

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

## العبء الذهني وعلاقتها بنمو سلوك المواطنة التنظيمية

لدى موظفي البلدية - بمتليي-

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت اشراف الدكتور:

- د. عبد الرحمان بقادير

اعداد الطالبة:

- عبد الرحمان سايح

- علي طالب أحمد

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ / 2020-2021م



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

# العبء الذهني وعلاقتها بنمو سلوك المواطنة التنظيمية

لدى موظفي البلدية - بمتليلي-

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت اشراف الدكتور:

- د. عبد الرحمان بقادير

اعداد الطالبة:

- عبد الرحمان سايح

- علي طالب أحمد

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ / 2020-2021م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

لك الحمد ربي على عظيم نعمك وكثير عطائك  
إنه لا يسعني في اللحظات التي لعلني لا املك أغلى منها أن أهدي ثمرة  
هذا العمل المتواضع

إلى منارة العلم الإمام المصطفى الأبي الذي علم المتعلمين  
إلى سيد الخلق رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .  
إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح الذي علمني  
أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى النجم الساري في سماء آفاقي **والدي العزيز** أطال الله بعمره .  
إلى الدموع الصادقة التي تسكن أحداقي إلى الكلمات المكتوبة في قاموس أشواقني إلى الينبوع الذي لا يمل  
العطاء إلى التي علمتني أبجدية الحروف والصمود مهما تبدلت الظروف **والدتي العزيزة** أطال الله بعمرها .  
والى كل من يحمل لقب **سايح** إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح إلى من تكاتفنا يدا بيد  
ونحن نقطف زهرة تعلمنا إلى أصدقائي.

إلى جميع الأصدقاء الذين ساعدوني في تحطيم الشوك.  
إلى من علموني حروفا من ذهب وكلمات من أسمى وأجلى عبارات في العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا  
وفكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتنا الكرام .

والى كل طلبة جامعة غرداية

# الإهداء

لك الحمد ربي على عظيم نعمك وكثير عطائك  
إنه لا يسعني في اللحظات التي لعلني لا املك أغلى منها أن أهدي ثمرة  
هذا العمل المتواضع  
إلى منارة العلم الإمام المصطفى الأمي الذي علم المتعلمين  
إلى سيد الخلق رسولنا الكريم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .  
إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح الذي علمني  
أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى النجم الساري في سماء آفاقي **والدي العزيز** أطل الله بعمره .  
إلى الدموع الصادقة التي تسكن أحداقي إلى الكلمات المكتوبة في قاموس أشواقني إلى ينبوع الذي لا يمل  
العطاء إلى التي علمتني أبجدية الحروف والصمود مهما تبدلت الظروف **والدتي العزيزة** أطل الله بعمرها .  
والى كل من يحمل لقب **طالب إحمد** إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح إلى من تكاتفنا  
يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا إلى أصدقائي .  
إلى جميع الأصدقاء الذين ساعدوني في تحطيم الشوك .  
إلى من علموني حروفا من ذهب وكلمات من أسمى وأجلى عبارات في العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا  
وفكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتنا الكرام .  
والى كل طلبة جامعة غرداية

## شكر وتقدير

الحمد والثناء والشكر للعلي القدير على نعمه الظاهرة والباطنة وتوفيقنا لإنجاز هذا العمل.

لا يسعني بعد انتهائي من إعداد هذا البحث إلا أن نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى:

دكتور بقادير عبد الرحمان بإشرافه على هذا العمل، وتوجيهاته القيمة أثناء إعدادي للمذكرة، شكلا ومضمونا.

كما أتوجه بخالص الشكر لكل من ساعدني بالرشد والتوجيه من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل وإلى كل من لم ييخل علينا بنصائحه وإرشاداته وتوجيهاته من أجل إتمام هذا العمل.

كما أشكر كل من ساعدنا للحصول على بعض الوثائق للقيام بالدراسة التطبيقية في البلدية.

والى كل الزملاء الذين شجعوني ولم ييخلوا علينا ولو بالكلمة الطيبة .

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين العبء الذهني و نمو سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية ، وكذا التعرف على مستوى العبء الذهني وعلاقته بنمو سلوك المواطنة التنظيمية، كما هدفت للتعرف على الفروق باختلاف الجنس والأقدمية في تحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق استبيانين، تم التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق والثبات) على عينة مكونة من 171 موظف وموظفة ببلدية متليلي غرداية، وباستخدام المنهج الوصفي والوسائل الإحصائية الملائمة وبلاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.v.25) تم التوصل الى النتائج التالية:

-مستوى العبء الذهني مرتفع لدى موظفي بلدية متليلي.

-توجد علاقة ارتباطية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير الأقدمية لدى موظفي بلدية متليلي.

الكلمات المفتاحية: العبء الذهني، سلوك المواطنة التنظيمية، موظفي البلدية.

## **ABSTRACT**

The objectif of this study is to uncover the relationship between Mental burden and growth of organizational citizenship behavior among employees of the municipality of Metlili Ghardaia, as well as to identify the level of Mental burden and its relationship to the growth of organizational citizenship behavior. It also aimed to identify the differences according to gender and seniority, and to achieve the objective of the study, two questionnaires were applied, Their psychometric characteristics (honesty and consistency) were confirmed on a sample of 171 male and female employees in the municipality of Metlili Ghardaia, and by using the descriptive approach and appropriate statistical methods, and with the help of the Statistical Package for Social Sciences (25spss.v), the following results were reached:

- The level of the Mental burden is high among the municipality employees of Metlili.
- There is a correlation between Mental burden and organizational citizenship behavior of Metlili municipality employees.
- There were no statistically significant differences between males and females in the level of Mental burden among the municipality employees of Metlili.
- There were no statistically significant differences in the level of mental burden due to the change of seniority among the municipality employees of Metlili.

Key words: Mental burden, organizational citizenship behavior.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى	الرقم
أ	البسمة	1
ب	الإهداء	2
ث	الشكر والتقدير	3
ج	ملخص الدراسة	4
د	فهرس المحتويات	5
ز	قائمة الجداول	6
س	قائمة الأشكال	7
2	مقدمة	8
الإطار النظري		
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
7	الإشكالية	10
8	تساؤلات الدراسة	11
8	فرضيات الدراسة	12
9	أهمية الدراسة	13
9	أهداف الدراسة	14
10	تحديد مفاهيم الدراسة	15
12	الدراسات السابقة	18
الفصل الثاني العبء الذهني		
21	تمهيد	19
22	تعريف العبء الذهني	20
22	العوامل المساهمة في نشأة مفهوم العبء الذهني	21
23	قياس العبء الذهني	22
25	أعراض العبء الذهني	23
26	العواقب العبء الذهني في العمل	24

26	تقنيات قياس العبء الذهني في العمل	25
29	خصائص السيكو مترية لقياس العبء الذهني	26
31	خلاصة الفصل	27
الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية		
34	تمهيد	28
35	تعريف سلوك المواطنة التنظيمية	29
36	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية	30
38	نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية	31
39	أهمية سلوك المواطنة التنظيمية	33
39	خصائص سلوك المواطنة التنظيمية	34
40	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	35
41	محددات سلوك المواطنة التنظيمية	36
44	إيجابيات وسلبيات سلوك المواطنة التنظيمية	37
45	خلاصة الفصل	38
الإطار التطبيقي		
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية		
48	تمهيد	39
49	منهج الدراسة	40
49	حدود الدراسة	41
50	مجتمع الدراسة	42
50	العينة الاستطلاعية	43
52	أدوات الدراسة	44
56	خصائص السيكو مترية	45
57	عينة الدراسة الأساسية	46
64	الأساليب الإحصائية المستخدمة	47

64	إجراءات تطبيق الدراسة	48
65	خلاصة الفصل	49
الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج		
68	تمهيد	50
69	عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى	51
69	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية	52
70	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة	53
70	عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة	54
72	خلاصة الفصل	55
الفصل السادس: تفسير ومناقشة النتائج		
77	تفسير ومناقشة نتائج والإجابة عن السؤال الأول	56
79	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى	57
80	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية	58
81	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة	59
99	الاستنتاج العام	65
102	قائمة المراجع	66
109	قائمة الملاحق	67

## فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
51	توزيع أفراد عين الاستطلاعية حسب الجنس.	1
52	توزيع أفراد عين الاستطلاعية حسب الأقدمية.	2
53	نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان سلوك المواطنة التنظيمية.	3
54	الفاكرومباخ لسلوك المواطنة التنظيمية.	4
54	نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان العبء الذهني.	5
55	الفاكرومباخ للعبء الذهني.	6
55	التوزيع الطبيعي للعينة.	7
57	توزيع افراد عين الأساسية حسب متغير الجنس.	8
58	توزيع افراد عين الأساسية حسب متغير الاقدمية.	9
58	تحليل متوسطات العبء الذهني.	10
62	تحليل متوسطات سلوك المواطنة التنظيمية.	11
68	نتائج مستوى العبء الذهني.	12
68	نتائج معامل الارتباط العبء الذهني.	13
69	نتائج الفروق في العبء الذهني باختلاف الجنس.	14
70	نتائج الفروق في العبء الذهني باختلاف الأقدمية.	15

## قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
50	خصائص العينة وفق متغير الجنس	1
51	خصائص العينة وفق متغير الاقدمية	2
57	توزيع العينة الأساسية	3



# مقدمة

## مقدمة:

لقد لعبت الثورة الصناعية دور كبير في توظيف أعداد كبيرة من المديرين والعمال والموظفين لمواكبة التطورات التي أحدثتها في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، خاصة وأن معظم اقتصاد دول العالم مر بفترات صعبة وحرجة. وعلى الرغم من تركيز هذه الثورة على قيادات إدارية تتولى توجيه القوى العاملة وتدريبها فقد أهملت نواح إدارية أخرى كالتنسيق والتحفيز وظروف العمل، أدى هذا الإهمال إلى ضعف أداء العاملين وعكس بدوره تدني في إنتاجيتهم.

دفع الأداء الضعيف بالفكر الإداري إلى إيجاد الحلول المناسبة للتخلص من ضعف الأداء. وقد كان الرائد البريطاني روبرت أوين هو أول إداري يعترف بأهمية الموارد البشرية. فقد انفراد بمعاملة عماله وموظفيه على أساس الاحترام والتقدير وخرق بذلك معادلات الحقبة التي ساوت بين العمال والآلات. إذ ركز على الاهتمام بالبشر وعده المدخل السليم لإنجاح عمليات الإنتاج وطبق إضافة إلى ذلك بعض المفاهيم الإدارية بتحسين ظروف العمل والحوافز وتخفيض الدوام. فالأفراد يتفاعلون مع السياسة العامة ونمط إدارة العمل في هذه المؤسسة، ومنه أصبحت المؤسسات اليوم أكثر حرصاً على المورد البشري والاهتمام به على أساس أنه جزء من النظرة الاستراتيجية الشاملة، التي تخدم أهداف المؤسسة من خلال خدمة هذا الفرد، وتلبية احتياجاته الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية.

يتضمن الإجهاد الوظيفي الإجهاد البدني، والذهني، ونظراً لتغير العمل في الدول المتقدمة، والذي أصبح يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح العمل الذهني هو المهيم في معظم الوظائف، وبذلك نستنتج أن طبيعة العمل وخصائصه من أهم المصادر المسببة للعبء الذهني، وهذا ما سيتم التأكد منه في هذه الدراسة، والتعرف على كل من المتغيرين والعبء الذهني، وسلوك المواطنة التنظيمية.

وللعبء الذهني وسلوك المواطنة اتر الكبير في البليدة فكلى الطرفين يلعبان دور بارز في سلوكيات الموظفين ويأثر سلبا او إيجابا على الموظفين فا العبء الذهني قد يؤثر سلبا على الموظفين من

ضغوطات العمل واجهاد البدني وبدوره قد يكون سبب في ابراز سلوك المواطنة على العمال في تنفيذ المهام الموكل لهم واهتمام بكل الإجراءات الموكل في يطار العمل.

وقد جاءت هذه الدراسة لتبحث عن طبيعة العلاقة بين العبء الذهني وعلاقته بنمو سلوك المواطنة التنظيمية، وقد تم تقسيم الدراسة الى ست فصول، تطرقنا في الفصل الأول الى إشكالية الدراسة، واستلثها، وفرضياتها، وأهمية الدراسة وأهدافها، وتحديد المفاهيم الإجرائية، والدراسات السابقة والتعقيب عليها، وخصص الفصل الثاني للعبء الذهني تطرقنا فيه لتعريف العبء الذهني وعوامل المساهمة في النشأة، وكيفية قياسه، وأعراضه، وتقنياته، وخصائصه السكو مترية، ويليه الفصل الثالث والمتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية، مفهومه، تعريفه، نشأته، ، خصائصه، أبعاده، محدداته، أهميته، إيجابيات وسلبياته.

أما الفصل الرابع والمتعلق بمنهجية البحث وإجراءاته تطرقنا فيه الى المنهج المستخدم، أدواته وخصائصه السيكو مترية، عينة الدراسة وخصائصها، الأساليب الإحصائية وإجراءات التطبيق الميداني، وخصص الفصل الخامس لعرض نتائج الدراسة الحالية بعد تطبيق أدوات القياس ثم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، والفصل السادس والأخير خصص لتفسير النتائج المتحصل عليها ومناقشتها انطلاقا من الدراسات السابقة والتراث النظري، وفي الأخير تم ختم ذلك باستنتاج عام واقتراحات وتوصيات، وتلا ذلك قائمة المراجع والملاحق.





# الفصل الأول

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

- ✓ الإشكالية.
- ✓ تساؤلات الدراسة.
- ✓ فرضيات الدراسة.
- ✓ أهمية الدراسة.
- ✓ أهداف الدراسة.
- ✓ تحديد مفاهيم الدراسة.
- ✓ الدراسات السابقة.

## الإشكالية:

تعتبر البلدية النواة الأساسية لتشكيل الإدارة العمومية في الدولة ولتسهيل اعمال ومصالح المواطنين لابد من الاهتمام بهذا المكون الرئيسي للإدارة العمومية.

وموظفي البلديات هم الركيزة الأساسية لتسيير مصالحها وبدورهم ينجزون مصالح المواطنين الذين يتوسمون ذلك فيها.

والعبء الذهني يصعب قياسه في بعض المهام لأن العبء الذهني مثله مثل العبء الفيزيقي جزء من العبء العام، وهو يعبر عن العلاقة بين أرغامات العمل التي تربط بعناصر مثل متطلبات المهنة، تصميم مراكز العمل، المحيط الفيزيقي، المحيط النفسي الاجتماعي والعوامل الخارجية عن العمل، وكذا قدرة العمل التي تتعلق بخصوصيتها الفردية، والتي تتأثر بعوامل مثل السن والصحة ودرجة الكفاءة والحوافز والشخصية وبالحالة وبالوظيفة وبالعامل التي ترتبط أساسا بمستوى التنشيط الذي يتغير بفعل عوامل عديدة مثل التعب ومستوى اليقظة.

والعبء الذهني هو بناء متعدد الابعاد ويعرف بأنه تفاعل بين المطالب المعرفية للمهنة (على سبيل المثال مثل الذاكرة والانتباه) والخصائص الشخصية (على سبيل المثال مستوى التعليمي، الكفاءة الذاتية) وخصائص الوضع (على سبيل المثال الضغط المؤقت) وعدم التوازن بين مطالب ومهارات العمال وخصائصهم يمكن أن يسبب عبء العمل الذهني، والمطالب العقلية هيا واحدة من المصادر الرئيسية من العبء الذهني والتي تؤثر سلبا على الإدراك وتؤدي الى آثار ضارة على كل من صحة العمل.

والمواطنة التنظيمية تعتبر من أهم المصطلحات والاهتمامات الحديثة للإدارة العمومية لما لها في دور في تدعيم أداء وكفاءة تسيير هذه الإدارة، وتبرز أهمية سلوك المواطنة التنظيمية كسلوك إضافي في آثار إيجابية التي تنعكس على التنظيمات إذ يخلق تفاعل إيجابي بين أعضاء المنظمة، وتبرز انتمائهم وترفع من مستوى رضائهم الوظيفي كما ترفع من الروح المعنوية ومردوديتهم في الأداء الذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

ومما سبق طرحه سنحاول من خلال دراستنا القاء الضوء على موضوع تنظيمي هام جدا من خلال طرح التساؤلات التالية:

**1- تساؤلات الدراسة:**

- ما مستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي غرداية؟
- هل توجد علاقة دلالة إحصائية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي غرداية تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي غرداية تعزى لمتغير الأقدمية؟

**2-فرضيات الدراسة:**

- هنالك علاقة ارتباطية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي غرداية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير الأقدمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية.

**3- أهمية الدراسة :**

تكمن أهمية هذه الدراسة في تعريف وتبسيط الضوء على موضوع العبء الذهني وعلاقته بنمو سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي حيث تعد دراسة هذا الموضوع في القطاع العمومي غاية في الأهمية ، كما يمكن أن نبرز هذه الأهمية من أهمية المتغيرين وهما العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية نظرا لما عرفه هذا القطاع من تدهور وعدم الاستقرار الذي أدى الى بروز نمط جديد من التسيير والعمل ومنه برزت اليات وميكانزمات تتحكم في هذا القطاع، حيث تؤثر بشكل واضح على سلوكيات الأفراد وقيمهم داخل القطاع العمومي وبالتالي على مردودية هذا القطاع.

كما لا يختلف اثنان أن لموضوع العبء الذهني أهمية قصوى في مجال المنظمات بصفة عامة والمنظمات العمومية بصفة خاصة وذلك لاعتبارات عدة، بحيث نعتبر العبء الذهني ركيزة أساسية لدراسة سلوكيات الأفراد داخل التنظيم، والتوصل الى معرفة العبء الذهني لدى موظفي البلدية مما يعطينا نظرة شاملة وعلمية عن مدى نجاح التنظيمات في هذا القطاع.

كما يمكن القول إن أهمية هذه الدراسة تكمن في معرفة مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي البلدية يتيح للإدارة العليا فرصة التعرف على انطباعاتهم وهذه المؤشرات تمكن المنظمة من أن تحدد موقعها أو اتجاهها قياسا إلى فترات زمنية سابقة. ويمكنها من الوقوف والتحدي في ظل التغيير التنظيمي والتطور التكنولوجي هذا من جهة ومن جهة أخرى يساعد الإدارة في التعرف على نفسها من خلال نظرة موظفيها إليها، كما تتعرف في الوقت نفسه على طرق التعامل والاهتمام بالموظفين التابعين لها. (حمزة معمر، 2014، ص16).

#### 4- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية.
- تحديد المستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي غرداية.
- تحديد مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية.
- الكشف عن الفروق في مستوى العبء الذهني لدى موظفي البلدية تبا لمتغيرات الجنس والأقدمية.

#### 5- تحديد مفاهيم الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم احدى الخطوات المنهجية الهامة في تصميم البحث العلمي، الذي يتحرى الدقة والموضوعية، ولا ينبغي تجاوز تحديدها لأنه من خلالها يتم الربط بين النظري والميداني، ومن مستلزمات ذلك وضع تعاريف واضحة، وذلك لتفادي تداخل المعاني وتشابكها، وتوضح المفاهيم أكثر كلما اتضح المقصود من ورائها، وتكون أكثر وضوحا عندما تحمل كلماتها صورة لها، ونظرا لهذه الأهمية يستوجب على الباحث أن يحدد مفاهيمه بكل دقة، وقد يميل الى إعطاء التعريفات الإجرائية

في تبيان مقاصده ومعانيه الدالة على معالجة العملية، التي يمكن له قياس أبعادها والنتائج المتوصل إليها. (سارة مهني، 2016، ص6)

ومنه سنقوم باستعراض المفاهيم الأساسية وتحديدتها اجرائيا بما يتماشى مع موضوع البحث:

**أ- العبء الذهني:** هو كمية الجهد العقلي المبذول من طرف العمال، الناتج عن المطالب المعرفية التي يحتاجونها لإنجاز مهامهم ، بالإضافة إلى تأثير بعض الظروف المرتبطة ببيئة عملهم ، و ما يترتب عليها من أعراض جسمية و نفسية و سلوكية تعيق أدائهم و تهدد صحتهم النفسية و الجسدية. (تحفة خديجة، 2019 ص4)

**ب-** اجرائيا هو التفاعل بين المطالب المعرفية للمهمة كالانتباه والذاكرة، وخصائص الطبيب كالتخصص، ومدة الخدمة، وطبيعة العمل (عمومي، خاص)، وخصائص الوضع كضغط الوقت واكتظاظ المستشفى بالمرضى، وعدم التوازن بين هذه العناصر الأساسية يسبب عبء العمل الذهني، والذي يتحدد بمجموع استجابات الأطباء المكونين لعينة الدراسة للمقياس الذي سوف نطبقه والمعد من طرف الباحثة، والذي يتضمن خمسة أبعاد: البعد الإدراكي تعقيد المهمة، وخصائص المهمة، وادارة الوقت، ووتيرة العمل، والعواقب الصحية. (خديجة عبادو 2018 ص14)

**ت-** سلوك المواطنة التنظيمية: هو سلوك التطوع الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية في المنظمة، ويهدف الى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

أما اجرائيا يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية ب: درجة السلوك الإنساني الذي يؤديه أستاذ التعليم المتوسط بصورة اختيارية أو تطوعية بهدف زيادة الأداء على المستوى الفردي والتنظيمي، وتحريك نشاطات المؤسسة عبر التعاون الإنساني، وذلك من خلال اجاباته على استبيان مكون من خمسة أبعاد (الايثار، ووعي الضمير، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري).

➤ الايثار: اجرائيا هو درجة ممارسة موظفي البلدية لأنماط سلوك مساعدة الآخرين من حولهم فيما يتعلق بالعمل داخل البلدية.

➤ ووعي الضمير: اجرائيا هو درجة ممارسة موظفي البلدية لسلوك يخدم المصلحة العامة حتى ولو كانت على حساب مصالحهم الشخصية.

- الروح الرياضية: اجرائيا هي درجة ممارسة موظفي البلدية لأنماط سلوكيات مساهمة في منع الصراع بين الزملاء، وتقبلهم لبعض المضايقات دون تدمير أو شكوى.
- الكياسة: اجرائيا هي درجة ممارسة موظفي البلدية لسلوك منع حدوث مشكلات مع الموظفين الآخرين.
- السلوك الحضاري: اجرائيا هو درجة ممارسة موظفي البلدية لسلوك يعبر عن الانتماء والولاء للبلدية مثل تحسين صورتها وسمعتها، والمحافظة على ممتلكاتها والدفاع عنها. (شريف سلمى 2019 ص 10)

### 6- الدراسات السابقة:

للادراسات السابقة تأثير إيجابي على البحث العلمي، وتعد نقطة البدء بالنسبة لكثير من الباحثين، وجل الأبحاث العلمية ترتبط بشكل مباشر بالمؤلفات والمراجع السابقة، فهي سوق ملئ بالموضوعات العلمية، والتي يمكن أن يتبناها الباحث من خلال ما يوجد لديه من معلومات ومعطيات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، ومن الطبيعي أن تختلف النتائج في حالة تناول موضوع بمرحلة معاصرة، نتيجة لوجود آليات وبيئة مغايرة.

كما أن الدراسات السابقة تعد من بين الأمور المهمة التي تعكس مدى الاجتهاد والبحث والاطلاع الذي قام به الباحث، ومن ثم الحصول على الدرجة العلمية، فكلما قرأ الباحث واطلع أصبح قادرا على وضع قواعد ومفاهيم حديثة، فالدراسات السابقة بمثابة البنية التحتية، وجل الأبحاث العلمية ترتبط ببعضها البعض، وهي بمثابة شعلة يستلمها الباحثون، ويستكملون المسير بها.

والهدف في مراجعتنا للدراسات السابقة هو الحصول على رؤية واضحة من التراكم المعرفي في مجال الدراسة والتي تساعدنا في تسطير الخطوط العريضة لموضوع دراستنا، وما يجب التنويه له قبل التطرق للدراسات السابقة هو أن موضوع قيم العمل بصفة عامة لم يتم التطرق له كثيرا خاصتا فيما يتعلق بموضوع دراستنا لم نجد أي دراسة من قبل تطرقت لموضوع العبء الذهني وعلاقتها بنمو سلوك المواطنة التنظيمية وهذا سبب قلت الدراسات التي تطرقنا لها.

## 1-الدراسات السابقة العبء الذهني:

-حيث تختلف هذه النتيجة مع رأي " فرنسوا جيلود **Françoise guélaud** , 1975الذي يرى أن العبء الذهني يتأثر بالعوامل التنظيمية " كالتدريب المهني، الخبرة السابقة... إلخ **guélaud et al :1975,p121**

– دراسة (Sylvie Hamon et al ، 2000)سيلفي هامون و آخرون :حول العبء الذهني في العمل: القضايا المعقدة للموظفين، دراسة مسحية استقصائية تتعلق بظروف العمل للموظفين في عام 1978 و 1984، وكذلك في عام 1991 و 1998، حيث أظهرت استطلاعات الرأي على ظروف العمل التي بين عامي 1991 و عام 1998، زيادة عامة في عوامل المشقة العقلية والنفسية، على الرغم من أن الإجهاد البدني لم يتراجع.

ووتيرة العمل المكثف هي العامل الرئيسي، حيث أن جميع الموظفين على نحو متزايد مقيدون في ممارسة نشاطهم بالمواعيد أو معايير الإنتاج، أو فيما يتعلق بالعملاء، وتبني روح المبادرة لم يؤد إلى تقليص موظفي السيطرة الهرمية، ولكن تطور الضغط النفسي في العمل ينشأ أساساً من مزيج من هذه المعوقات.

– دراسة بيير سيباستيان فورنييه وآخرون **Pierre-Sébastien Fournier et al ، 2010** : نقلا عن خديجة عبادو، حول عوامل عبء العمل التي لها تأثير على الصحة والسلامة، دراسة حالة في قطاع الخدمات، سياق العمل والصحة والسلامة المهنية، والهدف من الدراسة فهم عبء العمل من خلال الدراسة الاستكشافية في سياق ديناميكية الفرد في العمل، ولا تحاول هذه الدراسة توثيق الزائد من عبء العمل، وإنما تهدف إلى فهم هذه الظاهرة في حالات العمل الحقيقي.

– دراسة الباحثة (خديجة عبادو، 2018) :والتي توصلت إلى أن هناك مستوى منخفض للعبء الذهني للأطباء، حيث ترى أن مستوى العبء الذهني المنخفض لدى الأطباء سببه توفر العديد من المؤسسات العمومية الاستشفائية، بالإضافة إلى العيادات الجوارية والقاعات العلاجية في مختلف أنحاء

مدينة ورقلة، الأمر الذي يخفف العبء على الأطباء، خاصة الذين يعملون بالمؤسسة العمومية الاستشفائية -محمد بوضياف- على عكس ما كان سابقا، حيث كان الأطباء في هذه المؤسسة يعانون من الضغط في العمل، واكتظاظ المرضى بالمصالح الاستشفائية، وكثافة الحالات المرضية والعمليات، وذلك بشهادة الأطباء، وعلاوة على ذلك زيادة عدد الأطباء في هذه المستشفيات، خاصة الأطباء المختصين، ولا ننسى الأطباء الأجانب من كوبا الذين يعملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف.

- دراسة الباحثة خديجة عبادو: التي فسرت نتائج المتحصل عليه على النحو التالي:

- وجود علاقة سالبة بين بعد أهمية العمل والعبء الذهني، أنه كلما اهتم الطبيب بعمله، ووفر الظروف المناسبة لذلك، كالنوم الجيد، وعدم اهتمامه بانشغالات أخرى، وحرصه على تحيين معلوماته الطبية، ومراجعة الكتب الطبية والمجلدات، كلما قل مستوى عبء العمل الذهني لديه، كذلك الأمر بالنسبة للمستشفى كلما اهتمت الإدارة بعمل الطبيب ووفرت له كل احتياجاته أثناء تأدية مهامه، وتنظيم فترات راحة مناسبة له، كلما خفف ذلك من إعيائه الذهني، وحتى من ناحية البيئة الخارجية كلما أحس المواطنون بأهمية عمل الطبيب، واحترموا النظام والمواعيد في صفوف الانتظار.

- وتفسر الباحثة وجود علاقة سالبة بين بعد الاستقلالية والعبء الذهني، أنه عندما يحس الطبيب بالحرية في التصرف واتخاذ القرار في كيفية إنجاز عمله، يقلل ذلك من عبء العمل الذهني لديه، فأحيانا تفرض إدارة المستشفى، على الطبيب رأيا أو طريقة علاج مختلفة، تزيد من أعباء الطبيب، وتجعله منزوع وغير راض، وتصعب عليه إيجاد الحلول بسلاسة، فكثرة الآراء تخلق الفوضى في العمل، وتمنع الطبيب من التركيز في المشاكل الحقيقية، لذلك نجد الأطباء يميلون إلى العمل بعياداتهم الخاصة، بحرية واستقلالية، ويجعلون هذا الأمر هدفا لهم منذ تخرجهم، والعمل بالمستشفيات، لحين تحسن حالتهم المادية.

دراسة الباحثة (تخة خديجة، 2019): التي تشير إلى انعدام الفروق بين العينتين في العبء لدى عمال بريد الجزائر عليه يمكن القول أنه لا يختلف مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة باختلاف عامل الجنس، فعدم وجود فروق بين عيني الذكور و الإناث في المقياس , يؤكد على أن العبء الذهني لا يتأثر بمتغير الجنس , و رغم أن العبء الذهني له علاقة مباشرة بالمهمة و متطلباتها التكيف مع تعقيدات المهمة, " كالانتباه المباشر ,الالتزام بالأهداف , اختيار الاستراتيجية

و غيرها من الخصائص الشخصية التي قد تتأثر بجنس العامل , فهو يخضع **Brad cain :p2** لعوامل أخرى " كالعوامل المتعلقة ببيئة العمل مثل (الظروف المادية حرارة و ضوضاء...الخ) , و نظام العمل ضغوطات الوقت - قلة الاهتمام - تقلص الاستقلالية...الخ , و العوامل الاجتماعية درجة هذه **thellend :1981,p20**, اندماج الفرد مع مجموعة العمال - التواصل مع العمال ...الخ الظروف التي قد تكون السبب في عدم وجود فروق بين العينتين , لأن كلا الجنسين يعايشون نفس الظروف المهنية مما يجعلهم يشكلون نظرة مشتركة بلا تفاوت , نظرا لتعرضهم لنفس المواقف المهنية التي شكلت لديهم خبرة مماثلة في هذا المجال

اختلفت هذه نتيجة مع رأي (هوبكين 1979) الذي اعتبر ان المتغيرات الشخصية للعبء الذهني لها تأثير .

- دراسة الباحثة (تخة خديجة، 2019): التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين العينات في العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة .

و يمكن تفسير النتيجة المتوصل لها , و المتمثلة في عدم وجود فروق بين أفراد العينة في عامل الأقدمية , إلى أن الأقدمية كعامل تنظيمي لم يشكل عاملا يترتب عليه تباين بين عينات الدراسة الحالية على المقياس , و هذا يمكن إرجاعه لطبيعة المهمة لكونها مهمة موحد بين أعوان الشبابيك بريد الجزائر بورقلة , وبالتالي فان أي تغيير في ظروف العمل و أي توتر ناتج عنه سيؤثر بالضرورة على كل الفئات العاملة بريد الجزائر بورقلة , سواء العمال الأقل خبرة أو الأكثر خبرة , لذلك توصلت الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق في أعراض العبء الذهني تبعا لعامل الأقدمية .

## 2- الدراسات السابقة لسلوك المواطنة التنظيمية:

بإمكاننا القول بان سلوك المواطنة التنظيمية لا ينبع من فراق و انا يتأثر حتما بالمتغيرات و العوامل التنظيمية التي تحدث في بيئة المنظمات بشتى انواعها و هنا سوف نتطرق لبعض الدراسات السابقة التي تركزت حول سلوك المواطنة التنظيمية و عن علاقتها ببعض المتغيرات .

**دراسة السعود (2008) :** والتي هدفت الى التعرف على مستوى سلوكيات التطوعية لدى اعضاء الهيئات في الجامعات الاردنية و علاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية : الجنس - الرتبة الاكاديمية - نوع الكلية و طبقت على عينة تم اختيارها بطريقة العينة العنقودية العشوائية بلغ قوامها 27 عضو هيئة تدريس في الجامعات الاردنية العامة و توصلت نتائج الدراسة الى ان درجة ممارسة سلوك التطوع التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية من وجهة نظر رؤساء قسامهم جاءت متوسطة و انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة ممارسة التطوع التنظيمي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية من وجهة نظر رؤساء اقسامهم تعزى لمتغير الجنس والرتبة الاكاديمية و درجة التفاعل بينهما، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير نوع الكلية .

**دراسة (Lo,2008)** و التي هدفت الى التحقق من صلاح ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية التي وضعها اورجن عام 1988 و التي افترض خلالها خمسة ابعاد لذلك السلوك في البيئة الماليزية، وشملت الدراسة 10 شركات صناعية في ماليزيا و تم توزيع استبيان على الموظفين لعاملين في هذه الشركات الصناعية و كشفت الدراسة ان اربعة ابعاد من سلوك المواطنة التنظيمية(السلوك الحضاري-سلوك الفضيلة - الكياسة والايثار - الامتثال)هي التي ظهرت في تلك الشركات المبحوثة في البيئة الماليزية، ايضا كشفت نتائج الدراسة ان بعد الروح الرياضية لا يصلح في البيئة الماليزية كما اظهرت بعض التشابهات و الاختلافات بشن ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية في ثقافة الاعمال الماليزية .

**دراسة ابا زيد،(2010) :** و التي تناولت مفهوم سلوك التمكين النفسي و اثره على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الاردن، حيث وزع الباحث 328 استبانة على افراد عينة الدراسة بنسبة 63.03% من مجتمع الدراسة، وانتهت نتائج الدراسة الى وجود مستويات عالية من التمكين النفسي و سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي كما تبين وجود اثر قوي للتمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية داخل المؤسسة .

دراسة الشريفي, (2011) :و التي هدفت الى البحث عن سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى معلمي الثانوية في الاردن في ضوء متغيرات الجنس و الخبرة و المؤهل العلمي و نوع المدرسة و قد تكونت عليه الدراسة من 30 مدير و مديرة و 150 معلم و معلمة تم اختيارهم عشوائيا من مجمع الدراسة الى ان معلمي المدارس الثانوية في الاردن يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة متوسطة او ان هناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس و الخبرة الوظيفية بينما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ونوع المدرسة .

وفي دراسة اخرى ل(الرقاد و ابو دية،2012) هدفت هذه الدراسة الى معرفة درجة ممارسة القادة الاكاديميين للذكاء العاطفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لديهم و شملت الدراسة على الجميع القادة الاكاديميين في جامعة اليرموك و الجامعة الاردنية و جامعة مؤتة واختيرت عينة عشوائية من 288 قائدا اكاديميا من بين 773 عضو هيئة تدريس في الجامعات المذكورة و خلصت الدراسة الى توافر درجة عالية من الذكاء العاطفي لدى القادة الاكاديميين و درجة عالية من ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الرسمية الاردنية و اظهرت النتائج ايضا بوجود علاقة ارتباط قوية بين توافر الذكاء العاطفي و درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الرسمية الاردنية .

دراسة (المعاني، 2013) : هدفت هذه الدراسة بشكل مباشر الى التعرف على الاثر الذي يتركه نمط القيادة التحويلية على انتهاج سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعة و اشتملت الدراسة على عينة عشوائية بلغ تعدادها 319 موظفا و خلصت النتائج الى ان القيادات في الجامعة الاردنية تتبنى نمط القيادة التحويلية بدرجة متوسطة بينما كان لدى المبحوثين شهور عال من حيث المواطنة التنظيمية كما اظهرت وجود اثر دال للقيادة التحويلية على سلوك المواطنة التنظيمية .

دراسة (kasemsap.2012)هدفت هذه الدراسة في تحديد الاطار المفاهيم لسلوك المواطن التنظيمية من اجل تطوير نموذج سببي يوضح العوامل المحددة لسلوك المواطنة التنظيمية في مصانع السيارات المستخدمة في تايلاند و اثر هذه العوامل على تشكيل هذا السلوك، و طبقت على عينة عشوائية من العاملين في المصانع محل الدراسة و بلغ قوامها 67 عامل موزعين على 14 مصنع للسيارات المستخدمة في تايلاند و اظهرت نتائج الدراسة ان ابعاد العدالة التنظيمية و الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي بلغت دورا ايجابيا في تحفيز و استشراف السلوك . بينما الرضا الوظيفي والالتزام

الوظيفي دورا وسيطا للعلاقة بين العالة التنظيمية في هذه الشركات و ان الرضا الوظيفي يرتبط ايجابيا بالالتزام الوظيفي.

دراسة (Rioux.2012) و التي سعت الى التعرف على المتغيرات التي تساعد في التنبؤ بسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي المستشفى في المنطقة الوسطى من فرنسا حيث شملت الدراسة على 150 من نتائج الدراسة ان من الابعاد الاكثر تأثرا والتي تتنبأ بسلوك المواطن التنظيمية هو بعد الكياسة في حين ان بعدي الايثار وسلوك الحضاري لم يظهر بشكل واضح لدى العاملين في المستشفى في المنطقة الوسطى من فرنسا.

دراسة (kumar.2014)هدفت هذه الدراسة الى البحث في العلاقة المحملة بين سلوك المواطنة التنظيمية و تحسين خدمة العملاء، و قد تم تطبيق الدراسة على العاملين في سلطة الجمارك الهندية، وتوصلت الدراسة ال ان سلوك المواطن التنظيمية متوفر بشكل كبير لدى العاملين في سلطة الجمارك الهندية، وان لها فعالية في التقليل من الدوران الوظيفي و التقليل ايضا من شكاوى العملاء، بالإضافة لدورها في تحقيق ازدياد نسبي في كمية و جودة الاداء و الكفاءة التشغيلية .

### التعقيب على الدراسات:

من خلال الدراسات السابقة التي طرحت والتي تناولت جانب من متغيرات الدراسة، قمنا باستعراض.

(14) دراسات عربية ودراسة واحدة أجنبية، تناولوا متغيرات الدراسة من جوانب متعددة، وقد كانت متنوعة ما بين رسائل ماجستير ورسائل دكتوراه قدمت في هذا المجال، فشملت الدراسات السابقة (5) دراسات لها علاقة بالمتغير المستقل (العبء الذهني)، بينما شملت (9) دراسات الأخرى المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، ومنه سنحاول بيان بعض أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة من حيث المنهج، الأداة، العينة والمكان، وكذلك أوجه استفادة الدراسة الحالية منها.

— إن الدراسة الحالية تعد استكمالا للدراسات السابقة ومحاولة لتحديد درجة العبء الذهني لدى موظفي البلدية متليلي غرداية. إذ إن الدراسات السابقة اعطت صورة واضحة لمفهوم العبء الذهني.



## الفصل الثاني

## الفصل الثاني

### العبء الذهني.

✓ تمهيد.

✓ تعريف العبء الذهني.

✓ العوامل المساهمة في نشوء مفهوم العبء الذهني.

✓ قياس عبء العمل الذهني.

✓ أعراض العبء الذهني.

✓ عواقب العبء الذهني في العمل.

✓ تقنيات قياس العبء العمل الذهني.

✓ الخصائص السيكو مترية لمقياس العبء الذهني.

✓ خلاصة الفصل.

## تمهيد:

من الطبيعي أن يختبر العامل في عمله عبئا جسديا وعبئا عقليا؛ وبينما يمكن تحديد وقياس العبء المادي بسهولة نسبية، إلا أن ذلك لا ينطبق على العبء العقلي، الذي يشمل عوامل متعددة، وتفاعلاتها مركبة بحيث تجعل من الصعب إجراء تقييم موضوعي للمطالب النفسية والضغط التي تمارس على ذات العامل.

وزيادة العبء الذهني تولد ظروف عمل مجهدة، تنجر عنها المخاطر النفسية الجسدية المرتبطة بالعمل. والأشكال الجديدة للتنظيم والإدارة، والتكنولوجيات الجديدة، وتزايد ترتيب الوظائف، وتكثيف العمل في اقتصاد عالمي يتسم بقدر كبير من التنافس، تعزز العبء الذهني المتصل بالعمل الذي يميل إلى تعويض العبء المادي كعامل خطر في العديد من الصناعات.

**1-تعريف العبء الذهني:**

هو كمية الجهد العقلي المبذول من طرف العمال , الناتج عن المطالب المعرفية التي يحتاجونها لإنجاز مهامهم , بالإضافة إلى تأثير بعض الظروف المرتبطة ببيئة عملهم , و ما يترتب عليها من أعراض جسمية و نفسية و سلوكية تعيق أدائهم و تهدد صحتهم النفسية و الجسدية.

حيث يعرف "سزيكلي(1975)" **"Szekly"** ( "العبء الذهني على أنه "حالة تجنيد شاملة للعامل ناجم عن إنجاز عملا يتطلب معالجة المعلومة , فهذا يرمز إلى تكلفة هذا النوع من العمل بالنسبة للعامل)"(عامر علي ,علي حسام:,2015ص9).

العبء الذهني مثله مثل العبء الفيزيقي جزء من العبء العام , و هو يعبر عن العلاقة بين ارغامات العمل التي ترتبط بعناصر مثل متطلبات المهمة , تصميم مركز العمل , المحيط الفيزيقي , المحيط النفسي الاجتماعي و عوامل خارجة عن العمل , و كذا قدرة العمل التي تتعلق بخصوصياته الفردية , و التي تتأثر بعوامل مثل السن و الصحة و درجة الكفاءة و الحوافز و الشخصية و بالحالة الوظيفية للعامل التي ترتبط أساسا بمستوى التنشيط الذي يتغير بفعل عوامل عديدة مثل التعب و مستوى اليقظة و درجة تعقيد المثيرات (خلفان . معروف:,2014,ص27).

**2- العوامل المساهمة في نشوء مفهوم العبء الذهني:**

هناك عوامل عديدة تساهم في نشوء مفهوم العبء الذهني منها ما يلي:

- اعتماد طرق تنظيمية وإدارية معينة؛
- ضيق الوقت ومقدار العمل وتعقيده جزء من العبء العقلي؛
- التفاعل مع أشخاص آخرين في العمل كرؤساء، والأقران والمرؤوسين، أو خارجه كالزملاء والموردين...ومقدمي الخدمات.
- الصراعات في العمل، سواء كانت تتعلق بالدور أو الوظيفة أو الاستقلالية في هيكل الشركة أو القيم (الأخلاق، صورة الوظيفة...) تضخم الحمل الذهني.

- تولد المطالب العاطفية المتكررة في المهن العلائقية (التجارية، الطبية والاجتماعية، والتدريس. )..
- توترا قويا يزيد من ال حمل العقلي بسبب التنافر المتكرر بين المشاعر الحقيقية للعامل وما يجب أن يظهره أمام من يتعامل معه (القابلية القسرية والتفاهم الاصطناعي) ....
- أشكال العنف المختلفة (إساءة استخدام السلطة، التحرش الأخلاقي أو الجنسي، العدوان اللفظي أو البدني) في مكان العمل هي عوامل تؤدي إلى تفاقم العبء العقلي.
- تضيف البيئات المادية السيئة للعمل (من حيث النظافة، التدفئة، التهوية، الراحة، الإضاءة، الصوت، التصميم..) أو التنظيمية (العمل الليلي، معزولة، والعطلات، والعمل الإضافي) ...،
- زيادة في الحمل الذهني..

وعكس ذلك يساهم كل من الدعم الاجتماعي في العمل، والمساعدة والاعتراف من الرؤساء أو زملاء العمل في التقليل من العبء العقلي؛ كما أن شعور الفرد بمتعة القيام بمهام مفيدة و/أو مرضية فكربا، وشعوره بالإنتاج، وتقدمه الفردي في عمل المتكيف مع قدراته وشخصيته، وشعوره بالكفاءة الذاتية، واحترام الذات، تحد بشكل كبير من العبء العقلي في العمل (بن زروال فتحة، 2018، ص3).

### 3- قياس عبء العمل الذهني:

إن التطور التقني والتطور السريع في إدخال وسائله ومنجزاته يؤدي إلى تزايد أهمية العمل الذهني واتساع دوره في المجالات الاقتصادية المختلفة كالباحث العلمي والإدارة والتصميم والمحاسبة .. الخ وفي المجالات الاجتماعية والثقافية كالصحة والتعليم والعدل والثقافة والإعلام. الخ، فإن هذا كله يستلزم دراسة وقياس العمل الذهني من أجل ترشيد عملياته وتحديد الأوقات القياسية للكثير من عملياته.

إن المشكلة التي تثار هنا في الفصل ما بين ما هو عضلي وما هو ذهني. والواقع أن كل عمل عضلي يتطلب جهدا ذهنيا ولو بقدر بسيط. كما هو الحال في العمل البدني الذي يتطلب العمل الذهني بتحقيق مشاركة النظر والأيدي في الحركات البدنية عند تغيير وضعية الجلوس. الخ. ومع ذلك فإن الحركات البدنية تتسم بقابلية وسهولة القياس لوقت أدائها، في حين أن العمليات الذهنية هي

الأصعب ولا زالت الدراسات جارية في هذا ويمكن إجمال الصعوبات التي تواجه قياس العمليات الذهنية بما يلي:

- أ. **الاختلافات الفردية:** فمن المعروف أن البشر يختلفون فيما بينهم ليس فقط في خواصهم وقابليتهم البدنية بل وفي خواصهم وقابليتهم الذهنية مما يؤدي إلى تفاوت نتائج العمل الذهني.
- ب. **إن عقلنة الذهنية أصعب من عقلنة الحركات:** لهذا فإن من أول متطلبات قياس العمليات الذهنية هو عقلنة العمليات الذهنية وإزالة ما هو غير مفيد أو مجرد من خطوات جمع معلومات أو غير ذلك.
- ج. **صعوبة الفصل ما بين ما هو بدني وما هو ذهني:** فالتداخل كبير لهذا إن جهدا كبيرا ينبغي أن يبذل لإزالة التداخل وفي بعض الأحيان يتم غض النظر عن هذا التداخل فمثلا: إن قراءة شريط مطبوع تستلزم حركة الأصابع لتقديم الشريط بطريقة تساعد العين على أن ترى النص لكي يكون بالإمكان قراءته، ولأن العمل هنا ذهني بشكل أساس فإن التداخل لا يجري تحليله أو أخذه بالاعتبار.
- د. **تعب الحواس والأعضاء (التعب العضلي)** وهذا التعب يؤدي إلى إطالة فترة العملية الذهنية. فتعب الحواس يؤدي إلى أخطاء أو بطء العملية الذهنية، لذا فإن قياس وتحليل العملية الذهنية ينبغي أن يأخذ هذه الجوانب بنظر الاعتبار كجزء من متطلبات العملية الذهنية.
- هـ. **الأعمال الروتينية الذهنية تختلف عن الأعمال الأخلاقية الذهنية:** ولتوضيح التفاوت أو الاختلاف نشير إلى أنه في عمل المحاسب في المشروع تكون العناصر الذهنية غير المتداخلة مع العناصر اليدوية (كتابة، فرز، توثيق. الخ أقل من 20% من الوقت المستهلك) أما في العمل الابتكاري لبعض الباحثين العلميين (كالذين يعملون في الأبحاث الأساسية أو العلوم الصرفة) فإن العناصر الذهنية غير المتداخلة مع اليدوية تمثل أكثر 50% من الوقت المستهلك، ويجري التأكد عادة على أنه في غالبية الأعمال الفنية والإدارية يكون حجم العمل الذهني غير المتداخل مع اليدوي في حدود (20 %).

إن تحليل وقياس العمليات الذهنية إذن ينبغي أن ينصب على العمليات الذهنية الخالصة ( Pure ) التي لا تتداخل مع العمليات اليدوية أو التي تتطلب أقل قدر من الحركات (نجم عبود، 2012، ص110).

#### 4- أعراض العبء الذهني:

أ - الأعراض الجسمية : حيث تشمل أمراض الإفراط , كالأضطرابات العضلية الهيكلية (آلام المفاصل وآلام العضلات), ( Sébastien Fournier et al :2010,p4) و اضطراب الجهاز الهضمي (آلام المعدة، وآلام وتقرحات المعدة), و مخاطر القلب والأوعية الدموية (Renée lachance :2006,p 91) والسكة الدماغية (ضغط الدم، وخفقان القلب، ومرض الشريان التاجي للقلب ...), و الصداع والصداع النصفي , وارتفاع نسبة الكوليسترول والسكري , و نوبات الربو <http://www.officiel-prevention.com> .

ب - الأعراض النفسية : كالتعب المزمن و اضطرابات النوم , و ارتفاع درجة الحرارة و التعرق , و نوبات القلق , والعجز الجنسي , متلازمة الاكتئاب من الإرهاق (السلوك الإدماني في العمل ) <http://www.officiel-prevention.com> و الإجهاد و الإحباط و التوتر النفسي ) ( lachance :2006,p96 )

ج - الأعراض السلوكية : كاضطرابات الأكل (السمنة), و زيادة استهلاك المخدرات, و زيادة استخدام الكحول والتبغ والمؤثرات العقلية الأخرى , و العزلة الاجتماعية ( الحد من الأنشطة الترفيهية والمجتمع), و صعوبات التعلم، وانخفاض الأداء, و قرارات سيئة، التناقضات في الإجراءات، وأخطاء التنفيذ , و السلوك الخطر و الإجراءات الانتحارية , فرط النشاط أو العكس كاللامبالاة، والسخرية <http://www.officiel-prevention.com> . بالإضافة إلى اضطرابات وظيفية أخرى كالأضطراب في العلاقات الاجتماعية و التعاون في مكان العمل. (تخنة خديجة، 2019، ص3)

#### 5- عواقب العبء الذهني في العمل:

تتضرر صحة الأفراد في العمل عندما يكون هناك عبء ذهني مفرط، ولكن من الصعب قياسه؛ فإذا كان تقييم مستويات التعرض المهني ينطوي على قياس المؤشرات الفيزيائية (الضوضاء، والضوء،

والاهتزاز، ودرجة الحرارة، الإشعاع ..). الكيميائية، والبيولوجية، وتعتمد على المعرفة العلمية والمعدات التحليلية المتطورة، فإنه ليس سهلاً على الإطلاق تقييم الإزعاج العقلي علاوة على أن العبء الذهني الزائد يظهر بشكل غير مباشر من خلال على ما يلي:

- **الإصابات الجسدية** : اضطرابات العضلات والعظام (آلام المفاصل وآلام العضلات)، اضطرابات الجهاز الهضمي (آلام في المعدة وآلام في المعدة والقرحة)، حوادث القلب والأوعية الدموية والسكتات الدماغية (ارتفاع ضغط الدم، وخفقان القلب، وأمراض القلب التاجية...). الصداع، الصداع النصفيين ارتفاع كوليسترول الدم، داء السكري من النوع 2، نوبات الربو.

- **الهجمات النفسية**: التعب المزمن والتهيج، اضطرابات النوم، الهبات الساخنة والتعرق، هجمات القلق العجز الجنسي، متلازمة الاكتئاب من الإرهاق، الإرهاق (سلوك الإدمان في العمل) الاكتئاب.

- **اضطرابات سلوكية** : ردود الفعل والتفاعلات العدوانية، اضطرابات الأكل (السمنة)، زيادة استهلاك المخدرات، زيادة استهلاك الكحول والتبغ والمؤثرات العقلية الأخرى، العزلة الاجتماعية (نمط الحياة المستقرة، وانخفاض الترفيه والأنشطة المجتمعية)، صعوبة التعلم، وانخفاض الأداء، القرارات السيئة، التناقضات في الإجراءات، أخطاء التنفيذ، سلوك المخاطرة، وفرط النشاط أو العكس، اللامبالاة والسخرية.

كما يمكن له أن يؤدي للملل من إنجاز النشاطات، التداخل في العديد من الأعمال من جميع الأنواع، انقطاعات متكررة و تأويلات مختلفة، الصعوبة في وضع برنامج عمل متماسك. (كرويش هشام، 2018، ص23)

### 6- تقنيات قياس عبء العمل الذهني:

إن محاولات تقويم عبء العمل الذهني كانت نتيجة للجهود التي قام بها العديد من الباحثين قصد خلق توافق متبادل في النسق إنسان/آلة لاختبار بعض الفرضيات المتعلقة بعوامل العبء الذهني. ورغم كثرة هذه المحاولات، يبقى هذا الأخير من بين المواضيع التي لا توجد لها حلول موضوعية. وهذا يرجع أساساً إلى تعدد العوامل التي تدخل في تنفيذ المهام الحقيقية وعليه فإن تجزئة المهام إلى عناصرها البسيطة بغية جعلها قابلة للقياس في المخبر، يقلل من الفائدة النظرية والتطبيقية لهذه

القياسات. وبالمقابل فإن تواجد هذه العوامل المتشابهة والمتداخلة يجعل من غير المفيد تطبيق طريقة قياس واحدة.

ولهذا فإن العديد من الباحثين حاولوا دراسة موضوع عبء العمل الذهني بالاعتماد على عدد من التقنيات والتي صنفها جون جاك سبيرونديو J.C Seperandio (إلى أربع فئات:

1. القياسات الفيزيولوجية.
2. تحليل تغير السلوك العملي.
3. المهمة الإضافية أو المزدوجة (welle-Bais Annek 1992).
4. التقديرات الذاتية للعمال.

### 1- القياسات الفيزيولوجية:

لا توجد في مجال الدراسات الإرغونومية مؤشرات فيزيولوجية تسمح بتقويم عبء العمل الذهني بصفة مباشرة وهذا يعود إلى أن علاقة المؤشرات الفيزيولوجية بالعمل الذهني مازالت قيد البحث والدراسة وكذا إلى كون هذه الأخير يتأثر بصفة عامة بمستوى اليقظة الكلية للعامل. غير أن ما يمكن قوله أن المؤشرات الفيزيولوجية التي تمد الأخصائي بمعلومات غير مباشرة عن مستوى عبء العمل الذهني قد تكون مفيدة ومهمة.

في حين نجد في تقويم العبء الفيزيولوجي المؤشرات الفيزيولوجية صادقة في تقويمها كإنفاق الطاقة، والتبادلات . (Cézard M, Dussert F, Gollac M. 1992) التنفسية والحسية

إن المؤشرات الفسيولوجية غير المباشرة والتي استخدمت في قياس العبء الذهني هي:

### 1-1. المخطط الكهربائي للدماغ (E.E.G): (يعتبر المخطط الكهربائي للدماغ من بين القياسات

المستعملة حاليا للكشف عن النشاطات الكهربائية للدماغ المتمثلة في التموجات التالية:

- التموج دالتا 1-3.5 Hz (Delta)

- التموج تيتا 4-13 Hz (Theta)

- التموج بيتا 14-19 Hz (Béta)

- التموج ألفا 8-13 Hz (Alfa)

توضع الأقطاب مباشرة على جلدة الرأس وتكون متصلة بجهاز المكبر عند الدخول، ومتصلة أيضا بجهاز رسم (Oscillogramme).

عندما يكون العامل في حالة راحة يظهر على مستوى النشاطات الكهربائية لدماعه التموج ألفا (Alfa) (الذي يكون متبوعا بانخفاض في كمية استهلاك الأوكسجين O<sub>2</sub>) ( وانخفاض في تركيز حمض اللبن في الدم، ويضعف أو يزول التموج ألفا Alfa) ( عندما يقوم العامل بعمل ذهني. وفي هذه الحالة، يعوض التموج Alfa) (بأمواج أكثر تكهرا) التموج بيتا) والذي يعبر عن شدة الجهد الذهني المبذول.

ويعود التموج ألفا Alfa) ( إلى الظهور، بعد فترة من الراحة مدتها 15د.

ولقد ذهب كثير من الباحثين إلى القول إن التموج Alfa) ( غير مرتبط مباشرة بالعبء الذهني وإنما يدل على الحالة النشاطية التي يكون فيها العامل وبعبارة أخرى يجيبنا فيما إذا كان العامل في حالة يقظة أو خمول.

وينبه حين استعمال هذا النوع من القياسات إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار طبيعة المهام التي ينفذها العامل والتي يؤثر بعضها في تغيير حقيقة الجهد الذهني المبذول، ومثال ذلك الأعمال التي تقل فيها عدد التدخلات والقرارات التي تتطلب الدقة والانتباه في معالجة المعلومات كما هو الحال في مهام المراقبة على الشاشة عن بعد.

إن الضوضاء الداخلية التي تنتج عنها كالقلق والخوف والتوتر قد تؤثر على ارتفاع التموج )

Alfa) وهذا مما لا يعبر فعلا الجهد . (Bernad Léon 1998) الذهني المبذول

**1-2. المخطط الكهربائي للعضلات (E.M.G):** (تسمح هذه الطريقة بتقويم الانتباه الضروري

في عملية أخذ المعلومات وذلك بتسجيل حركات العضلات وبالأخص عضلات الرقبة. كما يتم

الجمع - عند التقويم - بين مدى صلابة الرقبة والمسافة الموجودة بين العينين والمهمة، بحيث تبين من

خلال عدة دراسات أجريت في هذا الإطار، أن وضعية قاعدة الرقبة وثبات الرأس يعتبران مؤشري

الانتباه المتواصل (Monod H., Lille F. 1976).

**1-3. المخطط الكهربائي البصري (E.Occulagramme):** (إن مبدأ هذا القياس يرتكز

على حساب الفرق الموجود في القدرة بين الجهة الأمامية والجهة الخلفية للعين. ويتم تطبيق هذه

الطريقة بوضع قطبي استقبال على العينين، ويقوم بعدها الجرب بجمع فارق الطاقة الكامنة بين

النقطتين المناسبين لعمليات انتقال العين حول المحور البصري. وتسمح هذه الطريقة بالكشف عن

الميكانيزمات التي يستعملها العامل في عملية التقاط المعلومات (خديجة عبادو، 2017، ص195).

## 7- الخصائص السيكومترية لمقياس العبء الذهني:

أ- صدق الأداة: إن التعريف العام والشائع للصدق هو أن الأداة تعتبر صادقة إذا كانت تقيس ما وضعت لقياسه، ويقاس الصدق بطرائق متعددة:

1. صدق التحكيم: تم عرض الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة في نفس التخصص ويقدر عددهم ب 9 محكمين.

2. الصدق الذاتي: يعرف الصدق الذاتي بأنه صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس، وبذلك تصبح الدرجات الحقيقية للاختبار هي الميزان الذي ننسب إليه صدق الاختبار، وبما أن الثبات يقوم في جوهره على معامل ارتباط الدرجات الحقيقية للاختبار بنفسها إذا أعيد إجراء الاختبار على نفس مجموعة الأفراد التي أجري عليها أول مرة، إذن فالصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي).

ويحدد الصدق الذاتي بالجذر التربيعي لمعامل ثبات الأداة والصدق الذاتي لهذه الأداة هو 0,93 وهو معامل صدق عال يمكننا من الثقة في الأداة والاعتماد عليها في هذه الدراسة.

## 2- صدق المقارنة الطرفية: تم حساب صدق الأداة أيضا باعتماد طريقة المقارنة الطرفية،

(باستخدام البرامج الإحصائية، SPSS، v17) حيث تم ترتيب الدرجات الكلية تنازليا ثم تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي ب 33% من المستوى السفلي فكانت قيمة (ت) المحسوبة تساوي 12,14، عند درجة الحرية 32 وهي قيمة دالة عند 0,01، مما يعني أن هناك فروق دالة بين المستوى العلوي والسفلي للدرجات وبالتالي فإن المقياس يميز بين المفحوصين.

ب- ثبات الأداة: يقصد بثبات الأداة مدى الدقة أو الاتساق أو استقرار نتائجها فيما لو طبقت على عينة من الأفراد في مناسبتين مختلفتين (لمقدم، 2003: 152) وتم حساب ثبات الأداة بطريقتين هما:

- ثبات التجزئة النصفية: وقد تم اعتماد حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية لبنود الأداة،

وذلك باستعمال حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS، v17) حيث كان معامل الثبات 0,79 وبعد التعديل بطريقة سيبرمان براون أصبح معامل الثبات 0,88 وهو معامل ثبات عال مما يدل على ثبات الأداة.

معامل ألفا كرو نباخ: يعتبر معامل ألفا كرو نباخ الذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني  $\alpha$  من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للمقياس المكون من درجات مركبة، ومعامل ألفا يربط ثبات المقياس بثبات بنوده . (معمرية، 184 :2007)

وقد كانت قيمة ألفا كرو نباخ باستعمال SPSS, v17 تقدر بـ 0,93 وهو معامل ثبات عال. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة: للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغايات تحليل البيانات، فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل الارتباط ( بيرسون) :لحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية لأدوات الدراسة الحالية.

2.معامل سيرمان – براون :وقد اعتمد في تصحيح معامل الارتباط من أثر التجزئة النصفية في حساب معامل الثبات.

3.معامل ألفا كرو نباخ لتحديدي معامل ثبات أدوات الدراسة.

4.المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة تجاه محاور أداة الدراسة.

5.اختبار ( ت ) للفرق بين متوسطين وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS, v17. (خديجة عبادو، 2017، ص200)

## خلاصة الفصل:

مما سبق تناوله في هذا الفصل يمكن القول إن العبء الذهني هو كمية الجهد العقلي المبذول من طرف العمال , الناتج عن المطالب المعرفية التي يحتاجونها لإنجاز مهامهم , بالإضافة إلى تأثير بعض الظروف المرتبطة ببيئة عملهم , و ما يترتب عليها من أعراض جسمية و نفسية و سلوكية تعيق أدائهم و تهدد صحتهم النفسية و الجسدية.

ومن هنا يمكن القول إن العبء الذهني مرتبط بمراكز العمل وقدرات العمال وقد يؤثر عليهم إيجابا أو سلبا في مكان العمل.



# الفصل الثالث

## الفصل الثالث

### سلوك المواطنة التنظيمية.

- ✓ تمهيد.
- ✓ تعريف سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ أهمية سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ خصائص سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ محددات سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ إيجابيات وسلبيات سلوك المواطنة التنظيمية.
- ✓ خلاصة الفصل

## تمهيد:

تشهد مختلف النظم الادارية بجل مؤسساتها تباينا في نسبة نجاحها منها ما تنتج نجاحا باهرا والبعض ما ينتج عنها النقيض تماما.

وقد نتساءل عن سبب النجاح الهائل لبعضها وقد نتعجب باستمرار بعض العاملين بها لفترات طويلة رغم قلة الراتب وقد نبحت عن سبب تفانيهم في اداء المهام التطوعية للعمل بغض النظر عن المهام الاساسية. فجواب تساؤلاتنا قد نجده في ثلاث كلمات ألا وهي: "سلوك المواطنة التنظيمية".

إن مصطلح سلوك المواطنة التنظيمية يعتبر من المفاهيم الادارية المعاصرة فقد لقي اهتمام الكثير من طرف الباحثين والمنظرين في مجال الإدارة و هو من الدعائم الاساسية التي تسعى كل منها الى الارتقاء بمستوى ادائها في ظل المنافسة الاقتصادية القوية ولعل من اهم اسباب تفاني العاملين في اداء مهامهم هو تهيئة بيئة عمل ملائمة باعتباره عامل اساسي تتوقف عليه نجاح المنظمة و تطورها (بن دية صبرينة 2019; ص19).

سنتطرق في موضوعنا هذا الى مفهومها ونشأتها واهم النظريات المفسرة لها وأهميتها ابعادها و مداخلها ومحدداتها إجاباتها وسليباتها ومعوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية.

## 1-تعريف سلوك المواطنة التنظيمية.

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية احد المفاهيم الحديثة التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخرًا. إذ استحوذ على اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع.

و تعود نشأته إلى ما أشار إليه " كاتز " في واحدة من دراساته سنة 1964 حيث حدد ثلاثة أنماط أساسية لسلوك الفرد تؤثر على كفاءة و فعالية المنظمات، و من بينها قيام الفرد بممارسة بعض السلوكيات التعاونية الابتكارية و التلقائية، و التي تخرج عن نطاق الواجبات المحددة في وصف الوظيفة، و التي يطلق عليها سلوكيات الدور الإضافي، وهذه السلوكيات هامة و ضرورية لاستمرار أي منظمة ، حيث أن الأدوار الأساسية لا تكفي وحدها لإنجاح المنظمات .لذلك سنحاول تقديم البعض من التعاريف التي تناولت موضوع المواطنة التنظيمية.( عمران بلال،2016،ص27)

-عرفه niehoff moorman (1993) بأنه سلوك الدور الإضافي، فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون اجبار، كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية داخل المنظمة.

-عرفه konovsky & pugh (1994) بأنه سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، كما انه لا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة.

-كما عرفه Wayne (1993) بأنه سلوك الأدوار الإضافية والتي تتعدى حدود الوظيفة.

وعرفه كذلك chattopadhyay (1999) بأنه السلوك الاختياري الذي لا يوجد في بطاقة وصف الوظيفة ولا يلزم المدير أو الرئيس الفرد القيام به. (أحمد السيد الكردي، 2011، ص51)

-وعرفها فيدر وروتر (2004) بأنها جهود إضافية وتصرف اختياري وعفوي يتجاوز حدود الوصف الوظيفي ويتخطى الدور الرسمي حيث يعمل الفرد طواعية وبدافع ذاتي دون أي حافز خارجي، ويهدف الى المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة ومساعدة العاملين والتعامل معهم. (أبا زيد، 2010، ص552)

-وحسب عطوي عبد القادر وجنان عبد الحق فإن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك تطوعي اختياري لا يندرج تحت نظام توزيع الأدوار في منظمة ما، ويهدف هذا السلوك الى تجسيد روح

التعاون والتكافل داخل التنظيم، وتعزيز أدائه، والرقي بسمعته وما الى ذلك من الجوانب الإيجابية التي تزيد التنظيم تقدماً وازدهاراً، كما أن هذه السلوكيات تتصف بعدم الاكراه وأنها تعتمد على الاختيار الشخصي. (عطوي عبد القادر، جنان عبد الحق، 2007، ص62)

كما عرفه يان (2008) بأنها مختلف الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والالتزام على أنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات فضلاً عن تحمل ظروف العمل ودون إبداء أي شكوى أو تدمير من العمل. (محمد ناصر إسماعيل، 2012، ص219)

## 2- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية أحد المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر مؤخراً، وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين كونه يعتبر أحد أهم السلوكيات التي ستطور المنظمات الحديثة، حيث يدور محور ارتكاز هذا المفهوم على الموظف الذي يعد أحد أهم الموارد التنظيمية، وباختلافه لا يتصور وجود أي أساس تنظيمي، فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع (بن دية صبرينة، 2019 ص40 )

### Organizational Citizenship

يعتبر سلوك المواطنة التنظيمية Organizational Citizenship Behavior أحد جوانب السلوك التنظيمي الذي حظي باهتمام متزايد من قبل باحثي الإدارة، نظراً لتأثيره الحيوي على التماسك والتفاعل الإيجابي بين أعضاء التنظيم بما يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية. ويقصد بسلوك المواطنة التنظيمية كما يراها بعض الكتاب والباحثون:

- سلوك اختياري موجه نحو الأفراد أو المنظمة ككل، يتجاوز توقعات الدور الحالي ويهدف إلى إفادة المنظمة.

- سلوكيات اختيارية لا تعتبر جزءاً من متطلبات الدور الرسمي للفرد، لكنها ترفع من مستوى فعالية الأداء الوظيفي للمنظمة.

- سلوك اختياري يهدف إلى مساعدة الأفراد أو المنظمة، وليس من الضروري أن يدخل ضمن متطلبات الوصف الوظيفي للدور، وليس خاضع للنظام الرسمي

للمكافآت والعقوبات الجزائية بالرغم من أنه قد يلاحظ ويكافئ الفرد عليه ومثل هذه الأفعال تعتبر إثارية أو اجتماعية.

- سلوكيات اختيارية أو تطوعية لا ترتبط بنظام المكافآت أو العقاب الرسمي ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي، وتستهدف هذه السلوكيات تحقيق مصلحة المنظمة ككل أو تحقيق مصلحة أفراد معينين داخل المنظمة، وذلك من خلال الإسهامات الايجابية التي يمارسها الفرد تطوعاً أو من خلال الامتناع عن السلوكيات التي تضايق المنظمة أو الإدارة أو القسم الذي يعمل به الفرد، وهي سلوكيات نزيهة يترتب على ممارستها بشكل دوري تحقيق الرفاهية التنظيمية. مما تقدم يمكن لنا أن نعرف سلوكيات المواطنة التنظيمية على أن:

سلوكيات فردية اختيارية يمارسها الفرد تطوعاً عن رغبة واختيار داخل المنظمة، ولا ترتبط بنظام الثواب والعقاب داخل المنظمة، وتساهم في زيادة فعالية المنظمة والارتقاء بالأداء الوظيفي الكلي (عمر محمد دره، 2008، ص 151).

ظهرت دراسة المواطنة التنظيمية بشكل بارز في بداية الثمانينات من القرن الماضي على يد العالم (Dennis & Organ) الذي يعتبر الاب الراعي لهذا المفهوم الإداري ليحمله مجالا من مجالات السلوك التنظيمي (معري و منصور 2014- ص 46).

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الادارية التي كانت نتاج الفكر الإداري المعاصر التي تعزز الاهتمام بها خلال العقدین الأخيرين , مما أصبح يعتمد عليه كثيرا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة و الموظفين على حد سواء فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور و التقدم في منظمة و بدونه لا يوجد لأي اساس تنظيمي . (العامري, 2003)

يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه عمل تطوعي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه و يقوم وفق معايير أخلاقية و اجتماعية و إنسانية و دينية (المطالي, 2010, ص 29).

## 3- نشأة مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية.

بالعودة الى الوراء حتى عام 1938 فقد طرح مفهوم التنظيم غير ال رسمي Informal Organisation، والحاجة الى أن يكون لدى أعضاء المنظمة الاستعداد للتعاون من أجل تحقيق مصالح المنظمة، وقد تجلّى ذلك في كتابات (Barnard, 1938) والذي أوضح أن رغبة واستعداد الأفراد للجهد التعاوني هو أمر حيوي وضروري ولا يمكن الاستغناء عنه، وأن عملية التنظيم وأداء أي منظمة يعتمد على الجهد التعاوني من قبل العمال الى جانب قيامهم بتنفيذ وظائف محددة وقد أطلق عليه مفهوم "نكران الذات" .

ثم جاء (Katz ,1964) ليؤكد على أن السلوك التعاوني والمساعد الذي يذهب الى ما وراء الدور الرسمي مهم لأداء وظائف التنظيم، لأن اعتماد أي منظمة بصفة مطلقة على الأنظمة واللوائح الرسمية يجعل من تلك المنظمة نظاما اجتماعيا هشاً، لذا فإن إطلاق إمكانيات وقدرات الأفراد والاهتمام بالنواحي الإبداعية يعتبر من النقاط الهامة والأساسية التي تحقق الفعالية التنظيمية، وانطلاقاً من هذه الأهمية فقد حدد Katz ثلاث أنماط أساسية لسلوك الفرد تؤثر على كفاءة وفعالية أي منظمة وهي:

- وجود حافز قوي وكاف لدى الفرد للانضمام والاستمرار في المنظمة.
- التزام الفرد بواجباته المحددة في وصف الوظيفة والتي يطلق عليها الأدوار الرسمية أو سلوكيات الدور الرسمي.
- أن يقوم الفرد بممارسة بعض سلوكيات التعاونية والابتكارية التلقائية، وتخرج عن الواجبات المحددة في وصف الوظيفة والتي يطلق عليها سلوكيات الدور الإضافي. (حواس، 2003، ص11).
- وقد مهدت هذه الآراء لما يدعى اليوم بسلوك المواطنة التنظيمية، الا أن دراسة سلوك المواطنة التنظيمية ظهرت بشكل بارز في بداية الثمانينات من القرن الماضي على يد Dennis W. Organ الذي يعتبر الأب الراعي لهذا المفهوم الإداري، وقد عمد Organ الى البحث في هذا المفهوم بعمق ليصبح مجالاً من مجالات السلوك التنظيمي، وذلك من خلال اعتماده على مفاهيم الفلسفة السياسية، والعلوم السياسية اللذان يهتمان بمفهوم المواطنة عموماً (Graham ,200, p61)

## 4- أهمية سلوك المواطنة التنظيمية:

تتبع أهمية سلوك المواطنة التنظيمية للمنظمات بصفة عامة والمنظمات العربية المعاصرة بصفة خاصة من كون العصر الذي تعيشه منظمات الاعمال يتصف بضخامة حجم التحديات التي

تواجهها. فالتغيير السريع في البيئة الخارجية والتطور التقني والفني في شتى المجالات، اوجد بيئة مضطربة تحتاج الى مناخ تنظيمي ملائم يستطيع ان يتماشى مع الضغوط الخارجية المفروضة على هذه المنظمات. من هنا جاءت اهمية العنصر البشري في المعادلة الصعبة التي تواجهها هذه المنظمات وجعل الاهتمام بموضوع المواطنة التنظيمية امراً بالغ الاهمية لأن مقابلة التحديات التي تعيشها منظمات اليوم تحتاج الى جهود العاملين ليست الرسمية فحسب بل اكثر من ذلك، تتجسد اهمية سلوك المواطنة التنظيمية في اتجاهين اساسين، الاتجاه الاول هو الاهمية النظرية لمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، أما الاتجاه الثاني فيناقش الاهمية التطبيقية لسلوك المواطنة التنظيمية: بالنسبة للاتجاه الاول فإن الباحثين قد اشاروا الى ان هنالك ازدياد كبير في عدد البحوث النظرية والتطبيقية التي تناولت مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية مقارنة بالمفاهيم الاخرى الموجودة في حقل السلوك التنظيمي (أفضل عباس مهدي الشامي، 2014، ص85).

### 5- خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

- أن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري تطوعي ينبع من الأدوار الإضافية التي يمكن أن يضطلع بها الفرد في العمل.
  - هي سلوكيات نزيهة أي أنه ليس لها غرض خفي من منظور من يمارسها.
  - هي سلوكيات تشجع المنظمة من خلالها العاملين على الانخراط فيها.
  - هي سلوكيات مفيدة تنظيمياً.
  - هي سلوكيات لا ينتظر الفرد مقابلها مكافأة تنظيمية كما أن الفرد لا يعاقب على عدم ممارستها وذلك للأسباب التالية:
- 1 - أن سلوكيات المواطنة التنظيمية غالباً ما تكون دقيقة ومن الصعب قياسها حيث أن المدير قد يلاحظ تلك السلوكيات إلا أن الربط بين هذه السلوكيات والمكافآت تكون ضعيفة للغاية.
  - 2 - أن ممارسة الفرد لسلوكيات المواطنة التنظيمية قد يضر بأداء الفرد لعمله الرسمي حيث أنه مثلاً مساعدة الفرد لزملائه في العمل قد يؤدي إلى إضاعة وقته وانخفاض أدائه.

3- إن السلوكيات التطوعية لا يمكن أن يعاقب الفرد عن امتناعه عن أدائها (غنوة محمد نادر، 2013، ص75).

#### 6- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

رغم الاهتمام الكبير بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وبمراجعة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع، يلاحظ أن هناك عدم اتفاق على الأبعاد المكونة لتلك السلوكيات فقد أشارت تلك الأدبيات إلى أن هناك ما يزيد عن عشرين بعدا محتملا لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن هناك قدرا كبيرا من التداخل فيما بينها.

#### 1. الإيثار:

يتعلق هذا البعد بتقديم المساعدة الطوعية لشخص معين مع الأخذ بعين الاعتبار كون هذه المساعدة تتعلق بمهمة أو مشكلة منظمة.

#### 2. الكياسة:

هناك من يطلق عليها اللطافة، وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الآخرين والتعرف على آراءهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال.

#### 3. الروح الرياضية:

هي انعكاس مدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية دون امتعاض أو شكوى، وغالبا ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة.

#### 4. لسلوك الحضاري :

يشير هذا البعد إلى مدى مسؤولية الموظفين كأعضاء في المنظمة أي إظهار جزء ولو بسيط من الاهتمام أو الانتماء للمنظمة ككل.

#### 5- الالتزام العام:

يعكس الجانب الشخصي من سلوك المواطنة التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين

بشكل أساسي ويتضمن هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسمياً من المنظمة.

### 6 - المبادرة الشخصية:

يرتبط هذا السلوك بتحقيق المهام بشكل عام يأخذ طابع التطوع ويحتوي هذا البعد على التطوع بفعل مبتكر أو تحديد لتصميم عملية أو مهمة ما لتحسين أداء المنظمة.

### 7 - التنمية الذاتية:

صنف هذا البعد على أنه أحد الأبعاد الأساسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث يحتوي على الاجتهاد الشخصي لرفع المستوى المعرفي والمهارات والقدرات.

### 8 - الطاعة للمنظمة:

حظي هذا البعد باهتمام كبير من طرف الباحثين وهناك من أطلق عليه عدة تسميات منها: بعد الطاعة العمياء، بعد الامتثال، ويرتبط هذا البعد بالجانب النفسي لتقبل قوانين المنظمة والقواعد والإجراءات وتنفيذها بالدقة المطلوبة (حبه وديعة، 2018، ص111).

### 7- محددات سلوك المواطنة التنظيمية:

انطلاقاً من أهمية سلوك المواطنة التنظيمية في حياة المنظمات، وبحثاً عن أهم الأسباب التي تقف خلف ظهور أو اختفاء هذا السلوك حاول العديد من الباحثين في دراساتهم إلى إيجاد تفسير لهذه الظاهرة، ومن أهم هذه العوامل التي كشفت عنها الدراسات ما يلي

#### 1. الرضا الوظيفي: يقصد بالرضا الوظيفي الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله

فيما يتعلق بالخوف، أسلوب الإشراف، الزملاء، المناخ العام... وأجريت العديد من الدراسات للكشف عن العلاقة بين الرضا وسلوك المواطنة التنظيمية (Bolon, 1997) وأكدت هذه الدراسات على أن الرضا الوظيفي يعد أكبر محدد لسلوك المواطنة التنظيمية. ويمكن تفسير هذه العلاقة إلى أن الموظف الراضي عن عمله ينخرط في ممارسة بعض السلوكيات التطوعية، أو أن السلوك التطوعي ما هو إلا عملية تبادلية لأولئك الذين أحسنوا إليه (صباغ, 2008 , ص44).

**2. الولاء التنظيمي:** لقد تعددت تعاريف الولاء التنظيمي بتعدد المداخل الفكرية لأصحابها فهناك من يعرفه "بمدى قوة ارتباط الفرد وتفاعله مع منظمة العمل"، وفريق آخر يراه بأنه "الاستعداد والرغبة في زيادة طاقة العمل والولاء للنظام الاجتماعي"، وعليه فالولاء التنظيمي هو مدى ارتباط الفرد بقيم ومعتقدات وأهداف المنظمة، ودرجة استعداده لبذل الجهد في سبيل نجاح واستمرار المنظمة.

**3. العدالة التنظيمية:** يتكون مفهوم العدالة التنظيمية من ثلاثة أبعاد رئيسة: عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات. تعني عدالة التوزيع مدى شعور الموظف بأن ما يحصل عليه مساو لما يبذله من جهد مقارنة بزملائه، في حين يقصد بعدالة الإجراءات مدى إحساس الموظفين بأن الإجراءات المتبعة في تحديد المكافآت التنظيمية عادلة كاشتراكه في مناقشة الأسس التي يتم بموجبها عملية تقويم أدائه، أما ما يتعلق بعدالة التعاملات فيقصد بها مستوى العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين خلال عملية تقويم الأداء، وهذه الأبعاد تبقى مترابطة ومتداخلة وتؤدي في النهاية إلى إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية في المنظمات. ولقد كشفت الدراسات الميدانية عن وجود علاقة قوية بين إحساس الموظفين بالعدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، فالعدالة التنظيمية تؤثر إيجابياً في مكونات سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لأن إحساس الموظفين بالمساواة والإنصاف سواء فيما يتعلق بعدالة الإجراءات أو التوزيع أو التعاملات تولد لديه الشعور بالمسؤولية تجاه منظمة العمل، وبالتالي القيام بالكثير من الممارسات التطوعية غير الرسمية أو سلوك المواطنة التنظيمية (زايد 2000، ص 45).

**4. القيادة الإدارية:** تعد القيادة الإدارية أحد أهم العوامل المؤثرة في البيئة التنظيمية، وفي بناء وتكوين قيم ومبادئ وثقافة المنظمة، والتي بدورها تؤثر تأثيراً بالغاً في سلوكيات الموظفين في مختلف المستويات الإدارية.

**5. السن:** بينت بعض الدراسات (Wanger & Rush 2000) أن لعمر الموظف تأثيراً واضحاً على سلوكيات المواطنة التنظيمية من خلال تأثيره على بعض المتغيرات الوسيطة.

**6. الأقدمية:** إن لمدة خدمة الموظف بالمنظمة دور في وجود سلوك المواطنة التنظيمية أو اختفائه، فقد أثبتت بعض البحوث الميدانية مثل (Organ & Rayan 1995) أن هناك علاقة

سلبية بين الأقدمية وسلوك المواطنة التنظيمية، وتبين أن الموظفين الجدد يظهرون هذا النوع من السلوك أكثر من الموظفين ذوي الخدمة الطويلة. (محمد شفيق سعيد المصري، 2015، ص25)

**7. الدوافع الذاتية:** يقصد بالدوافع الذاتية حاجات الفرد الداخلية للإنجاز وتحقيق الذات، والتي تعمل على تحريك السلوك والعمليات النفسية. وترتبط الدوافع الذاتية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال قيام الموظف في النهاية بالانخراط بممارسات تطوعية في مجال عمله خارج الدور الموصوف له رسمياً في منظمته ودون توقعه الحصول على أي مردود مقابل ذلك. وبالتالي يمكن القول بأن الموظف الذي يتمتع بالدوافع الذاتية يكون ميالاً أكثر من غيره إلى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك لأنها تساهم في إشباع حاجاته الداخلية المتمثلة بالإنجاز وتحقيق الذات (العامري 2002، ص77).

**8. الثقافة التنظيمية:** تمثل الثقافة التنظيمية أحد أهم العوامل المؤثرة في سلوك الأفراد في مختلف المنظمات، ويعرفها شاين (Schein 1989 p.124) بأنها، "نسق من الافتراضات الأساسية التي أوجدت أو اكتشفت أو طورت بواسطة جماعة معينة من الأفراد من أجل مواجهة مشكلات التكيف الخارجي والتكامل والتنسيق الداخلي". (محمد شفيق سعيد المصري، 2015، ص25)

**9. السياسة التنظيمية:** تعني السياسة التنظيمية النشاطات التنظيمية الداخلية الهادفة إلى تطوير واستخدام المصادر المختلفة للقوة لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الشخص في الموقف التي تكون فيها الخيارات غامضة وغير متوقعة، فالسياسة التنظيمية هي القوة غير الرسمية وذات الطبيعة غير الشرعية. ويتسم الوجه السلبي للسياسة التنظيمية بسعي الشخص أو الجماعة لتحقيق المصالح الذاتية والسيطرة على الآخرين والنظر إلى الأمور بعين المنافسة التي ينبغي أن يكون فيها طرف خاسر وآخر رابح. وترتبط السياسة التنظيمية بسلوك المواطنة التنظيمية من خلال تأثيرها على النواحي المختلفة للحياة في المنظمة، فارتفاع مستوى ودرجة السياسة التنظيمية يزيد من الممارسات السلوكية غير الرسمية واللاشرعية سعياً وراء تحقيق الأهداف الشخصية، أو حتى تلك المتعلقة بالعمل. هذا الوضع يتناقض مع الأسس التي يقوم عليها سلوك المواطنة التنظيمية حيث تقل الممارسات التطوعية في المنظمة مع زيادة حدة السياسة التنظيمية نظراً لما يصاحب ذلك من ضعف

الرضا الوظيفي والثقة العامة بالنظام، وكذلك ضعف الإحساس بالعدالة التنظيمية والتي ترتبط جميعها ارتباطاً قوياً بسلوك المواطنة التنظيمية (علاء الدين، 2013، ص 89).

### 8- إيجابيات وسلبيات سلوك المواطنة التنظيمية:

أشار كوپمان (Koopman, 2003) الى بعض الإيجابيات والسلبيات لسلوك المواطنة التنظيمية، فمن الإيجابيات، توفر أداء وجودة عالية تساعد على توفير مناخ تنظيمي إيجابي داخل المنظمة، وبالتالي يضمن بقاء العمال بالمؤسسة لمدة أطول، أما عن السلبيات: انخفاض الأداء وضعف الانتماء للمؤسسة، مما يخلق مقاومة للسلطة، والعدوانية بحيث ينجم عنها تدمير للممتلكات، وقد يلجأ الفرد الى التغيب، وترك العمل.

وحسب ريان (2000) أنه على الرغم من وجود هذه الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة على مستويات الأداء الفردي، والجماعي، والتنظيمي، الا أن ذلك يعتمد على الموقف الذي يحدد مدى سلبية أو إيجابية هذا السلوك، أي أن هذا السلوك قد يكون أحد أعراض عدم كفاءة الفرد، كما أنه يؤدي الى خلق روح الاتكالية والاحجام عن المبادرات الذاتية على مستوى الجماعة، أما على مستوى المؤسسة فإنه يؤدي الى تعزيز شعور الفرد بأن المؤسسة مدينة له بالفضل، وفي حالة عدم وفائها له بهذا الدين قد يكون له نتائج سلبية عليه.

واتجه بعض الباحثين (حواس، 2003) الى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتضمن نوعين من السلوك:

- السلوكيات الإيجابية التي يمارسها الفرد طواعية، كمساعدة الزملاء في العمل، تقديم اقتراحات لتحسين الأداء، والتحدث عن المنظمة بطريقة إيجابية أمام الآخرين.

- السلوكيات التي يمتنع الفرد عن ممارستها طواعية وتسمى بجودة الامتناع، كصد الأخطاء في أعمال الآخرين، عدم تحمل المشاحنات البسيطة في مكان العمل، التعبير عن الاستياء بشأن بعض أوضاع العمل. (شريف سلمى، 2020، ص 56)

## خلاصة الفصل :

إن سلوك المواطنة التنظيمية هو سلوك اختياري تطوعي يقوم به العامل بإرادته ولا يدخل ضمن متطلبات الدور الرسمي للوظيفة ولا ضمن نظام المكافآت لكنه يعود بالنفع والفائدة على الفرد والمنظمة فهو سلوك ينشأ في ظل ظروف معينة وله نتائج ايجابية بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء كزيادة الكفاءة والفعالية وخفض معدل توتر دور العمل. وهو احد المفاهيم المعاصرة التي استحوذت على اهتمام العديد من الباحثين في دراسة هذا السلوك ومن خلال البحوث التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية تبين انه يحقق الفعالية التنظيمية للمنظمات لكونه سلوك ينبع من رغبة الفرد العامل والذي يعتبر من اهم ركائز نجاح المنظمة وتحقيقها لأهدافها.



## الفصل الرابع

## الفصل الرابع

### الإجراءات المنهجية

- ✓ تمهيد
- ✓ منهج الدراسة
- ✓ حدود الدراسة
- ✓ مجتمع الدراسة
- ✓ العينة الاستطلاعية
- ✓ ادوات الدراسة
- ✓ الخصائص السكو مترية
- ✓ العينة الدراسة الأساسية
- ✓ الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- ✓ اجراءات تطبيق الدراسة.
- ✓ خلاصة الفصل

## تمهيد :

بعد التعرف على موضوع الدراسة وتناول جزئياتها نظريا، وبعد تمحيص ومناقشة الدراسات السابقة، واستكمال مراجعتها حول متغيرات الدراسة، وجب أن نتقل من مرحلة الاستزادة النظرية الى مرحلة البحث الميداني الواقعي، الذي يقدم بدوره الإجابات المباشرة لتساؤلات البحث، مع التحقق من فرضياته المؤقتة والمقترحة بغية تأكيدها أو نفيها.

اذ تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الأسلوب الأمثل للتأكد من قيمة منطلقات البحث (الإشكالية والفرضيات)، وبناء عليه تتحدد نوعية النتائج المحصل عليها، ومن ثم تبين قيمة التعميم على مجتمع الدراسة.

وعليه سنتناول في هذا الفصل أهم الإجراءات المنهجية المتبعة، بدءا من المنهج المتبع، ثم الدراسة الاستطلاعية، وحدود الدراسة، وكيفية اختيار العينة، ثم التطرق الى أدوات الدراسة، والتأكد من خصائصها السيكو مترية (الصدق والثبات) وصولا الى الأساليب الإحصائية المستخدمة لقياس الفرضيات

**1- منهج الدراسة:**

إن منهج البحث العلمي التربوي يعني ببساطة "إتباع الطريقة والإجراءات العلمية في دراسة الموضوعات التربوية". (بشير صالح رشدي، 2000، ص16).

وفي هذه الدراسة سنعتمد المنهج الوصفي لتناسبه مع طبيعة الدراسة.

ويعرف المنهج الوصفي بانه هو أحد مناهج البث المهمة جدا، حيث يقوم هذا المنهج بتحديد مقدار الارتباط بين متغيرات موضوع الدراسة والمتمثلة في سلوك المواطنة التنظيمية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة وكذلك لاحتواء المنهج على أساليب إحصائية مناسبة تساعدنا على تحقيق نتائج الفرضيات ومعرفة الارتباط بين متغيرات. (بشير صالح رشدي، 2000، ص56). وكذلك يعرف المنهج الوصفي بانه أحد اشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة او المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة. (ملحم، 2010ص370

**2- حدود الدراسة :**

-الحدود البشرية: طبقت الدراسة على موظفي بلدية متليلي من ذكور واناث بلغ عددهم 307 موظفا.

-الحدود المكانية: اجريت هذه الدراسة في بلدية متليلي الشعابنة - ولاية غرداية.

-الحدود الزمانية: اجريت هذه الدراسة خلال السنة الدراسية 2021/2020.

**3-مجتمع الدراسة:**

يقصد بمجتمع الدراسة مجموع الأفراد الذين يتم تعميم نتائج الدراسة عليهم، وكذا اختيار عينة الدراسة منهم، ومجتمعنا مجموعة موظفي بلدية متليلي الشعابنة وقد قمنا باختيار عشوائيا 30 موظفا كعينة استطلاعية بالطريقة العشوائية البسيطة من اجل اختبار ادوات الدراسة، و171 أخرى لإجراء الدراسة الأساسية بطريقة الحصر الشامل

**4- العينة الاستطلاعية:**

من ضرورات العمل المنهجي ان ينطلق الباحث في استقصاء تساؤلاته لبحثها والتحقق منها من الدراسة الاستطلاعية التي تعد بداية كل عمل بحثي ميداني اذ يمكن تعريفها على انها عبارة عن دراسة علمية كشفية تهدف الى التعرف على المشكلة وتقوم الحاجة الى هذا النوع من البحوث عندما تكون المشكلة محل البحث جديدة ولم يسبق التطرق اليها او عندما تكون المعلومات او المعارف المتحصل عليها قليلة وضعيفة (ماثيودس .ص26).

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة بين 23 مارس الى غاية اخر ماي , وطول هذه المدة راجع الى الظروف الصحية الاستثنائية التي تمر بها البلاد , ولهذا حدث التأخر في استرجاع الاستبيان.

وعرفه عينة الاستطلاعية على النحو التالي.

تعرف بأنها جزء من مجتمع البحث الاصيلي، يختارها الباحث بأساليب و طرق مختلفة و تضم عدد من الافراد من المجتمع الاصيلي.(عبيدات،2014ص97)

المعينة الطبقيّة: والتي تعرف بتجانس جميع افراد المجتمع الاصيلي وبذلك نضمن تمثيل هذه العينة لمجتمعها الاصيلي . (عبيدات، 2014،ص100).

يمثل موظفي مجتمع الدراسة في بحثنا الحالي , وقد تم اختيار عينة الدراسة بصورة محدودة , حيث كان مجتمع الدراسة يحتوي على 307 موظفا في بلدية متليلي الشبعاة, وقد تم اختيار 30 موظفا فقط من اجل اجراء الدراسة الاستطلاعية اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة.

**5- خصائص العينة الاستطلاعية:**

نتناول في هذه الجزئية الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس والاقدمية المهنية (سنوات العمل ) كما هو موضح فيما يلي .

- جدول رقم (1): يبين توزيع العينة الاستطلاعية بحسب متغير الجنس :

النسبة	التكرار	الجنس
20	06	ذكر
80	24	أنثى
100	30	المجموع

الجدول رقم (1) : يوضح تقسيم عينة الدراسة بحسب الجنس في العينة الاستطلاعية

نلاحظ من خلال الجدول السابق أننا عدد أفراد العينة هو 30 موظفا مقسمة على 06 ذكور بنسبة 20% وعدد الإناث 24 بنسبة 80% ، ويعكس هذا طبيعة العينة المختارة للدراسة الحالية حيث ان نسبة موظفي بلدية متليلي متباعدة العدد بين الذكور و الإناث ، حيث يبلغ عددهم الاجمالي 30 موظف، ونشير الى أن اختيارنا عدد 30 للدراسة الاستطلاعية راجع الى الظروف الصحية الاستثنائية التي مرت بها البلاد . كما هو موضح في الشكل الآتي:

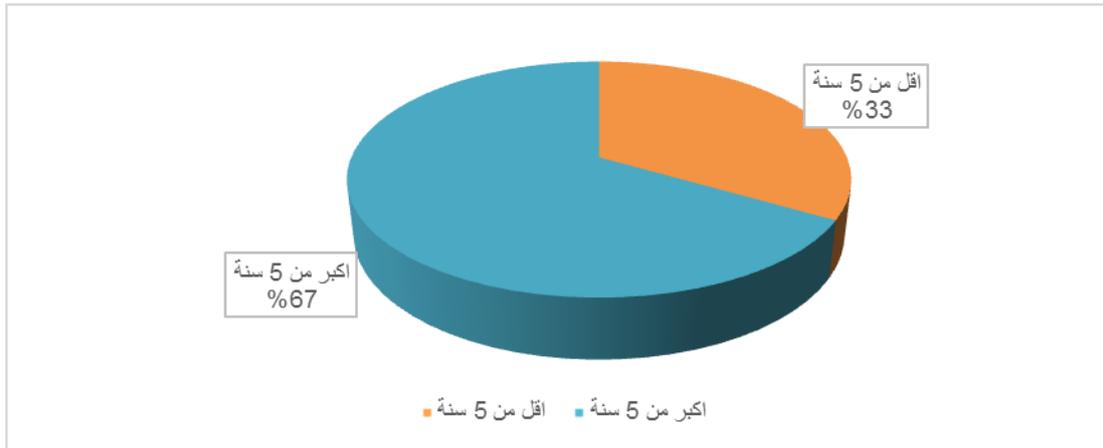


الشكل رقم 01: يبين خصائص العينة وفق متغير الجنس .

• الجدول رقم(2): يبين تقسيم عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية المهنية:

النسبة	التكرار	الأقدمية
30%	10	اقل او يساوي 5 سنوات
70%	20	أكبر من 5 سنوات
100%	30	المجموع

تم الاعتماد في تقسيم العينة بحسب السن على حساب متوسط الأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة الاستطلاعية حيث بلغ متوسط خبرتهم 6,5 سنة وعليه نلاحظ من خلال الجدول السابق ان عدد الموظفين الذين تقل خبرتهم أو تساوي 5 سنوات هم 10 موظف بنسبة 30% والذين خبرتهم تفوق 5 سنوات هم 20 موظف بنسبة 70% والشكل الآتي يوضح ذلك:



الشكل رقم 02: يبين تقسيم عينة الدراسة الاستطلاعية بحسب الاقدمية

## 6- ادوات الدراسة الاستطلاعية:

بغرض جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، تم تصميم استبيان لقياس العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية، وبعد الاطلاع على بعض المصادر والمراجع والادب النظري المتوفر والاختبارات المتقنة كاختبار كلوم وغروف سمير نوف و شبيروا ويلك.

## 6-1- استبيان سلوك المواطنة التنظيمية:

هو استبيان يهدف الى قياس سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفي البلدية وهذا الاستبيان متكونا من 28 بندا يقابلها خمسة بدائل للإجابات (موافق تماما ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق اطلاقا). وتم اخده من مذكرة (سلمى شريف 2020) تحت عنوان قيم العمل وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة غرداية).

وقد تم حساب الخصائص السيكومترية بحسب عينة الدراسة الحالية كما هو موضح فيما يلي:

## 6-2- صدق المقارنة الطرفية لاستبيان سلوك المواطنة

جدول رقم (3): يبين صدق المقارنة الطرفية لاستبيان سلوك المواطنة

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدنيا	9	3,5079	0,2629	8,976	16	0,003
العليا	9	4,5000	0,20203			

يبين صدق المقارنة الطرفية قدرة الاختبار على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا حيث يعتمد على حساب الفروق في المتوسطات بعد أخذ نسبة 0.27 من العدد الكلي لعينة الدراسة الاستطلاعية والذي بلغ 9 افراد من أصل 30 موظف وعليه نلاحظ ان متوسط درجات الموظفين على استبيان المواطنة في العينة العليا كان 4,5 بانحراف معياري 0,2020 والموظفين في العينة الدنيا كان متوسط درجاتهم على الاستبيان 3,5079 بانحراف 0,2629 وبلغت قيمة ت لعينتين مستقلتين طبق عليها اختبار واحد 8,976 في دالة عند مستوى 0.01 اي بنسبة 99% وعليه فان استبيان المواطنة بحسب العينة الاستطلاعية للدراسة الحالية قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدنيا وهو صادق.

## 6-3- ثبات ألفا كرو نباخ لاستبيان سلوك المواطنة:

- جدول رقم(4): يبين ثبات الفا كرو نباخ لاستبيان سلوك المواطنة

عدد البنود	قيمة ألفا كرو نباخ
28	0.888

بعد حساب ثبات ألفا كرو نباخ لكل البنود البالغ عددها 28 بند تحصلنا على قيمة ثبات بلغت 0.888 وعليه فان الاستبيان ثابت وصادق وجاهز للتطبيق على العينة الاساسية.

## 7-استبيان العبء الذهني:

هو استبيان يهدف الى قياس العبء الذهني لدى موظفي البلدية وهذا الاستبيان مكونا من 36 بندا يقابلها خمسة بدائل للإجابات (موافق تماما ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق اطلاقا). وتم اخذه من مذكرة ("بعض السمات الشخصية ودورها في تحقيق التوافق المهني" للباحث بابنات مصطفى ) وقد تم حساب الخصائص السيكومترية بحسب عينة الدراسة الحالية كما هو موضح فيما يلي:

## 7-1-صدق المقارنة الطرفية لاستبيان العبء الذهني:

- جدول رقم(5): يوضح صدق المقارنة الطرفية لاستبيان العبء الذهني

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدنيا	9	2,6975	0,3607	8,613	16	0,004
العليا	9	3,9383	0,23805			

يبين صدق المقارنة الطرفية قدرة الاختبار على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا حيث يعتمد على حساب الفروق في المتوسطات بعد أخذ نسبة 0.27 من العدد الكلي لعينة الدراسة الاستطلاعية والذي بلغ 9 افراد من أصل 30 موظف وعليه نلاحظ ان متوسط درجات الموظفين

على استبيان العبء الذهني في العينة العليا كان 3,93 بانحراف معياري 0,238 والموظفين في العينة الدنيا كان متوسط درجاتهم على الاستبيان 2,6975 بانحراف 0,3607 وبلغت قيمت ليعنتين مستقلتين طبق عليها اختبار واحد 8,613 وهي دالة عند مستوى 0.01 اي بنسبة 99% وعليه فان استبيان العبء الذهني بحسب العينة الاستطلاعية للدراسة الحالية قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدنيا وهو صادق.

### 7-2- ثبات ألفا كرو نباخ لاستبيان العبء الذهني:

- الجدول رقم(6): يبين ثبات ألفا كرو نباخ للاستبيان العبء الذهني

عدد البنود	قيمة ألفا كرو نباخ
36	.818

بعد حساب ثبات ألفا كرو نباخ لكل البنود البالغ عددها 36 بند تحصلنا على قيمة ثبات بلغت 0.818 ومن هنا يتبين لنا أن استبيان العبء الذهني ثابت وقابل للتطبيق النهائي.

### 8-التوزيع الاعتمالي:

من اجل اختيار اساليب الاحصائية المناسبة قمنا بحساب اختبار كلمقروف سمرنوف لقياس التوزيع الطبيعي والموضح في الجدول رقم التالي:

### الجدول رقم (7) يوضح التوزيع الطبيعي

	كلموقروف سمرنوف			شبيرو		
	الاحصائيات	درجة الحرية	الدلالة	الاحصائيات	درجة الحرية	الدلالة
العبء الذهني	0,143	30	0,120	0,931	30	0,053

سلوك المواطنة التنظيمية	0,203	30	0,003	0,855	30	0,001
----------------------------	-------	----	-------	-------	----	-------

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن كل من مستوى الدلالة في اختبار كلوموغروف سمينوف وشبيروا ويلك اكبر من 0,05 في بعد العبء الذهني واقل من 0,05 في بعد المواطنة التنظيمية بمعنى أن الاستبيان لا يتبع التوزيع الطبيعي وعليه سوف نختار الاساليب الاحصائية اللابارا مترية في تحليل نتائج الدراسة.

### 9- الخصائص السيكومترية للدراسة:

**- الصدق:** والذي يعرف بصلاحية الاداة لقياس ما وضعت من اجل قياسه و صدقها في قياس السمة او السمات التي يريد الباحث قياسها فعندما يكون الغرض قياس التحصيل في مادة معينة فان صدق الاداة يعني ان الاداة صالحة لقياس التحصيل لتلك المادة و توفير البيانات اللازمة عن التحصيل، فالصدق يعني ان يكون المقياس صالحا لقياس الظاهرة او السمة التي يريد قياسها. (عطية، 2010 ص 108) وقد تم حساب الصدق بطريقتين هما:

**- المقارنة الطرفية:** هو تقسيم درجات الاستبيان على مستويين ممتاز و ضعيف، ثم مقارنة درجة السؤال في المستوى الضعيف بدرجاته في المستوى الممتاز. (حسن، 2006)

**-الصدق الذاتي:** يعرف بأنه صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب اخطاء القياس، والصدق الذاتي هو الحد الاعلى لمعامل صدق الاختبار (عوض، 2006 ص 175) .

من خلال الجدر التربيعي لقيمة ثبات "الفاكرونباخ" المقدرة ب 0.88 و عليه تحققت قيمة الصدق الذاتي ب 0.94 و من هنا نعتبر ان الاستبيان صادق .

- الثبات: و الذي يعرف بأن النتائج التي تظهرها الاداة ثابتة بمعنى تشير الى الاشياء او النتائج نفسها لو اعيد تطبيقها على العينة نفسها في نفس الظروف بعد مدة ملائمة فعندما لا تتغير النتائج بإعادة تطبيق الاداة و لا تختلف استجابة المفحوص فهذا يعني أن الاداة ثابتة. (عطية، 2010ص 111)

10-عينة الدراسة الأساسية: بعد حساب الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة نقوم الآن بتوضيح تقسيم عينة الدراسة الأساسية بحسب المتغيرات الديمغرافية:

### 10-1- خصائص العينة الأساسية:

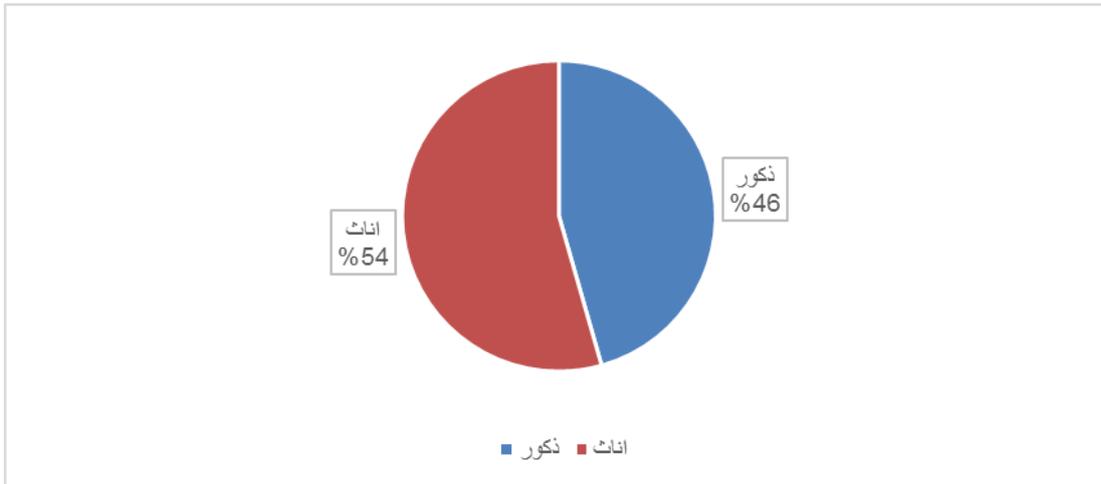
• جدول رقم (8): يبين توزيع العينة الأساسية بحسب متغير الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
45,61	78	ذكر
54,39	93	أنثى
100,0	171	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنا عدد أفراد العينة هو 171 موظف مقسمة على 78 ذكر بنسبة

45,61% وعدد الإناث 93 بنسبة 54,39%.

والشكل رقم (3) يوضح ذلك:



المصدر: من اعداد الطالب بناء على معطيات الاستبيان

● جدول رقم (9): يبين تقسيم عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الاقدمية المهنية :

النسبة	التكرار	الأقدمية
61.4	105	اقل او يساوي 10 سنوات
34.5	59	من 10 سنوات الى 20
4.1	07	من 20 سنة الى 30
100,0	171	المجموع

تم الاعتماد في تقسيم العينة بحسب الاقدمية على حساب متوسط الأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة حيث بلغ متوسط خبرتهم 10.29 اي بالتقريب 10 سنوات وعليه نلاحظ من خلال الجدول السابق ان عدد الموظفين الذين تقل خبرتهم أو تساوي 10 سنوات هم 105 موظف بنسبة 61.4 % والذين خبرتهم من 10 الى 20 سنة هم 59 موظف بنسبة 34.5 % والذين تزيد خبرتهم عن 20 سنة هم 07 موظفين بنسبة بلغت 04.1 %

يوضح الجدول رقم (10) تحليل المتوسطات حسب العبارات للعبء الذهني

الرقم	العبارة	المؤشرات الإحصائية	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	إن كمية العمل الملقاة علي أكبر من استعدادي الذهني	3.1111	1.19038
02	أشعر بتعقيد المهام المسندة إلي في البلدية.	2.7778	1.12604

03	إن نوعية العمل الموكل إلي تحتاج إلى قدرات ذهنية أعلى مما لدي	2.7193	1.25757	محايد
04	أعتقد أحيانا أنني أؤدي بعض النشاطات بطريقة خاطئة.	2.5614	1.18452	غير موافق
05	لست على معرفة تامة بما هو مطلوب مني في العمل.	2.8947	1.33748	محايد
06	تعتبر الأعمال الموكلة إلي في البلدية صعبة.	2.8947	1.18844	محايد
07	أبذل جهدا عقليا كبيرا في أدائي المهني.	3.8772	0.99535	موافق
08	أعاني من عدم وضوح الدور وتضارب المعلومات خلال عملي.	3.1579	1.20474	محايد
09	أجد صعوبة في اتخاذ القرارات المعقدة.	4.0351	4.77357	موافق
10	أنا مسئول عن عدة واجبات غير مرتبطة بعضها البعض.	3.1754	1.19493	محايد
11	يبدو لي أن أعباء العمل الذهنية تزداد تعقيدا مع مرور الوقت.	3.3216	1.12540	محايد
12	أنا مسئول عن إرشاد رؤوسي ومساعدتهم في حل المشاكل التي تواجههم يوميا أثناء أداء عملهم.	3.0351	1.17771	محايد
13	أتحمل مسؤولية التطوير المهني للعمال الاخرين في البلدية.	3.2690	1.13662	محايد
14	يتصف العمل في البلدية بالروتينية.	3.7719	1.09573	موافق
15	تطلب مهنتي بالبلدية بالكثير من التركيز والانتباه.	4.4386	0.60442	موافق
16	أشعر بمستوى عال من التشتت والانقطاعات	2.9766	1.11119	محايد

			خلال أداء مهمتي.
موافق	1.11230	3.4503	17 غالباً ما أضطر إلى التوقف عن المهمة التي أكون بصدد إنجازها للانتقال إلى مهمة أخرى.
موافق	1.16815	3.5673	18 هناك ضغط دائم في العمل لا يعطيني الفرصة الكاملة للراحة.
محايد	1.13608	2.8363	19 إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لأداء العمل اليومي.
محايد	1.10877	2.9942	20 لا يتم التقيد بأوقات العمل الرسمية في البلدية.
محايد	1.20319	3.2281	21 بسبب ضيق الوقت في العمل أضطر غالباً للتخلي عن مهام أخرى ضرورية.
موافق	1.02792	3.9532	22 أشعر بأنني أعمل في ظل سياسات متعارضة.
محايد	1.26418	3.0877	23 يضايقني العمل أثناء فترات الراحة اليومية.
محايد	1.14873	3.3392	24 تضايقني كثرة الأعمال التي أكلف بها والتي تزيد عن أوقات العمل الرسمية.
موافق	1.13953	3.4971	25 ترهقني أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي وطاقتي الذهنية.
محايد	1.04406	3.3216	26 يضايقني الشعور بأن لدى الكثير من المسؤولين المفوضة لي من قبل رؤسائي.
موافق	0.99226	3.8187	27 يضايقني الجمع بين عدة مهام في نفس الوقت.
محايد	1.08820	3.3216	28 تركز الإدارة في العمل على التوزيع المناسب لفترات الراحة.
موافق	0.96566	3.6140	29 أضطر في عملي لضرورة مواجهة الأحداث غير المتوقعة.
موافق	1.02490	3.5322	30 تعرضني وتيرة العمل المتسارعة لارتكاب الأخطاء المهنية.

31	ترهقني التغييرات في إسناد المهام باستمرار.	3.6491	1.04866	موافق
32	يتوقع القسم مني جهدا كبيرا يؤدي إلى استنفاد طاقتي الذهنية.	3.6784	1.00385	موافق
33	يسبب لي التعب الذهني بعض المشاكل الصحية كالصداع النصفي وآلام الرأس.	3.6491	1.10333	موافق
34	يسبب لي التعب الذهني حالة من الفشل والكسل والعجز في الأداء.	3.6374	1.01611	موافق
35	يعرضني الإجهاد العقلي إلى الاختلال في التفكير المنطقي وعدم القدرة على اتخاذ القرارات.	3.5439	1.01871	موافق
36	يسبب لي ارتفاع مستوى العبء الذهني في عملي ضعفا في الحواس كحاستي البصر والسمع.	3.5556	1.20348	موافق

من خلال الجدول رقم(10): يمكن القول ان العبء الذهني مرتبط بمراكز العمل وقد يؤثر سلبا او ايجابا على العامل في مكان العمل وقد اتفق جميع افراد العينة في هذا المحور حيث كانت آرائهم محايد وموافق ويقع المتوسط بين(3.1579و4.4386)،وهذا ما يدل على انا بعض الموظفين لم يستوعبوا طبيعة السؤال الموجه لهم في حين الشطر الاخر من الموظفين الذين فهموا الأسئلة كانت اجاباتهم موافق.

يوضح الجدول رقم (11) تحليل المتوسطات حسب العبارات للمواطنة التنظيمية

الرقم	العبارة	المؤشرات الإحصائية		الاتجاه العام للعينة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
01	اهتم بمساعدة العمال الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل.	4.3684	.72676	موافق بشدة

02	أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيبوا عن العمل.	4.2982	.57286	موافق بشدة
03	أستقطع الوقت اللازم لمساعدة الزملاء إذا دعت الحاجة بكل رحابة صدر.	4.3450	.60703	موافق بشدة
04	أبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم أعباء عمل كبيرة.	4.2924	.74904	موافق بشدة
05	أضحى باهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل.	4.7076	.96217	موافق بشدة
06	أشجع زملائي العمال نحو إنجاز مهامهم بفعالية.	4.2146	.63706	موافق بشدة
07	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية.	4.2924	.72694	موافق بشدة
08	أتطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر.	4.0290	3.32800	موافق
09	أهتم بإعلام الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.	4.3684	.81814	موافق بشدة
10	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.	4.2749	.72794	موافق بشدة
11	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وان لم يكن أحد يراقب.	4.3450	.64463	موافق بشدة
12	أستمر في العمل الى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة.	3.9474	.97174	موافق
13	أقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي.	3.3509	1.01445	موافق
14	أبجاهل المشكلات التافهة والبسيطة.	4.1345	.76661	موافق
15	أرحب بالنقد البناء في العمل.	4.2339	.59726	موافق بشدة
16	أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أي شكوى أو تدمير.	3.3977	.99693	موافق
17	أميل الى كثرة التفكير فيما أعتقد أنه في صالح المؤسسة.	3.8246	.87695	موافق
18	أتدرب على التحمل وضبط النفس.	4.2105	.75312	موافق بشدة
19	أحرص على عدم التدخل في خصوصياتي زملائي العمال.	4.4854	.66294	موافق بشدة

20	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي.	4.5439	49954.	موافق بشدة
21	أخبر من حولي بما أنوي عمله تفاديا لبعض المشاكل.	4.2456	68464	موافق بشدة
22	أخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل.	4.3977	58891.	موافق بشدة
23	أحرص على أن أكون مجاملا للأخرين في العمل.	3.7076	92476.	موافق
24	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها البلدية.	2.9825	1.08722	محايد
25	أهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.	3.2329	1.15464	محايد
26	أحرص على التأكد من أن الأنوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة المكتب.	4.5439	76858.	موافق بشدة
27	أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطوير طرق العمل.	4.0000	89443.	موافق
28	أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون.	4.392	86203.	موافق بشدة

من خلال الجدول رقم(11): يمكن القول ان المواطنة التنظيمية مرتبطة بمراكز العمل وقد يؤثر الجابا على العامل في مكان العمل وقد اتفق جميع افراد العينة في هذا المحور حيث كانت آرائهم بين موافق بشدة و موافق ويقع المتوسط بين(2.98 و 4.5439)، وهذا ما يدل على ان الموظفين كانت اجاباتهم تنحصر في موافق بشدة و موافق.

#### 10-2-الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

التكرار والنسبة المئوية: لتوزيع عينة الدراسة الاستطلاعية والأساسية بحسب المتغيرات الديمغرافية، لدى عينة الدراسة.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد متوسط والانحراف المعياري للاستبيان العبء الذهني والسلوك المواطنة التنظيمية.

معامل الارتباط سبيرمان: لحساب الفرضية الثانية الخاصة بالعلاقة بين المتغيرين.

اختبار ويلكوكسون للعينة الواحدة: وهذا لمعرفة وجود متغير المستقل من عدمه في عينة الدراسة  
اختبار مان ويتني: وهذا لحساب الفروق في متغير العبء الدهني بين الجنسين  
اختبار كروسكال واليس: وهذا لحساب الفروق في متغير العبء الدهني في الأقدمية  
نشير إلى أن تحليل النتائج كان باستخدام برنامج EXCEL 2007 وبرنامج SPSS25.

### 10-3- إجراءات تطبيق الدراسة:

طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر مارس الى شهر ماي على عينة من موظفي بلدية  
متليلي الشعانبة اختيروا بطريقة الحصر الشامل والبالغ عددهم 307 , و قمنا بتوزيع 171 استبيان  
و تم ذلك بمساعدة أحد الموظفين بلدية متليلي الشعانبة , و نظرا للظروف الاستثنائية التي مرت بها  
البلاد و العالم أجمع نتيجة تفشي الوباء كورونا (كوفيد 19) واجهنا صعوبات في استرجاع  
الاستبيان

## خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل توضيح الاجراءات الميدانية للدراسة الحالة من خلال عرض المنهج ومجتمع الدراسة وكذا تبين أدوات الدراسة والخصائص السيكو مترية الخاصة بها وعرض اهم الأساليب الاحصائية التي سنعتمد عليها في استخراج نتائج الدراسة في الفصل الموالي.



## الفصل الخامس

## الفصل الخامس

### عرض وتحليل النتائج

✓ تمهيد.

✓ عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

✓ عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

✓ عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.

✓ عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.

✓ خلاصة

## تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل السابق الى منهج الدراسة وحدودها، وعينة الدراسة ومواصفاتها وتناولنا أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية، وبعد اجراء الدراسة الأساسية وجمع المعلومات وتفريغها وتطبيق التقنيات الإحصائية المناسبة لمعالجة موضوع العبء الذهني وعلاقته بنمو سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي ، نقف في هذا الفصل أمام أهم مرحلة من مراحل استكمال بحثنا العلمي، وهي مرحلة عرض وتحليل النتائج وفيها يتم تغيير شكلية الأرقام ورياضية البيانات الكمية الى تقديرات وملاحظات كيفية تكون سندا علميا في تفسير النتائج وتعميمها.

وستتناول في هذا الفصل عرض وتحليل النتائج التي توصلت اليها الدراسة.

## 1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على ما يلي:

يعاني موظفي بلدية متليلي غرداية من مستوى مرتفع للعبء الذهني.

وسيتم قياس وجود العبء الذهني في بلدية متليلي من خلال اختبار ويلكوكسن البسيط من الجدول رقم (12) التالي:

القرار	مستوى الدلالة	
رفض الفرضية الصفرية	0.000	العبء الذهني

من خلال الاختبار نلاحظ مستوى الدلالة كان اقل من 0,05 وبذلك نرفض لا فرضية الصفرية القائلة بعدم وجود للعبء الذهني في المؤسسة ونقبل الفرضية البديلة والتي تقول ان هنالك مستوى من العبء الذهني في مؤسسة الدراسة وبذلك نستطيع اجراء الاختبارات اللاحقة على متغير الدراسة.

## 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية

، بعد المعالجة الإحصائية وفق معامل ارتباط "سبيرمان" تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (13) يوضح نتائج معامل الارتباط بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.268	العبء الذهني
		سلوك المواطنة التنظيمية

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية sig أقل من 0.05 اذن نقول إنه يوجد ارتباط دال احصائيا بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية ، ومن خلال قيمة

معامل الارتباط والتي قدرت ب 0.268 نقول إن هناك ارتباط طردي ضعيف بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية ، بمعنى كلما زادت قيمة العبء الذهني في البلدية زاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بقيمة 26% .

## 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى العبء الذهني.

جدول رقم (14) يوضح الفروق في قيم العبء الذهني باختلاف الجنس.

الجنس	التكرار	قيمة "Mann-WhitneyU"	قيمة Z	مستوى الدلالة
ذكر	78	3325	-0.948	0.343
أنثى	93			
المجموع	171			

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا أن نسبة الذكور (78) بنسبة (45.61%) والانات (93) بنسبة (54.39%) وتقدر قيمة "Mann-WhitneyU" ب (3325) عند مستوى الدلالة (0.343) ومنه نقول إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى قيم العبء الذهني تعزى لمتغير الجنس.

## 5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.

تنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير الأقدمية

وللتأكد من صحة الفرضية نلخص النتائج في الجدول الآتي:

جدول رقم (15) يوضح الفروق في قيمة العبء الذهني باختلاف الأقدمية.

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة كا <sup>2</sup>	متوسط الرتب	
غير دالة إحصائياً	0.178	18	23.349	54.09	أقل أو يساوي 10 سنة
				84	من 10 إلى 20 سنة
				63	من 20 إلى 30 سنة

نلاحظ من خلال الجدول أن متوسط الرتب بين الفئات للأقدمية متقاربة وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية وما يؤكد ذلك هو معامل كا<sup>2</sup> الذي بلغ 23.349 عند مستوى دلالة 0.178 عند درجة حرية 18 ومنه نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية

## خلاصة الفصل:

من خلال الاختبارات الإحصائية السابقة تبين وجود عبء ذهني لموظفي بلدية متليلي غرداية ومرتبطة إحصائياً بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية ارتباط ضعيف لكن إيجابي أيضاً توصلنا إلى أن العبء الذهني ليس مرتبطاً بجنس الموظف أو أقدميته في الوظيفة بل هناك عبء على جميع هؤلاء بنفس المقدار وهذا ما وضحه كلا من اختباري مان ويتني واختبار كروسكال



الفصل السادس

## الفصل السادس

### تفسير ومناقشة نتائج الفرضيات

✓ تفسير ومناقشة والاجابة عن السؤال الأولى

✓ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

✓ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

✓ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة



## 1- تفسير ومناقشة والاجابة عن السؤال الأولى:

تنص التساؤل الأولى على ما: مستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي غرداية، ومن خلال نتائج التحليل الاحصائي المبينة في الجدول رقم ( 12) تبين صحة هذه الفرضية، وتم استخدام اختبار ويلكوكسن البسيط من أجل التأكد من مستوى العبء الذهني لدى موظفي البلدية. وبناء ما على ورد في الجدول رقم ( 10) فإن متوسطات الحسابية للعبء الذهني أقل من المتوسطات الموزونة، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائيا عند  $0,01$  مما يدل على أن مستوى العبء الذهني لدى موظفي البلدية مرتفع ، وهذا يعني صحة التساؤل البحث أي ان مستوى العبء الذهني لدى موظفي البلدية مرتفع . تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة سيلفي هامون و آخرون

Sylvie Hamon et al

، (2000) حول العبء الذهني في العمل: القضايا المعقدة للموظفين، دراسة مسحية استقصائية تتعلق بظروف العمل للموظفين في عام 1978 و 1984 وكذلك في عام 1991 و 1998 حيث أظهرت استطلاعات الرأي على ظروف العمل التي بين عامي 1991 و عام 1998، زيادة عامة في عوامل المشقة العقلية والنفسية، على الرغم من أن الإجهاد البدني لم يتراجع.

ووتيرة العمل المكثف هي العامل الرئيسي، حيث أن جميع الموظفين على نحو متزايد مقيدون في ممارسة نشاطهم بالمواعيد أو معايير الإنتاج، أو فيما يتعلق بالعملاء، وتبني روح المبادرة لم يؤد إلى تقليص موظفي السيطرة الهرمية، ولكن تطور الضغط النفسي في العمل ينشأ أساسا من مزيج من هذه المعوقات. (خديجة عبادو، 2018، ص40 )

كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة بيير سيباستيان فورنييه وآخرون Pierre-Sébastien Fournier et al, 2010 نقلا عن خديجة عبادو, حول عوامل عبء العمل التي لها تأثير على الصحة والسلامة، دراسة حالة في قطاع الخدمات، سياق العمل والصحة والسلامة المهنية، والهدف من الدراسة فهم عبء العمل من خلال الدراسة الاستكشافية في سياق ديناميكية الفرد في العمل، ولا تحاول هذه الدراسة توثيق الزائد من عبء العمل، وإنما تهدف إلى فهم هذه الظاهرة في حالات العمل الحقيقي. (خديجة عبادو، 2018، ص42)

وأختلف نتائج دراستنا مع دراسة الباحثة (خديجة عبادو، 2018) والتي توصلت إلى أن هناك مستوى منخفض للعبء الذهني للأطباء، حيث ترى أن مستوى العبء الذهني المنخفض لدى الأطباء سببه توفر العديد من المؤسسات العمومية الاستشفائية، بالإضافة إلى العيادات الجورية والقاعات العلاجية في مختلف أنحاء مدينة ورقلة، الأمر الذي يخفف العبء على الأطباء، خاصة الذين يعملون بالمؤسسة العمومية الاستشفائية -محمد بوضياف- على عكس ما كان سابقا، حيث كان الأطباء في هذه المؤسسة يعانون من الضغط في العمل، واكتظاظ المرضى بالمصالح الاستشفائية، وكثافة الحالات المرضية والعمليات، وذلك بشهادة الأطباء، وعلاوة على ذلك زيادة عدد الأطباء في هذه المستشفيات، خاصة الأطباء المختصين، ولا ننسى الأطباء الأجانب من كوبا الذين يعملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف. (خديجة عبادو، 2018، ص42)

وانطلاقا من النتائج التي توصلت إليها الباحثة خديجة عبادو و التي توصلت الى انا انخفاض العبء الذهني راجع الى تقسيم المراكز الاستشفائية على جميع قطر الولاية مما أدى لانخفاض العبء الذهني لدى العمال وعليه فان ارتفاع العبء الذهني لدى عمال بلدية متليلي غرداية راجع الى اتساع رقعة البلدية و تمركز العمل داخل البلدية و كثرة الزوار و المرتدون الى البلدية يؤدي الى ارتفاع مستوى العبء الذهني.

## 2. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى الى ما يلي: توجد علاقة ارتباطية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي غرداية.

ومن خلال نتائج معامل ارتباط سيرمان المبينة حسب الجدول رقم (13) تبين أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية طردية ضعيفة بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي البلدية متليلي غرداية.

العلاقة طردية وتعود إلى إمكانية تقيد والتزام موظفين بالقوانين التنظيمية حرفيا، مما ينتج عنه ارتفاع مردودية المواطنة التنظيمية، مع العلم أن الالتزام الحرفي للقوانين تنتج عنه ارتفاع في مستوى العبء الذهني، وهذا ما يدل على أن العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية تأثر كلاهما بالالتزام التنظيمي بحيث يمكن ان لا يكون هنالك تأثير بينهما.

نلاحظ من خلال الدراسة الاستطلاعية ان هناك مستوى منخفض من الدافعية للإنجاز لدى العمال، مما يدل على انخفاض سلوك المواطنة التنظيمية وقد يرجع سببه لعدة أمور كالضغط المهني وساعات العمل وأمور متعلقة ببيئة العمل .

وأختلفت دراستنا مع دراسة الباحثة خديجة عبادو التي فسرت نتائج المتحصل عليه على النحو التالي:

-وجود علاقة سالبة بين بعد أهمية العمل والعبء الذهني، أنه كلما اهتم الطبيب بعمله، ووفر الظروف المناسبة لذلك، كالنوم الجيد، وعدم اهتمامه بانشغالات أخرى، وحرصه على تحيين معلوماته الطبية، ومراجعة الكتب الطبية والمجلدات، كلما قل مستوى عبء العمل الذهني لديه، كذلك الأمر بالنسبة للمستشفى كلما اهتمت الإدارة بعمل الطبيب ووفرت له كل احتياجاته أثناء تأدية مهامه، وتنظيم فترات راحة مناسبة له، كلما خفف ذلك من إعيائه الذهني، وحتى من ناحية البيئة الخارجية كلما أحس المواطنون بأهمية عمل الطبيب، واحترموا النظام والمواعيد في صفوف الانتظار. (خديجة عبادو، 2018، ص245).

-وتفسر الباحثة وجود علاقة سالبة بين بعد الاستقلالية والعبء الذهني، أنه عندما يحس الطبيب بالحرية في التصرف واتخاذ القرار في كيفية إنجاز عمله، يقلل ذلك من عبء العمل الذهني لديه، فأحياناً تفرض إدارة المستشفى، على الطبيب رأياً أو طريقة علاج مختلفة، تزيد من أعباء الطبيب، وتجعله منزعج وغير راض، وتصعب عليه إيجاد الحلول بسلاسة، فكثرة الآراء تخلق الفوضى في العمل، وتمنع الطبيب من التركيز في المشاكل الحقيقية، لذلك نجد الأطباء يميلون إلى العمل بعياداتهم الخاصة، بحرية واستقلالية، ويجعلون هذا الأمر هدفاً لهم منذ تخرجهم، والعمل بالمستشفيات، حين تحسن حالتهم المادية. (خديجة عبادو، 2018، ص246)

### 3. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية الى ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى العبء الذهني.

من خلال نتائج الجدول رقم(14) يتضح لنا أن الذكور (78) ما نسبته (45.61%) و الإناث (93) ما نسبته (54.39%) وتقدر قيمة "Mann-WhitneyU ب (3325) عند مستوى الدلالة (0.343) ومنه نقول إنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى قيم العبء الذهني تعزى لمتغير الجنس.

تتفق دراستنا مع دراسة الباحث (تحفة خديجة، 2019) التي تشير إلى انعدام الفروق بين العينتين في العبء لدى عمال بريد الجزائر عليه يمكن القول أنه لا يختلف مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة باختلاف عامل الجنس، فعدم وجود فروق بين عيني الذكور و الإناث في المقياس , يؤكد على أن العبء الذهني لا يتأثر بمتغير الجنس , و رغم أن العبء الذهني له علاقة مباشرة بالمهمة و متطلباتها "كالانتباه المباشر ,الالتزام بالأهداف , اختيار الاستراتيجية , التكيف مع تعقيدات المهمة **Brad cain :p2** و غيرها من الخصائص الشخصية التي قد تتأثر بجنس العامل , فهو يخضع لعوامل أخرى "كالعوامل المتعلقة ببيئة العمل مثل (الظروف المادية حرارة و ضوضاء...الخ) , و نظام العمل ضغطات الوقت - قلة الاهتمام - تقلص الاستقلالية...الخ , و العوامل الاجتماعية درجة اندماج الفرد مع مجموعة العمال - التواصل مع العمال

...الخ **thellend :1981,p20**، هذه الظروف التي قد تكون السبب في عدم وجود فروق بين العينتين ، لأن كلا الجنسين يعايشون نفس الظروف المهنية مما يجعلهم يشكلون نظرة مشتركة بلا تفاوت ، نظرا لتعرضهم لنفس المواقف المهنية التي شكلت لديهم خبرة مماثلة في هذا المجال. تختلف هذه النتيجة مع رأي "هوبكين (Hopkin (1979) الذي اعتبر أن المتغيرات الشخصية لها تأثير " (Hancock & Meshkzti :1988 ,P285) على العبء الذهني. (تحة خديجة، 2019، ص10).

ومن هنا فإن العبء الذهني لا يتأثر بجنس الأفراد لأن كلى الجنسين يعيشون نفس الظروف المهنية داخل العمل .

#### 1-4. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

. تنص الفرضية الثالثة الى ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير الأقدمية.

من خلال الجدول رقم(15) إن متوسط الرتب بين الفئات للأقدمية متقاربة وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الاقدمية وما يؤكد ذلك هو معامل كا<sup>2</sup> الذي بلغ 23.349 عند مستوى دلالة 0.178 عند درجة حرية 18 ومنه نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الاقدمية، و عليه يمكن القول أنه لا يختلف مستوى العبء الذهني لدى عمال بلدية متليلي غرداية باختلاف عامل الأقدمية ( أقل من أو يساوي 10 سنة - من 10 إلى 20 سنة - من 30 إلى 20 سنة).

تتفق دراستنا مع دراسة الباحث (تحة خديجة، 2019) التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين العينات في العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة .

و يمكن تفسير النتيجة المتوصل لها ، و المتمثلة في عدم وجود فروق بين أفراد العينة في عامل الأقدمية ، إلى أن الأقدمية كعامل تنظيمي لم يشكل عاملا يترتب عليه تباين بين عينات الدراسة الحالية على المقياس ، و هذا يمكن إرجاعه لطبيعة المهمة لكونها مهمة موحد بين أعوان الشبايك بريد الجزائر بورقلة ، وبالتالي فإن أي تغيير في ظروف العمل و أي توتر ناتج عنه سيؤثر بالضرورة على كل

الفئات العاملة ببريد الجزائر بورقلة , سواء العمال الأقل خبرة أو الأكثر خبرة , لذلك توصلت الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق في أعراض العبء الذهني تبعا لعامل الأقدمية .

حيث تختلف هذه النتيجة مع رأي " فرنسوا جيلود 1975 **Françoise guélaud** , الذي يرى أن العبء الذهني يتأثر بالعوامل التنظيمية " كالتدريب المهني، والخبرة السابقة... إلخ **guélaud et al :1975,p121**. (نخة خديجة، 2019، ص11).



استنتاج عام



## الاستنتاج العام:

جاءت فكرة هذا البحث انطلاقاً من ضرورة مواكبة قطاع الخدمات للتطورات والتغيرات التي يشهدها العالم في جميع المجالات، باعتبار قطاع الخدمات هو الوسيلة التي تلي حاجيات افراد، وقد هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي ولاية غرداية.

بعد إثراء متغيرات الدراسة نظرياً، وبناء الأدوات، واختيار ميدان البحث، وتطبيق الأدوات على العينة، تم التوصل الى النتائج التالية:

-مستوى العبء الذهني مرتفع لدى موظفي بلدية متليلي.

-توجد علاقة ارتباطية بين العبء الذهني وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي بلدية متليلي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى العبء الذهني لدى موظفي بلدية متليلي.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير الأقدمية لدى موظفي بلدية متليلي.

### التوصيات والاقتراحات:

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة والاستنتاجات التي خرجنا بها، فإنه يمكن طرح عدد من التوصيات والاقتراحات والتي نأمل أن تسهم في التطوير والتحديث في المجال التعليمي والتربوي.

- تسليط الضوء على موضوع العبء الذهني لما له من أهمية في الوسط بيئة العمل
- ضرورة اجراء دراسات أخرى تتناول متغيرات البحث.
- نقترح تعميم النتائج، بإجراء المزيد من الدراسات على حجم العمل الذهني وأبعاده، في مختلف قطاعات العمل والمنظمات، والاهتمام بهذا المتغير الجديد الذي تناولته معظم الدراسات.
- العمل على تنمية روح المبادرة عن طريق تبني برامج تشجيعية ومحاولة العمل بها مما يخلق شعورا بالرضا وبالتالي دفعهم لإظهار السلوك الإيجابي في المؤسسة.
- تكثيف اللقاءات المستمرة للموظفين مع المدراء للتعرف على مشاكلهم وكذا وجهات نظرهم حول ممارساتهم للعمل، ومناقشتهم بموضوعية.



## قائمة المراجع

- احمد السيد الكردي (2011): سلوك المواطنة، دار الجامعة للطباعة والنشر بالإسكندرية ط2  
،مصر.
- احمد سالم العامري (2002): سلوك القيادة التحويلي وسلوك المواطنة تنظيمية في الاجهزة  
السعودية ،مجلة العربية للعلوم إدارية مجلد (5) عدد (1)،سعودية.
- افضل عباس مهدي الشامي (2014):روحانيات مكان العمل وانعكاساتها في سلوك المواطنة  
بتوسيط جاذبية الهوية التنظيمية ،دراسة تحليلية لاراء عينة موظفي العتبة الحسينية المقدسة،ماجستير  
،كلية الإدارة والاقتصاد ،كربلاء.
- العامري (2003):محددات أثر سلوك المواطنة التنظيمية في منظمات، مجلة الجامعة ملك  
عبد العزيز للاقتصاد والإدارة مجلد (17)،سعودية.
- امير حواس (2003):أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة  
التنظيمية و سلوك المواطنة با تطبيق على البنوك تجارية ،رسالة ماجستير جامعة القاهرة قسم إدارة  
اعمال .
- بن ديبة صبرينة (2019):سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالتوافق المهني لدى أطباء  
،المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي ،غرداية.
- بن زروال فتيحة (2018): العبء الذهني في العمل محاضرات موجه لطلبة ماستر ،تخصص  
علم النفس تنظيم و عمل .
- تحفة خديجة (2019): مقال بعنوان مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر، في ظل  
بعض المتغيرات ، بورقلة.

- حبة وديعة( 2017 ):العوامل المؤثرة في سلوك المواطنة التنظيمية لإدارة موارد البشرية  
بمؤسسة عمومية، دراسة ميدانية بمديرية شؤون بسكرة .
- خديجة عبادو( 2017 ):علاقة تصميم العمل بالعبء الذهني للأطباء ، أطروحة مقدمة لنيل  
شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم.
- خلفان معروف( 2014): العبء الذهني في العمل نموذج مراكز العمل على الية الكبس  
،ملتقى الدولي ثاني حول تطبيق الارغونوميا با الدول سائر في طريق النمو الارغونوميا في خدمة  
التنمية .
- دوقان عبيدات (2014): البحث العلمي مفهومه و ادواته و اساليبه، دار الفكر ناشرون و  
موزعون ،الأردن عمان.
- رياض أبوزيد ( 2010 ):اثر التمكين النفسي على سلوكات المواطنة للعاملين في مؤسسة  
ضمان الاجتماعي ، ا مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية مجلد( 24 )عدد( 02 )  
،الأردن.
- سامي محمد ملحم (2010): مناهج البحث في التربية و علم النفس ، دار مسير للنشر و  
توزيع و طباعة ،عمان الأردن.
- سلمى شريف (2020) :قيم العمل وعلاقتها بتنمية سلوك المواطنة التنظيمية
- عادل محمد زايد (2000 ):تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركة قطاع الاعمال  
مصرية ،دراسة تطبيقية مجلة محاسبة والإدارة و تامين كلية التجارة جامعة القاهرة مجلد(37)عدد(01)  
،مصر.

- عامر علي ,علي حسام (2015): مقال بعنوان استخدام نموذج مطالب 10 الموارد الوظيفية للتنبؤ بمخرجات العمل ،دراسة اليات الكامنة وراء علاقة العلاقات السلبية بالأداء .
- عباس محمود العوض ( 2006 ):القياس النفسي بين النظرية و التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ،مصر.
- عطايوي عبد القادر جنان عبد الحق( 2007 ):اهتمامات تسيير الموارد البشرية وسلوكيات مشرفي الوظيفة العمومية في عمل أبحاث اقتصادية وإدارية ، جامعة محمد الخيضر العدد (2) ،بسكرة.
- علاء الدين علياء( 2013 ): اثر الدعم التنظيمي في أداء شركات وسلوك المواطنين تنظيمية ،دراسة تطبيقية في أداء شركات صناعية في مدينة حساب رسالة ماجستير جامعة شرق الأوسط كلية الإدارة اعمال، الأردن.
- عمر محمد دره( 2008 ): اثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة الضغوط العمل ،رسالة ماجستير كلية تجارة جامعة عين شمس .
- عمران بلال( 2016 ):واقع ممارسة أساتذة التعليم ثانوي قسم بكالوريا لسلوكيات المواطنين ،دراسة ميدانية في بعض ثانويات مسيلة .
- غنوة محمد نادر(2013): اثر الضغوط الوظيفية على المواطنين التنظيمية ،دراسة مسحية على العاملين في مشافي العامة للساحل السوري كلية الاقتصاد جامعة تشرين، سوريا.
- كربوش هشام( 2018): مطبوعة محاضرات موجهة لطلبة ماستر تخصص علم النفس تنظيم و عمل وتسيير موارد البشرية في الارغونوميا معرفية ،جامعة عربي بن مهدي ام لبواقي .
- لدى أساتذة التعليم المتوسط ، مذكرة شهادة الماستر في علم النفس تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية،جامعة غرداية.

- محسن علي عطية (2010): بحث العلمي في تربية ، دار مناهج للنشر و توزيع، عمان الأردن .
- محسن علي عطية (2010): بحث العلمي في تربية، دار مناهج للنشر و توزيع، عمان الأردن .
- محمد شفيق سعيد المصري (2015) : الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية ،دراسة ميدانية على مستشفيات حكومية في قطاع غزة .
- محمد ناصر إسماعيل (2012): اثر المناخ تنظيمي في سلوك المواطنة تنظيمية دراسة تحليلية لأداء عينة من أعضاء هيئة تدريسية في معهد الإدارة مجلة كلية للعلوم الاقتصادية عدد (30) ، بغداد.
- محمود أبو هاشم الحسن (2006) :خصائص السيكو مترية لأدوات القياس البحوث النفسية و التربوية، باستخدام Spss سعودية .
- معمر ومنصور (2014): سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفاعلية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية عدد (14) ، جامعة ورقلة.
- نجم عبود (2012) دراسة العمل البشري ، ط1 دار صفاء للطباعة و النشر و توزيع، عمان .
- مراجع بالاجنبية:

-Behavior: Contemporary Questions Rooted in Classical Quandaries from Political Philosophy, Human Resource Management Review, Vol. 10, No. 1



## قائمة الملاحق



جامعة قرداية  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس



استمارة الاستبيان

السادة العمال الأفاضل:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار انجاز بحث علمي ميداني بعنوان \*العبء الذهني وعلاقته بنمو سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي البلديات\* لإتمام مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية يخص حياتكم المهنية، وعليه ومن أجل إتمام هذا البحث يرجى التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان بدقة وحياد علما أنه لا توجد أي إجابة صحيحة أو خاطئة فنحن نهتم لآرائكم كما هي ونرجو منكم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لموقفكم.

كما أن المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي وأن مساهمتكم الكريمة في الإجابة عن هذه الأسئلة تساعد الباحث في التوصل الى النتائج العلمية المرجوة من البحث.

البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر  أنثى

- الأقدمية: .....

غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات	
					إن كمية العمل الملقاة علي أكبر من استعدادي الذهني	1
					أشعر بتعقيد المهام المسندة إلي في البلدية.	2
					إن نوعية العمل الموكل إلي تحتاج إلى قدرات ذهنية أعلى مما لدي	3
					أعتقد أحيانا أنني أؤدي بعض النشاطات بطريقة خاطئة.	4
					لست على معرفة تامة بما هو مطلوب مني في العمل.	5
					تعتبر الأعمال الموكلة إلي في البلدية صعبة.	6
					أبذل جهدا عقليا كبيرا في أدائي المهني.	7
					أعاني من عدم وضوح الدور وتضارب المعلومات خلال عملي.	8
					أجد صعوبة في اتخاذ القرارات المعقدة.	9
					أنا مسئول عن عدة واجبات غير مرتبطة بعضها البعض.	10
					يبدو لي أن أعباء العمل الذهنية تزداد تعقيدا مع مرور الوقت.	11
					أنا مسئول عن إرشاد مرؤوسي ومساعدتهم في حل المشاكل التي تواجههم يوميا أثناء أداء عملهم.	12
					أتحمل مسؤولية التطوير المهني للعمال الاخرين في البلدية.	13
					يتصف العمل في البلدية بالروتينية.	14
					تطلب مهنتي بالبلدية بالكثير من التركيز والانتباه.	15
					أشعر بمستوى عال من التشتت والانقطاعات خلال أداء مهنتي.	16
					غالبا ما أضطر إلى التوقف عن المهمة التي أكون بصدد إنجازها للانتقال إلى مهمة أخرى.	17
					هناك ضغط دائم في العمل لا يعطيني الفرصة الكاملة للراحة.	18
					إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لأداء العمل اليومي.	19

					20	لا يتم التقيد بأوقات العمل الرسمية في البلدية.
					21	بسبب ضيق الوقت في العمل أضطر غالبا للتخلي عن مهام أخرى ضرورية.
					22	أشعر بأنني أعمل في ظل سياسات متعارضة.
					23	يضايقي العمل أثناء فترات الراحة اليومية.
					24	تضايقي كثرة الأعمال التي أكلف بها والتي تزيد عن أوقات العمل الرسمية
					25	ترهقني أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي وطاقتي الذهنية
					26	يضايقي الشعور بأن لدى الكثير من المسؤولين المفوضة لي من قبل رؤسائي
					27	يضايقي الجمع بين عدة مهام في نفس الوقت.
					28	تركز الإدارة في العمل على التوزيع المناسب لفترات الراحة.
					29	أضطر في عملي لضرورة مواجهة الأحداث غير المتوقعة.
					30	تعرضني وتيرة العمل المتسارعة لارتكاب الأخطاء المهنية.
					31	ترهقني التغييرات في إسناد المهام باستمرار.
					32	يتوقع القسم مني جهدا كبيرا يؤدي إلى استنفاد طاقتي الذهنية.
					33	يسبب لي التعب الذهني بعض المشاكل الصحية كالصداع النصفي وآلام الرأس.
					34	يسبب لي التعب الذهني حالة من الفشل والكسل والعجز في الأداء.
					35	يعرضني الإجهاد العقلي إلى الاختلال في التفكير المنطقي وعدم القدرة على اتخاذ القرارات.
					36	يسبب لي ارتفاع مستوى العبء الذهني في عملي ضعفا في الحواس كحاستي البصر والسمع.

## 2. سلوك المواطنة التنظيمية:

غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات	
					اهتم بمساعدة العمال الجدد على سرعة التأقلم في جو العمل.	1
					أقوم بمساعدة الزملاء الذين تغيّبوا عن العمل.	2

					3	أستقطع الوقت اللازم لمساعدة زملاء 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 العمال نحو إنجاز مهامهم بفعالية.
					7	أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجباتي المهنية.
					8	أطوع للمسؤوليات الإضافية برحابة صدر.
					9	أهتم بإعلام الإدارة مسبقا عندما لا أتمكن من الحضور.
					10	أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والانصراف من العمل.
					11	أتقيد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وان لم يكن أحد يراقب.
					12	أستمر في العمل الى ما بعد الدوام الرسمي عند الحاجة.
					13	أقبل إذا ما اتجهت الأمور في الاتجاه المعاكس لرغباتي.
					14	أجاهل المشكلات التافهة والبسيطة.
					15	أرحب بالنقد البناء في العمل.
					16	أقبل المصاعب والمتاعب التنظيمية دون أي شكوى أو تدمير.
					17	أميل الى كثرة التفكير فيما أعتقد أنه في صالح المؤسسة.
					18	أتدرب على التحمل وضبط النفس.
					19	أحرص على عدم التدخل في خصوصياتي زملائي العمال.
					20	أراعي مشاعر زملائي في تصرفاتي وأفعالي.
					21	أخبر من حولي بما أنوي عمله تفاديا لبعض المشاكل.
					22	أخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة لتقليل احتمالية حدوث مشكلات في العمل.
					23	أحرص على أن أكون مجاملا للأخرين في العمل.
					24	أواظب على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدتها البلدية.
					25	أهتم بقراءة البريد ومتابعة ما يجري بالمؤسسة بكل حرص.
					26	أحرص على التأكد من أن الأنوار مطفأة والباب مغلق عند مغادرة المكتب.
					27	أساهم في تقديم مقترحات جديدة لتطوير طرق العمل.
					28	أدافع عن جهة عملي عندما ينتقدها الآخرون.

## مخرجات برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

## NPar Tests

## Kruskal-Wallis Test

## Ranks

	v1	N	Mean Rank
V2	6.00	1	2.50
	7.00	5	6.10
	8.00	7	18.00
	10.00	8	17.44
	12.00	2	16.75
	13.00	1	11.50
	14.00	1	22.00
	15.00	2	14.50
	18.00	1	11.50
	Total	28	

Test Statistics<sup>a,b</sup>

	V2
Chi-Square	11.198
df	8
Asymp. Sig.	.191

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

v1

## NPar Tests

### Kruskal-Wallis Test

Ranks

	v1	N	Mean Rank
V2	6.00	1	2.50
	7.00	5	6.00
	8.00	7	17.14
	10.00	8	16.69
	12.00	2	16.00
	13.00	1	11.00
	14.00	1	21.00
	15.00	2	14.00
Total		27	

Test Statistics<sup>a,b</sup>

	V2
Chi-Square	10.560
df	7
Asymp. Sig.	.159

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:

v1

## Mann-Whitney Test

Ranks

	sex	N	Mean Rank	Sum of Ranks
V2	???	6	20.33	122.00
	????	24	14.29	343.00
Total		30		

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	V2
Mann-Whitney U	43.000
Wilcoxon W	343.000
Z	-1.523-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.128
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.143 <sup>b</sup>

a. Grouping Variable: sex

b. Not corrected for ties.

**Nonparametric Correlations****Correlations**

			V2	V3
Spearman's rho	V2	Correlation	1.000	.052
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.785
		N	30	30
	V3	Correlation	.052	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.785	.
		N	30	30

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
V2	.143	30	.120	.931	30	.053
V3	.203	30	.003	.855	30	.001
allss	.177	30	.017	.938	30	.083

a. Lilliefors Significance Correction