

دور الالتزام التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون

تاريخ الإرسال: ٨ أغسطس ٢٠٢٣؛ تاريخ المراجعة: ١٠ نوفمبر ٢٠٢٣؛ تاريخ القبول: ٨ ديسمبر ٢٠٢٣؛ تاريخ النشر: ١ يناير ٢٠٢٤.

مستخلص

شهدت السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا في الدراسات الخاصة بالأداء التنظيمي ، حيث كانت أغلب الدراسات تهدف إلي كيفية تحسين وتدعيم الأداء المرتبط بالعمل ، والذي يتم بناء علي التعاقد الرسمي بين العاملين والمنظمة ، وينعكس علي نظام الأجور والحوافز ، لكن الأدبيات الحديثة بدأت تركز علي الأداء التطوعي والذي يخرج عن إطار طبيعة الدور الرسمي للعاملين ، ويمتد إلي ما يعرف بالدور الإضافي وهو ما يعرف بسلوكيات المواطنة التنظيمية .ويمكن القول إنه كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد متعاونين بشكل كامل في وظائفهم مما يجعلهم يقومون بالواجبات الموكلة لهم برضا كامل. تنحصر مشكلة الدراسة في كيفية عملية كشف العلاقة بين الالتزام التنظيمي وتحديد أهم الأبعاد الرئيسية المكونة له وفقاً لإدراك العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون ، والعلاقة بينه وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي. حيث تتهدف الدراسة الى التعرف علي العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي وتحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وتم تطبيق الدراسة علي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون وظهرت النتائج ارتفاع مستوي الالتزام التنظيمي الكلي لدي العاملين في اتحاد الإذاعة والتلفزيون وكان أكثر أبعاد الالتزام التنظيمي شعورا لدي العاملين في اتحاد الإذاعة والتلفزيون هو بعد الالتزام الأخلاقي ، يلي ذلك بعد الالتزام العاطفي ، وأخيرا بعد الالتزام المستمر .وكذلك انخفاض مستوي الرضا الوظيفي الكلي لدي العاملين في اتحاد الإذاعة والتلفزيون. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية : الالتزام التنظيمي ، سلوكيات المواطنة التنظيمية ، الرضا الوظيفي

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA:

العديم، صباح، السيد سعيد محمد، (٢٠٢٤). دور الالتزام التنظيمي في تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون. *المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، الأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الإعلام،* ٢(١)، ٢١-٧٠.

مقدمة الدراسة :

لقد أصبح العنصر البشري من أهم وأثمن الموارد التنظيمية . ومما لا شك فيه أن نجاح أية منظمة من المنظمات يعزى بالدرجة الأولى إلى ما تمتلكه من موارد بشرية . ولنا أن نتصور كيف يكون حال أية منظمة عملاقة بعيداً عن أصولها البشرية ، إنها لا تعدو أن تكون مجموعة من المباني والمعدات والأثاث. إنهم الأفراد الذين يصنعون المنظمات وتمهد لها الطريق للنمو والنجاح والاستمرار(الموسي ، والصباغ ، ٢٠١١ ، ص ٢٣) . كما اهتم الكتاب في مجال السلوك التنظيمي بموضوع الالتزام التنظيمي في حقول كل من الإدارة وعلم النفس وعلم الاجتماع ، لما له من علاقة وثيقة بنجاح المنظمة وفعاليتها وتحقيق أهدافها ، حيث ينظر للالتزام التنظيمي على أنه يمثل اتجاهات الفرد نحو المنظمة ، فيما يتعلق بإيمانه القوى بأهدافها والرغبة القوية في الانتماء إليها والبقاء فيها مهما كانت المغريات الخارجية ، يظهر ذلك الالتزام في الانتماء والإخلاص والتفاني في أداء العمل بنجاح في المنظمة .

ويعد الالتزام التنظيمي سلوكاً مرغوباً فيه لأنه يرتبط بالعديد من سلوكيات العمل الجيدة مثل انخفاض معدل الغياب والحضور والانصراف في المواعيد المحددة ، وانخفاض معدل دوران العمل وزيادة إنتاجية العاملين ، وارتفاع جودتها كما أنه يؤدي إلى إزالة أي نزاع في علاقة المنظمة بموظفيها بحيث يحكم تلك العلاقة روح الانسجام والاتفاق والتكامل ، ويتحقق نمو المنظمات من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة راضين عن القيمة المدركة للسلعة أو للخدمة التي يحصلون عليها ، وحيث أن قيمة السلعة أو الخدمة المقدمة تتم من خلال موظفين ، فيجب أن يتمتع هؤلاء الموظفون بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم منظماتهم . (المغربي ، ٢٠٠٧ ، ص ٧) .

أما ضعف الالتزام التنظيمي في أية منظمة فيؤدي إلى التسبب في مجال العمل بالإضافة إلى ترك العمل وفقدان الرغبة في التطوير والإبداع وانخفاض الدافعية والإخلاص ، ونقص التفاني في أداء الواجبات الوظيفية . ومن الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية التي تسهم بشكل فعال في الارتقاء بمستوى الأداء داخل المنظمات وهو ما يسمى بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ولقد شهدت السنوات الأخيرة تطورا ملحوظا في الدراسات الخاصة بالأداء التنظيمي ، حيث كانت أغلب الدراسات تهدف إلى كيفية تحسين وتدعيم الأداء المرتبط بالعمل ، والذي يتم بناء على التعاقد الرسمي بين العاملين والمنظمة ، وينعكس على نظام الأجور والحوافز ، لكن الأدبيات الحديثة بدأت تركز على الأداء التطوعي (Voluntary) والذي يخرج عن إطار طبيعة الدور الرسمي للعاملين ، ويمتد إلى ما يعرف بالدور الإضافي (Extra-Role) وهو ما يعرف بمسميات مختلفة منها سلوكيات الدور الإضافي (

C

المواطنة التنظيمية (Organizational Citizenship Behaviors) وهي سلوك اختياري موجه نحو الأفراد أو المنظمة ككل يتجاوز توقعات الدور الحالي ويهدف إلى إفادة المنظمة (مغير الخيلي، ٢٠٠٣، ص ٥٠).

ومع زيادة التوجهات الحديثة في الإدارة التي تنادي بالشفافية الإدارية وتطبيق إستراتيجيات تمكين العاملين وتفعيل دور فرق العمل ذاتية الإدارة، حيث إن المصلحة العامة لأية منظمة تقضي بأن يعهد بالوظائف الإدارية إلى الأفراد الأكفاء القادرين على النهوض بأعباء هذه الوظائف والارتقاء إلى مستوى مسؤولياتها، وإن غياب هذا المبدأ يعني إهدار الإمكانيات البشرية المتاحة وسوء استغلالها ولتحقيق ذلك لابد من وجود معايير ومستويات محددة لتقييم أداء العاملين في مختلف التخصصات والمهن، وقياس مدى صلاحيتهم للوظائف التي يشغلونها حالياً، وتلك التي يمكنهم شغلها مستقبلاً، الأمر الذي قد يزيد من انتماء وولاء الأفراد تجاه منظماتهم نظراً لاعتقادهم بأنها تحقق توقعاتهم من الوظائف التي يشغلونها، وبالتالي سينعكس ذلك في سلوكيات المواطنة التنظيمية، لهؤلاء الأفراد الذين سيولونها اهتماماً كبيراً كرد فعل مقابل لاهتمام المنظمة بهم.

وإتحاد الإذاعة والتلفزيون في العصر الحالي بحاجة ماسة إلى مزيد من العمل والعطاء من قبل العاملين، وهذا لا يتحقق عن طريق أداء الأدوار الرسمية للوظيفة فقط كونها تمثل الحد الأدنى للأداء ويتوقع إتحاد الإذاعة والتلفزيون من العاملين أن يؤديوا الأعمال والواجبات بشكل ابتكاري ومتميز، كما يتوقع الإتحاد بقاء العاملين به وحرصهم على تحقيق مصالحه بشكل رسمي بما يحقق الكفاءة والفعالية التنظيمية، وهذا الأمر يحتاج إلى سلوكيات غير عادية ومتميزة تفوق سلوكيات الدور الرسمي مثل سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أن المنظمات التي تعتمد على سلوكيات الدور الأساسي يجعل منها منظمات هشة ويسهل انهيارها.

وقد اهتمت الإدارة في الألفية الثالثة بأساليب وطرق تحفيز العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي وتنمية الالتزام الوظيفي لديهم، وأن تحقيق التنظيم لأهدافه لا يأتي إلا بوجود قوى عاملة ملتزمة ومخلصة، ومقتنعة بالسياسات الإدارية ومتعاونة، وكما أصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفعالية وكفاءة يتطلب أفراداً لديهم اتجاه إيجابي نحو الإدارة تساعدهم على تحمل الضغوط الوظيفية لديهم.

ويمكن القول إنه كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد متعاونين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية إلى أداء أفضل. ومما لا شك فيه أن هناك عوامل

مؤثرة في رضا الفرد عن وظيفته بعضها يتعلق بذات الفرد نفسه وبعضها الآخر متعلق بالتنظيم الذي يعمل فيه هذا الفرد وهي بيئة العمل التي يعيشها كنوع العمل وطبيعة وظيفته مما يجعل الأفراد يقومون بالواجبات الموكلة لهم برضا كامل ، مما يؤدي في النهاية إلي أداء أفضل لبيئة العمل ، سواء أكان العمل روتينيا أو متنوعا ، أو إبتكاريا أو عاديا. وكلما كان حجم الإدارة صغيراً زاد التعاون بين الموظفين وازدادت العلاقة الشخصية والوظيفية بينهم ، وبالتالي ارتفعت روح الانتماء للجماعة وللعمل مما يؤدي لزيادة الرضا الوظيفي.

وفي ضوء ما سبق فإن الباحث يسعى إلى كشف طبيعة وحجم تأثير الالتزام التنظيمي بأبعادها المختلفة على سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي في جهاز اتحاد الإذاعة والتلفزيون ، حيث يسعى الى دراسة موضوع الالتزام التنظيمي ، من خلال تحديد مفهومة وأهميته في المنظمات المعاصرة ، وكذلك سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وأخيرا يتناول الباحث العلاقة المتشابكة بين الالتزام التنظيمي وكل من سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة:

قام الباحث بالإطلاع في المكتبات والانترنت علي الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية ، وقد توصل لمجموعة من الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر ، ويحاول الباحث من خلال التطرق اليها التعرف علي المشاكل التي واجهت الدراسات السابقة والنتائج والتوصيات التي خرجت بها لتتعلق هذه الدراسة مستفيدة من مخرجات الدراسات السابقة لتضيف إضافة نوعية ومهمة لصناع القرار في اتحاد الإذاعة والتلفزيون المصري حول أثر الالتزام التنظيمي علي تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي .

دراسة (Lian, 2016) بعنوان العلاقة بين أنماط القيادة وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وهدفت لتقصي دور الوساطة للرضا الوظيفي والعلاقة بين أنماط القيادة وسلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات وتم تطبيق الدراسة بماليزيا ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تم جمع البيانات من عينة يقدر عددها (٢٨٠) مفردة والتي تمثل الصناعات الرئيسية مثل الخدمات والتصنيع والتعدين والبناء ، وأظهرت النتائج أن أسلوب القيادة التحويلية لديها علاقة إيجابية كبيرة مع سلوك المواطنة التنظيمية. كذلك وجدت أيضا أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية وسلوك المواطنة.

ودراسة(كامل ، ٢٠١٦) بعنوان علاقة التعلم التنظيمي بالالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ، وهدفت

إلى تحديد علاقة التعلم التنظيمي بالالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمديرين العاملين بالبنوك التجارية

C

بوساط الدلتا ، واستخدمت التحليل الإحصائي واختبار الفروض من خلال عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية التي تناسب طبيعة البيانات علي برنامج (SPSS) ، وطبقت علي عينة مقراها (٣٤٣) مفردة ، وتوصلت النتائج إلى وجود اختلاف معنوي بين اتجاهات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة نحو الالتزام التنظيمي وفقا للمتغيرات الديموجرافية والوظيفية ، بينما لا يوجد اختلاف معنوي بين اتجاهات المديرين نحو الالتزام التنظيمي وفقا للمتغيرات الديموجرافية والوظيفية ، ويوجد علاقة معنوية بين أبعاد التعلم التنظيمي كل علي حده وبين الالتزام التنظيمي الكلي لدي المديرين بالبنوك التجارية التابعة لقطاعي الاعمال العام والخاص .

. بينما هدفت دراسة (Zayas , et al ,2015) الى فحص اذا ما كانت هناك علاقته بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي لدى موظفي البنك ، ثم اتباع المنهج الوصفي والكمي في الدراسة ، وتوصلت النتائج الى أن هناك ارتباط ايجابي وقوي بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي ، وقد أوصت الدراسة إدارة البنك بالعمل على تعزيز أبعاد المواطن التنظيمية لدى العاملين من خلال تقوية الالتزام التنظيمي مما سينعكس ايجابا على الرضا الوظيفي للعاملين بالإضافة لتحقيق الرضا للزبائن .

أما عن دراسة (Zhang,2014) بعنوان العلاقة بين الاستغراق في العمل وسلوكيات المواطن التنظيمية ، وهدفت للتعرف على طبيعة العلاقة بين الاستغراق في العمل والتزام العاملين بممارسة سلوكيات المواطن التنظيمية ، وقد تم تحليل الانحدار البسيط وتحليل الانحدار المتعدد لبيانات الاختبار والبيانات التي تم الحصول عليها ، وذلك بالتطبيق على (١١١٠) من العاملين بجمهورية الصين الشعبية ، وأظهرت النتائج أن الاستغراق في العمل يرتبط بشكل ايجابي بجميع أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية ، بالإضافة إلى أن النوع يعدل العلاقة بين الاستغراق في العمل و(الإيثار ، الكياسة ، والروح الرياضية) كأبعاد لسلوكيات المواطن التنظيمية ، وأن الذكور أكثر إبرازا لتلك العلاقة بين المتغيرين ، كما أن الانتماءات الحزبية تعدل تلك العلاقة .

دراسة (Pavalace Ilie,2014) بعنوان العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطن التنظيمية ، وهدفت للتعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل ، الشخصية ، وعدد من المتغيرات الديموجرافية وبين سلوكيات المواطن التنظيمية ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ، وطبقت علي عينة مقراها (١١٨) من العاملين في المنظمات العامة والخاصة في رومانيا . وأظهرت النتائج أن العاملين الاكثر رضاء عن عملهم يميلون الى تبني سلوكيات المواطن التنظيمية ، كما أن هذه السلوكيات ترتبط بالفعالية الذاتية

للعامل وطول مدة خدمته ، بالإضافة الى أن العاملين في المنظمات العامة كانوا أكثر التزاما بالسلوكيات التطوعية من غيرهم بالمنظمات الخاصة ، كما أن العاملين أصحاب التعليم الجامعي أكثر مساهمة في السلوكيات التطوعية من غيرهم . كما هدفت دراسة (Negin et al ,2013) الى معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين لوظائفهم في بنك ميلى في ايران ، استخدمت الدراسة الابعاد التالية للالتزام التنظيمي (المستمر ، العاطفي والمعياري) وبينت الدراسة أن هناك علاقة ايجابية بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين ، وتبين أن الالتزام المعياري له علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية في أداء العاملين وفحصت الدراسة الخصائص الديموغرافية وتبين أن الذكور كانت لهم علاقة بمستوى مرتفع أعلى من مستوى الاناث.

أما دراسة (الشوابكة والطعاني ، ٢٠١٣ ، ص ١٨٤) بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الاردنية وهدفت هذه الدراسة الى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المكتبتين في ثلاث جامعات أردنية رسمية . وقد توصلت الدراسة الى أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسطة فيما كانت درجة الالتزام التنظيمي كبيرة ، كما بينت أن درجة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين لا تختلف باختلاف متغيرات الجنس ، المؤهل العلمي ، والخبرة في حين أنها تختلف باختلاف متغيرات الوظيفة والراتب الشهري . بينما استهدفت دراسة (مرزوق، ٢٠١٠ ، ص ٥٦) " التعرف على مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها الأربعة وكذلك مستوى الالتزام التنظيمي بأنواعه الثلاثة ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين ، كذلك استهدفت التعرف على طبيعة العلاقة بين كلا من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي وبين سلوك المواطنة التنظيمية ، وتم إجراء هذه الدراسة على عينة مكونة من (١٥٦) من العاملين بالجهاز الإداري بجامعة كفر الشيخ ، وكشفت النتائج عن انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين ، وتوافر الثقة التنظيمية بدرجة عالية ، وكذلك ارتفاع مستوى ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية ، كما توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية ومعنوية بين كلا من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي وبين سلوك المواطنة التنظيمية ، وتبين أن القيم السائدة بالجامعة هي الأكثر تأثيرا على سلوك المواطنة التنظيمية من بين أبعاد الثقة التنظيمية ، يليها الابتكار وتحقيق الذات ثم السياسات الإدارية ، كما اتضح أن الالتزام التنظيمي هو الأكثر تأثيرا على سلوك المواطنة التنظيمية من بين أنواع الالتزام التنظيمي ، يليه الالتزام المعياري ثم الالتزام المستمر .

وهدفت دراسة (Kumar and Vijai,2009) الى التعرف على تأثير العمر وخبرة العاملين

على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في قطاعات المصارف والاتصالات في الهند ، وقد توصلت الدراسة الى أن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي قد اختلف بصورة هامة عبر المراحل الوظيفية للعاملين

C

وقد وجدت الدراسة أن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين المتقدمين بالسن اكبر مما هو لدى الاصغر منهم سنا وأن العاملين الاكثر خبرة في العمل لديهم رضا وظيفي والتزام تنظيمي أعلى .

التعليق على الدراسات السابقة .:

يلخص الباحث من عرض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة إلي الاستنتاجات الآتية:

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة التي تناولت الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية و الرضا الوظيفي في تكوين الخلفية النظرية للدراسة.
- أكدت معظم الدراسات السابقة (القحطاني ٢٠١٧ ، محمد ٢٠١٧ ، العبيدي ٢٠١٧) أهمية توجه وتطبيق المنظمات للالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي في شتي المجالات والمستويات الإدارية كمفهوم من المفاهيم الواعده في الدراسات المتعلقة بالإدارة الحديثة ، حيث أصبح الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية من الدراسات ذات الأهمية المتزايدة في السنوات الأخيرة لمواجهة العديد من التحديات والتغيرات البيئية التي تواجهها المنظمة .
- يلاحظ أن الدراسات التي تم التطرق إليها سواء العربية أو الأجنبية ركزت علي العلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وبين متغيرات أخرى مثل أنماط القيادة الإدارية وتمكين العاملين ، والثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية والضغوط الوظيفية و المسار الوظيفي للعاملين والرضا الوظيفي (الشنطي ٢٠١٧ ، باديس وسهيلة ٢٠١٧ ، النويقة ٢٠١٥ ، الباز ٢٠١٥) .
- هناك شبه اتفاق بين الباحثين (السوق ٢٠١٤ ، قاسم ٢٠١٢ ، الزيايدي ٢٠١١ ، مرزوق ٢٠١٠) حول أبعاد الالتزام وهي (الالتزام العاطفي – الالتزام الاستمراري – الالتزام الأخلاقي) .
- أثبتت نتائج العديد من الدراسات مثل (الزيادي ٢٠١١، مرزوق ٢٠١٠) أن للالتزام التنظيمي تأثير علي سلوك المواطنة التنظيمية ، الأداء التنظيمي ، الرضا الوظيفي ، نية ترك العمل .
- اهتمت بعض الدراسات (محمد ٢٠١٥ ، الخشروم ٢٠١١ ، فلمبان ٢٠٠٨) بدراسة العوامل المؤثرة علي الالتزام التنظيمي مثل تحسين المناخ التنظيمي ، وضوح الأهداف وتحديد الأدوار ، نظام مناسب للحوافز ، نمط القيادة .

- كما اهتمت بعض الدراسات (Saifullah 2015 , Zaheer 2015) بدراسة العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي مثل التمكين ، سلوك الإدارة ، الدافعية ، فريق العمل ، بيئة مكان العمل .
- بينما ركزت بعض الدراسات الأخرى مثل (السوق ٢٠١٤) علي دراسة أثر المتغيرات الشخصية علي الالتزام التنظيمي ، واختلفت نتائج تلك الدراسات حول مدي تأثير المتغيرات الشخصية علي الالتزام التنظيمي ، وأكدت علي وجود تأثير للمتغيرات الشخصية علي الرضا الوظيفي .
- انصب اهتمام العديد من الدراسات (الكندري ٢٠١٧ ، كريم ورضوان ٢٠١٧ ، الراجحي ٢٠١٧) المتعلقة بالرضا الوظيفي علي التعرف علي معرفة مستوي الرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمات .
- اعتمدت غالبية هذه الدراسات علي أداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات ، كما تنوعت الأساليب المنهجية ما بين المنهج الوصفي والمنهج الوصفي التحليلي ، وتنوعت الأساليب الإحصائية .
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطارين الزمني والمكاني للدراسة.
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولت علاقة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ، والعلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، في مكان تطبيقها حيث طبقت العديد من الدراسات السابقة في البنوك التجارية ، وبعض الجامعات ، بينما الدراسة الحالية تم تطبيقها في اتحاد الإذاعة والتلفزيون ، وهذا يشير إلي اختلاف مجال التطبيق بين هذه الدراسات السابقة والدراسة الحالية
- تركز هذه الدراسة على تحديد الدور الذي يلعبه كل من سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي على الرضا الوظيفي ، باعتبار الالتزام التنظيمي متغير وسيط .

الفجوة البحثية:

- رغم وجود دراسات عديدة تناولت علاقة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ، والعلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، إلا إنه لا توجد دراسة عربية واحدة ، في حدود علم الباحث ، بحثت في علاقة الالتزام التنظيمي بسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي بالتطبيق علي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون .
- بالإضافة إلي ما سبق وفي حدود علم الباحث أن معظم الدراسات السابقة قد طبقت في العديد من البنوك التجارية ، وبعض الجامعات ، لكن هذه الدراسة سوف تطبق علي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون وهو ما يضفي علي الدراسة الحالية أهمية للدراسات العربية والأجنبية .

مشكلة وتساؤلات الدراسة

من خلال الظواهر التي توصل إليها الباحث من الدراسة الاستطلاعية و الدراسات السابقة ، يمكن صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي:

تتضمن المشكلة في كيفية عملية كشف العلاقة بين الالتزام التنظيمي وتحديد أهم الأبعاد الرئيسية المكونة له وفقاً لإدراك العاملين بإتخاذ الإذاعة والتلفزيون ، والعلاقة بينه وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي. وتثير هذه المشكلة عدداً من التساؤلات التي تحتاج من خلال التقصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة ودقيقة ، وتتضمن هذه التساؤلات ما يأتي:

- ١- هل توجد علاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي؟ وما نوعها.
- ٢- ما العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي؟ وما نوع هذه العلاقة؟
- ٣- ما أثر الالتزام التنظيمي العاطفي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين والرضا الوظيفي.
- ٤- ما أثر الالتزام التنظيمي المستمر علي سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين والرضا الوظيفي.
- ٥- ما أثر الالتزام التنظيمي الاخلاقي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين والرضا الوظيفي .

(٥) أهداف الدراسة

تسعي الدراسة إلي تحقيق مجموعة من الأهداف هي :

- ١- التعرف علي العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي في إتخاذ الإذاعة والتلفزيون محل الدراسة .
- ٢- تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية داخل إتخاذ الإذاعة والتلفزيون .
- ٣- تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي .
- ٤- الوقوف علي ممارسات العاملين بإتخاذ الإذاعة والتلفزيون لسلوكيات المواطنة التنظيمية .
- ٥- فحص واختبار العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي من حيث الالتزام التنظيمي (العاطفي - الاستمراري - الاخلاقي) وسلوكيات المواطنة التنظيمية في العمل للعاملين في إتخاذ الإذاعة والتلفزيون محل الدراسة .

- ٦- مساعدة القيادات الادارية في إتحاد الاذاعة والتلفزيون علي توفير مناخ أخلاقي يشجع العاملين علي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية والسلوكيات الاخلاقية من أجل الارتقاء بمستوي وكفاءة العمل فيها ، من خلال الاستفادة من النتائج والتوصيات التي سيتم التواصل اليها في هذه الدراسة .
- ٧- الوقوف علي مدي تأثير أبعاد الالتزام التنظيمي و أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية علي العاملين في مبني إتحاد الاذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " .

(٦) أهمية الدراسة تشمل :

(أ) الأهمية العلمية للدراسة .

- عدم تغطية الدراسات العربية لموضوع العلاقة بين الالتزام التنظيمي و سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي بشكل كافي ، وذلك في حدود إطلاع الباحث .
- أهمية دراسة أنواع الالتزام التنظيمي وفوائد سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي التي تعتبر وتمثل المحور الاهم لنجاح أو فشل أي منظمة في تحقيق أهدافها ورؤيتها ورسالتها
- الكشف عن طبيعة وحجم تأثير أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي ، والالتزام الاستمراري ، والالتزام الاخلاقي) من خلال الولاء والانتماء ، الاخلاص والحب ، والانضباط ، والتفاني في أداء العمل ، وغرس ثقافة المنظمة ودعم العلاقات داخل التنظيم .

(ب) الأهمية التطبيقية للدراسة .

- أهمية الوصول الي نتائج وتوصيات تساعد الادارة في علي زيادة فعالية العمل في إتحاد الاذاعة والتلفزيون .
- أهمية نشر سلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين بإتحاد الاذاعة والتلفزيون وذلك نظرا لما لها من دور كبير في رفع فعالية وكفاءة الأداء .
- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لإعادة النظر فيما يتعلق بإجراءات وأساليب التعامل مع العاملين في إتحاد الاذاعة والتلفزيون محل الدراسة .
- الدور الحيوي لإتحاد الإذاعة والتلفزيون كأحد الركائز الأساسية التي تحظى باهتمام الدولة ، وبيان كيفية تنمية ثقافة سلوكيات المواطنة التنظيمية وتحقيق الرضا للعاملين .

C

- مدي أهمية انتشار سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، نظرا لما لها من دور كبير في رفع فعالية وكفاءة الأداء التنظيمي فيها .
- مساعدة القيادات التنظيمية بإتحاد الإذاعة والتلفزيون علي توفير مناخ تنظيمي يشجع العاملين فيها علي ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية من أجل الارتقاء بمستوي كفاءة وفعالية العمل فيها ، من خلال الاستفادة من النتائج والتوصيات التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة .

٧) فروض الدراسة .

اعتمد الباحث في صياغة فروض الدراسة علي الدراسات والبحوث السابقة المنشورة وغير المنشورة ، و الدراسة الاستطلاعية التي تم القيام بها بالإضافة إلي الملاحظة والخبرة الشخصية وفي ضوء ذلك تمت صياغة فروض الدراسة وذلك علي النحو التالي :

الفرض الأول :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية من جهة وبين الرضا الوظيفي من جهة أخرى .

الفرض الثاني :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي .

ويشتق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية :-

- الفرض الفرعي الأول.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي العاطفي و الرضا الوظيفي " .
- الفرض الفرعي الثاني.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي المستمر و الرضا الوظيفي " .
- الفرض الفرعي الثالث.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي الاخلاقي و الرضا الوظيفي " .

الفرض الثالث :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي . ويشتق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية :-

- الفرض الفرعي الأول.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الإيثار و الرضا الوظيفي " .
- الفرض الفرعي الثاني.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين السلوك الحضاري و الرضا الوظيفي " .
- الفرض الفرعي الثالث.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية) و الرضا الوظيفي " .
- الفرض الفرعي الرابع.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الكياسة و الرضا الوظيفي " .
- الفرض الفرعي الخامس.
- " لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين وعي الضمير " الالتزام العام" و الرضا الوظيفي

منهج الدراسة :

تتعلق هذه الدراسة بتحديد أثر الالتزام التنظيمي علي تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالتطبيق على العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون ، وبالتالي فإن تصميم هذه الدراسة يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ، ويقصد بالمنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بصفة أساسية بتحديد تكرار حدوث الأشياء أو العلاقة أو التباين بين بعض المتغيرات أو الأفراد أو الأشياء ، وغالبا ما تكون موجهة بمجموعة من الفروض لإثبات صحتها ، وذلك بغرض وصف الخصائص والمتغيرات الخاصة بمشكلة الدراسة ، وكذلك العلاقات والاختلافات بين هذه المتغيرات ، التي تتمثل في تحديد المستوى الفعلي لأبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي ، والتوصل إلى أهم المحددات الرئيسة لسلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر العاملين ، والكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين المحددات الرئيسة للرضا الوظيفي (إدريس ، ٢٠١٦ ، ص ٥٠٤) .

مجتمع وعينة الدراسة :

يمكن تعريف مجتمع الدراسة من وجهة نظر إحصائية على أنه "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع الدراسة ، وتشارك في صفة معينة أو أكثر ، والتي مطلوب جمع البيانات حولها ". وفي ضوء ذلك فإن مجتمع الدراسة يتكون من كافة العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون .

١- مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون والذي يبلغ عدد العاملين فيه (٣٦١٤٢) الف موظف ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة ، وارتفاع التكلفة المصاحبة للوصول إلى كافة مفرداته ، فقد تقرر الاعتماد على أسلوب العينة لتجميع البيانات الخاصة بالدراسة . (المصدر : القطاع الاقتصادي بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، الإدارة العامة للتعبئة والإحصاء بإتحاد الإذاعة والتلفزيون) .

٢- عينة الدراسة :

نظراً لصعوبة استخدام الحصر الشامل لدراسة خصائص المفردات جميعها موضوع الاهتمام فإنه تقرر الاعتماد على أسلوب العينة ، وفق المعادلة الآتية (إدريس ، ٢٠١٦، ص ٥٧٥-٥٨٦) .

$$n = \frac{N (z^2 \times \sigma^2)}{N e^2 + (z^2 \times \sigma^2)}$$

حيث إن:

$N =$ حجم مجتمع البحث.

$n =$ حجم العينة.

$z =$ حدود الخطأ المعياري وهي ١,٩٦ وذلك عند درجة ٩٥ % .

$\sigma =$ الانحراف المعياري لمجتمع البحث .

$e =$ مقدار الخطأ المسموح به في اختبار فرضيات البحث.

وكما تبين من الدراسة الاستطلاعية أن الانحراف المعياري هو (٠,٥٧٢) فتكون المعادلة كالتالي :

$$n = \frac{36142 \times \{(1.96)^2 \cdot (0.572)^2\}}{= 496}$$

$$36142(0.05)^2 + \{(0.072)^2(1.96)^2\}$$

تم الاعتماد على العينة الطبقية (ميسرة) وذلك لاختيار كل من موقع العينة والمفردات المستهدفة في الدراسة وفي ضوء ذلك اشتملت اجراءات سحب العينة على النحو التالي ، ويوضح الجدول التالي رقم (٦) توزيع مفردات العينة على عدد العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون .

جدول رقم (٦)

معدلات استجابة العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة "

م	القطاعات	عدد العاملين	النسبة %	عدد القوائم الموزعة	عدد القوائم التي تم تجميعها	عدد القوائم الغير المستردة	عدد القوائم الصالحة للتحليل
١	قطاع الهندسة الإذاعية .	١٠٦٤٨	٢٩,٥	١٤٧	١٤٠	٧	١٣٣
٢	قطاع هيئة الإذاعة .	٣٨٢٦	١٠,٦	٥٢	٥٢	٤	٤٨
٣	قطاع التلفزيون .	٣٨٨٤	١٠,٨	٥٤	٥٢	٤	٤٨
٤	القطاع الاقتصادي .	٨٣٨	٢,٣	١١	١٠	-	١٠
٥	قطاع الإنتاج .	٢١٥٥	٦	٢٩	٢٨	١	٢٧
٦	قطاع القنوات المتخصصة	٢٢١٠	٦,١	٣٠	٣٠	٢	٢٨
٧	قطاع الأمانة العامة .	١٦٩٨	٤,٧	٢٣	٢٢	١	٢١
٨	قطاع الأخبار .	٢٩١٦	٨	٤٠	٣٧	١	٣٦
٩	قطاع الفضائيات .	٣١٦٥	٨,٧	٤٤	٤٢	٣	٣٩
١٠	قطاع رئاسة الإتحاد .	٨٣٧	٢,٣	١١	١١	١	١٠
١١	قطاع الأمن .	٣٩٦٥	١١	٥٥	٥٠	-	٥٠

C

٤٥٠	٢٤	٤٧٤	٤٩٦	١٠٠	٣٦١٤٢	الإجمالي .
-----	----	-----	-----	-----	-------	------------

المصدر (الإدارة العامة للتعبئة والإحصاء بإتحاد الإذاعة والتلفزيون حتى ١-١-٢٠٢٢).

١- متغيرات الدراسة .

في ضوء مشكلة وأهداف وفروض الدراسة ، يمكن تصنيف متغيرات الدراسة إلى ثلاث متغيرات وهي (الالتزام التنظيمي - سلوكيات المواطنة التنظيمية - الرضا الوظيفي) ، بالإضافة إلى المتغيرات الديموجرافية . وفيما يلي عرض لكل منهما وذلك علي النحو الآتي . :

١- سلوكيات المواطنة التنظيمية . ويتكون هذا المقياس من (١٤) عبارة تغطي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الخمسة وهي (الإيثار (٣ عبارات) - السلوك الحضاري (٣ عبارات) - الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية) (٣ عبارات) - الكياسة (٣ عبارات) - وعي الضمير (الالتزام العام) (٢ عبارتان)

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لإتاحة الفرصة لأفراد عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة في قائمة الإستقصاء ، حيث تم إعطاء كل إجابة درجة محددة تدرج من غير موافق تماما (١) إلى موافق تماما (٥) ، حيث إن الدرجة الأعلى تمثل مستويات أعلى من سلوكيات المواطنة التنظيمية والدرجة الأقل تمثل مستويات أقل من سلوكيات المواطنة التنظيمية. (غير موافق تماما ١ ، غير موافق ٢ ، إلى حد ما ٣ ، موافق ٤ ، موافق تماما ٥) .

٢- المتغيرات الديموجرافية . وتشمل (النوع ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، مستوى الخبرة "مدة الخدمة" ، المستوى الوظيفية " الوظيفة الحالية " ، ومستوي التعليم " المؤهل العلمي ") ، وتم قياس المتغيرات الديموجرافية لدي المستقصي منهم من خلال استخدام الأسئلة المغلقة النهائية وذات الاستجابات البديلة المحددة مسبقا ، حيث يقوم المستقصي منة باختيار إجابة واحدة فقط تعبر عن الخاصية المطلوب قياسها .

٣-الالتزام التنظيمي . ويتكون هذا المقياس من (١٥) عبارة تغطي أبعاد الالتزام التنظيمي الثلاثة وهي (الالتزام العاطفي (٥ عبارات) - الالتزام الأخلاقي (٥ عبارات) - الالتزام المستمر (٥ عبارات)) .

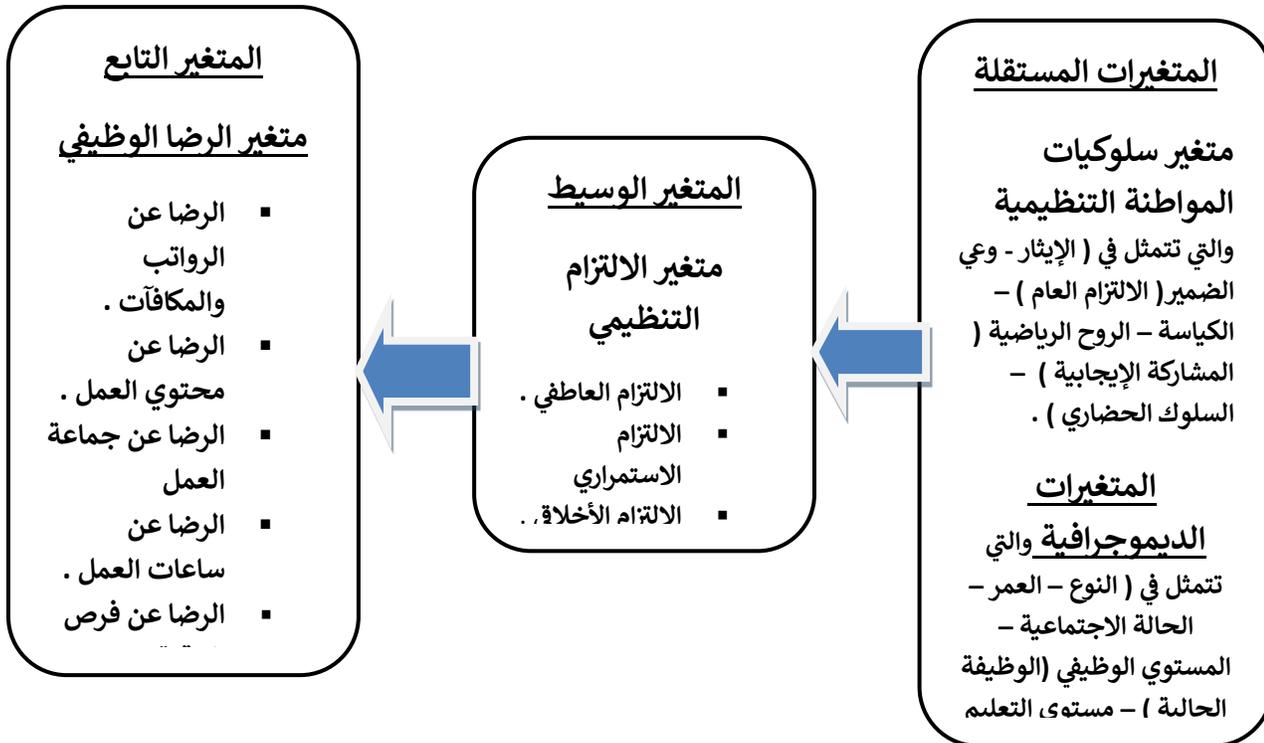
وتم استخدام مقياس ليكرت للموافقة وعدم الموافقة والذي يتراوح بين موافق جدا (٥) وغير موافق تماما (١) ، حيث إن الدرجة الأعلى تمثل مستويات أعلى من الالتزام التنظيمي والدرجة الأقل تمثل مستويات أقل من الالتزام التنظيمي.

٢- الرضا الوظيفي . ويتكون هذا المقياس من (١٤) عبارة تغطي أبعاد الرضا الوظيفي الخمسة وهي (الرضا عن الأجر (٣ عبارات) - الرضا عن محتوى العمل (٣ عبارات) - الرضا عن جماعة العمل (٣ عبارات) - الرضا عن ساعات العمل (٣ عبارات) - الرضا عن نظام الترقيات (٢ عبارات) .
وتم استخدام مقياس ليكرت للموافقة وعدم الموافقة والذي يتراوح بين موافق جدا (٥) وغير موافق تماما (١) ، حيث إن الدرجة الأعلى تمثل مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والدرجة الأقل تمثل مستويات أقل من الرضا الوظيفي .

ويوضح الشكل التالي تصور للنموذج المقترح في الدراسة الحالية للعلاقة بين متغيرات الدراسة فيما يلي

شكل رقم (١٥)

يوضح تصور للنموذج المقترح في الدراسة الحالية



C

للحصول علي البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، اعتمد الباحث علي نوعين من البيانات (البيانات الثانوية ، البيانات الأولية) ، وفيما يلي عرض لتلك العناصر ، وذلك علي النحو التالي : .

١-البيانات الثانوية:

تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتتمثل في البيانات الخاصة للعاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الالتزام التنظيمي والعلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي ، ولقد تم الحصول عليها من مصادرها المختلفة التي تمثلت في المراجع العربية والأجنبية ، والدوريات العلمية ، والبحوث المنشورة للجهات ذات الصلة بمجال الدراسة ، والبحوث غير المنشورة ، والإحصائيات والتقارير المتاحة بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، والإدارة العامة للتعبة العامة والإحصاء بإتحاد الإذاعة والتلفزيون.

٢-البيانات الأولية:

هي تلك البيانات التي تم تجميعها بصفة أساسية من عينة الدراسة وأيضا تم تجميع هذه البيانات بواسطة الاستقصاء المعتمد على المقابلة الشخصية ، وللتحقق من صدق أداة القياس وتطويرها بما يخدم أهداف الدراسة ، قام الباحث بعرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على عدد من الأكاديميين والمختصين وذوي الخبرة في إتحاد الإذاعة والتلفزيون حيث تم الأخذ بملاحظاتهم في إعداد أداة القياس في صورتها الأولية. (ويتضمن الملحق رقم (٢) قائمة بأسماء المحكمين لقائمة الاستقصاء.

وقد تم تنفيذ التعديلات والملاحظات الخاصة بقائمة الاستقصاء وتم وضعها في شكلها النهائي لتشتمل على ثلاث أبعاد وهي أبعاد الالتزام التنظيمي وتشمل (١٥) عبارة تغطي هذه الأبعاد ، وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وتشمل (١٤) عبارة تغطي هذه الأبعاد ، وأبعاد الرضا الوظيفي وتشمل (١٤) عبارة تغطي هذه الأبعاد ، بالإضافة إلى سبعة أسئلة متعلقة بالخصائص الديموجرافية (أنظر ملحق رقم (١) قائمة الاستقصاء).

تقييم الاعتمادية والمصدقية في المقاييس .

حيث يتم تقييم الاعتمادية والمصدقية للمقاييس المستخدم في الدراسة ، حيث إن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة الميدانية تتعلق بقياس الالتزام التنظيمي ، وقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وقياس الرضا

الوظيفي ، فإن هذا الجزء يتناول تقييم الاعتمادية ومصداقية في هذه المقاييس. وقد اعتمد الباحث على العديد من الدراسات السابقة في بناء هذه المقاييس، وقد اشتملت مقياس الدراسة على المحاور الأتية كما تناول تقييم الثبات والمصدقية في المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة ، حيث إتضح امكانية الاعتماد على (١٢) متغيرا فقط بدلا من (١٥) متغيرا لقياس الالتزام التنظيمي ومقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية تم الاعتماد على (١٣) متغيرا بدلا من (١٤) متغيرا ومقياس الرضا الوظيفي تم الاعتماد على (١٣) متغيرا بدلا من (١٤) متغيرا . محاور الدراسة

جدول رقم (٩)

م	محاور الدراسة	عدد العبارات
١	الالتزام التنظيمي	(١٥) عبارة
٢	سلوكيات المواطنة التنظيمية	(١٤) عبارة
٣	الرضا الوظيفي	(١٤) عبارة

وجميعها متماثلة تماما من حيث المحتوى ولكنها مختلفة من حيث الصياغة. وفي ضوء ذلك فإن هذا الموضوع يركز على المحاور الآتية:

١- تقييم الثبات / الاعتمادية (Reliability) في المقاييس المستخدمة.

٢- تقييم المصدقية (Validity) في المقاييس المستخدمة.

تقييم الثبات / الاعتمادية (Reliability) في المقاييس المستخدمة:

يشير مفهوم الثبات / الاعتمادية في القياس إلى "الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج مُتسقة في ظل ظروف متنوعة ومستقلة لأسئلة متعددة ، ولكن لقياس نفس الخاصية أو الموضوع محل الاهتمام ، وباستخدام نفس مجموعة المستقصي منهم" (إدريس ، ٢٠١٦ ، Aaker et..al ,2011, p.270)، لذا تم الحرص على التأكد من أن المقياس المستخدم في الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الثبات أو الاعتمادية عند تحليل البيانات الأولية الخاصة بالدراسة. ويعتبر أسلوب معامل الارتباط "ألفا" Coefficient Alpha من أكثر الطرق المستخدمة في تقييم الثبات أو الاعتمادية في القياس (Malhotra, 2011,p.317 ، إدريس ، ٢٠١٦) ، ويتسم بدرجة عالية من الدقة من حيث قدرته على قياس درجة الاتساق أو التوافق فيما بين المحتويات المتعددة للقياس المستخدم. وقبل إجراء هذا التحليل ، تقرر استبعاد أي متغير يحصل على معامل

C

ارتباط إجمالي Item-Total Correlation أقل من (٠,٣٠) بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، ٢٠١٦)، ويتضمن الجدول رقم (١٠) النتائج التي تم التوصل إليها من تطبيق هذا الأسلوب التحليلي للتحقق من مستوى ثبات المقاييس المستخدمة.

تقييم المصادقية (Validity) في المقاييس المستخدمة:

يشير مفهوم المصادقية إلى "مدي قدرة المقياس على قياس ما يُفترض قياسه" (إدريس، ٢٠١٦، ص ٤٢٤، Malhotra, 2011,p.318 ; Aaker et.al ,2011, p.269) ، وبغرض زيادة التحقق من درجة مصادقية المقياس الخاضع للاختبار تقرر اتباع أكثر من طريقة. الطريقة الأولى التي تم اتباعها هي طريقة الصدق الظاهري Face Validity التي تتعلق بدرجة ما يبدو للباحث من قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه (إدريس، ٢٠١٦، ص ٤٠، Malhotra, 2011,p.318). ووفقا لهذه الطريقة فقد تم إجراء مراجعة دقيقة مع بعض التعديلات للبنود المتعددة التي اشتملت عليها المقاييس في قائمة الاستقصاء (الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي) الخاضع للتقييم. إضافة إلى ذلك فقد تم عرض نفس بنود المقياس على رئيس الإدارة المركزية للمتابعة وبحوث المشاهدين باتحاد الإذاعة والتلفزيون ورئيس نقابة العاملين بالهندسة الإذاعية وبعض مديري العموم لشئون العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون ، أما الطريقة الثانية التي تم اتباعها للتحقق من صدق المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة فإنها تمثلت في طريقة صدق المحتوي Content Validity من خلال قيام الباحث ببعض الإجراءات التي تتكامل مع بعضها لتحقيق أكبر درجة من مصادقية المحتوي (إدريس، ٢٠١٦، ص ٤٠، Malhotra, 2011,p.318).

فقد قام الباحث بالإطلاع على عدد كبير من الدراسات العربية والأجنبية المنشورة التي تتعلق بالالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي (موسي، عوض ٢٠١٤، رفاعي، ٢٠١٣، الباز، ٢٠١٥، رامى، ٢٠١٦، عوض، ٢٠١٦، كامل، ٢٠١٦، الراجحي، ٢٠١٧، محمد، ٢٠١٧، Hogos , G. , and Abrha ، Altuntas . S (2014) ، Owolabi , K. A. and Saiaam.(2010) ، K. , (2015) ،

والتي على أساسها تم تنمية المفاهيم والتعاريف والمتغيرات الخاصة بالدراسة الحالية. كما تم عرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال ببعض كليات التجارة بجامعة (المنوفية / بنها / المعهد العالي للدراسات التعاونية والإدارية / و الأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الإعلام بمدينة الإنتاج الإعلامى) / ورئيس معهد الإذاعة والتلفزيون (انظر ملحق رقم ١).

وأخيراً تم عرض القائمة على عدد محدود من مفردات العينة باتحاد الإذاعة والتلفزيون للتأكد من سهولة فهم العبارات ، ومدى ملائمة المصطلحات المستخدمة في القائمة ، وبعد الحصول على ردود أفعالهم تم إجراء بعض التعديلات في بنود المقياس ككل.

ولقد تقرر استخدام أسلوب التحليل العاملي وذلك لقدرته على اقتراح الأبعاد الحقيقية للمقياس الخاضع للاختبار إضافة إلى قدرته على تخفيض البيانات من خلال استبعاد محتويات المقياس التي تحصل على معاملات تحميل أقل من المعاملات التي يقررها الباحث أو أن تكون محملة على أكثر من عامل من العوامل المستخرجة. ولقد تم تطبيق أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis على مقياس الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي ، واعتمد الباحث علي طريقة المكونات الأساسية Principal Components لاستخلاص العوامل بشرط ألا تقل قيمة Eigen Value لها عن الواحد الصحيح ، وعلى طريقة تدوير المحاور بطريقة Varimax عند تدوير هذه العوامل ، وألا يقل معامل التحميل على العوامل عن (٠,٦٠) مع عدم تحميل أي متغير على أكثر من عامل بشكل معنوي (Bradley,2010, p.322 ; Aaker et. al ,2011, p.567).

اختبارات فروض الدراسة

اختبار الفرض الأول :

الفرض الأول لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية معا وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون. " مأخوذة بصورة إجمالية ولكل بعد علي حده " .

ولتحديد نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، من جهة وبين الرضا الوظيفي فقد تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis في هذا التحليل من خلال برنامج المتعلق بنموذج العلاقة ككل (برنامج Enter)، وبالعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع على حده (برنامج الخطوات المتعاقبة Stepwise)، (إدريس ٢٠١٦ ، ص ٥٨ ، ربيع ، ٢٠٠٨ ، Malhotra, 2011,p561 ; Aaker et. al ,2011, p522) وقام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد علي العلاقة بين أبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية الخاضعة للدراسة كمتغيرات مستقلة، والرضا الوظيفي كمتغير تابع ، ويمكن توضيح نوع وقوة هذه العلاقة، وذلك علي النحو الموضح أدناه:

C

الجدول رقم (٢١)

نوع ودرجة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية معاً وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون

(مخرجات أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

م	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
	الالتزام التنظيمي	٠,٢١٦	٠,٠٤٠	٠,٢٠٤
	سلوكيات المواطنة التنظيمية	٠,٢٧٨	٠,٠٩٠	٠,٢٩٩
	نتائج نموذج الانحدار ككل (نوع وقوة العلاقة بين جميع المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع باستخدام طريقة (ENTER): معامل الارتباط R: معامل التحديد R2: قيمة (ف) المحسوبة F . Test: الدلالة الإحصائية للعلاقة Sig. F في النموذج ككل	٠,٤٢٤ ٠,١٧٩ ١٢,٠٥٣ ٠,٠٠٠		

*علاقة حقيقية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥ وفقاً لاختبار t-test

**علاقة حقيقية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ وفقاً لاختبار t-test

ومن الجدول السابق يتضح ما يلي :

■ نوع وقوة العلاقة:

اشتمل أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد على (١٣) عنصراً من عناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاضعة للدراسة وكذلك على (١١) عنصراً من عناصر الالتزام التنظيمي (كمتغيرات مستقلة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصادقية)، والرضا الوظيفي (متغير تابع) وبتطبيق برنامج Enter تبين أن:

(أ) هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي ، وبين الرضا الوظيفي ، عند مستوى (١٪) وفقاً لاختبار (ف) وهذه العلاقة ذات قوة تصل إلى حوالي (٤٢٪) وفقاً لمعامل الارتباط R في نموذج تحليل الانحدار ككل.

(ب) إضافة إلى ذلك فإن هذه الأبعاد تتمتع بقدرة في تفسير التباين تصل إلى حوالي (١٨٪) وفقاً لمعامل التحديد R² في نموذج تحليل الانحدار ككل.

اختبار صحة الفرض الأول :

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم جزئياً القائل " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سلوكيات المواطنة والالتزام التنظيمي معا وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون " مأخوذة بصورة إجمالية ولكل بعد علي حده " .

ولقد تم قبول الفرض البديل وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ و ٠,٠٥ (وفقاً لاختبار ف) بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي معا وبين الرضا الوظيفي ولكن بالنسبة لثلاث متغيرات (عناصر) فقط وبشكل فردي وفي نفس الوقت فإنه يجب قبول نفس فرض العدم لباقي العناصر (٥) متغيراً وبصورة فردية.

اختبار الفرض الثاني :

الفرض الثاني لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي . لدي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون .

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية :-

- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي العاطفي وبين الرضا الوظيفي .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي المستمر وبين الرضا الوظيفي .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي الاخلاقي وبين الرضا الوظيفي.

ولتحديد نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي من جهة وبين الرضا الوظيفي فقد تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis في هذا التحليل من خلال برنامجه المتعلق بنموذج العلاقة ككل (برنامج Enter)، وبالعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع على حده (برنامج الخطوات المتعاقبة Stepwise)، (, P 522 , 2011 , Aaker et . al , Malhotra , 2011 , P561 ,

(إدريس ٢٠١٦، ص ٥٨، ربيع ٢٠٠٨) وقام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد علي العلاقة بين أبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي الخاضعة للدراسة كمتغيرات مستقلة، والرضا الوظيفي كمتغير تابع ، ويمكن توضيح نوع وقوة هذه العلاقة، وذلك علي النحو الموضح أدناه:

الجدول رقم (٢٢)
نوع ودرجة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وبين الرضا الوظيفي
لدى العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون
(مخرجات أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

م	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
	الالتزام العاطفي**	٠,١٨٣	٠,٠٤٣	٢٠٨,٠
	الالتزام الاخلاقي	٠,١١٤	٠,٠١٥	٠,٢٠١
	الالتزام المستمر*	٠,١٣٨	٠,٠٣٢	٠,١٧٩
نتائج نموذج الانحدار ككل (نوع وقوة العلاقة بين جميع المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع باستخدام طريقة ENTER):		٠,٢٤٣		
معامل الارتباط R:		٠,٠٥٩		
معامل التحديد R2:		٩,٢٦٩		
قيمة (ف) المحسوبة F .Test:		٠,٠٠٠		
الدلالة الإحصائية للعلاقة Sig. F في النموذج ككل				

*علاقة حقيقية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٥ وفقاً لاختبار t-test
**علاقة حقيقية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ وفقاً لاختبار t-test

■ نوع وقوة العلاقة:

اشتمل أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد على (١٣) عنصراً من عناصر الالتزام التنظيمي الخاضعة للدراسة (كمتغيرات مستقلة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصدقية)، والرضا الوظيفي (متغير تابع) وبتطبيق برنامج Enter تبين أن:

(أ) هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي ، وبين الرضا الوظيفي ، عند مستوى (١٪) وفقاً لاختبار (ف) وهذه العلاقة ذات قوة تصل إلى حوالي (٢٤٪) وفقاً لمعامل الارتباط R في نموذج تحليل الانحدار ككل.

(ب) إضافة إلى ذلك فإن هذه الأبعاد تتمتع بقدرة في تفسير التباين تصل إلى حوالي (٥,٩٪) وفقاً لمعامل التحديد R² في نموذج تحليل الانحدار ككل.

اختبار صحة الفرض الثاني:

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم جزئياً القائل " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي ، وبين الرضا الوظيفي ، مأخوذة بصورة إجمالية ولكل بُعد على حده " .

ولقد تم قبول الفرض البديل وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ و ٠,٠٥ (وفقاً لاختبار ف) بين أبعاد وعناصر الالتزام التنظيمي ولكن بالنسبة لثلاث متغيرات (عناصر) فقط وبشكل فردي وفي نفس الوقت فإنه يجب قبول نفس فرض العدم لباقي العناصر (٥) متغيراً وبصورة فردية.

اختبار الفرض الثالث :

الفرض الثالث لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي لدي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون . " مأخوذة بصورة إجمالية ولكل بُعد على حده "

ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية :-

- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الايثار وبين الرضا الوظيفي .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين السلوك الحضارى وبين الرضا الوظيفي.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية) وبين الرضا الوظيفي .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الكياسة وبين الرضا الوظيفي .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين وعي الضمير (الالتزام العام) وبين الرضا الوظيفي .

ولتحديد نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية من جهة وبين والرضا الوظيفي فقد تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis في هذا التحليل من خلال برنامجه المتعلق بنموذج العلاقة ككل (برنامج Enter)، وبالعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع على حده (برنامج الخطوات المتعاقبة Stepwise)، (, P 522 , 2011 , Aaker et . al , P561 , 2011 , Malhotra , إدريس ٢٠١٦ ، ص ٥٨ ، ربيع ٢٠٠٨) وقام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد على العلاقة بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاضعة

C

للدراية كمتغير مستقلة، والرضا الوظيفي كمتغير تابع ، ويمكن توضيح نوع وقوة هذه العلاقة، وذلك علي النحو الموضح أدناه:

الجدول رقم (٢٣)

نوع ودرجة العلاقة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون (مخرجات أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

م	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2
	الإيثار	٠,٢٣٣	٠,٠٧٢	٠,٢٦٩
	السلوك الحضاري	٠,٢٤٢	٠,٠٧٤	٠,٢٧١
	الروح الرياضية (المشاركة الإيجابية)	٠,١٥٨	٠,٠٤٣	٠,٢٠٧
	الكياسة**	٠,٢٥٥	٠,١٠٠	٠,٣١٦
	وعي الضمير (الالتزام العام)**	٠,٢٥٩	٠,١٠٧	٠,٣٢٧
نتائج نموذج الانحدار ككل (نوع وقوة العلاقة بين جميع المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع باستخدام طريقة (ENTER):		٠,٣٨٧		
معامل الارتباط R:		٠,١٥٠		
معامل التحديد R2:		١٥,٦٢٣		
قيمة (ف) المحسوبة F .Test:		٠,٠٠٠		
الدلالة الإحصائية للعلاقة Sig. F في النموذج ككل				

**علاقة حقيقية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ وفقاً لاختبار t-test

■ نوع وقوة العلاقة:

اشتمل أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد على (١٣) عنصراً من عناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية الخاضعة للدراسة (كمتغيرات مستقلة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصدقية)، والرضا الوظيفي (متغير تابع) وبتطبيق برنامج Enter تبين أن:

(أ) هناك علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وبين الرضا الوظيفي ، عند مستوى (١٪) وفقاً لاختبار (ف) وهذه العلاقة ذات قوة تصل إلى حوالي (٣٩٪) وفقاً لمعامل الارتباط R في نموذج تحليل الانحدار ككل.

(ب) إضافة إلى ذلك فإن هذه الأبعاد تتمتع بقدرة في تفسير التباين تصل إلى حوالي (١٥٪) وفقاً لمعامل التحديد R² في نموذج تحليل الانحدار ككل.

اختبار صحة الفرض الثالث:

وفي ضوء ما تقدم فقد تقرر قبول فرض العدم جزئياً القائل " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية و بين الرضا الوظيفي لدي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون ، مأخوذة بصورة إجمالية ولكل بُعد على حده " .

ولقد تم قبول الفرض البديل وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠١ (وفقاً لاختبار ف) بين أبعاد وعناصر سلوكيات المواطنة التنظيمية ولكن بالنسبة خمس متغيرات (عناصر) فقط وبشكل فردي وفي نفس الوقت فإنه يجب قبول نفس فرض العدم لباقي العناصر (٥) متغيرات وبصورة فردية.

اختبار الفرض الرابع :

الفرض الرابع لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث خصائصهم الديموجرافية لدي العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون . ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية :-

- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث النوع .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث العمر.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث الحالة الاجتماعية.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث مستوي الخبرة (مدة الخدمة) .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث المستوي الوظيفي (الوظيفة الحالية) .
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم حول الرضا الوظيفي وذلك من حيث مستوي التعليم (المؤهل العلمي) .

أولاً : نتائج الدراسة .

C

- وتوصل الباحث إلي عدد من النتائج التي ترتبط بقطاع الدراسة ، وتتلخص أهم هذه النتائج فيما يأتي :
- ارتفاع مستوي الالتزام التنظيمي الكلي لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، حيث بلغ متوسط الالتزام التنظيمي لديهم ٣,٩٧ .
 - أن أكثر أبعاد الالتزام التنظيمي شعورا لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، هو بعد الالتزام الأخلاقي ، يلي ذلك بعد الالتزام العاطفي ، وأخيرا بعد الالتزام المستمر .
 - ارتفاع مستوي سلوكيات المواطنة التنظيمية الكلي لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، حيث بلغ متوسط سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم ٤,١٨ .
 - أن أكثر أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية شعورا لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، هو بعد الإيثار ، يلي ذلك بعد وعي الضمير " الالتزام العام " ، يلي ذلك بعد السلوك الحضاري ، يلي ذلك بعد الكياسة ، وأخيرا بعد الروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " .
 - انخفاض مستوي الرضا الوظيفي الكلي لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، حيث بلغ متوسط الرضا الوظيفي لديهم ٢,٣٨ .
 - أن أكثر أبعاد الرضا الوظيفي شعورا لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " ، هو بعد الرضا عن جماعة العمل ، يلي ذلك بعد الرضا عن ساعات العمل ، يلي ذلك بعد الرضا عن محتوى العمل ، يلي ذلك بعد الرضا عن نظام العمل ، وأخيرا بعد الرضا عن الأجر .
 - وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الالتزام العاطفي والرضا الوظيفي فكلما ارتفع رضا العاملين عن الالتزام العاطفي كلما أدى ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم .
 - وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الالتزام الأخلاقي والرضا الوظيفي فكلما ارتفع رضا العاملين عن الالتزام الأخلاقي كلما أدى ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم .
 - وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الالتزام المستمر والرضا الوظيفي فكلما ارتفع رضا العاملين عن الالتزام المستمر كلما أدى ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم .
 - وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الالتزام التنظيمي الكلي والرضا الوظيفي لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " .
 - أن مستوي الالتزام التنظيمي لدي المديرين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون متوسطا وغير مرتفع وهذا يعني أن درجة تمسكهم بالعمل وأنه لو أتاحت فرصا لهم لتنتقل لانتقلوا إلي منظمات أخرى .

- أن الرضا عن جماعة العمل (العلاقة بين الزملاء والرؤساء) تساهم في زيادة الالتزام التنظيمي للعاملين ولذلك يجب أن يسعى إتحاد الإذاعة والتلفزيون إلي دعم علاقات الثقة بين المستويات الإدارية المختلفة سواء الافقي أو الراسي ويمكن تحقيق ذلك من خلال (تقديم الدعم الفني بشكل مستمر وخاصة مع مستجدات العمل ، مراعاة العدالة في توزيع أعباء العمل وتقدير الجهد المبذول في إتمامها ، والمشاركة في اتخاذ القرار) .
- ترجع مستوي الالتزام التنظيمي للعاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون وتقدم الالتزام العاطفي لدي العاملين ، وهذا يعكس أن مغريات وأجور العاملين بالتلفزيون لا تتناسب مع متطلبات الحياة وجهود العاملين حيث أن الفكرة الأساسية للالتزام تدور حول تبادل المنافع والمصالح بين الموظف (العاملين) وإتحاد الإذاعة والتلفزيون .
- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإيثار والرضا الوظيفي فكلما ارتفع مستوي إحساس العاملين بالإيثار كلما أدي ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم .
- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد السلوك الحضاري والرضا الوظيفي فكلما ارتفع مستوي إحساس العاملين بالسلوك الحضاري كلما أدي ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم
- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " والرضا الوظيفي فكلما ارتفع مستوي إحساس العاملين بالروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " كلما أدي ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم .
- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الكياسة والرضا الوظيفي فكلما ارتفع مستوي إحساس العاملين بالكياسة كلما أدي ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم .
- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد وعي الضمير " الالتزام العام " والرضا الوظيفي فكلما ارتفع مستوي إحساس العاملين بوعي الضمير " الالتزام العام " كلما أدي ذلك إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لديهم .
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار – السلوك الحضاري – الروح الرياضية " المشاركة الإيجابية " – الكياسة – وعي الضمير " الالتزام العام ") في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " .
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطنة التنظيمية معا وبين الرضا الوظيفي لدي العاملين في إتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " .

ثانيا : التوصيات

توصيات الدراسة

C

ينصح الباحث القيادات الإدارية المختلفة بإتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " بالتركيز على الجوانب الإيجابية لدى العاملين بدلا من التردد وتصيد الأخطاء لهم لأن التركيز على الجوانب الإيجابية يحقق العديد من المزايا التي تعود على العاملين بمختلف قطاعات إتحاد الإذاعة والتلفزيون.

الإطار العام للتوصيات التنفيذية .

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية ونتائج التحليل الإحصائي ولتحقيق الهدف الأساسي للدراسة فقد قام الباحث بإعداد مجموعة من التوصيات ذات الإطار التنفيذي مقدمه للسادة القيادات الإدارية المختلفة لجميع قطاعات إتحاد الإذاعة والتلفزيون علي النحو التالي .

الإطار العام للتوصيات التنفيذية

١- التوصيات الخاصة بالالتزام التنظيمي

١- زيادة مدركات العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون بأهمية الالتزام التنظيمي.

إجراءات تنفيذ التوصية .

- توضيح الأهداف الوظيفية وقيم المنظمة .
 - الإثراء الوظيفي وتمكين العاملين .
 - القدرة على التكيف والتغير .
 - تخطيط العمل وفاعلية القيادات الادارية .
 - توفير البرامج التدريبية للتطوير وتشجيع الأداء المتميز .
 - تنمية روح العمل الجماعي الذي يزيد ارتباط العاملين بمنظمتهم والتزامهم لها .
- ٢- ضرورة توفير التزام تنظيمي يسمح بالإبداع والابتكار لكافة المستويات الإدارية المختلفة .

إجراءات تنفيذ التوصية .

• تشجيع العاملين بتطبيق أفكارهم وإعطائهم الحرية في اختيار أسلوب تنفيذ اعمالهم بما لا يتعارض مع مصالح المنظمة .

• تقييم البرامج التدريبية المشجعة على الابداع والابتكار لتطوير العمل .

٣- إتاحة الفرص لكافة المستويات الادارية المختلفة في المشاركة في صناعة القرارات الخاصة بأعمال اتحاد الإذاعة والتلفزيون لأنها تعطي الفرص لهم للتعبير عن آرائهم وتقديم مقترحاتهم مما يساهم في تحسين القرارات التي تم اتخاذها مما يؤدي لزيادة حماسهم لتنفيذها ويزيد من شعورهم بالعدالة والالتزام .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- عن طريق ورش العمل والندوات والمؤتمرات بما يزيد من الشعور بالالتزام التنظيمي .
- عن طريق عقد اجتماعات بصفة دورية في شكل دوائر أو حلقات الجودة الشاملة لمناقشة الافكار ومقترحات العاملين الخاصة بأعمالهم والعمل .

٤- إعداد البرامج التدريبية لتنمية مهارات العاملين لكافة المستويات الادارية .
إجراءات تنفيذ التوصية .

- وضع برامج لكيفية التعامل مع الرؤساء " فن التعامل مع الآخرين " .
- وضع برامج كيفية التعامل مع المرؤوسين لتوفير العلاقات الإنسانية التي تتسم بالاحترام والتقدير المتبادل من الرؤساء والمرؤوسين .
- توفير التدريب المتخصص لزيادة كفاءة وفعالية الأداء عن طريق دمج السلوك بالتطوير التنظيمي لتطوير مهارات العاملين .

٥- زيادة مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " .
إجراءات تنفيذ التوصية .

- خلق ثقافة تنظيمية تتسم بالقيم الاخلاقية والتعليمية والدينية .
- تدعيم وبناء الثقة المتبادلة بين العاملين والقيادات .
- الاستثمار الجيد فى الايدى العاملة .
- تحقيق رغبات العاملين وحل مشاكلهم فى حدود الامكان .
- توفير المناخ المناسب لتنمية القدرات الابداعية والابتكارية .
- ٦- الاهتمام بالعوامل التي تؤدي لرفع مستوى الكفاءة وتنمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين .
إجراءات تنفيذ التوصية .

- توفير البرامج التدريبية المناسبة لكل المستويات الادارية المختلفة .
- توفير بيئة عمل جيدة لابتكار أفكار جديدة .
- تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين .
- تحديد المسؤوليات والسلطات ومهام العاملين حسب قدراتهم ومهاراتهم .
- تشجيع العاملين الذين لم تتح لهم الفرصة استكمال دراستهم الجامعية على تكميلها ومساعدتهم وتشجيعهم ماديا ومعنويا .
- وضع نظم مكافآت وحوافز (معنوى - مادي) لأصحاب الافكار الابداعية .
- تشجيع العاملين على التطوير والتغيير لرفع كفاءة المنظمة .

٧- تطبيق أسلوب فرق العمل: وتعنى التحول من الاداء الفردى إلى الاداء الجماعى وتحقيق اهداف المنظمة
هى مسئولية جميع العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون " محل الدراسة " .

إجراءات تنفيذ التوصية .

C

- توفير البرامج المختلفة لتنمية روح الفريق بالتعاون مع فرق العمل بين العاملين للتأكد من قدرة العاملين ومستوي كفاءة العمل الجماعي.
- اعادة تصميم نظم الأجور والحوافز لتشجيع العاملين على العمل من خلال فريق جماعي.
- تشجيع العاملين بإتحاد الاذاعة والتليفزيون على تبادل الأفكار والآراء والمقترحات التي تغرس وتعمق العمل الجماعي .

(٢) التوصيات الخاصة بسلوكيات المواطنة التنظيمية .

- ١- رفع الروح المعنوية للعاملين .
إجراءات تنفيذ التوصية .
 - بناء فريق عمل متكامل .
 - تحديد اسباب استياء العاملين (الأجور – الإشراف – مواعيد العمل – ضغوط العمل – بيئة العمل) مع وضع الحلول المناسبة لها .

٢- تمكين العاملين

إجراءات تنفيذ التوصية .

- تشجع المنظمة العاملين على المبادرة واتخاذ القرارات التي تساعد في حل مشاكل العملاء دون الرجوع للمستوى الإداري الأعلى .
- توفير مناخ ديمقراطي يشجع العاملين على إبداء الرأي وحرية التعبير وتحقيق الأهداف المختلفة للمنظمة .
- توليد الأفكار وتقديم المقترحات من خلال إعطائهم القوة والسلطة .
- زيادة الثقة المتبادلة بين العاملين والقيادات .
- عداد برامج الولاء والانتماء للعاملين بالمنظمة لأهميته في حثهم على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- إتاحة الفرصة للعاملين لتطبيق مبدأ الرقابة الذاتية وتوليد الأفكار وتقديم المقترحات من خلال إعطائهم القوة والسلطة .
- توفير الموارد وبيئة العمل المناسبة وتأهيلهم سلوكيا وفنيا لأداء العمل مع الثقة في قدراتهم ومهاراتهم .

٣- الذكاء العاطفي للمديرين

إجراءات تنفيذ التوصية .

- إعطاء المدير العاملين شعور بالرضا والايجابية باستمرار وإخراج أفضل ما لديهم والتجاوب معهم .
- فهم مشاعر وانفعالات ودوافع العاملين وتوجيههم وتشجيعهم على بذل الجهد لتنمية المنظمة.
- دفع العاملين على تقديم المزيد من السلوكيات التطوعية ومساعدة زملاء العمل وعدم الاكتفاء على أداء الأدوار الرسمية فقط .

٤- الثقافة التنظيمية

إجراءات تنفيذ التوصية .

- الاستغلال الامثل للموارد والحفاظ على المعايير المرتفعة للجودة والأداء .
- قوة مؤثرة داخل التنظيم تحفز أنواعا من السلوك وتثببت أنواعا أخرى .
- زيادة تماسك العاملين وانسجامهم وقدراتهم على إحداث التغيير في المنظمة .

٥- الرضا الوظيفي

إجراءات تنفيذ التوصية .

- تطبيق مبدأ الشفافية عند إصدار القرارات الخاصة بالعاملين .
- استغلال قدرات وطاقات العاملين في حل مشاكل العمل .
- استغلال مهارات وطاقات العاملين في التعامل مع العملاء .
- خلق روح الابداع والابتكار والتطوير لدى العاملين في أداء الأعمال .
- تشجيع ومساندة الافكار الابداعية في العمل .
- تنمية وزيادة روح الولاء والانتماء لدى العاملين .

٦- توفير الدعم التنظيمي للعاملين باتحاد الإذاعة والتليفزيون .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- زيادة احساس الفرد بالعدالة يزيد من التزامه التنظيمي ومن سلوكيات المواطنة التنظيمية
- زيادة درجة إشباع الفرد لاحتياجاته والشعور بالانتماء للجماعة والتقدير من قبل المنظمة يزيد من احساس العامل بالالتزام .
- منح العاملين برامج تدريبه لإكسابهم مهارات وقدرات جديدة ويؤدي لزيادة الارتباط بالمنظمة والرغبة في تحقيق تمييز المنظمة .
- مشاركة القيادات في كافة المناسبات الاجتماعية للعاملين .
- ضرورة اهتمام المديرين وسرعة التعامل مع المشكلات الخاصة بالعاملين .
- استجابة المديرين للعاملين في حالة مواجهتهم لضغوط العمل .

٧- تطبيق الإثراء الوظيفي للعاملين. إجراءات تنفيذ التوصية .

- تحديد الإدارات المهمشة والعمل على تطويرها .
 - دعم وإثراء الوظائف المعاونة " السكرتارية – المخازن – الخدمات المعاونة " .
 - تحديد جوانب الخلل فى نظام التحفيز بتلك الإدارات .
 - استحداث بعض الإدارات الجديدة للهيكلة الإدارى .
- ٨- تحقيق العدالة التنظيمية للعاملين فى كافة المستويات التنظيمية المختلفة بإتخاذ الأذاعة والتلفزيون "

إجراءات تنفيذ التوصية .

- شعور العاملين بالعدالة من قبل قادتهم فى العمل بأنواعها (عدالة التعاملات – العدالة الاجرائية – عدالة التوزيع) يولد لدى العاملين شعور بالمسئولية تجاه المنظمة .
- زيادة وفعالية المنظمة يؤدي لقيام العاملين ببذل المزيد من السلوكيات التطوعية الاختيارية المتمثلة فى سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- وضع معايير واضحة وموضوعية مع التقييم المستمر لأداء العاملين .
- تحديد اهداف كل إدارة وقياس ما تم تحقيقه منها .
- إعطاء المكافآت فى ضوء معدلات الإنجاز وتقييم الأداء على مستوى العاملين .
- توزيع الواجبات الوظيفية بصورة عادلة ومناسبة .
- مشاركة العاملين للرؤساء فى وضع الخطط والأهداف والسماح لهم بحرية التعبير وتقديم المقترحات

٩- تنمية سلوكيات ومهارات القيادات فى كافة المستويات التنظيمية . إجراءات تنفيذ التوصية .

- الاهتمام بإعداد وتكوين وتنمية الكوادر الادارية والفنية .
- مشاركة العاملين فى صنع القرارات .
- تفعيل تفويض السلطة وتمكين العاملين .
- خلق بيئة عمل تتضمن الثقة المتبادلة ومستوى جيد من العلاقات بين القائد والعاملين مما يدفع العاملين لتقديم المزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية .

١٠- الاختيار والترقية .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- وضع معايير خاصة لاختبار القيادات الادارية باتحاد الاذاعة والتلفزيون لضمان اختيار نماذج قيادية مشرقة على النحو التالي :-
- وضع شروط تتناسب مع طاقة المستويات الوظيفية للقيادات من منظور الخبرة والحصول على دورات تدريبية متخصصة .
- الاهتمام بالسيرة الذاتية والأخلاقية للعاملين المتقدمين للوظيفة .
- التركيز على الجانب السلوكي والممارى من خلال المقابلات الشخصية .
- قياس قدرة القيادات على حل المشكلات وإدارة الازمات والاجتماعات والتحليل الابتكارى والمهارات الاشرافية والإدارية المختلفة .
- امتلاك تصور أو رؤية أو خطة متكاملة لتطوير المنظمة فى المستقبل عند شغل المناصب العليا .

١١- الولاء التنظيمى " إعطاء العاملين نوع من الاستقلالية أثناء العمل "

إجراءات تنفيذ التوصية .

- زيادة الشعور الإيجابى للعاملين بتطبيق أهداف المنظمة .
- شعور الفرد بالافتخار بانتسابه والارتباط الدائم باتحاد الإذاعة والتلفزيون التى يعمل بها.
- ارتباط العاملين بقيم ومعتقدات المنظمة وبذل الجهد فى النهوض بالمنظمة .
- تجنب التدخل فى كل صغيرة وكبيرة تخص العمل وتخفيف المركزية وإعطاء العاملين نوع من الاستقلالية أثناء أدائهم عملهم .
- تشجيع العاملين على التطوير وإظهار مهاراتهم وقدراتهم وتعويدهم على تحمل المسؤولية مما يعود ايجابيا على مستوى ولائهم تجاه عملهم .

١٢- الانتماء التنظيمى .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- تقديم سلوكا يفوق السلوك الرسمى المتوقع والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤولية إضافية رغبة فى نجاح المنظمة .
- الاستغلال الأمثل بجهود وإبداعات ومقترحات العاملين لتحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية .
- تنمية السلوك الإبداعى لدى العاملين حرصا منهم على رفع مستوى المنظمة التى ينتمون إليها وتحسين مستوى الأداء فى العمل .
- سهولة تقبل العاملين لأى تغيير يكون فى صالح المنظمة ومن أجل تقدمها وازدهارها .

١٣- ضغط العمل .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- دفع الفرد لبذل المزيد من الجهد والعطاء وتحقيق أهداف المنظمة .
- زيادة الدافعية والشعور بالإنجاز وانخفاض الغياب والتنافس البناء في المنظمة .
- توفير أساليب مبتكرة من قبل العاملين لحل المشكلات وتحقيق جودة الأداء .
- استمرار العاملين في العمل وتحمل الأعباء الوظيفية ووجود انسجام وتنسيق بين الإدارات المختلفة .

١٤- تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- تكوين وتنمية فرق العمل المختلفة وتشجيع العمل الجماعي وتدريب العاملين الجدد .
- تحديد الأعمال المطلوب تنفيذها أثناء سير العمل مع مشاركة العاملين في صنع القرار .
- الاعلان عن جائزة للتطوير الإداري في جميع الإدارات .
- مناقشة مقترحات العاملين وبحث مدى ايجابياتها .
- تطوير بطاقات الوصف الوظيفي لخلق بيئة عمل جاذبة .
- مكافأة العاملين القائمين بأعمال خارج بطاقات الوصف الوظيفي .
- إصدار مجلة شهريا تتضمن عرض الموظف المثالي " الأكثر التزاما بالسلوكيات التطوعية
- عقد دورات وورش عمل لنشر ثقافة سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- اعتماد الالتزام بالسلوكيات التطوعية ضمن آليات الاختيار والتقييم والترقية لكافة العاملين
- استحداث نوع جديد من المكافآت تعطى للعاملين المتميزين " قام بعمل مجهود غير عادي
- تنمية روح الود والتفاهم بين الرؤساء والمرووسين عن طريق الانشطة الاجتماعية وتكريم العاملين عند التقاعد .
- رفع الروح المعنوية للعاملين وتوفير بيئة جيدة للعمل .

٣- التوصيات الخاصة بالرضا الوظيفي

- ١- تحسين نظام المرتبات والأجور للعاملين بإتحاد الاذاعة والتليفزيون " محل الدراسة " ، والعمل على تطبيق سياسة عادلة للأجور والحوافز .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- إعادة النظر في نظام المرتبات والأجور وطبيعة العمل الخاصة بالعاملين بإتحاد الاذاعة والتليفزيون ، وذلك كما يتناسب مع غلاء المعيشة وعبء العمل .

- معرفة الفروق الفردية بين العاملين عند تقديم الحوافز (المادية – المعنوية) وهناك من يفضل الحافز المادى بينما آخر قد يفضل الحافز المعنوى وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن جميع العاملين .

٢- وضع سياسات عادلة ومنظمة للترقى وتحقيق مبدأ العدالة فى الترقيات بعيدا عن نظام الوساطة أو المحسوبية .

إجراءات تنفيذ التوصية .

- وضع سياسات عادلة ومنظمة للترقى والتقدم فى الوظيفة وذلك حسب معايير واضحة ومحددة فالمؤهل والخبرة والأقدمية وغيرها من المعايير التى تضبط عملية الترقية وذلك لضمان فرص الحصول على الترقية لجميع العاملين بدون واسطة أو محسوبية وبعيدا عن العلاقات الشخصية وبعيدا عن الرشوة وغيرها

٣- الرضا عن جماعات العمل (تحسين العلاقات الإنسانية مع زملاء العمل أو المرؤوسين - حل المشاكل بالترضى وذلك بإتباع تطبيق اللوائح والقوانين على الجميع بدون واسطة أو محسوبية)

إجراءات تنفيذ التوصية .

- عقد لقاءات دورية بين الإدارة العليا والعاملين ومجالمتهم فى جميع المناسبات .
- الإقلال من المركزية وتبسيط طرق الاتصال والتفاهم والتنسيق بين زملاء العمل .
- تحديد الأهداف والتوقعات المطلوبة من العاملين .
- إتاحة الفرصة للعاملين لاستخدام مهاراتهم وإمكاناتهم وقدراتهم وإثبات ذاتهم .

٤- الرضا عن ساعات العمل

إجراءات تنفيذ التوصية .

- وذلك من خلال كشف التوقعات المعتمدة مع مراعاة صرف مكافآت مناسبة للعاملين الذين تستدعى أعمالهم التأخير فى العمل لساعات طويلة بعد مواعيد العمل الرسمية .

٥- الرضا عن محتوى العمل (توفير البيئة المناسبة للعمل " وضع الرجل المناسب فى المكان المناسب ")

إجراءات تنفيذ التوصية .

- توفير بيئة تنظيمية تتسم بالاحترام والتقدير بين العاملين والقيادات الإدارية .
- توفير الشعور لدى العاملين باتحاد الإذاعة والتلفزيون بالاهتمام والرعاية وإشعارهم بأنهم جزء منها .
- تزويد اتحاد الإذاعة والتلفزيون بالألات والمعدات الحديثة والأثاث الراقى من أجل تقديم خدمة متميزة .

- تنوع المهام التي يقوم بها العاملين دليل على أهميتهم وأهمية الدور الذي يلعبونه .
- توفير مناخ عمل جيد يتسم بالدعم والنقد الإيجابي في العمل .

ثالثا : الدراسات المستقبلية

علي الرغم من أن الدراسة الحالية حاولت دراسة أثر الالتزام التنظيمي علي تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة تطبيقية علي العاملين بإتحاد الإذاعة والتلفزيون ، إلا أن النتائج التي توصلت إليها الدراسة تشير إلي أن هناك مجالات لدراسات مستقبلية في حاجة إلي البحث والدراسة ولا تقل أهمية ، ومن تلك المجالات البحثية ما يأتي :

- ١- المحددات الرئيسية لسلوكيات المواطنة التنظيمية في بيئة العمل .
- ٢- دور محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية في خلق الولاء التنظيمي .
- ٣- العلاقة بين التسويق الداخلي وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- ٤- تأثير رأس المال النفسي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي .
- ٥- دراسة ضغوط العمل علي سلوكيات المواطنة التنظيمية .
- ٦- تأثير الرضا الوظيفي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية والاحتراق الوظيفي .
- ٧- دور القيادة في بناء الالتزام التنظيمي في المنظمات .
- ٨- دراسة العلاقة بين تمكين العاملين وكلا من سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- ٩- دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي في المنظمات .
- ١٠- دراسة العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي .

أولاً: المراجع العربية:

أ-الكتب:

- إدريس ، ثابت عبد الرحمن (٢٠١٦)، بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، الطبعة الخامسة
- ربيع ، أسامة ، (٢٠٠٨): التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS، بدون ناشر .
- العبيدي ، سليمان سالم جمعه (٢٠١٧) علاقة تمكين العاملين بالالتزام التنظيمي في المستشفيات الليبية ، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية ، جامعة بنغازي ، ليبيا ، العدد (٢٦) ، ص ١١٥ – ١٣٢ .
- الشيخ ، أماني عبد العاطي عمر ، أبونصيب ، عرفة جبريل (٢٠١٧) أثر العدالة التنظيمية علي الرضا الوظيفي بالتطبيق علي إدارة الجمارك بولاية البحر الأحمر بفسطين ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية – المركز القومي للبحوث بفسطين ، المجلد الأول ، العدد (٣) ، ص ٨٥-١٠٠
- الخشروم ،محمد مصطفى (٢٠١١) تأثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية علي العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد ٢٧ ، العدد الثالث .
- الشوابكة ،يونس أحمد اسماعيل ، والطعنانى، حسن ،(٢٠١٣) الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكاتب الجامعية الأردنية ، مجلة دراسات العلوم التربوية ، المجلد ٤٠ ، العدد ١ ، الأردن .
- المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح ، (٢٠٠٧)، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ،مجلة البحوث التجارية ،كلية التجارة جامعة الزقازيق ، المجلد السادس والعشرون ، العدد الثاني يونيو .
- النويقة ، عطا الله بشير عبود ، (٢٠١٥) ، أثر الانماط القيادية في تحقيق الالتزام التنظيمي لموظف وزارة الداخلية – الاردن ، مجلة دراسات ، العلوم الادارية ، المجلد ٤٢ ، العدد الاول ص ٤٥-٦٤ .
- باديس ،بوخلوة ، سهيلة ، قمو (٢٠١٧) أثار أنماط القيادة الإدارية علي الالتزام التنظيمي لدى أساتذة القطب الثاني بجامعة قاصدى مرياح ورقله ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة قاصدى مرياح ، الجزائر ، العدد (١١) ، ص ١١٣ – ١٢٧ .
- رضوان ، عبير أنور (٢٠١٧) الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوى بمدينة بنغازى فى ضوء بعض المتغيرات ، المجلة الليبية العالمية ، كلية التربية ، جامعة بنغازى ، ليبيا ، ص ١ – ٢٨ .
- رفاعي ، رجب حسنين محمد (٢٠١٣) تأثير جودة حياة العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية بالتطبيق علي المستشفيات الحكومية بمحافظة الطائف ، المجلة العلمية ، كلية التجارة ،جامعة أسيوط ، العدد الخامس والخمسون ، ديسمبر ، ص ١١٣ .
- عبد العزيز، جمال سيد (٢٠٠٨) ،دراسة تحليلية لمحددات الالتزام التنظيمي للمعلمين بالتطبيق على مدارس محافظتى القاهرة والجيزة ، مجلة البحوث الإدارية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، مركز الاستشارات للبحوث والتطوير ، السنة السادسة والعشرون ، العدد الأول يناير .

C

- عبيد ، شاهر ، (٢٠١٤) ، الرضا الوظيفي لدي أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية ، مجلة رماح للبحوث والدراسات مركز البحث وتطوير الموارد البشرية ، رماح - الاردن .
- عبيد ، علياء حسن ، (٢٠١٥) ، الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى تقييم الأداء ووسائل التدريس للرضا الوظيفي لدي تدريس التربية الرياضية ، جامعة الكوفة ، مجلة مركز دراسات الكوفة ، العراق
- قاسم ، مرفت إبراهيم راشد ، (٢٠١١) أثر القيادة الأصلية كمتغير وسيط بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الثالث ، يونيه ٢٠١١ ، المجلد الثاني ، ص ٥٤٥-٥٦١
- كريم ، رمضان سعد ، رضوان ، عبير أنور (٢٠١٧) الرضا الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الثانوي بمدينة بنغازي في ضوء بعض المتغيرات ، المجلة الليبية العالمية ، كلية التربية ، جامعة بنغازي ، ليبيا ، العدد ١٨ ، ص ١ - ٢٨ .
- محارمه ، تامر محمد (٢٠٠٨) " سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية ؛ دراسة ميدانية ، مجلة الادارة العامة ؛ المجلد ٤٨ العدد ٢ أبريل ص ١٥٩-١٩٦ .
- مرسي ، مرفت محمد السعيد (٢٠١٠) أثر مركز التحكم كمتغير وسيط علي العلاقة بين القيادة الاصلية وجودة حياة العمل ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الرابع ، الجزء الاول ص ٣٣٣-٣٦٠ .
- موسي ، أحمد إبراهيم ، عوض ، أشرف محمد (٢٠١٤) مستوي المناخ الإبداعي وتأثيره علي الالتزام التنظيمي بالتطبيق علي هيئة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة ، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، العدد الرابع ص ٧٧-١٦٢ .
- مرزوق ، عبد العزيز علي ؛ (٢٠١٠) " دراسة أثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية " بالتطبيق علي العاملين بالجهاز الاداري بجامعة كفر الشيخ ؛ مجلة الدراسات والبحوث التجارية ؛ كلية التجارة ؛ جامعة بنها ؛ العدد الثاني ؛ الجزء الثاني ؛ يونيه .
- أبو عودة ، محمد حسن (٢٠١٧) أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، ص ١٣٥ .
- أبو ندا ، سامية خميس (٢٠٠٧) تحليل العلاقة ببعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية ، دراسة ميدانية علي الوزارات في قطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة .
- الباز ، أحمد الباز عبد اللطيف (٢٠١٥) توسط الثقة التنظيمية في العلاقة بين الثقافة التنظيمية ، والالتزام التنظيمي بالتطبيق علي العاملين في شركة وسط الدلتا لإنتاج الكهرباء بجمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، ص ٤٦ - ١١٨ .
- الظنحاني ، هند راشد احمد ، (٢٠١٦) ، اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية في سلطة مياه وكهرباء دبي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعه القاهرة .

- الطلاقه ، صبرى محمد سليمان ، (٢٠١٦) ، أثر إعادة هندسة العمليات الادارية على الرضا الوظيفى دراسة تطبيقية على وزارة الشؤون الخارجية الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة جامعه عين شمس.
- القحطانى ، شريفه بنت مسعود بن محمد (٢٠١٧) العلاقة بين أنماط القيادة والالتزام التنظيمى ، دراسة تطبيقية على الموظفين الاداريات بمكتب التعليم بخميس مشيط ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية ابن رشد للعلوم الادارية ، المملكة العربية السعودية ، ص ٣٣ - ٧٤ .
- العجورى ، سامية عدنان ابراهيم (٢٠١٧) العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفى لدى الصحفيات الفلسطينيات فى فلسطين ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الآداب ، الجامعة الاسلامية بغزة ، ص ٢٤٨ .
- رامى ، حسام محمود محمد (٢٠١٦) دور النقابات العمالية فى تنمية سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة تطبيقية على بعض النقابات العمالية بمصر ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، ص ٨ .
- عبد الله ، سراج عواد (٢٠١٨) أثر الإنتاج حسب الطلب علي رضا الزبون ، دراسة ميدانية علي شركات صناعة الأثاث بالأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة ال البيت بالأردن ، ص ١-٧٠ .
- عبد الجواد ، ثروت صبري العزب (٢٠١٦) " دور القيادة الاخلاقية في دعم سلوك المواطنة التنظيمية " دراسة تطبيقية علي العاملين بالمستشفيات الجامعية بوسط الدلتا ؛ رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ؛ جامعة المنوفية.
- عبد المقصود ، حسنى جيلشاني ، (٢٠١٤) ، أنماط القيادة وتأثيرها على الرضا الوظيفى بالتطبيق على مجال الاستشارات الهندسية فى مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعه القاهرة .
- عوض ، محمد جمال عبد القادر على (٢٠١٦) تأثير رأس المال على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الاعمال العام بمحافظة الدقهلية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ص٤٠ - ٩٩ .
- غالى ، محمد احمد ، (٢٠١٥) ، القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، دراسة تطبيقية علي الجامعات في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية بغزة ، ص ٤٢-٤٧ .
- غربية ، هبة الله محمود علي (٢٠١٦) ، أثر مستوي رفاهية وسلامة العاملين علي العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ص ٨٨ .
- قويرر ، منال نعمان (٢٠١٧) درجة ممارسة القيادات الأكاديمية فى الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة للتمكين الإدارى وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية بغزة ، ص ١٨٤ .
- كامل ، شيماء فهمي محمد (٢٠١٦) علاقة التعلم التنظيمي بالالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي بالتطبيق علي البنوك التجارية في محافظات وسط الدلتا ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ص ٢٦٠-٢٦٤ .

C

- محمد ، رغبة احمد أبو العلا (٢٠١٧) دور منظمة التعلم في تعزيز الالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية على قطاع صناعة الأدوية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة السويس ، ص ٤١ .
- محمد ، سامي نايف (٢٠١٨) أثر المناخ التنظيمي السائد على سلوك المواطنة التنظيمية ، دراسة حالة أمانة عمان الكبرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت – الأردن ص ١-١٠٣ .

ثانيا المراجع الاجنبية:

- Aaker, D. Kumar, V. and Day, S., (2011), **Marketing Research** (10th edition), John Wiley and Son Inc., New York.
- Malhotra, Naresh K., (2011), **Basic Marketing Research**, (4th Edition) Prentice Hall, New Jersey.
- Schermerhorn , Jr. ,Hunt, J. Osborn , R., & Uhl-Bien , M. (2010) **organizational behavior** . Hoboken : John Wiley & Sons , Inc , Tenth Edition .p72.
- Stephen P. Robbins and timothy A. judge, **organizational behavior**. N Jersey: prentice hall, (2009).
- Addae, Hi, , Barboteeah, K., and Velinor. , N. (2008) Role Stressors and organizational commitment: Public Sector Employment in ST Lucia. **International Journal of Manpower**, vol. 29, No.6 p.575.
- Adekola , B. (2012) The impact of organizational commitment on job satisfaction : A study of employees at Nigerian Universities "**international journal of Human Resource studies** ,vol.2, No.2 , p.4
- Altuntas . S (2014) Factors Affecting The Job Satisfaction Level and Quit Intention of Academic Nurses " **Nurse Education Today** PP.513-519
- Baston C.D.(1997) " Prosocial Motivation : is It Ever Truly Altruistic ? **Advances in Experimental Social Psychology** , vol .30 , PP.65-122 .
- David Ahlstrom and Others (2010) "A Multilevel Model of Affect and organizational commitment, **Asia Pacific Journal of Management**, vol.27, Iss. 2 p.194
- Dehaghi , M. R. , Goodarzi , M. & Arazi , Z. K. (2012) The Effect of Spiritual Values On Employees , Organizational Commitment and Its Models **Procedia – Social and Behavioral Sciences** ,62 ,PP. 159-166 .
- Emhan, A. (2012) Relationship among managerial support, job satisfaction and organizational commitment : A. comparative study of Nonprofit , for –profit and public Sectors in turkey , " **international journal of business, humanities and technology** vol .2 (5) August , p.180.
- Esnard, C., Jouffre, S., (2008) "Organizational citizenship behavior : social valorization among pupils and the effect on teachers' judgments " , **European Journal of Psychology of Education**, p 3
- Evans , P. Pucik, V. , & Bjok Kman , I. (2011) The Global Challenge **International Human Resources Management** , 2nd Edition , Singapore , McGraw –Hill .
- Ferry Koster, Karin Sanders, (2006) , "Organizational citizens or reciprocal relationships? An empirical comparison " , **Personnel Review** , Vol 35 , N 5 , p 522 .
- ferudu Ssezgin (2009) Relationships between teacher organizational commitment psychological hardiness and some demographic variables in Turkish primary schools . **Journal of education administration** .vol .47, Iss, 5, pp.635.

- Hogos , G. , and Abrha , K. , (2015) , Study on Factors Affecting Job Satisfaction in Mekelle University Academic Staff at Adi-Haqi Campus , **International Journal of Scientific and Research Publications** , Vol .5 (10) , PP.1-6
- Hossam Abu Elanain, (2007) , “ Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship?” , **International Review of Business Research Papers**, Vol 3 , N 4 . p 33
- Hossam M. Abu Elanain, (2010) , “Work locus of control and interactional justice as mediators of the relationship between openness to experience and organizational citizenship behavior “ , Cross Cultural Management: **An International Journal** , Vol 17 , N 2 , p 172 .
- Iqbal, A. (2010) "An empirical assessment of demographic factors, organizational ranks and organizational commitment , **international journal of business and management**, vol .5 No.3, March, p.20
- Bret Becton, J., Giles, W. F., & Schraeder, M. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organisational citizenship behaviour in performance appraisal and reward systems. **Employee Relations**, 30(5), 494-514.
- Jacob , N. and Vrinda N. (2015) The Impact of Jo Satisfaction on Job Performance , International Journal in commerce , **IT & Social Sciences** , Vol .2 (2) , PP. 27-37 .
- khan, I. , Khan , F. , Khan , H. , Nawaz , A. and Yar , N., (2013) Determining The Demographic Impact on organizational commitment of Academicians in The HEIS of Dcs Like Pakistan , **European Journal of Sustainable Development** , vol .2, (4) , p.129 .
- Kim , H. D. , and Kamclanbhabn , T. (2009) Developing A Theoretical Framework Fin A Cross – Cultural Enpybee Motivation Study , **Dissertation in the Department of Management Studies Chennai**, Indh ,Indian Institute of Technology .
- Kim, S., O’Neill, J. W., & Cho, H. M. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader–member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. **International Journal of Hospitality Management**, 29(3), 530-537.
- Kumar , B. Pavan and Vijai N. G. (2009) . Effects of Age and Experience on job Satisfaction and Organizational Commitment , The Icfai (Institute of Chartered Financial Analysts of India) **University Journal of Organizational Behavior** , Vol. VIII , No . 1 , PP.28-36
- Lilly, J. (2015) "The Impact of Justice Type on Organizational Citizenship Behavior , Do Outcome Favorability and Leader Behavior Matter ? **Curr Psychol**, vol 34, No.1 , pp.26-49 .
- Madlock, P., and lightsey, C. (2010) The effects of supervisors verbal aggressiveness and mentoring on their subordinates. **Journal of business communication**, vol .47, No1, January
- Mehrdad Goudarzvand Chegini, (2009) , “The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior “ , American Journal of Economics and Business Administration , Vol 1 , N 2 , p 172 .
- Meyer,J,P & Allen .N, J. (1991) "Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment " **Human Resource Management Review** , vol. I , No .1 .
- Meyer, J. P. and HerscovitchK.1. L (2010) Commitment in the workplace: Toward a general model **Human .resource Mmanagement**, P.11.
- Nadiri, H. and Tanova, C. (2010) " An Investigation Of The Role Of Justice In Turnover Intentions, Job Satisfaction, And Organizational Citizenship Behavior In Hospitality Industry " , **International Journal Of Hospitality Management**.
- Negin , M. , Omid , M. and Ahmad , B. (2013) The Impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance , Interdisciplinary **Journal of Contemporary Research in Business** , 5 (5) , PP.164-171 .

C

- Noormala Amir Ishak, (2009) The Effects of Leader-Member Exchange on Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior . Empirical Study .**European Journal of Social Sciences**, Vol.8, N.2 ,P325 .
- Omer Torlak, Umut Koc, (2007) ,” Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior “ **Management Research News** , Vol 30 , N8 , p 583 .
- Owolabi , K. A. and Saiaam , M. O. (2010) Job Satisfaction and Organizational Commitment of Academic Librarians In Nigerian Universities . Library Herald , 48 (2) , Retrieved From :<http://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:Ih&volume=48&Issue=2&Aride=607> .
- Pavalache, Ilie , M. (2014), Organizational Citizenship Behavior, Work Satisfaction and Employees , Personality , **Procedia Social and Behavioral Sciences** , vol. 127 , pp489- 493.
- Polat , S. (2009) (OCB) Display Levels of the Teachers at Secondary Schools According to the Perceptions of the School Administrators ,” Procedural Social and Behavioral Sciences..
- Rahman M. , karan .R. and arif, I. (2014) Investigating the relationship among job satisfaction .organizational commitment and turnover intention An empirical study STU **journal of management** .vol 4 , No 1. , June .p .119
- Rebecca A. , Stephen , G. , Mahima , S. , Howard M. and Shelley M. (2013) the Influence of Organizational Commitment and Individual Competence on Perspective , **International Journal of Business and Behavioral Sciences** , 3 (8) , PP.20-36
- Robert K. Christensen, Steven W. Whiting , (2009) , the Role of Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in Performance Appraisals Across Sectors Exploring the Role of Public Service Motivation . Prepared for the **International Public Service Motivation Research Conference**, June 7-9 , P.2 .
- Saifullah , Nasir , Alam , M. , Choudhary , A. , Zafar , M. , and Humayon , A. (2015) Job Satisfaction , A Contest Between Human and Organizational Behavior , Vol ,6 . P. 64 .
- Sait Gurbuz, (2009) , Some Possible Antecedents of Military Personnel Organizational Citizenship Behavior , **Military Psychology**, Vol.21. ,P.201 .
- Samuel O. Salami, (2010) ,” Conflict resolution strategies and organizational citizenship behavior The moderating role of trait emotional intelligence “ , **Social Behavior and Personality**, Vol 38 , N 1 . p 77 .
- Thomas w. h. N. Daniel C. and Feldman (2010) "I Diynchronous deals and organizational commitment " **journal of vocational behavior**, vol 76, PP: 419-427.
- Wahba , M , (2013) The Impact of Leadership Empowerment Behavior Dimensions on Employees Organizational Commitment on Applied Study on The Egyptian Customs Sector **Journal of The Faculty of Commerce For Scientific Research** – Alexandria University , 50 (1) , P. 51-74 .
- Wang , G. (2012) The Influence of Internal Service quality on Employee job Satisfaction at Taiwan Listed International Tourist Hotels , Using Organizational Culture As the Moderator , **World Transactions , on Engineering and Technology Education**, Vol. 10 No. 3 , PP. 174-183 .
- Yuwen Liu, (2009) , “Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior The mediating role of affective commitment towards the parent company “ , **Personnel Review** , Vol 38 , N 3 , p 309 .
- Zaheer , Nida. ,Sharif , M.,T. , Yaqub , R. M. S. and Baig ,F., J. , (2015) Factors Affecting Job Satisfaction at Public Sector Secondary schools of **Rahim Yarkhan** , Vol.5 (5) , P.33 .

Zayas –Ortiz , M. ,Rosario , E. and Marquez,E. (2015) Relationship between Organizational Commitments and (OCB) in a Sample of Private banking Employees , **International Journal of Sociology and Social policy** , vol.(35) , No. (1/2) , PP. 91-106 .

Zhang, S. (2014) “Impact of Job Involvement on Organizational Citizenship Behavior in China “**Journal of Business Ethics**. vol. 120, No. 2, pp. 165- 174 .