,002	0,56	0,31
الخطأ	4,603	83	0,055			
المجموع	4,703	84				

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات *SPSS.22*

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي على أن قيمة $Sig=0.002 \leq 0.05$ ومنه نقبل الفرضية القائلة أنه توجد علاقة بين بعد القيادة و سلوك المواطنة التنظيمية ، وهذا ما يؤكد معامل الارتباط حيث بلغ (0,56) أما بالنسبة

للقوة التفسيرية للمتغير بلغت (0, 31) مما يعني أن 31% من المتغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية تعود إلى بعد القيادة.

الجدول رقم (09) : نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

مستوى الدلالة sig	المحور	
0,000	3,639	A
0,002	0,137	B

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

من خلال النتائج المتحصل عليها، تصبح معادلة خط الانحدار: $Y1=3,639+0,137x1$

2.4. الفرضية الفرعية الثانية: لاختبار هذه الفرضية تم اختيار مستوى الدلالة، للتحقق من وجود تأثير بين بعد تفويض السلطة وسلوك المواطنة التنظيمية، في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) : نتائج اختبار مستوى الدلالة للفرضية الثانية

معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0,725	0,852	0,000	3,412	1	3,412	الانحدار
			0,016	83	1,292	الخطأ
				84	4,704	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي على أن $Sig = 0,000 \leq 0,05$ ومنه نقبل الفرضية القائلة أنه توجد علاقة بين تفويض السلطة وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما يؤكد معامل الارتباط حيث بلغ (0,852)، أما بالنسبة للقوة التفسيرية للمتغير بلغت (0,725) مما يدل أن 72,5% من المتغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية تعود لتأثير بعد تفويض السلطة.

الجدول رقم (10) : نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية

مستوى الدلالة sig	المحور	
0,000	1,054	A
0,000	0,743	B

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

من خلال النتائج المتحصل عليها تصبح معادلة خط الانحدار

$$Y2 = +0,743 1,054x2$$

3.4. الفرضية الثالثة: للتحقق من وجود تأثير لبعدهم فرق العمل على سلوك المواطنة التنظيمية، في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط، كانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) : نتائج اختبار مستوى الدلالة للفرضية الفرعية الثالثة

معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0,77	0,877	0,000	3,615	1	3,615	الانحدار
			0,013	84	1,089	الخطأ
				85	4,704	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي على أن قيمة ($Sig=0,000$) أي ($Sig=0,000 < 0,05$)، ومنه نقبل الفرضية القائلة أنه توجد علاقة بين بعد فرق العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما يؤكد معامل الارتباط حيث بلغ ($0,877$)، أما بالنسبة للقوة التفسيرية للمتغير بلغت ($0,877$) وهذا يعني أن $87,7\%$ من المتغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية تعود إلى تمتع أفراد العينة بروح الفريق.

الجدول رقم (12): نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المحور	مستوى الدلالة sig
A	0,000
B	0,000

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22.

من خلال النتائج المتحصل عليها تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y3=1,441 +0,641x3$$

4.4. الفرضية الرابعة: تم اختبار مستوى الدلالة للتحقق من وجود تأثير لبعده الاتصال والمشاركة على سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نتائج اختبار مستوى الدلالة للفرضية الرابعة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الانحدار	4,006	1	4,006	0,000	0,923	0,852
الخطأ	0,698	84	0,008			
المجموع	4,704	85				

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي على أن قيمة ($Sig=0,000$) أي ($Sig=0,000 \leq 0,05$) نقبل الفرضية القائلة أنه يوجد علاقة بعد الاتصال والمشاركة وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما يؤكد معامل الارتباط حيث بلغ ($0,923$)، أما بالنسبة للقوة التفسيرية للمتغير بلغت ($0,852$) وهذا يعني أن $85,2\%$ من المتغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية تعود لبعده الاتصال والمشاركة.

الجدول رقم (14): نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرابعة

المحور	مستوى الدلالة sig
A	0,000
B	0,000

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

من خلال النتائج المتحصل عليها تصبح معادلة خط الانحدار: $Y3=1,612 +0,609x3$

5.4. الفرضية الخامسة: للتحقق من وجود تأثير لبعده التحفيز على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة كانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): نتائج اختبار مستوى الدلالة للفرضية الفرعية الخامسة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
الانحدار	3,658	1	3,658	0,000	0,882	0,778
الخطأ	1,046	84	1,046			
المجموع	4,704	85				

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

يوضح الجدول السابق نتائج التحليل الإحصائي على أن قيمة ($Sig=0,000$) أي ($Sig=0,000 \leq 0,05$) ومنه نقبل الفرضية القائلة أنه توجد علاقة بين بعد التحفيز وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا ما يؤكد معامل الارتباط حيث بلغ (0.882)، أما بالنسبة للقوة التفسيرية للمتغير بلغت (0.778) وهذا يعني ان 77.8% من المتغيرات التي تحدث في سلوك المواطنة التنظيمية تعود إلى درجة التحفيز.

الجدول رقم (12): نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

المحور	مستوى الدلالة sig
A	0,166
B	0,039

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS.22

من خلال النتائج المتحصل عليها تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي: $Y5 = 0,166 + 0,039x5$

5. خاتمة:

تم استخلاص مجموعة من النتائج والمقترحات كما يلي:

1.5. نتائج الدراسة: من خلال اختبار الفرضيات تحصلنا على النتائج التالية:

- ✓ هناك مستوى لباأس به لممارسة للتمكين الإداري في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط ؛
- ✓ هناك مستوى عال لسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة المدروسة؛
- ✓ بعد القيادة يؤثر ايجابا على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الإطارات الطبية والشبه طبية في المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ بعد تفويض السلطة يؤثر ايجابيا على سلوك المواطنة التنظيمية، مما يعني أنه كلما كان مستوى تفويض السلطة عاليا كلما كان مستوى سلوك المواطنة التنظيمية مرتفعا.
- ✓ بعد فرق العمل له تأثير إيجابي كبير على سلوك المواطنة التنظيمية ، وهذا يعود إلى أنه كلما كان أفراد العينة يعملون بروح الفريق كلما تعزز شعورهم بالمواطنة التنظيمية؛
- ✓ بعد الاتصال والمشاركة له تأثير ايجابي في دعم سلوك المواطنة التنظيمية، بحيث كلما كانت درجة الاتصال والمشاركة عالية في العمل والقرارات كلما كان مستوى سلوك المواطنة لديهم مرتفعا؛
- ✓ بعد التحفيز أيضا له تأثير ايجابي في دعم سلوك المواطنة التنظيمية؛
- ✓ التمكين الاداري يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية لدى لإطارات الطبية والشبه طبية.

أثر تمكين المورد البشري على سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بولاية الأغواط -

2.5. المقترحات: اقترح الباحثان:

- ضرورة اهتمام إدارة المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بالتمكين الإداري كتوجه حديث لدعم سلوك المواطنة التنظيمية؛
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث بشأن تمكين المورد البشري وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية الأخرى خاصة في مؤسسات قطاع الصحة باعتباره من أهم القطاعات في الجزائر.

6. قائمة المراجع:

1. زروخي، ف وأنساعد، التمكين الإداري كمدخل لتحسين جودة الخدمة، مجلة المؤسسة ، 20، 2018، ص 185 .
2. سهام شيخاوي، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة معارف ،20، 2016، ص 129
3. عز الدين بن يحيى، أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، 4(10)، 2017، ص250
4. فهد مانع الحيان، دور تمكين العاملين في تحسين الاداء في مؤسسات التعليم العامة والخاصة، (عمان، الاردن: دارالايام للنشر والتوزيع، 2017)، ص
5. كمال برياوي ، وإلياس سليمان، علاقة العدالة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة دراسات ، 28، 2017، ص 173
6. كهيبة رشام ، وأحمد جميل ، التمكين الإداري كمدخل حديث لتحقيق جودة الخدمة، المركز الجامعي ميلة، ع5، مجلة مילاف للبحوث والدراسات، 5، 2017، ص 71
7. Akif , K. L. (2015). The impact of the delegation of authority on employees'performance atgreat Irbid municipality, InternationalJournal of Human Resource Studies, 5(3).
8. Alsoph, R. (2006). Empowerment in Practice FromAnalysis to Implementation,Washington: Library of CongressCataloging-in-Publication Data.
9. Henry, Liza (2004). Relation entre le degré de satisfaction au travail et les comportements de citoyenenneté organisationnelle chez les enseignants au secondaire. Mémoire. Trois-Rivières, Université du Québec à Trois-Rivières, 10413 p.(<http://depot-e.uqtr.ca/id/eprint/1910>).
10. Philip, M, & all. (2000). OrganzationalCitizenshipBehaviors. Journal of Management, 26(3).
11. Qureshi, H. (2015). Organizational CitizenshipBehaviors (OCB) and itsAntecedents in an Indian Police. Dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy (Criminal Justice).
12. Ruth , A, Mette , B. F, & Holland, J. (2006). Empowerment in Practice FromAnalysis to Implementation. Washington: Library of CongressCataloging-in-Publication Data.