

The Effect of Psychological Empowerment in Achieving Organizational Citizenship Behaviour – A Field Study on Azal Pharmaceutical Company –

Hosamalden Abdalziz Moustafa Mohammedan

Peace College for Languages and Translation || Sudan

Abstract: The study dealt with the impact of psychological empowerment in its dimensions (the importance of work, efficiency, independence, and influence) in achieving organizational citizenship behavior in Azal for the pharmaceutical industry, as the problem of the study was that business organizations were not interested in the psychological empowerment of workers, which affected the interest of individuals to take on the additional roles that come from organizational citizenship behavior. The study aimed to identify the impact of applying psychological empowerment in its dimensions (work significance, efficiency, independence, and influence) on achieving organizational citizenship behavior in Azal Pharmaceutical Industry. The importance of the study lies in the expected addition by presenting and testing a model of the relationship between psychological empowerment and organizational citizenship behavior. The main hypothesis has been tested: There is a statistically significant relationship between psychological empowerment in its dimensions (work importance, efficiency, independence, and influence) and the organizational citizenship behavior of the company in Azal Pharmaceutical Industry.

The study is based on the descriptive and analytical approach as it describes the variables associated with the study and describes the characteristics of the study sample's vocabulary. The basic community consisted of (560) and a selected sample was chosen from all workers, where the sample size was (228) individuals. The results of the study demonstrated the impact of psychological empowerment in its dimensions (the importance of work, efficiency, independence, and influence) in achieving organizational citizenship behavior, that after the influence of the variables that have the most impact on organizational citizenship, the reason is that the individual who feels a high level of influence has the ability to move more than just performing the work required. The study recommended the necessity for the company to invest in the nature of the influence relationship between psychological empowerment and organizational citizenship behavior and to explore the best skills and methods to invest this relationship and to reflect the skills that the dimensions of psychological empowerment impart in refining organizational citizenship behaviors. The work and roles performed by the individual on the one hand, and the beliefs, values and behaviors on the other hand.

Keywords: Psychological Empowerment (Work Importance, Efficiency, Independence, Impact), Organizational Citizenship.

أثر التمكين النفسي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية – دراسة تطبيقية على شركة أزال لصناعة الأدوية –

حسام الدين عبد العزيز مصطفى محمداني
كلية السلام للغات والترجمة والتكنولوجيا || السودان

الملخص: تناولت الدراسة أثر التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في أن منظمات الأعمال كانت لا تهتم بالتمكين النفسي للعاملين مما أثر على اهتمام الافراد بالقيام بالأدوار الإضافية التي تأتي من سلوك المواطنة التنظيمي. وهدفت الدراسة للتعرف على أثر تطبيق التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية. وتكمن أهمية الدراسة من الاضافة المتوقعة من خلال تقديم واختبار نموذج العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. وقد تم اختبار الفرضية الرئيسية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إذ أنها تصف المتغيرات المرتبطة بالدراسة وتصف خصائص مفردات عينة الدراسة. تكون المجتمع الأساسي من (560) وتم اختيار عينة منتقاة من جميع العاملين حيث بلغ حجم العينة (228) مفردة. أثبتت نتائج الدراسة أثر التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، أن بعد التأثير من أكثر المتغيرات التي لها وقع على المواطنة التنظيمية والسبب يرجع إلى أن الفرد الذي يشعر بمستوى عالٍ من التأثير لديه القدرة على المضي أكثر من مجرد أداء الأعمال المطلوبة. أوصت الدراسة ضرورة قيام الشركة باستثمار طبيعة علاقة التأثير بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية واستكشاف أفضل المهارات والطرائق لاستثمار هذه العلاقة وعكس المهارات التي تضيفها أبعاد التمكين النفسي في صقل سلوكيات المواطنة التنظيمية، يجب على إدارات الشركة رفع إحساس العاملين بقيمة الوظيفة وأهميتها من خلال التوافق بين متطلبات العمل والأدوار التي يقوم بها الفرد من ناحية، والاعتقادات والقيم والسلوكيات من ناحية أخرى.

الكلمات المفتاحية: التمكين النفسي (أهمية العمل، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير)، المواطنة التنظيمية.

المقدمة:

تشهد بيئة الأعمال تغيرات هائلة وسرعة في التغيير توجب على الإدارة فكرا حديثا ورؤية جديدة، وبالتالي فإن منظمات الأعمال والأفراد بغض النظر عن مركزهم ليس بمعزل عن تأثير تلك المتغيرات، لذلك فإن تطلعات الأفراد سوف تختلف، وعليه سيلحق التغيير بالمفاهيم السلوكية، وبالتالي ذلك سوف يؤثر سلبا أو إيجابا على أداء الأفراد بالمنظمات.

يعد الإنسان من أكثر عناصر الإنتاج أهمية في المنظمات المختلفة، فمهما وجدت المستلزمات المادية للمنظمات فإن العامل الإنساني والموارد البشرية المتاحة تبقى من أكثر العوامل حسما في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي المطلوب، كما أن الإنسان يعتبر العامل الوحيد الذي لا يمكن الهيمنة على سلوكه وإنما يمكن مراقبته وإرشاده فقط، وفي ضوء هذه المتغيرات والتحديات أصبح من الضروري الاهتمام بالتمكين النفسي من اجل زيادة مشاركة العاملين وتحفيزهم نحو الابداع والابتكار واطلاق العنان لقدراتهم من خلال إحساس العاملين بامتلاكهم للوظيفة، مما يولد شعور بالحرية في انتهاج سلوكيات ليست بالضرورة مطلوبة من الجهات الرسمية.

مشكلة الدراسة:

فرض على منظمات الأعمال سرعة التغيير وباتت أكثر تعقيدا، وأصبحت بحاجة للتمكين النفسي للعاملين لنجاح المنظمات، والتمكين النفسي لا يمكن تكوينه من خلال القوة او النحو التقليدي، لأن ذلك يولد شعور لدي العاملين باستغلالهم وإن حريتهم في التصرف لا تخرج عن نطاق العمل الرسمي ولا تتعدى حدود الصلاحيات والمهام والأنشطة المطلوبة فقط لدرجة تشعرهم بأنهم غير معنيين على رفع أدائهم الرسمي المحدد في الوصف الوظيفي للسلوك الطوعي غير الرسمي المتمثل في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وفي ظل هذا التغير زادت الفجوة لأهمية التعرف على واقع التمكين النفسي للعاملين وأثره في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية. وتحاول هذه الدراسة أن تشخص هذا الواقع وتبين أبعاده في جانبي الوعي والتطبيق. وعليه يمكن صياغة مشكلة للدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية؟

وتندرج تحت هذا السؤال المحوري عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

أ- هل هنالك تأثير لمفاهيم التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.

ب- ما مدى تطبيق مفاهيم التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) وأثر ذلك في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية؟

وتتفرع منها الفرضية الفرعية التالية:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد أهمية العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الكفاءة وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستقلالية، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية.

د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التأثير، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

أ- بيان أثر مفاهيم التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.

ب- التعرف على أثر تطبيق التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من جانبين هما العلمي والعملي:

1- الأهمية العلمية:

أ- تبرز أهمية الدراسة في سد الفجوة المعرفية في الأدبيات البحثية لموضوع حديث لم تغطي الدراسات السابقة بصورة كافية.

ب- تظهر أهمية الدراسة من الاضافة المتوقعة من خلال تقديم واختبار نموذج العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية.

2- الأهمية العملية:

1. تقديم توصيات واقتراحات من شأنها أن يسهم التمكين النفسي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية (بشركة آزال لصناعة الأدوية) بشكل خاص والمؤسسات المماثلة بشكل عام مما يساعد على الاستفادة من العنصر البشري وزيادة فعاليته ومساهمته في نجاح تلك المؤسسات.
2. الارتقاء بمفهوم التمكين النفسي وتأكيد دوره في التأثير بسلوك المواطنة التنظيمية في الشركة.
3. مساعدة الإدارة العليا من خلال تقديم مقترحات للاستفادة منها في تطبيق مفهوم التمكين النفسي وتحسين سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري.

2-1-1-2- التمكين النفسي:

أن التطور في الفكر الإداري المعاصر يبين وجه العلاقة بين هذا التطور وما رافقه من تطور واضح في الفكر السلوكي الذي ساهم في احتضان فكر التمكين إلى أن وصل وتبلور بشكله المعاصر في وقتنا الحاضر (المهيرات 2010م: ص 21).

1. مفهوم التمكين النفسي:

التمكين له تفسيرات متباينة نتيجة لاختلاف في وجهات النظر حول هذا المفهوم المرتبط بالسلوك البشري وبالسلوك التنظيمي والسلوك الإداري وإدارة الموارد البشرية. فهذه الارتباطات المتعددة أدت إلى بروز تفسيرات متعددة (المكاوي، 2012: 114).

لقد قدم بعض علماء السلوك التنظيمي تعريفات أسهمت في إثراء المخزون المعرفي لمفهوم التمكين النفسي (الشياب وأبو حمور 2014م: ص 117): ويعرف التمكين من ناحية نفسية على أنه مفهوم تحفيزي يستند حول الدافعية عند الإنسان والكفاءة والاعتدال، أي إنه يكون دافع لدى العاملين من أجل توفير مستويات عالية من الكفاءة والتمكن. هذا وقد عرّف على أنه إعطاء القدرة للشخص الممكن.

2. أهمية التمكين النفسي:

يعد التمكين جزء مهم من التغيير في عالم منظمات الأعمال اليوم فهو يؤدي الى فاعلية العاملين بالمنظمة والذين يشاركون في مهامهم اليومية بأقل عدد من المدراء كما يعد التمكين عامل مهم ومفتاح أساسي لتنمية الإبداع داخل المنظمة التي تعمل على تمكين العاملين لصنع قراراتهم بأنفسهم، وتكمن أهمية التمكين من خلال نتائجه البعيدة المدى لكل أطراف المعادلة في أي منظمة. فهناك نتائج تعود على المنظمة وعلى الفرد وعلى العملاء (الدورى وصالح 2008م: ص 22).

3. اتجاهات التمكين النفسي:

هناك توجيهين للتمكين النفسي في بيئة العمل الاتجاه الاتصالي والاتجاه التحفيزي (القيسي 2019م: ص 86):

أ- الاتجاه الاتصالي: ويعرف الاتجاه الاتصالي في أدبيات التمكين العملية التي تنجز من أعلى إلى أسفل (أي مشاركة المستويات العليا المستويات الدنيا في السلطة)، وبالتالي يشتمل التمكين على ممارسات كإثراء الوظيفة، والاستقلالية.

ب- الاتجاه التحفيزي فيؤكد على اتجاه العاملين نحو التمكين، التي تضح في الكفاية، والثقة في القدرة على أداء المهام، حرية الاختيار، الشعور بمعنى العمل.
4. مظاهر التمكين:

إن نظرية تمكين العاملين تضح في مظاهر عديدة منها (أندراوس 2008م: ص134): التمكين الرسمي الذي يركز إلى قوانين وسياسات وممارسات المنظمة، والتمكين غير الرسمي الذي يحتوي على نشاطات غير مخطط لها مثل تقديم فكرة أو رأي للمشرف، والتمكين الاختياري الذي لا يستند إلى أسس مؤسسية، والتمكين المباشر والذي يظهر عندما يؤثر العاملون بطريقة مباشرة في عملية صنع القرارات، والتمكين التمثيلي ويتجلى عندما يقوم بعض العاملين بتمثيل زملائهم في بعض المجالس والهيئات.

5. أبعاد التمكين

والتمكين هو الباعث الداخلي الرئيسي الذي يظهر من خلال عدد من الأبعاد التي توضح مواقف الأفراد نحو الواجبات التي يقومون بها في وظائفهم، وهذه الأبعاد تتمثل في (ملحم 2006م: ص 38):

أ- المعنى: ويقصد بالمعنى هنا إحساس الموظف قيمة العمل الذي يقوم به، ولذلك فإن المعنى يشمل التوافق بين متطلبات العمل والأدوار التي يقوم بها الفرد من ناحية، والاعتقادات والقيم والسلوكيات من ناحية أخرى، فإذا كانت كافة هذه الاعتبارات متفقة فإن الوظيفة بكل تأكيد ذات قيمة، وإذا كانت متنافرة فهذا يرسخ شعور الموظف بانخفاض المعنى، أي إن الوظيفة لا معنى لها. وكثيراً ما يقول الموظفون بأن "وظيفتي لا معنى لها" عندما تكون اعتيادية أو عندما لا يتوافق عمله مع قيمه أو إمكاناته أو مبادئه (النقار 2017م: ص 20).

ب- الكفاءة: الإحساس بالمقدرة والمهارة والكفاءة موضوع هام جداً وهذا في حقيقة الأمر يعبر عن مدى إيمان الفرد وثقته بقدرته على القيام بمهام عمله ببراعة واتقان.

الاستقلالية وحرية التصرف: إضافة إلى الإحساس بالاقتدار والكفاءة فإن الاستقلالية تفصح عن شعور الفرد بحريته بالخيار عندما يرتبط الأمر بالإنجاز، وعمل الأشياء. فيصبح له الحق في انتخاب البديل المناسب لتنفيذ العمل، بما يتوافق مع وجهة نظره، وتقديره الخاص (عبد الله 2019م: ص 45).

ج- التأثير: وهي درجة تأثير الفرد في نتائج المنظمة الاستراتيجية والإدارية والتشغيلية.

2-1-2- سلوك المواطنة التنظيمية

ينبني سلوك المواطنة التنظيمية على الثقة والصدق والتعاون بين العاملين والمنظمة، حيث أنه سلوك يقوم على رابطة تفاهم وتعاونية وليس على علاقة تعاقدية مصلحة، ويعتمد كذلك على مدى تعلق الموظف بالمنظمة، وتقتضي المواطنة التنظيمية سلوك للعاملين ابعدهم من مجرد القيام بالواجبات ومتطلبات الدور الرسمية، إذ تتضمن على أداء أعمال وأنشطة تطوعية دون مقابل كتقديم المساندة والدعم للغير والمبادأة بأداء أعمال دون تكليف أو ترقب الحصول على حوافز أو مكافأة (الحريري 2016م: ص 168).

1. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية

أن سلوكيات المواطنة التنظيمية هي تعبير يشير إلى تلك السلوكيات النافعة تنظيمياً والتي لا يمكن تشجيعها أو تعزيزها على أساس التزامات الدور الرسمي، كما لا يمكن جذبها باستخدام المكافأة التي يشملها عقد العمل الرسمي، سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من تلك السلوكيات غير الرسمية التي يقدمها الفرد بشكل اختياري أو يمتنع عن ممارستها بشكل اختياري دون النظر إلى اعتبارات الحوافز الرسمية أو العقاب (Lee & Natalie 2002: p 132).

سلوكيات المواطنة التنظيمية اختيارية أي متروكة لحكم وتقدير الفرد في أن يزاولها أو يمتنع عنها. ولا تقترن هذه السلوكيات بمظهر صريح أو مباشر بالوصف الوظيفي أو بنظام المكافأة الرسي. وهذه السلوكيات في خلاصتها تقوى أو تؤيد الأداء الفعال للمنظمة. كما يعرف البعض سلوكيات المواطنة التنظيمية على أنها سلوكيات الدور الإضافي وهي سلوكيات تفيد المنظمة وتعني تضحية الفرد من أجل تحقيق مصلحة المنظمة، كما أنها سلوكيات الاختيارية تتخطى توقعات الدور الموجودة أو المتوقع (Sharma & Naval & Umesh 2010: p 70).

2. أهمية سلوك المواطنة التنظيمي

تضح أهمية سلوك المواطنة التنظيمي في فاعلية المنظمة من خلال (أبو عساف، ومرعي، هيثم 2019م: ص 214):

- أ- بسط سلوك المواطنة التنظيمية بين أفراد المنظمة يؤدي إلى زيادة النتائج الكلية.
- ب- نسبتاً لندرة الموارد بالمنظمات، فإن القيام بالأدوار الإضافية التي تجئ من سلوك المواطنة التنظيمي تؤدي إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها.
- ج- يفضي سلوك المواطنة التنظيمي إلى زيادة قدرة العاملين والمسؤولون على أداء وظائفهم بطريقة أفضل من خلال منحهم الوقت الكافي للتخطيط الفعال وحل المشاكل.

3. عناصر سلوك المواطنة التنظيمية

من العناصر التي تؤدي لظهور سلوكيات المواطنة التنظيمية في منظمات الأعمال (وارنر وسايمون 2008م:

ص 49):

- أ- العلاقات المتينة بين العاملين في المنظمة بغض النظر عن علاقتهم الشخصية، ويلاحظ وجود رابطة قوية بين الموظفين في مواقع متباعدة في المنظمة ولكن تجتمع أهدافهم عند نقطة تحقيق الأداء الأمثل للمنظمة.
- ب- ظهور بعض العوامل الموقفية ذات العلاقة القوية بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ويرتبط بعض هذه العناصر بما يعتقده الموظف والمدير ذو صلة بالوظيفة وما هو خارج حدودها، حيث يرى الموظف الذي يمتلك سلوك المواطنة التنظيمية أن عمله في المنظمة لا يقتصر فقط على القواعد والحدود الرسمية.
4. خصائص سلوك المواطنة التنظيمية:

أن من أهم الخصائص التي تصف سلوك المواطنة التنظيمية تتجلى في (Philip M & Scott & Nathan

:2018: p 26):

- أ- أن سلوكيات المواطنة التنظيمية وسلوكيات فردية أو جماعية، مرجعها المبادرات الذاتية، وتخضع الإرادة الشخصية للأفراد.
- ب- تقع تلك السلوكيات خارج المتطلبات القانونية والرسمية للوظيفة.
- ج- تسهم سلوكيات المواطنة التنظيمية في تحقيق الفعالية التنظيمية، وتعمل على تحقيق نتائج أفضل تنعكس على الأداء الكلي للمنظمة، ولا يتوقع الفرد أو الجماعة الحصول على مزايا أو مكافآت في مقابل تلك السلوكيات.

5. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

رغم الاهتمام الكبير بدراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية، إلا أنه بمراجعة الأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع يلاحظ أن هناك عدم اتفاق على الأبعاد المكونة بتلك السلوكيات، فقد أشارت الأدبيات إلى أن هناك ما يزيد عن عشرين بعد محتملاً لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وأن هناك قدراً كبيراً عن التدخل فيما بينها. من أهم أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (المغربي 2007م: ص 280):

- أ- الإيثاري ويعني المساعدة أو الاستعداد للمساعدة، وهو عبارة عن عمل تطوعي يقوم به العامل المساندة زملائه.

- ب- الكياسة تتمثل في السلوكيات التي تساعد الآخرين في تجنب الوقوع في مشكلات في العمل، مثل استشارة العاملين قبل القيام بأي عمل لتجنب تأثرهم السلبي.
- ج- الضمير الحي يشير إلى السلوك الإيجابي، والانضباط والانقياد القواعد والقوانين المنظمة للعمل.
- د- الروح الرياضية هي عبارة عن التقاضي والتسامح تجاه ظروف العمل التي لا يمكن تجنبها، وكذلك إملات العمل وضغوطه بدون تقهر أو سقط أو شكوى.
- السلوك الحضاري هي عبارة عن المشاركة البناءة في صياغة سياسة المنظمة من خلال التنظيم والمشاركة بالأراء والاقتراحات بحرية وصراحة، كما يعبر السلوك الحضاري على المشاركة الفعالة في حياة المنظمة (Singh & Singh 2019: p 945).

ثانياً- الدراسات السابقة:

- هدفت دراسة (أبو القاسم الأخطر حمدي 2019) إلى معرفة أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط، وقد اشتملت العينة على 137 عاملاً، وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى الشعور بالتمكين النفسي لدى العاملين، مع تسجيل معدلات مرتفعة جدا فيما يتعلق يعني: المعنى والكفاءة، ومرتفعة في بعد الاستقلالية، ومعدلات متوسطة في التأثير؛ أما معدلات سلوك المواطنة التنظيمية، فقد توصل الباحث إلى مستوى مرتفع في المحور عموماً، ومستوى مرتفع جدا في أبعاد: الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، ومعدلات مرتفعة في السلوك الحضاري والضمير الحي اما بخصوص النتيجة الرئيسية، فقد توصل الباحث إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل أبعاد التمكين النفسي ما عدا بعد الاستقلالية، حيث سجل بعد الكفاءة أكبر أثر يليه التأثير فالمعنى. قدم الباحث جملة من التوصيات، كان أبرزها التركيز على التدريب والتعليم المستمر للرفع من كفاءة العاملين، تهمين ملوك المواطنة التنظيمية من خلال إدخاله في معايير الترقية والتحفيزات، تصميم الوظائف بالتركيز على المقاربة التحفيزية وإثراء الوظائف أكثر بالتحديات والتجارب.
- وهدفت دراسة (حمادي 2017) إلى تحديد أبعاد التمكين النفسي (الكفاءة، معنى العمل، الاستقلالية، الأثر) وتأثيرها في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الخدمية في مدينة بغداد. واعتمد البحث مجتمع تأسف من ثلاثة فنادق فئة خمس نجوم وثلاثة مصارف اهلية في بغداد. تم توزيع 165 استبانة وقد تحصل على 90 استمارة مقبولة للتحليل. وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها: أظهرت إدراك الدراسة أفراد عينة كل من الفنادق والمصارف الأبعاد التمكين النفسي مع وجود نظرة إيجابية لديهم في علاقة تلك الأبعاد وتمكينهم. كما وظهرت نتائج تحليل الانحدار المتسلسل لإجابات العاملين في عينة الفنادق ان البعدين (الاستقلالية والأثر) كان لهم مساهمة فاعلة في التأثير على الرضا والأداء الوظيفي للعاملين، بينما الكفاءة ومعنى العمل فلم يكن لهما تأثير. اما في عينة المصارف اظهرت نتائج التحليل ان (الأثر ومعنى العمل) لهما تأثير واضح على الرضا الوظيفي للعاملين، بينما معنى العمل والكفاءة لهما تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين. فضلا الى ان بعد الاستقلالية) من بين الأبعاد الأربعة لم يكن له أي مساهمة في التأثير على الرضا والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المنظمات المصرفية. وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات.
- دراسة (حسون 2014) تمثلت مشكلة البحث في معرفة أثر النمط القيادي (بشقيه التحويلي والإجرائي) على سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المصارف التجارية السورية العامة والخاصة، هدف البحث إلى معرفة أثر النمط القيادي المتبع في سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المصارف التجارية السورية

العامة والخاصة، والمقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية من حيث تأثير سلوك المواطنين التنظيمية لدى عاملها بالنمط القيادي المتبع. لقد تناول البحث الفرضيات الرئيسية التالية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنمط القيادة التحويلية في سلوك المواطنين التنظيمية لدى العاملين في المصارف التجارية السورية العامة والخاصة. ولتحقيق أهداف البحث تم إعداد الاستبيان الخاص بالدراسة لجمع البيانات الأولية من عينة البحث، والمكونة من (348) مفردة تم اختيارها عشوائية من عاملي المصارف التجارية العامة والخاصة. وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أهمها: إن تأثير الأنماط القيادية في سلوك المواطنين التنظيمية يعتبر ضعيفا المصارف التجارية العامة والخاصة على حد سواء، لا يوجد أثر لنمط القيادة التحويلية في سلوك المواطنين التنظيمية لدى العاملين في المصارف التجارية العامة. التجارية الخاصة، بالمقابل فقد كان هذا التأثير. يوصى البحث بإجراء تعديلات في سياسة المصرف على مستوى اختيار وتعيين الإداريين ومراعاة تمتع هؤلاء الأشخاص بالصفات القيادية التي تسمح لهم بالتأثير في العاملين، تفعيل دور العاملين في اتخاذ القرارات وتقديم المقترحات المتعلقة بتحسين العمل وذلك من خلال سد الفجوة الكبيرة بين القادة والعاملين.

- وهدفت دراسة (Ko & Lim 2013) لبحث آثار الدعم التنظيمي المتصور والتمكين النفسي على سلوك المواطنين التنظيمية. لتحقيق هذا الغرض أجرى المؤلفون دراسة استقصائية للموظفين في شركات التصنيع في منطقة دايجو - جيونج بوك. تم استخدام ما مجموعه 272 استبانة للدراسة. تم اختبار الفرضيات من خلال تحليل الانحدار المتعدد، وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أهمها: أثر كل من الدعم التنظيمي المحسوس والتمكين النفسي بشكل إيجابي على سلوك المواطنين التنظيمية. لم تتم دراسة الدعم التنظيمي المتصور والتمكين النفسي بشكل أقل كمتغيرات استكشافية لسلوك المواطنين التنظيمية. لذلك، فإن نتائج هذه الدراسة لها العديد من الآثار النظرية والعملية.

- وسعت دراسة (أبازيد 2010) إلى تحديد مستوى التمكين النفسي وأثره على سلوك المواطنين. لتحقيق هذا الهدف، تم اعتماد استبيان قياسي وتعديله واستخدامه. لتحقيق أهداف الدراسة. بلغ عدد الاستبيانات المستلمة (328) استبانة (63.07%) من إجمالي مجتمع الدراسة. وأظهرت النتائج أن الموظفين لديهم مستوى عال من التمكين النفسي وسلوك المواطنين. كما كشفت النتائج عن تأثير التمكين النفسي على سلوك المواطنين. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية للموظفين فيما يتعلق بالتمكين النفسي وسلوك المواطنين. اقترحت الدراسة بعض التوصيات؛ منها تعزيز مسار التمكين النفسي وسلوك المواطنين للموظفين.

- وهدفت دراسة (Raub, & Robert 2007) إلى تحديد أبعاد التمكين النفسي وسلوك المواطنين وذلك على عينة بلغت (14) فردا يعملون في سلسلة فنادق في (11) دولة في الشرق الأوسط والأدنى الاختبار الثقافية كمتغير وسيطر على الدراسة توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين التمكين وسلوك المواطنين التنظيمية والولاء التنظيمي، وان التمكين فعال في هذه الثقافات وان تمكين القيادة ينعكس على تأثير المرؤوسين في درجة التمكين النفسي. توصى الدراسة بإجراء دراسة عميقة لتحديد مستويات أكثر صحة وموثوقية لسلوك التمكين النفسي وسلوك المواطنين التنظيمية

- هدفت دراسة (Ergeneli, 2006) إلى اختبار العلاقة بين التمكين النفسي بأبعاده الأربعة (المعنى، التأثير، تقدير الذات المنافسة وثقة العاملين بالمدراء الحاليين). كما هدفت إلى دراسة أثر العوامل الديموغرافية على ممارسة مفهوم التمكين، وتمت دراسة (220) بنك في تركيا أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تمكين العاملين

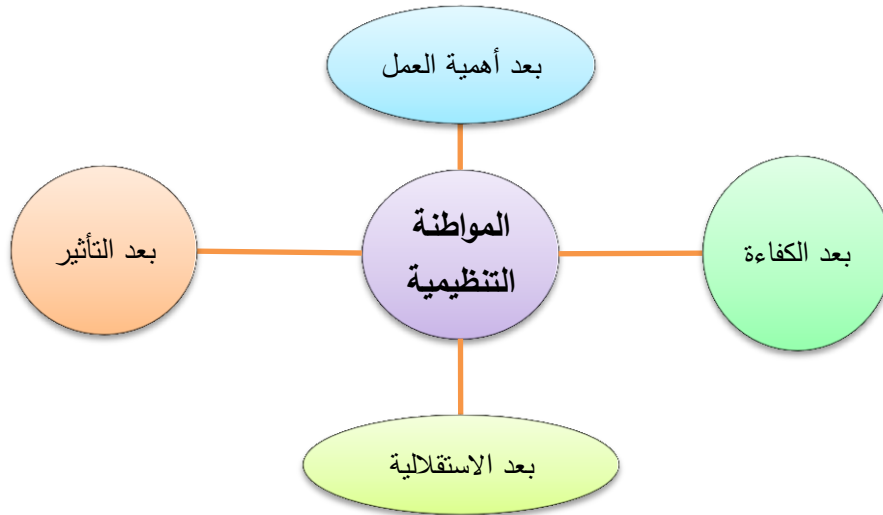
وثقتهم مدراءهم، وقد وجدت الدراسة أن عامل الموقع الوظيفي هو الأكثر تأثيراً على ممارسة المدراء لمفهوم التمكّن من ضمن العوامل الديموغرافية.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إذ إنها تصف المتغيرات المرتبطة بالدراسة وتصف خصائص مفردات عينة الدراسة، يتألف مجتمع الدراسة من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، ويتكون المجتمع الأساسي من (560) وتم اختيار عينة منتقاة من العاملين بشركة أزال لصناعة الأدوية حيث بلغ حجم العينة (228) مفردة. كما قامت الدراسة على التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات واختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع للخروج بنتائج يمكن تعميمها على المجتمع الكلي للدراسة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

نموذج الدراسة



شكل (1) يوضح نموذج الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتألف مجتمع الدراسة كلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، ويتكون المجتمع الأساسي من (560) وتم اختيار عينة منتقاة من العاملين بشركة أزال لصناعة الأدوية حيث بلغ حجم العينة (228) مفردة.

تحليل البيانات الشخصية: فيما يلي التوزيع التكراري والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية للمبحوثين:

جدول (2) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

النسبة	التكرار	الفئة	المتغيرات
73.7%	168	ذكر	النوع
26.3%	60	أنثى	

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	124	54.4%
	من 30 وأقل من 40 سنة	88	38.6%
	من 40 وأقل من 50 سنة	12	5.3%
	من 50 وأقل من 60 سنة	4	1.8%
التخصص	إدارة تسويق مبيعات	60	26.3%
	محاسبة	40	17.5%
	صيدلة	48	21.1%
	محلل كيميائي	44	19.3%
	علوم	8	3.5%
	تقنية معلومات	24	10.5%
	مجال طبي	4	1.8%
المستوى التعليمي	جامعي	156	68.4%
	فوق الجامعي	72	31.6%
الخبرة	أقل من 5 سنوات	76	33.3%
	5 سنوات وأقل من 10 سنوات	104	45.6%
	10 سنوات فأكثر	48	21.1%

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الاحصائي، 2020م.

يتضح من الجدول (2) أن غالبية أفراد العينة من فئة ذكور وتمثل (73.7) % من أفراد العينة الكلية، بينما بلغت نسبة الإناث في العينة (26.3) %. وأن غالبية أفراد العينة أعمارهم (أقل من 30 سنة) حيث بلغت نسبتهم (54.4) % من أفراد العينة الكلية. أن غالبية أفراد العينة من التخصص إدارة تسويق مبيعات وتمثل (26.3) % من أفراد العينة الكلية، كما أن غالبية أفراد العينة من الجامعيين حيث بلغت نسبتهم (68.4) % من أفراد العينة الكلية، كما بين الجدول أن غالبية أفراد العينة خبرتهم (5 سنوات وأقل من 10 سنوات) حيث بلغت نسبتهم (45.6) %.

أدوات جمع بيانات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المصادر الأولية: وتستخدم الاستبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، البحوث العلمية، الدراسات، التقارير، المجلات والصحف، الندوات والمواقع الموثوقة على الانترنت ذات الصلة بموضوع الدراسة.

صدق أداة الدراسة:

تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال صدق المحتوى أو الصدق الظاهري للتحقق من أنها تخدم أهداف الدراسة بعرضها على عدد من المختصين في القياس الكمي وفي إدارة الأعمال، كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وحساب معامل ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة اسبيرمان وبراون، وألفا كرونباخ على التوالي للصورة النهائية لاستبانة (أثر التمكين النفسي في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على

شركة أزال لصناعة الأدوية) المكونة من (25) عبارة فبلغ (81%) و(79%) وهي قيمة مرتفعة وبالتالي تصبح عبارات الاستبيان صالحة ومناسبة لأغراض التحليل الإحصائي. ويمكن إظهار نتائج تحليل الثبات لمقاييس الدراسة بطريقة معامل ألفا كرنباخ لكل محور على النحو التالي:

جدول (1) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقاييس لأبعاد الدراسة

مجال الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
البعد الأول: بعد أهمية العمل	5	0.787
البعد الثاني: بعد الاستقلال في العمل	5	0.754
البعد الثالث: بعد الكفاءة	5	0.752
البعد الرابع: بعد التأثير في العمل	5	0.759
البعد الخامس: سلوك المواطنة التنظيمية	5	0.725
أجمالي أبعاد الدراسة	25	0.795

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2020م

ثالثاً- المعالجة الإحصائية:

لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. معامل الفا كرونباخ لاختبار صدق أداة الدراسة.
2. طريقة اسبيرمان وبراون
3. التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة.
4. النسب المئوية والوساط الحسابية للبيانات الأساسية للدراسة.
5. معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

يشتمل هذا المبحث على تحليل البيانات الأساسية للدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي والقيمة الاحتمالية (Sig)، لفقرات كل مجال كما مبينة بالجدول أدناه، وقد تم تصحيح المقياس المستخدمة في الدراسة كالآتي:

1. تحليل بيانات البعد الأول: أهمية العمل:

جدول (3): الإحصاء الوصفي لبعد أهمية العمل: (القيمة المحكية = 3) (درجة الحرية=227)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الدلالة عند 0.05	الاستنتاج
1	ممارستي لعملي تمنحني الشعور بالراحة النفسية	4.6140	.58632	41.567	.000	دالة	أوافق بشدة
2	يعتبر عملي من الأعمال الهامة في المؤسسة	4.4561	.59573	36.908	.000	دالة	أوافق بشدة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الدلالة عند 0.05	الاستنتاج
3	أشعر بأبني استخدم وقتي في تنفيذ عمل مهم	4.4211	.77283	27.765	.000	دالة	أوافق بشدة
4	وظيفتي تساهم في خدمة المجتمع	4.4035	.69889	30.323	.000	دالة	أوافق بشدة
5	افتخر بوظيفتي	4.2982	.75009	26.134	.000	دالة	أوافق بشدة
	اجمالي نتيجة البعد الأول	22.1930	2.34052	46.405	.000	دالة	أوافق بشدة

يلاحظ من جدول (3) ما يلي: أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (58632 - 77283). وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن إجابات المبحوثين تتحيز لإجابة دون غيرها. وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية 0.05.

2. تحليل بيانات البعد الثاني: الاستقلال في العمل

جدول (4): الإحصاء الوصفي لبعد الاستقلال في العمل: (القيمة المحكية = 3) (درجة الحرية=227)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الدلالة عند 0.05	الاستنتاج
6	امتلك حرية التصرف في العمل بوظيفتي	3.7719	1.17263	9.940	.000	دالة	أوافق
7	أشارك في صياغة محتوى وظيفتي	4.1228	1.06312	15.947	.000	دالة	
8	أتحمل في وظيفتي المسؤولية المباشرة على النتائج المحققة	4.5614	.72750	32.408	.000	دالة	أوافق بشدة
9	أستطيع اتخاذ القرارات فيما يتعلق بكيفية سير عملي	4.3158	1.03094	19.272	.000	دالة	
10	أستطيع انتخاب البديل المناسب لتنفيذ العمل	4.5088	.86280	26.405	.000	دالة	
	اجمالي نتيجة البعد الثاني	21.2807	3.03724	31.225	.000	دالة	أوافق

يلاحظ من جدول (4) ما يلي: أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (72750 - 1.17263). وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين بالنظر إلى القيمة

الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن إجابات المبحوثين تتحيز لإجابة دون غيرها. وهي دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية 0.05.

3. تحليل بيانات البعد الثالث: الكفاءة

جدول (5): الإحصاء الوصفي لبعد الكفاءة (القيمة المحكية = 3) (درجة الحرية=227)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية	الدلالة عند 0.05
11	لدي المهارات الضرورية للنجاح في عملي	4.5789	.52923	45.050	.000	دالة
12	واثق من مقدراتي في أداء وظيفتي	4.5088	.59729	38.142	.000	دالة
بشدة	أستطيع مواجهة التحديات خلال قيامي بعملي	4.4561	.70418	31.224	.000	دالة
	أسيطر جيدا في المهارات اللازمة في وظيفتي	4.6842	.53619	47.429	.000	دالة
أوافق	لدي الإيمان بالنفس والشجاعة لإتمام عملي بكفاءة	4.5614	.59417	39.680	.000	دالة
	اجمالي نتيجة البعد الثالث	22.7895	2.19520	53.580	.000	دالة

يلاحظ من جدول (5) ما يلي: أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (70418 - 59417). وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن إجابات المبحوثين تتحيز لإجابة دون غيرها. وهي دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية 0.05.

4. تحليل بيانات البعد الرابع: التأثير في العمل

جدول (6): الإحصاء الوصفي لبعد التأثير في العمل (القيمة المحكية = 3) (درجة الحرية=227)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية	الدلالة عند 0.05
16	أستطيع اتخاذ القرارات فيما يخص وظيفتي	4.3684	.91260	22.642	.000	دالة
بشدة	عندي تأثير في النتائج التي تحدث في الشركة	4.2982	.97484	20.109	.000	دالة
	عندي تأثير كبير فيما يحدث في قسمي	4.2982	.81754	23.978	.000	دالة
	أشارك في صياغة الحلول الطارئة	4.2982	1.14137	17.175	.000	دالة
أوافق	اقوم بعملي حسب ما أعتقد ملائما	4.2982	.93799	20.899	.000	دالة
	اجمالي نتيجة البعد الرابع	21.5614	3.28402	30.169	.000	دالة

يلاحظ من جدول (6) ما يلي: أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها أما الانحراف

المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (81754 - 1.14137) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن إجابات المبحوثين تتحيز لإجابة دون غيرها. وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية 0.05.

5. تحليل بيانات البعد الخامس: سلوك المواطنة التنظيمية

جدول (7): الإحصاء الوصفي لبعده سلوك المواطنة التنظيمية (القيمة المحكية = 3) (درجة الحرية=227)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الدلالة عند 0.05
21	يجب اتخاذ الإجراءات الوقائية للمشاكل قبل حصولها.	4.4386	.59417	36.559	.000	دالة
22	انجز عملي بما يفوق الاداء المطلوب	4.2281	1.04553	17.736	.000	دالة
23	اقوم بالواجبات الإضافية بدون سخط.	4.2632	.91056	20.947	.000	دالة
24	انتطوع بأعمال إضافية لتطوير العمل.	4.1053	.95140	17.542	.000	دالة
25	أساهم في حل مشاكل الشركة	4.3509	.90988	22.418	.000	دالة
	اجمالي نتيجة البعد الخامس	21.3860	3.05460	31.568	.000	دالة

يلاحظ من جدول (7) ما يلي: أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (59417 - 1.04553) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين بالنظر إلى القيمة الاحتمالية لجميع العبارات أقل من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية أي أن إجابات المبحوثين تتحيز لإجابة دون غيرها. وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية 0.05.

سادسا: اختبار الفرضيات

- اختبار الفرضية الأولى والتي نصها (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد أهمية العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية).

الفرضية الأولى	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة العلاقة
علاقة بين أهمية العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية	.433	5.294	0.000	قبول وجود علاقة
معامل ارتباط R	.332a			
معامل ارتباط R2	.110			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2020م

يتضح من الجدول (8): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد أهمية العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية)، كما يشير معامل التحديد (R2) إلى أن 33 % من التغير في سلوك المواطنة

التنظيمية يعزى إلى بعد أهمية العمل. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد أهمية العمل، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية).

- اختبار الفرضية الثانية والتي نصها (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الكفاءة وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية).

الفرضية الثانية	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة العلاقة
علاقة بين الكفاءة، وسلوك المواطنة التنظيمية	.748	9.588	0.000	قبول وجود علاقة
معامل ارتباط R	.538a			
معامل ارتباط R2	.289			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2020م

يتضح من الجدول (9): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الكفاءة، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية). كما يشير معامل التحديد (R2) إلى أن 53% من التغير في سلوك المواطنة التنظيمية يعزى إلى بعد الكفاءة. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الكفاءة وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية).

- اختبار الفرضية الثالثة والتي نصها (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستقلالية، وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية).

الفرضية الثالثة	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة العلاقة
علاقة بين الاستقلالية، وسلوك المواطنة التنظيمية	.456	7.652	0.000	قبول وجود علاقة
معامل ارتباط R	.454a			
معامل ارتباط R2	.206			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2020م

يتضح من الجدول (10): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستقلالية، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية). كما يشير معامل التحديد (R2) إلى أن 45% من التغير في سلوك المواطنة التنظيمية يعزى إلى بعد الاستقلالية. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستقلالية، وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية).

- اختبار الفرضية الرابعة والتي نصها (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التأثير، وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية).

نتيجة العلاقة	مستوى المعنوية	قيمة T	معامل الانحدار B	الفرضية الرابعة
قبول وجود علاقة	0.000	12.540	.596	علاقة بين بعد التأثير، وسلوك المواطنة التنظيمية
			.641a	معامل ارتباط R
			.410	معامل ارتباط R2

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2020م

يتضح من الجدول (10): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التأثير، وسلوك المواطنة التنظيمية بشركة أزال لصناعة الأدوية)، كما يشير معامل التحديد (R2) إلى أن 64% من التغير في سلوك المواطنة التنظيمية يعزى إلى بعد التأثير، كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أن (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التأثير، وسلوك المواطنة التنظيمية بالشركة بشركة أزال لصناعة الأدوية).

خلاصة نتائج الدراسة.

1. ساهم التمكين النفسي بأبعاده (أهمية العمل، والكفاءة، والاستقلالية، والتأثير) في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية.
2. مكن بعد التأثير في زيادة نفوذ وصلاحيات العاملين مما جعلهم أكثر انغماساً في العمل ومبادرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث أن العامل يعتقد ان له اثرا في قسمه وبين زملائه.
3. أن بعد التأثير من أكثر المتغيرات التي لها وقع على المواطنة التنظيمية والسبب يرجع إلى أن الفرد الذي يشعر بمستوى عالي من التأثير لديه القدرة على المضي أكثر من مجرد أداء الأعمال المطلوبة
4. ساهم بعد الكفاءة على انتهاج سلوكيات إيجابية نابعة من الثقة في النفس والشعور بحالة من الكمال والتحكم والسيطرة في مجال العمل، أعطاه دفعا قويا للاهتمام بما هو أبعد من أداء الأعمال والمهام المطلوبة، وتبني سلوكيات المواطنة التنظيمية.
5. ساعد بعد الاستقلال في العمل على انتهاج سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع ذلك إلى شعور العاملين باستغلالهم وحريرتهم في التصرف خارج نطاق العمل الرسمي وحدود الصلاحيات والمهام والأنشطة المطلوبة فقط لدرجة تشعرهم بأنهم معنيين بكل ما يخرج عن نطاق مهامهم الرسمية.
6. أسهم بعد أهمية العمل في التأثير سلوك المواطنة التنظيمية، ويرجع ذلك إلى أن الوظيفة أو العمل الذي يتوافق مع قيم ومعتقدات العامل، وله معنى ينسجم مع قيمه يجعله يميل إلى انتهاج سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهو الأمر الذي وجدناه لدى أفراد عينة الدراسة.
7. أوضحت نتائج التحليل عدم وجود فروق بين أبعاد التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بشركة أزال لصناعة الأدوية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

التوصيات والمقترحات.

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث ويقترح بالآتي:

1. ضرورة التركيز على إعطاء العاملين نفوذ وصلاحيات وتحمل المخاطرة لإشعارهم بأن لهم دور وتأثير في القرارات التي تتخذها الإدارة.

2. يتطلب من إدارات الشركة العمل على تحقيق قناعة لدى العاملين بقدراتهم وبأنهم مؤهلين بما فيه الكفاية للقيام بعملهم بجدارة.
3. يتعين على إدارة الشركة منح العاملين السلطة الكافية ليتمكنوا من اتخاذ القرارات وتحقيق السرعة في أداء مهامهم والأبداع وروح المبادرة في تقديم الخدمات المتوقعة وغير المتوقعة.
4. يجب على إدارات الشركة رفع إحساس العاملين بقيمة الوظيفة وأهميتها من خلال التوافق بين متطلبات العمل والأدوار التي يقوم بها الفرد من ناحية، والاعتقادات والقيم والسلوكيات من ناحية أخرى.
5. ضرورة قيام الشركة باستثمار طبيعة علاقة التأثير بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية واستكشاف أفضل المهارات والطرائق لاستثمار هذه العلاقة وعكس المهارات التي تضيفها أبعاد التمكين النفسي في صقل سلوكيات المواطنة التنظيمية.
6. ضرورة إعطاء سلوك المواطنة التنظيمية وزنا في عمليات التقييم، الترقية والمكافآت.
7. يعتبر موضوع المواطنة التنظيمية موضوع جديد في ميدان السلوك التنظيم، وهو بحاجة إلى تبني وتوسيع في مجال دراسته، سواء كمتغير مستقل أو كمتغير تابع. وهناك العديد من المفاهيم التي لها علاقة بمفهوم المواطنة التنظيمية وهي بحاجة إلى الدراسة كالتمكن الإداري، التمكين التنظيمي، التمكين الاجتماعي....، وتوجد العديد من القطاعات والمؤسسات في السودان التي تعتبر ميدان خصب للبحث العلمي، وهي توفر للباحث مناخ يساعد على البحث والدراسة.

قائمة المراجع.

أولا- المراجع بالعربية:

- أبازيد، رياض، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد (24)، العدد (2)، ص ص 493- 519.
- أبو عساف، مؤيد موسى علي، مرعي، هيثم عبد الله ذيب، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، (عمان، دار المنهل، 2019)، ص 214.
- أحمد، محمد موسى، إدارة الأفراد البشرية بين النظرية والتطبيق (الإسكندرية مكتبة الوفاء القانونية محمول، 2014)، ص 190.
- اندراوس، واخرون، الإدارة بالثقة والتمكين، (عمان عالم الكتاب الحديث، 2008)، ص 134.
- أندرو دي، سيزلاتي مارك جي، والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1991)، ص 55
- الحريري، محمد سرور، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة (عمان، دار المنهل، 2016)، ص 168.
- حسون، محمد ياسين، أثر النمط القيادي على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة مقارنة بين المصارف التجارية العامة والخاصة في سورية. رسالة ماجستير. جامعة دمشق كلية الاقتصاد قسم إدارة الأعمال (2014).
- حمادي، سعد فرج، إثر أبعاد التمكين النفسي في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين (دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في عدد من المنظمات الخدمية في مدينة بغداد)، مجلة العلوم الانسانية لجامعة زاخو، يونيو 2017م، ص 429.

- حمدي، أبو القاسم الأخضر، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط الجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 15، العدد 1، 2019م، ص 51.
- حنيش صلاح الدين، الباي محمد، بن علي عبد الرزاق (2019)، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مجلة الباحث، المجلد 19 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 467-479.
- الدوري، زكريا مطلق وصالح، احمد على، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008) ص 22،
- الشيباب، أحمد محمد، وأبو حمور، عنان محمد، مفاهيم إدارية معاصرة، (عمان، دار المنهل، 2014). ص 117.
- عبد الله، عادل محمد، استراتيجية التمكين المتسلسل مدخل البناء المتسلسل لقدرات المورد البشري ، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019) ص 45.
- علي، محمد أحمد الخليفة، العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة المجمع، مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 17، 2016م، ص 19.
- فليته، فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد (2005)، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، (عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع).
- القيسي، خليل عوض المناخ، الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي لدى رؤساء، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019) ص 86.
- مصباح، السيد سعيد محمد وعرفة، ممدوح محمد السعيد والحويطي، موسي محمد، تنمية سلوكيات سلوك المواطنة التنظيمية وأثرها على التمكين النفسي دراسة تطبيقية علي العاملين باتحاد الاذاعة والتلفزيون، (2018) Journal of Environmental Studies and Researches، ص 55.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، (القاهرة، المكتبة العصرية، 2007)، ص 280.
- المكاوي، عاطف عبد الله، أنواع المديرين (القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2012)، ص 114.
- ملحم، يحيى سليم، التمكين كمفهوم إداري معاصر، (القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2006)، ص 38.
- المهيترات، عماد علي، أثر التمكين على فاعلية المنظمة، (عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 2010)، ص 21.
- النقار، حكمت عبد الله وآخرون، التمكين النفسي ودور وظائف ادارة الموارد البشرية، (عمان: دار الاعصار العلمي، 2017)، ص 20.
- وارنر، جون وسايمون، راندي دي، ترجمة الدكتور عبد المحسن نعساني، تنمية الموارد البشرية / الجزء الأول (الرياض، مطابع جامعة الملك سعود، 2008)، المجلد 1 من تنمية الموارد البشرية، ص 48.

ثانيا- المراجع بالإنجليزية:

- Ergondi, Azize, Ari, Guler, & Metin, Solin (2006). Psychological Empowerment and Its Relationship to Trust in Immediate managers. Journal of Business Research, Available Online at:
- Ko, Young-Jin & Lim, Jung-Hoon. (2013). A Study on the influence of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment to Organizational Citizenship Behavior. Journal of Digital Convergence. 11.

- Lee, Kibeom, and Natalie J. Allen. "Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions." *Journal of applied psychology* 87.1 (2002): 131.
- Philip M. Podsakoff, Scott Bradley MacKenzie, Nathan P. Podsakoff. *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. (Oxford University Press,2018). p26
- Raub, Steffen E. & Robert, Christopher. (2007). "Empowerment and Organizational Citizenship behavior by Cultural in Multi-National Sample". *Annual Meeting of the Academy of Management*.
- Sharma, Jai & Naval, Bajpai & Umesh, Holani. (2010). *Organizational Citizenship Behavior in Public and Private Sector and Its Impact on Job Satisfaction: A Comparative Study in Indian Perspective*. *International Journal of Business and Management*. 6. 10.5539/ijbm.v6n1p67.
- Singh, S.K. and Singh, "Interplay of organizational justice, psychological empowerment, organizational citizenship behavior, and job satisfaction in the context of circular economy", *Management Decision* 2019, Vol 57 No. 4, pp. 937-952.