

دور الارتباط الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية
"دراسة تطبيقية علي البريد المصري"

د. أيمن عادل عيد^(١)
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
ووكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث
كلية التجارة- جامعة مدينة السادات

إبراهيم السيد إبراهيم علي إسماعيل^(٢)
باحث دكتوراه

(١) أستاذ إدارة الأعمال المساعد، ووكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث، كلية التجارة- جامعة مدينة السادات

(٢) باحث دكتوراه

ملخص البحث

يتمثل الهدف العام للبحث في التعرف على دور الارتباط الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك بالتطبيق على عينة قدرها ٣٧٠ من العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا بالبريد المصري، وقد اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة على بعض أساليب التحليل المتوفرة في حزمة أساليب التحليل الإحصائي Spss، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الارتباط الوظيفي والمتمثلة في (الحيوية- التقاني- الاستغراق) كمتغير مستقل وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع، كما أظهرت النتائج أن هناك اختلافاً معنوياً بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية والمتمثلة في (الإيثار- الكرم- الروح الرياضية- الالتزام العام- السلوك الحضاري) للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا حسب متغيراتهم الشخصية والمتمثلة في (النوع- المؤهل- الفئة العمرية- الخبرة) حيث ثبت أن الذكور لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أكثر بقليل من الإناث، وأيضاً فإن العاملين أصحاب المؤهلات الجامعية لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من العاملين أصحاب المؤهلات المتوسطة ويأتي في المرتبة الأخيرة العاملين الحاصلين على دراسات عليا، وكذلك أثبتت نتائج الدراسة أن العاملين أصحاب الفئة العمرية الأقل أقل في سلوكيات المواطنة التنظيمية في حين أن العاملين أصحاب الفئة العمرية الأكبر لديهم سلوكيات مواطنة تنظيماً جيدة ويأتي في المرتبة المتوسطة العاملين أصحاب الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة)، وأخيراً توصلت نتائج الدراسة إلى أن العاملين أصحاب الخبرة الأعلى في العمل لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من غيرهم من ذوي الخبرة الأقل

The Role Of Job Engagement In Promoting Organizational Citizenship Behaviors: An Applied Study On The Egypt Post

Abstract

The general aim of this research is to Identify the role of job engagement in promoting organizational citizenship behaviors, by applying to a sample of 370 workers in the middle delta post sector by Egypt post, The data processing methodology of this study was based on some of the analysis methods available in the package of statistical analysis methods "spss", The results showed that there is a statistically significant correlation between the dimensions of the job engagement (vigordedication-absorption) as an independent variable and organizational citizenship behaviors as a dependent variable for workers in the middle delta post sector, the results also showed that there is a significant difference between the dimensions of organizational citizenship behaviors (altruism-courtesy sportsmanship-general-compliance-civic-virtue) for workers in the middle delta post sector according to personal characteristics (type-qualification-age group) where it has been shown that males have behaviors organizational citizenship slightly more females, also, workers holders of university qualifications have organizational citizenship behaviors higher than middle qualified workers, the last place comes with workers with postgraduate studies, as well as the results of the study proved that the owners of the least age group less in organizational citizenship behaviors, while the owners of the older age group have a good organizational citizenship behaviors, The workers in the middle rank holders age group (from 30 to less than 45 years), Finally the results of the study showed that workers with higher work experience have higher organizational citizenship behavior than others with less experience

دور الارتباط الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية "دراسة تطبيقية علي البريد المصري"

مقدمة:

تدرك معظم المنظمات اليوم تماماً أن الذي يرضيها ليس بالضرورة أفضل موظف من حيث الولاء والإنتاجية، لكن الموظف المرتبط جسدياً وفكرياً وعاطفياً بوظيفته في المنظمة، وذلك لأنه يشعر بالحماس نحو تحقيق أهدافها، ويلتزم بقيمها، ويؤدي عمله بشكل أفضل ويعمل على تحقيق المزيد من نتائج الأعمال المثيرة للإعجاب بالإضافة إلى انخفاض النية لترك العمل؛ لأنه سوف يبقى مع منظمته ويكون مدافعاً عن منتجاتها وخدماتها ويسهم في نجاح أعمالها(السلنتي، ٢٠١٠)، ولهذا يوصف الارتباط الوظيفي بأنه المفتاح الرئيس لنجاح المنظمة وقدرتها على المنافسة.

كما أن الارتباط الوظيفي يوصف بأنه المفتاح الرئيسي لنجاح المنظمة وقدرتها على المنافسة، لهذا فإن بحوث الارتباط بالوظيفة تلقى اهتماماً متزايداً؛ لأنها من أبرز المفاهيم التنظيمية الإيجابية حيث يعكس هذا المفهوم الموظفين المرتبطين بعملهم حيث أنهم يتميزون بالحيوية والنشاط ويرتبطون إيجابياً بعملهم ويشعرون بأنهم يؤديون وظائفهم بفاعلية، فهي عبارة عن حالة إيجابية في تحقيق العمل ذو الصلة الوظيفية(Burke,R.J,and others,2009).

ويعتبر سلوك المواطنة التنظيمية من السلوكيات المنتجة التي إذا ما ترسخت في التنظيم كان أكثر قدرة على تجنيد طاقات ومواهب أفرادها على نحو تطوعي لسد العجز الطارئ أو الخلل المتوقع في سعي مستمر للتطور ولبلوغ الأهداف، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية تظهر أهميته في زيادة فعالية المؤسسة وهي: تعزيز إنتاجية الموظفين الجدد- تعزيز الإنتاجية الإدارية- تحرير الموارد البشرية والمادية لزيادة الإنتاجية- تقليل من الحاجة لتخصيص المصادر النادرة للحفاظ على مستوي الأداء- يعمل سلوك المواطنة التنظيمية كوسيلة فعالة لتنسيق الأنشطة بين أعضاء الفريق وجماعات العمل- تعزيز قدرة المؤسسة على جذب أفضل العاملين والإبقاء عليهم وجعل المؤسسة بيئة عمل جذابة- تعزيز استقرار الأداء الوظيفي وذلك من خلال توزيع الأعباء والمهام والواجبات الوظيفية على العاملين حسب قدراتهم ومستوياتهم -تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات البيئية(أبو حشيش، ٢٠١٨) ويسعي الباحث في هذا البحث إلى التعرف على دور الارتباط الوظيفي بأبعاده (الحيوية - التفاني - الاستغراق) في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الايثار - الكرم - الروح الرياضية - الالتزام العام - السلوك الحضاري) حيث ان الارتباط الوظيفي يوصف بانها المفتاح الرئيس لنجاح المنظمة وقدرتها على المنافسة

المصطلحات الرئيسية للدراسة:

يتناول الباحث في هذا الجزء المصطلحات الرئيسية المستخدمة في الدراسة وذلك على النحو التالي:

٢/١/٢- الارتباط الوظيفي

يعرف الارتباط وفق نظرية الدور RoI Theory على أنه المشاركة الاختيارية التي يقوم بها الفرد لأداء دوره الوظيفي واستثمار جهوده وقوته الذاتية في أداء العمل بما يضعه في بؤرة الاهتمام داخل المنظمة (رضوان، ٢٠١٣م)، وقد شاع الارتباط من خلال Khan عام ١٩٩٠، الذي قام بربط هذا المفهوم بمفهوم الحضور النفسي psychological presence، وفق مفهومه فإن الارتباط يشير إلى الحالة التي يعبر فيها الأفراد عن ذاتهم بشكل كامل- جسدياً وذهنياً وعاطفياً في أداء عملهم (شيت، ٢٠١٦)، وعرفت (زيدان، ٢٠١٦) الارتباط الوظيفي بأنه "الحالة العاطفية الانفعالية الايجابية أو السارة التي تنشأ عن طبيعة عمل الفرد وخبراته العلمية نتيجة الدافعية والتفاني والاستغراق في الوظيفة".

٢/١/٢- أبعاد الارتباط الوظيفي:

من مراجعة الدراسات السابقة (Schaufeli,2015, Evans,2016,Nwamaka,et al,2016, Trinrud,2015,Chacko,2015,Gözükara,etal,2015,Schilling,2014,Lu,et al,2014). (العولقي وآخرين، ٢٠١٨، البردان، ٢٠١٧، حمد، ٢٠١٦، شيت، ٢٠١٦، زيدان، ٢٠١٦، حسن، ٢٠١٤، رضوان، ٢٠١٣، مرزوق، ٢٠١٣) تبين أن غالبيتها ركزت على ثلاثة أبعاد للارتباط الوظيفي هي (الحيوية والتفاني والاستغراق).

وفيما يتعلق بهذه الأبعاد الثلاثة يري (مرزوق، ٢٠١٣) أنها تأخذ ثلاث صور هي :
الحيوية/الحماس Vigor: وتعتبر عن المستويات المرتفعة من الطاقة والمرونة الذهنية أثناء العمل، والرغبة في استثمار جهد الشخص في عمله، والمثابرة في مواجهة الصعاب .
التفاني/التكريس Dedication: ويشير إلى اهتمام الفرد بعمله، وإحساسه بقيمته وأهميته والشعور بالحماس والإلهام والفخر والتحدي عند ممارسة عمله .
الاستغراق/الامتصاص Absorption: ويعبر عن درجة انهماك الفرد في عمله، وشعوره بأن الوقت ينقضي بسرعة في العمل، وصعوبة فصل أو عزل نفسه من العمل .

٢/٢- سلوكيات المواطنة التنظيمية

يشير سلوك المواطنة التنظيمية إلى إجراءات العمل الايجابية والدور الإضافي الذي يتم تنفيذه طواعية بالإضافة إلى المهام الوظيفية المحددة للموظف (Brown,2018).

وورد في (عدي وآخرين، ٢٠١٨) أن سلوك المواطنة التنظيمية (Organizational citizenship Behavior) هو عبارة عن سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود

الواجبات الوظيفية المحددة له، كما أنه لا يتم مكافئته عليه من خلال هيكل الحوافز الرسمي في المنظمة وهو في مجموعه يعزز الأداء الفعال للمنظمة.

ويري(نافع،٢٠١٢) أن سلوك المواطنة التنظيمي هو ذلك السلوك الاجتهادي الذي يقوم به الفرد في المنظمة بشكل اختياري أو تطوعي، والذي يتجاوز نطاق ومتطلبات الدور الرسمي المحدد في بطاقة الوصف الوظيفي، كما أنه لا يرتبط بنظام الحوافز الرسمية بالمنظمة، ويكون هذا السلوك موجهاً نحو الأفراد أو الجماعة أو المنظمة ككل وذلك بغرض تحقيق الفعالية التنظيمية بها.

١/٢/٢ - أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية:

أشارت دراسة (Organ,1990;Smith et al 1983) إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يتضمن خمس مكونات أساسية هي كما يلي:

الإيثار(Altruism): وهو سلوك اختياري يهدف إلى مساعدة الآخرين(الرؤساء،والزملاء) في المهام المتعلقة بالعمل.

الكرم(Courtesy): وهو سلوك اختياري يهدف إلى منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل مع الآخرين، وذلك من خلال التشاور مع الآخرين في قراراتهم وتقديم النصيحة الضرورية لهم.

الروح الرياضية(Sportsmanship):وهو سلوك اختياري يعكس مدى استعداد الفرد للعمل في ظروف عمل غير مناسبة دون شكوي.

الالتزام العام(General Compliance): وهو سلوك اختياري يشمل أداء أنشطة أكثر من المطلوبة من الفرد، واحترام والتزام الموظف بقواعد وقوانين العمل في المنظمة.

السلوك الحضاري:(Civic Virtue): وهو سلوك اختياري يعكس مدى رغبة الموظف في الاندماج الجاد والبناء في كافة أنشطة المنظمة، والمساهمة في تطوير المنظمة والقيام بوظائف غير مطلوبة منه، الأمر الذي يحقق الفعالية للمنظمة.

الدراسات السابقة

يتناول الباحث في هذا الجزء الدراسات المتعلقة بالارتباط الوظيفي، والدراسات المتعلقة بسلوكيات المواطنين التنظيمية، والدراسات المتعلقة بالارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنين التنظيمية.

١/٣ - الدراسات السابقة المتعلقة بالارتباط الوظيفي

تناولت دراسة (البردان، ٢٠١٧م) تحليل العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين القيادة الأصلية والارتباط بالعمل من خلال رأس المال النفسي كمتغير وسيط في المستشفيات التعليمية، وذلك بالتطبيق على ٣٥٦ من الأطباء وأعضاء هيئة التمريض، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط بين جميع أبعاد رأس المال النفسي (الفعالية الذاتية-الأمل-المرونة-التفاؤل) مع جميع أبعاد الارتباط بالعمل (الحماس-الإخلاص-الانغماس)، وكذلك يوجد علاقة ارتباط بين جميع أبعاد القيادة الأصلية (شفافية العلاقات-المنظور الأخلاقي-التشغيل المتوازن-الوعي الذاتي) مع جميع أبعاد الارتباط بالعمل، كما أظهرت النتائج أن رأس المال النفسي كمتغير وسيط يدعم العلاقة بين القيادة الأصلية والارتباط بالعمل.

واستهدفت دراسة (النجار، ٢٠١٧م) التعرف على الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والارتباط الوظيفي، وذلك بالتطبيق على ٣٦٦ من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، وتوصلت النتائج إلى أن المناخ النفسي له تأثير مباشر إيجابي على كل من رأس المال النفسي والارتباط الوظيفي، وأن رأس المال النفسي له تأثير مباشر إيجابي على الارتباط الوظيفي، كما أثبتت نتائج الدراسة الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والارتباط الوظيفي.

بينما اهتمت دراسة (خليفة، ٢٠١٧م) بالتعرف على العلاقة بين عناصر الشفافية الإدارية (شفافية المعلومات-شفافية اللوائح والتشريعات-شفافية القرارات-شفافية تقييم الأداء) وبين الارتباط الوظيفي، وذلك بالتطبيق على ١٠٥ من العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة أسيوط، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين عناصر الشفافية الإدارية وبين درجة الارتباط الوظيفي.

واستهدفت دراسة (جودة، وآخرين، ٢٠١٧م) معرفة العلاقة بين العقد النفسي والارتباط الوظيفي، وذلك بالتطبيق على ٣٦٦ من العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام

بمحافظة الدقهلية، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين العقد النفسي والارتباط الوظيفي، كما توصلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي للعقد النفسي على الارتباط الوظيفي.

وبحثت دراسة (Abdalkader,2017) العلاقة بين جودة حياة العمل والارتباط الوظيفي، وذلك بالتطبيق على جميع مشرفات التمريض بجميع أقسام مستشفى عين شمس التخصصي التابعة لجامعة عين شمس والبالغ عددهم ٥٠، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين جودة حياة العمل والارتباط الوظيفي.

واهتمت دراسة (العولقي وآخرين، ٢٠١٨) بتحليل طبيعة العلاقة بين تطبيق أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية وتعزيز ارتباط العاملين بوظائفهم وذلك بالتطبيق على ٣٣٠ موظف في المركز الرئيسي للمؤسسة العامة للاتصالات وفروعها بأمانة العاصمة صنعاء وتوصلت النتائج إلي وجود علاقة معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل وتعزيز ارتباط العاملين بوظائفهم.

٢/٣ - الدراسات السابقة المتعلقة بسلوكيات المواطنة التنظيمية:

تناولت دراسة (الشيخ، ٢٠١٨) التعرف على مدى تأثير تخطيط المسار الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية والتعرف على مدى إدراك العاملين لتخطيط المسار الوظيفي ومعرفة أهم الإجراءات المتبعة في زيادة فاعلية تخطيط المسار الوظيفي والتوصل إلى نموذج مقترح لأثر تخطيط المسار الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على ٢٦٠ من العاملين بجامعة بنها وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية موجبة بين تخطيط المسار الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

واهتمت دراسة (أبو العزم، ٢٠١٨) بالكشف عن أثر القيادة الخادمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية والتعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد القيادة الخادمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على العاملين بديوان مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية وتوصلت النتائج إلي وجود ارتباط معنوي بين معظم أبعاد القيادة الخادمة وسلوكيات المواطنة التنظيمية فضلاً عن وجود أثر معنوي للقيادة الخادمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ونجد أن دراسة (أبو حشيش، ٢٠١٨) هدفت إلى التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط على قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها وذلك بالتطبيق على

١٤٩ من العاملين في جامعة الأقصى وتوصلت الدراسة إلى أن مستوي تصورات العاملين في جامعة الأقصى لقيم الثقة التنظيمية السائدة جاءت بدرجة متوسطة ودرجة ممارسة العاملين لسلوك المواطنة التنظيمية جاء بدرجة متوسطة كما أشارت النتائج إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط بشكل كلي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية في بعدي (الإيثار- اللطف والكماسة) في حين يتوسط

بشكل جزئي العلاقة ما بين قيم الثقة التنظيمية وأبعاد (الروح الرياضية- السلوك الحضاري- وعي الضمير) لسلوك المواطنة التنظيمية.

واستهدفت دراسة (عدي وآخرين، ٢٠١٨) معرفة دور الأنماط القيادية الحديثة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على ٣٩٥ من الموظفين العاملين في البنوك الأردنية وأظهرت نتائج الدراسة أن أنماط القيادة التحويلية والتبادلية والأخلاقية للمدراء لها أثر إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين وأن القيادة الساكنة الانطوائية لها أثر سلبي على سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين.

واهتمت دراسة (Brown, 2018) بدراسة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على ١٤٣ من العاملين بوكالة خدمة حماية الطفل بولاية أوهايو وأظهرت النتائج أن تحليل الانحدار الخطي لم يشر إلى علاقة مهمة بين سلوكيات المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

٣/٣- الدراسات المتعلقة بالارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

ركزت دراسة (Knotts, 2018) على دور القيادة الذاتية كوسيلة لزيادة النتائج الإيجابية للموظفين من خلال دراسة كيفية تأثير القيادة الذاتية على الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك بالتطبيق على ٢٨٣ من عمال النقل، وتوصلت النتائج إلى أن القيادة الذاتية لها علاقة إيجابية مع سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك كانت للقيادة الذاتية علاقة كبيرة مع الارتباط الوظيفي من خلال الإرهاق العاطفي وكذلك فإن الدعم التنظيمي المدرك يتوسط العلاقة بين القيادة الذاتية وسلوكيات المواطنة التنظيمية والإرهاق العاطفي.

واستهدفت دراسة (Sharma, 2016) تحديد العلاقة بين القيادة الخادمة والارتباط الوظيفي والرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية وذلك في محاولة لإحداث تغيير إيجابي ودعم النجاح

التنظيمي، بالتطبيق علي ٥٧ قائد خادماً و٢٢٨ موظف يقدمون تقارير لهؤلاء القادة من مختلف المنظمات الموجودة في ولاية البنو، وأظهرت النتائج علاقة ايجابية كبيرة بين القيادة الخادمة والارتباط الوظيفي والرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية.

وحققت دراسة (Thayer,2008) في العلاقة بين المناخ النفسي والارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين المناخ النفسي والارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية وكذلك لا يوجد علاقة بين الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية.

بعد استعراض الدراسات السابقة وأهم ما توصلت إليه من نتائج يخلص الباحث إلي ما يلي:

تشير الأبحاث إلى أن القادة الفعالين يعتبرون الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية جزءاً من مجالات تركيزهم الأساسية (Sharma,2016).

أبرزت بعض الدراسات أهمية الارتباط الوظيفي باعتباره أحد العوامل التي تؤثر وتتأثر بمجموعة من المتغيرات الإدارية: رأس المال النفسي-القيادة الأصيلة-المناخ النفسي(البردان؛ النجار،٢٠١٧)، الشفافية الإدارية(خليفة،٢٠١٧)،العقد النفسي(جودة وآخرين،٢٠١٧)، جودة حياة العمل(Abdahkader؛ العولقي وآخرين،٢٠١٨).

أبرزت بعض الدراسات أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية باعتبارها أحد العوامل التي تؤثر وتتأثر بمجموعة من المتغيرات الإدارية:تخطيط المسار الوظيفي(الشيخ،٢٠١٨)،القيادة الخادمة(أبو العزم،٢٠١٨)،أنماط القيادة التحويلية والتبادلية والأخلاقية للمدراء(عدي وآخرين،٢٠١٨)،الرضا الوظيفي(Brown,2018).

أظهرت نتائج(Sharma,2016) علاقة ايجابية كبيرة بين القيادة الخادمة والارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية.

بينما دراسة(Thayer,2008)أظهرت نتائجها عدم وجود علاقة بين الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية، الأمر الذي دعا الباحث إلي الكشف عن طبيعة العلاقة بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك دور هذه العلاقة في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية.

١-مشكلة وأسئلة البحث

برغم تعدد الدراسات السابقة للارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية إلا أنه في حدود علم الباحث لا توجد دراسة في البيئة العربية تناولت دور الارتباط الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق علي البريد المصري والذي يعد كيان حيوي من الكيانات الحكومية الخدمية والمتمثلة فيهيئة البريد التي تعد من أعرق الأجهزة الحكومية وأقدمها في مصر، وتشير الأبحاث إلى أن القادة الفعالين يعتبرون الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية جزءاً من مجالات تركيزهم الأساسية(Sharma,2016)، في حين أندراسة(Thayer,2008)أظهرت نتائجها عدم وجود علاقة بين الارتباط الوظيفي والمواطنة التنظيمية.

وفي ضوء ما تقدم يسعى هذا البحث إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا؟

هل تختلف اتجاهات العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لخصائصهم الشخصية (النوع - المؤهل - فئة العمر - الخبرة) •

٢- أهداف البحث

يسعى البحث إلي تحقيق الأهداف التالية:

١/٢ - تحديد وتوصيف نوع ودرجة العلاقة بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا •

٢/٢ - تحديد درجة الاختلاف في اتجاهات العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لخصائصهم الشخصية •

٣- أهمية البحث

يعتبر هذا البحث استكمالاً لمحاولات الباحثين في الوصول إلي أهم المتغيرات التنظيمية التي تساهم بشكل أو بآخر في تحسين المناخ التنظيمي وما يترتب علي ذلك من نتائج ايجابية، وكذلك التعرف علي نوع العلاقة بين هذه المتغيرات لتعزيز العلاقات الايجابية منها ومحاولة التصدي للعلاقات السلبية ومنع حدوثها من خلال المتغيرات التنظيمية الايجابية مثل الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية • ومن ناحية أخرى يتناول هذا البحث كيان حيوي من الكيانات الحكومية الخدمية والمتمثلة في هيئة البريد التي تعد من أعرق الأجهزة الحكومية وأقدمها في مصر ١٠

حيث تبلغ عدد مكاتب الخدمات البريدية ٣٩٩١ وحدة عام ٢٠١٦/٢٠١٧، وبلغت قيمة المبالغ المودعة بصندوق توفير البريد ١١٤.٩ مليار جنيه عام ٢٠١٦/٢٠١٧، وبلغت قيمة رصيد العملاء بصندوق توفير البريد ١٩٧.٥ مليار جنيه عام ٢٠١٦/٢٠١٧، وبلغت قيمة المبالغ المودعة بالحسابات الجارية ٧٣.٩ مليار جنيه عام ٢٠١٦/٢٠١٧، وبلغت عدد المعاشات المنصرفة ٦٨.١ مليون معاش عام ٢٠١٦/٢٠١٧، وبلغت قيمة المعاشات المنصرفة ٦٣.٨ مليار جنيه عام ٢٠١٦/٢٠١٧

^١ترجع نشأة البريد في العصر الحديث لعام ١٨٣١م حينما قامت بعض الدول الأجنبية ببناء على ما لها من امتيازات بإنشاء مكاتب بريد في مصر ، أما مؤسسة البريد المصرية الحديثة فقد بدأت عندما قام ايطالي بالإسكندرية يدعى "كارلو ميراتي" بإنشاء إدارة بريدية على ذمته لتصدير واستلام الخطابات المتبادلة مع البلدان الأجنبية وبعد وفاته عام ١٨٤٢ خلفه ابن أخته ويدعى "تيتو كيني" الذي شعر بأهمية المشروع وأشرك معه (POSTA EUROPEA فيه صديقه "موتسي" ونحضر بالمشروع حتى وطده على أقوى الأسس وأطلق عليه اسم (البوسطة الأوروبية ، وقد شعر الخديوي إسماعيل بأهمية البوسطة الأوروبية وقام بشرائها من "موتسي" بعد وفاة شريكه "تيتو كيني" وكان ذلك في ٢٩ أكتوبر ١٨٦٤، وفي ٢ يناير ١٨٦٥ نقلت ملكية البوسطة الأوروبية إلى الحكومة المصرية ويعد هذا اليوم يوماً تاريخياً للبريد المصري •

: المصدر <https://www.egyptpost.org/history>

^٢ النشرة السنوية لإحصاءات الخدمات البريدية عام ٢٠١٦/٢٠١٧ الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، يناير ٢٠١٨

٤- منهج البحث

يشتمل منهج البحث علي كل من الفرضيات، ومجتمع وعينة البحث، وأسلوب جمع البيانات ومتغيرات الدراسة وأسلوب قياسها، وأخيراً أساليب التحليل واختبار الفرضيات احصائياً.

١/٤- فرضيات البحث

اعتمد الباحث عند صياغة فروض البحث علي مصادر متنوعة في مقدمتها الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بمشكلة الدراسة موضوع الاهتمام، وفي ضوء مشكلة وأهداف البحث تم صياغة فروض البحث في صورة فرض العدم وهي كما يلي:

الفرضية الأولى: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا .

الفرضية الثانية: ليس هناك اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الشخصية.

٢/٤- مجتمع وعينة البحث

يجرى هذا البحث على هيئة البريد المصري كأحد المنظمات الخدمية بالجهاز الحكومي للدولة (قطاع مناطق بريد وسط الدلتا والذي يضم " الإدارة العامة لبريد شمال المنوفية – الإدارة العامة

لبريد جنوب المنوفية – الإدارة العامة لبريد الغربية – الإدارة العامة لبريد القليوبية – الإدارة العامة لبريد المحلة الكبرى ")، ولتحديد حجم العينة تم الرجوع إلي الجداول الإحصائية لتحديد حجم العينة. وفي مجتمع يقترب من (١٠٠٠٠٠ مفردة) فان حجم العينة يبلغ ٣٧٠ مفردة عند حدود خطأ ٥% (بازرعة، ٢٠٠٨)، وقد حرص الباحث علي توزيع ٤٠٠ لمقابلة احتمالات الخطأ وعدم الرد ولزيادة الدقة في النتائج فكلما كبر حجم العينة كلما كانت أكثر تمثيلاً للمجتمع، وتم توزيع العينة باستخدام التوزيع المتناسب بنسبة الأهمية في المجتمع والجدول رقم (٧/١) يوضح عدد العاملين بمناطق قطاع بريد وسط الدلتا وتوزيع العينة باستخدام التوزيع المتناسب

جدول رقم (٧/١)

عدد العاملين وحجم العينة بمناطق قطاع بريد وسط الدلتا

مجتمع البحث	عدد العاملين	الوزن النسبي	حجم العينة
الإدارة العامة لبريد شمال المنوفية	١٣٥٦	٢٢.٢٢%	٨٩
الإدارة العامة لبريد جنوب المنوفية	١١٠٣	١٨.٠٧%	٧٢

الإدارة العامة لبريد القليوبية	١٨٧٥	٣٠.٧٢%	١٢٣
الإدارة العامة لبريد الغربية	١١٠٤	١٨.٠٩%	٧٢
الإدارة العامة لبريد المحلة الكبرى	٦٦٤	١٠.٨٨%	٤٤
الإجمالي	٦١٠٢	١٠٠%	٤٠٠

المصدر: من إعداد الباحث حسب سجلات إدارات الشئون الإدارية والأفراد بمناطق قطاع مناطق بريد وسط الدلتا لعام ٢٠١٨ م. وبلغت قوائم الاستقصاء الصالحة للتحليل ٣٤٢ استمارة استقصاء بمعدل استجابة قدره ٨٥.٥%.

٣/٤- أداة جمع البيانات:

تمثلت أداة جمع البيانات الخاصة بالدراسة في قائمة استقصاء موجهة لمفردات عينة الدراسة اشتملت على مجموعة من الأسئلة الموجهة لقياس متغيرات الدراسة (الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية).

٤/٤- متغيرات الدراسة وأساليب قياسها:

١/٤/٤- المتغير المستقل: الارتباط الوظيفي:

وتم قياسه باستخدام مقياس يطلق عليه: Utrecht Work Engagement (UWES) والذي تم تصميمه بواسطة (Schaufeli et al., 2002)، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هي (الحيوية/الحماس والتفاني والاستغراق) وقام الباحث بالاعتماد عليه حيث اعتمدت عليه دراسة (عبد العزيز ٢٠١٣: زيدان، ٢٠١٣)، في قياسها لأبعاد الارتباط الوظيفي حيث اعتمد الباحث على ١٥ عبارة من هذا المقياس تم قياس الوزن النسبي لكل منها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والجدول رقم (٧/٢) يوضح أبعاد الارتباط الوظيفي وعبارات قياسها.

جدول رقم (٧/٢)

أبعاد الارتباط الوظيفي وعبارات قياسها.

المصدر	العبرة	البعد
Schaufeli et al., (2002)	١- عندما أستيقظ في الصباح أشعر برغبة في الذهاب إلى العمل.	(الحيوية/الحماس)
	٢- أشعر أن لدي طاقة كبيرة للعمل.	
	٣- لدي مثابرة في عملي حتى عندما لا تسير الأمور علي ما يرام	
	٤- أتمتع بقدر عال من المرونة في أداء عملي.	
	٥- أشعر بالقوة والنشاط في عملي.	
	٦- أستطيع الاستمرار في عملي لفترة طويلة من الزمن.	

	٧- أشعر بصعوبة العمل الذي أقوم به •	التفاني
	٨- أتحمس بشكل دائم للقيام بوظيفتي •	
	٩- أنا فخور بالعمل الذي أقوم به •	
	١٠- العمل الذي أقوم به له قيمة كبيرة •	الاستغراق
	١١- أنسي كل شيء من حولي عندما أقوم بعملي •	
	١٢- يمر الوقت سريعاً وأنا أقوم بعملي •	
	١٣- عندما أقوم بعملي لا أشعر بما يحدث من حولي	
	١٤- أشعر بالاستغراق الشديد في عملي •	
	١٥- من الصعب فصل نفسي عن وظيفتي •	

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الإطلاع علي الدراسات السابقة •

٢/٤/٤- المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية:

واعتمد الباحث في قياس سلوكيات المواطنة التنظيمية علي مقياس (Konovsky and Pugh, 1996) حيث اعتمدت عليه (دراسة نافع، ٢٠١٣) لقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية، والجدول رقم (٧/٣) يوضح أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وعبارات قياسها •

جدول رقم (٧/٣)

أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية وعبارات قياسها

المصدر	العبرة	البعد
(Konovsky and Pugh, 1996)	أساعد زملائي إذا كان لديهم حجم عمل كبير	الإيثار
	أقوم بأداء عمل زملائي في حالة غيابهم	
	أقوم بتسهيل مهمة زملائي الجدد	
	أقوم بتزويد زملائي بالمعلومات التي تساعدكم علي أداء أعمالهم	الكرم
	أحترم حقوق الآخرين	
	أشاور زملائي في الآخرين في حالة اتخاذهم لقرار قد يؤثر عليهم	الروح الرياضية
	أفكر في حل مشاكل العمل التي تواجه زملاء	
	أمتنع عن الشكوى من أبسط مشاكل العمل	
	لا أقوم بتضخيم المشاكل التي تواجهني العمل	الالتزام العام
	أحرص علي قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل	
ألتزم دائماً بمواعيد العمل المحددة		
أحرص علي الحضور للعمل وعدم الغياب	السلوك الحضاري	
أحرص علي متابعة كل أنشطة المنظمة		
أواظب علي حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها المنظمة		
أقوم بتقديم الاقتراحات لتطوير العمل في المنظمة		

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الإطلاع علي الدراسات السابقة •

٥/٤- اختبار الصدق/الثبات والاعتمادية:

١/٥/٤- اختبار الصدق Validity :

يستخدم هذا الاختبار لبيان درجة صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد علي أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصدها الباحث، وتم إجراء اختبار الصدق عن طريق الجذر التربيعي لمعامل الثبات وكانت جميع قيمه مقبولة (انظر الجدول رقم ٧/٤)، وبالتالي يمكن الاعتماد علي القائمة لقياس ما أعدت من أجله، واعتمد الباحث علي مقياس Utrecht Work Engagement (UWES) والذي تم تصميمه بواسطة (Schaufeli et al., 2002) لقياس المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي)، ومقياس (Konovsky and Pugh, 1996) لقياس المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) حيث اعتمدت عليهم الكثير من الدراسات السابقة لتمتعهم بدرجة عالية من الصدق والثبات .

٢/٥/٤- اختبار الثبات والاعتمادية Reliability:

يستخدم هذا الاختبار لقياس مدى إمكانية الاعتماد علي عبارات قائمة الاستقصاء في الحصول علي بيانات تتسم بالثبات، تم إجراء اختبار ثبات للتأكد من إمكانية الاعتماد علي نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج، حيث تم الاعتماد علي معامل ألفا كرونباخ، باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات المقياس الخاضع للاختبار، ووفق اختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية فقد تقرر استبعاد أي متغير من المتغيرات الخاضعة للاختبار والذي يحصل على معامل ارتباط أجمالي أقل من ٠,٣٠ (إدريس، ١٩٩٦؛ إدريس، المرسي، ١٩٩٣)، وقد تم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على مقياس الارتباط الوظيفي، وذلك بصورة إجمالية للمقياس ككل ولكل مجموعة من المتغيرات التي يتكون منها المقياس علي حده، وبالنسبة لمقياس الارتباط الوظيفي للعاملين بقطاع مناطق برید وسط الدلتا فقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس ككل يمثل نحو ٠,٨٦ وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، ويوضح الجدول ٧/٤ درجة الاتساق الداخلي بين الارتباط الوظيفي باستخدام معامل الارتباط ألفا .

جدول (٧/٤)

درجة الاتساق الداخلي بين محتويات الارتباط الوظيفي باستخدام معامل الارتباط ألفا

(مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)

معامل الصدق	المحاولة الثانية*		المحاولة الأولى		أبعاد الارتباط الوظيفي (الحيوية/الحماس) التفاني الاستغراق
	معامل ألفا Alpha	عدد العبارات	معامل ألفا Alpha	عدد العبارات	
٠,٩٠٨	٠,٨٢٥	٦	٠,٨٢٥	٦	(الحيوية/الحماس)
٠,٩٣٧	٠,٨٧٨	٣	٠,٥٢٩	٤	التفاني
٠,٨٩١	٠,٧٩٥	٥	٠,٧٩٥	٥	الاستغراق

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتيجة التحليل الإحصائي

*تم تطبيق المحاولة الثانية بعد استبعاد العبارات التي حصلت على معاملات ارتباط أقل من ٠,٣ وذلك بغرض تحسين درجة الاعتمادية للمقياس .

من الجدول السابق يتضح أن نتائج تحليل الاعتمادية أظهرت أن معامل ألفا للمقياس ككل حوالي ٠,٨٦٤، وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية للتفاني تبين أن هناك عبارة لم تتمكن من مقابلة المعيار الذي سبق تحديده (معامل ارتباط أقل من ٠,٣٠) ولذلك تقرر استبعادها من المقياس وبذلك أصبح عدد العبارات ٣ بدلا من ٤، ورغبة في تحسين درجة الاعتمادية لمقياس الارتباط فقد تقرر تطبيق أسلوب الارتباط ألفا مرة ثانية، حيث ارتفع التفاني من ٠,٥٢٩ إلى ٠,٨٧٨، وتم تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا علي مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك بصورة إجمالية للمقياس ككل ولكل متغير من المتغيرات التي يتكون منها المقياس علي حدة. وبالنسبة لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا فقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا للمقياس ككل يمثل نحو ٠,٨٤، وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، ويوضح الجدول ٧/٥ درجة الاتساق الداخلي بين محتويات سلوكيات المواطنة التنظيمية باستخدام معامل الارتباط ألفا.

جدول رقم (٧/٥)

درجة الاتساق الداخلي بين محتويات سلوكيات المواطنة باستخدام معامل الارتباط ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)

معامل الصدق	معامل ألفا Alpha	عدد العبارات	أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية
٠,٨٢٥	٠,٦٨١	٣	الإيثار
٠,٨٨٨	٠,٧٩٠	٣	الكرم
٠,٨٢٠	٠,٦٧٣	٣	الروح الرياضية
٨٧٢,٠	٧٦٢,	٣	الالتزام العام
٨٧٥,٠	٧٦٧,	٣	السلوك الحضاري

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا علي نتيجة التحليل الإحصائي
٦/٤ - أساليب تحليل البيانات

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة علي بعض أساليب التحليل المتوفرة في حزمة أساليب التحليل الإحصائي Spss، وتتمثل الأساليب والاختبارات الإحصائية فيما يلي:
١/٦/٤ - المقاييس الإحصائية الوصفية ممثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك بغرض وصف خصائص عينة الدراسة من ناحية، ومعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الارتباط الوظيفي من ناحية، وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى.

٢/٦/٤ - أسلوب معامل الارتباط ألفا.

٣/٦/٤ - أسلوب تحليل الارتباط، وذلك بغرض التحقق من العلاقة بين أبعاد (المتغير المستقل)

الارتباط الوظيفي و(المتغير التابع) سلوكيات المواطنة التنظيمية.

٤/٦/٤ - تحليل التباين ONEWAYANOVA وذلك بغرض التعرف علي الاختلاف في اتجاهات العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لخصائصهم الشخصية.

وقد تم تقسيم التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة إلي قسمين كما يلي:

القسم الأول: التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة، ويشتمل علي ما يلي:

- ✓ أولاً: الخصائص الشخصية لعينة الدراسة .
- ✓ ثانياً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء العاملين حول أبعاد الارتباط الوظيفي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية.

القسم الثاني: اختبار فرضيات الدراسة، ويشتمل على ما يلي:

- ✓ أولاً: العلاقة بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا.
 - ✓ ثانياً: الاختلاف في اتجاهات العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لخصائصهم الشخصية.
- ويتم تناول كل قسم منهما على النحو التالي

القسم الأول: التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة، ويشتمل على ما يلي:

- ✓ أولاً: الخصائص الشخصية لعينة الدراسة (النوع- العمر- المؤهل- الخبرة):
- ويوضح الجدول رقم (٧/٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق خصائصهم الشخصية:

جدول رقم (٧/٦)

توزيع أفراد الدراسة وفقاً لخصائصهم الشخصية

المتغيرات الشخصية	بيان	العدد	النسبة
النوع	ذكر	٢٧٢	٧٩.٥٣%
	انثى	٧٠	٢٠.٤٦%
	الإجمالي	٣٤٢	١٠٠%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٩	٢.٦٣%
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٥	٢٤٢	٧٠.٧٦%
	٤٥ سنة فأكثر	٩١	٢٦.٦٠%
	الإجمالي	٣٤٢	١٠٠%
المؤهل	متوسط	١٢٥	٣٦.٥٤%
	جامعي	١٧٩	٥٢.٣٣%
	دراسات عليا	٣٨	١١.١١%
	الإجمالي	٣٤٢	١٠٠%
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٩	٢.٦٣%
	من ٥ حتى ١٥ سنة	٢١٤	٦٢.٥٧%
	أكثر من ١٥ سنة	١١٩	٣٤.٧٩%
	الإجمالي	٣٤٢	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتيجة التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول أن مفردات عينة الدراسة بلغت ٣٤٢ مفردة مكونة من ٢٧٢ ذكر بنسبة ٧٩.٥٣%، ٧٠ أنثى بنسبة ٢٠.٤٦%، كما يتضح من الجدول أن فئة العمر من ٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة هي الفئة الأكثر شيوعاً داخل عينة الدراسة حيث بلغت نسبتها ٧٠.٧٦% تليها الفئة العمرية ٤٥ سنة فأكثر حيث بلغت نسبتها ٢٦.٦٠% في حين كانت الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة هي الفئة الأقل شيوعاً داخل عينة الدراسة حيث بلغت نسبتها ٢.٦٣%، وأيضاً يتضح من الجدول أن فئة العاملين الحاصلين علي مؤهل جامعي هي الفئة الأكثر شيوعاً داخل عينة الدراسة حيث بلغت نسبتها ٥٢.٣٣% يليها فئة المؤهل المتوسط حيث بلغت نسبتها ٣٦.٥٤% وبعد ذلك تأتي فئة الدراسات العليا حيث بلغت نسبتها ١١.١١%، وأخيراً يتضح من الجدول أن فئة العاملين ذوي الخبرة من ٥ سنوات حتى ١٥ سنة هي الفئة الأكثر شيوعاً داخل عينة الدراسة حيث بلغت نسبتها ٦٢.٥٧%، يليها فئة العاملين ذوي الخبرة أكثر من ١٥ سنة حيث بلغت نسبتها ٣٤.٧٩%، في حين كانت فئة العاملين ذوي الخبرة أقل من ٥ سنوات هي الفئة الأقل شيوعاً داخل عينة الدراسة حيث بلغت نسبتها ٢.٦٣%.

✓ ثانيًا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء العاملين حول أبعاد الارتباط الوظيفي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل: الارتباط الوظيفي: يمكن تلخيص نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بالتحليل الوصفي وإظهار الأهمية النسبية لأبعاد الارتباط الوظيفي للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا في الجدول التالي رقم(٧/٧)

جدول رقم(٧/٧)

الوصف الإحصائي لترتيب الأهمية لأبعاد الارتباط الوظيفي

م	أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الحيوية (الحماس)	٢.٢٩	٠.٧٥٩
٢	التفاني	٢.٠٢	٠.٥٦٠٠
٣	الاستغراق	٢.٣٠	٠.٤٩٠
	العام	٢.١٩	٠.٧٩٦

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتيجة التحليل الإحصائي .
ويتضح من الجدول السابق رقم(٧/٧) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي للارتباط الوظيفي ٢.١٩ بانحراف معياري قدره ٠.٧٩٦، وتراوحت متوسطات أبعاد الارتباط الوظيفي ما بين ٢.٠٢ و ٢.٣٠ درجة علي مقياس ليكرت، حيث بلغ أكبر متوسط حسابي ٢.٣٠ بانحراف معياري ٠.٤٩٠ ويتعلق ببعد(الاستغراق) ويتضح من ذلك أن العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا ينهمكون إلي حد ما في أداء العمل وبلغ أقل متوسط حسابي ٢.٠٢ بانحراف معياري قدره ٠.٥٦٠٠ ويتعلق ببعد التفاني، ويتضح من ذلك أن العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا يشعرون بصعوبة العمل الذي يقومون به .

وفيما يتعلق بالمستوي العام للارتباط الوظيفي للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا فقد ظهر ضعيف حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢.١٩ وبانحراف معياري مقداره ٠.٧٩٦ .

١- الإحصاء الوصفي للمتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يمكن تلخيص نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بالتحليل الوصفي وإظهار الأهمية النسبية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا في الجدول التالي رقم(٧/٨)

جدول رقم(٧/٨)

الوصف الإحصائي لترتيب الأهمية لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

م	أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الإيثار	٢.١٩	٠.٧٩٦
٢	الكرم	٢.٢١	٠.٨٠٢
٣	الروح الرياضية	٢.٨٧	٠.٦٢٧
٤	الالتزام العام	٤.٢٠	٠.٥٩٥
٥	السلوك الحضاري	٣.٨٥	٠.٧٧٣
	العام	٣.٠١٦	٠.٤٩١

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتيجة التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق رقم (٧/٨) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي لسلوكيات المواطنة التنظيمية ٣.٠١٦ بانحراف معياري قدره ٠.٤٩١ ، وتراوح متوسطات أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ما بين ٢.١٩ و ٤.٢٠ درجة علي مقياس ليكرت ، حيث بلغ أكبر متوسط حسابي ٤.٢٠ بانحراف معياري ٠.٥٩٥ ويتعلق ببعد (الالتزام العام) ويتضح من ذلك أن العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا يتمتعون بقدر عال من الالتزام في العمل وذلك بحرصهم علي (الحضور وعدم الغياب- قضاء معظم ساعات العمل في أوقات العمل- الالتزام بمواعيد العمل المحددة) وبلغ أقل متوسط حسابي ٢.١٩ بانحراف معياري قدره ٠.٧٩٦ ويتعلق ببعد الإيثار، ويتضح من ذلك أن العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا لا يساعد بعضهم البعض ولا يقومون بأداء عمل زملائهم في حالة غيابهم وكذلك لا يقومون بتسهيل مهمة زملائهم الجدد، وربما يرجع ذلك من وجهة نظر الباحث أن أغلب العاملين يعملون علي شبائيك مواجهة للجمهور وكل منهم له Password, user name علي جهاز الكمبيوتر الخاص به وغير مسموح لهم بالقيام بأداء أعمال زملائهم حسب التعليمات المنظمة للعمل .

وفيما يتعلق بالمستوي العام لسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا فقد ظهر جيد حيث بلغ المتوسط الحسابي ٣.٠١٦ و بانحراف معياري مقداره ٠.٤٩١ .

القسم الثاني: اختبار فرضيات الدراسة، ويشتمل علي ما يلي:

✓ الفرضية الأولى: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات

المواطنة التنظيمية للعاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا .

✓ الفرضية الثانية: ليس هناك اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو

سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الشخصية .

تم إجراء تحليل الارتباط لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي حده، علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) ، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الأول (الحيوية) والثاني (التفاني) والثالث (الاستغراق)، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٧/٩) .

جدول رقم (٧/٩)

معاملات الارتباط بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا

٤	٣	٢	١	المتغيرات
			١	الحيوية
		١	**٠.٧٥٥ ٠.٠٠٠	التفاني
	١	**٠.١٨١ ٠.٠٠١	-٠.٤٦- ٠.٤٠٠	الاستغراق
١	**٠.٢١٠ ٠.٠٠٠	**٠.٧٦٥ ٠.٠٠٠	**٠.٧٦٩ ٠.٠٠٠	سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتيجة التحليل الإحصائي .
** تشير إلي دلالة إحصائية عند ٠.١ .

ويتضح من الجدول (٧/٩) ما يلي: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الأول (الحيوية) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) .

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الثاني (التفاني) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الثالث (الاستغراق) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) .

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لجميع أبعاد المتغير المستقل (الارتباط) الوظيفي علي أبعاد المتغير التابع سلوكيات المواطنة التنظيمية .

الفرضية الثانية: ليس هناك اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الشخصية .

تم إجراء تحليل التباين وذلك لأبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) ككل، وأظهرت النتائج أن هناك اختلافاً معنوياً بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا حسب متغيراتهم الشخصية وذلك كما في يلي:

جدول رقم (٧/١٠)

متوسط سلوكيات المواطنة التنظيمية حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات الشخصية	بيان	المتوسط
النوع	ذكر	٣.٠١
	أنثي	٣.٠٠
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٢.٩٥
	من ٣٠ إلي أقل من ٤٥	٢.٩٨
	٤٥ سنة فأكثر	٣.١١
المؤهل	متوسط	٣.٠١
	جامعي	٣.٠٤
	دراسات عليا	٢.٨٥
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٢.٩٥
	من ٥ حتي ١٥ سنة	٢.٩٨
	أكثر من ١٥ سنة	٣.٠٤

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي نتيجة التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (٧/١٠) أن الذكور لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أكثر بقليل من الإناث بمتوسط حسابي قدره ٣.٠١ مقابل متوسط قدره ٣.٠٠ للإناث ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي أن الإناث منشغلون أكثر من الذكور بحياتهم الشخصية (البيت والأسرة) أكثر من الذكور .

ويتضح أيضاً من الجدول (٧/١٠) أن العاملين أصحاب الفئة العمرية الأقل أقل في سلوكيات المواطنة التنظيمية في حين أن العاملين أصحاب الفئة العمرية الأكبر لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية جيدة ويأتي في المرتبة المتوسطة العاملين أصحاب الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة)، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي أن العاملين أصحاب الفئة العمرية الأكبر قضوا سنوات طويلة في العمل والعمل بالنسبة لهم أكثر من كونه مجرد وظيفة ولذلك يحرصون علي الالتزام بالتعليمات ومتابعة أنشطة العمل ومساعدة زملاء .

وكذلك يتضح من الجدول (٧/١٠) أن العاملين أصحاب المؤهلات الجامعية لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أكثر من العاملين أصحاب المؤهلات المتوسطة ويأتي في المرتبة الأخيرة العاملين الحاصلين علي دراسات عليا، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي أن العاملين أصحاب الدراسات العليا فرصهم في الالتحاق بعمل آخر تعتبر جيدة ولذلك هم أقل التزاماً من زملائهم ذوي المؤهلات الجامعية والمتوسطة .

وأخيراً يتضح من الجدول (٧/١٠) أن العاملين أصحاب الخبرة الأعلى في العمل لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من غيرهم من ذوي الخبرة الأقل ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلي أن العاملين ذوي الخبرة الأعلى في العمل يقدسون العمل وأكثر التزاماً من غيرهم ذوي الخبرة الأقل حرصاً علي دخلهم المادي للوفاء بمتطلبات الحياة أكثر وأيضاً يعتبرون العمل جزءاً رئيساً من حياتهم وأكبر من كونه مجرد وظيفة .

٥. النتائج والتوصيات

١/٥ - نتائج الدراسة:

١/١/٥- اختبار الفرضية الأولى: والتي تنص على أنه: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الارتباط وتوصلت النتائج إلي أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا " وذلك كما يلي:

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الأول (الحيوية) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الثاني (التقاني) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الثالث (الاستغراق) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) .

٢/١/٥- اختبار الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه: ليس هناك اختلاف في اتجاهات العاملين في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم الشخصية (النوع- المؤهل- فئة العمر- الخبرة) .

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل التباين وتوصلت النتائج الي ما يلي:

تم إجراء تحليل التباين وذلك لأبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) ككل، وأظهرت النتائج أن هناك اختلافاً معنوياً بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا حسب متغيراتهم الشخصية وذلك كما في يلي:

الذكور لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أكثر بقليل من الإناث .

العاملين أصحاب المؤهلات الجامعية لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من العاملين أصحاب المؤهلات المتوسطة ويأتي في المرتبة الأخيرة العاملين الحاصلين علي دراسات عليا .

العاملين أصحاب الفئة العمرية الأقل أقل في سلوكيات المواطنة التنظيمية في حين أن العاملين أصحاب الفئة العمرية الأكبر لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية جيدة ويأتي في المرتبة المتوسطة العاملين أصحاب الفئة العمرية (من ٣٠ إلي أقل من ٤٥ سنة) .

العاملين أصحاب الخبرة الأعلى في العمل لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من غيرهم من ذوي الخبرة الأقل .

٢/٥- الإجابة على تساؤلات الدراسة:

يستعرض الباحث في الجزء التالي تساؤلات الدراسة والإجابة عليها في ضوء نتائج اختبارات الفرضيات وذلك كما يلي:

تمثل السؤال الأول في: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا؟

وقد أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الارتباط الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وذلك كما يلي:

- ١- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الأول (الحيوية) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) .
- ٢- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الثاني (التفاني) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) .
- ٣- هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للبعد الثالث (الاستغراق) من أبعاد المتغير المستقل (الارتباط الوظيفي) علي أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) .

وتمثل السؤال الثاني في: هل تختلف اتجاهات العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا نحو سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لخصائصهم الشخصية (النوع - المؤهل - فئة العمر - الخبرة) .

وقد أثبتت الدراسة أن هناك اختلافاً معنوياً بين أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا حسب متغيراتهم الشخصية وذلك كما في يلي:

- ١- الذكور لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أكثر بقليل من الإناث .
 - ٢- العاملين أصحاب المؤهلات الجامعية لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من العاملين أصحاب المؤهلات المتوسطة ويأتي في المرتبة الأخيرة العاملين الحاصلين علي دراسات عليا .
 - ٣- العاملين أصحاب الفئة العمرية الأقل أقل في سلوكيات المواطنة التنظيمية في حين أن العاملين أصحاب الفئة العمرية الأكبر لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية جيدة ويأتي في المرتبة المتوسطة العاملين أصحاب الفئة العمرية (من ٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة) .
 - ٤- العاملين أصحاب الخبرة الأعلى في العمل لديهم سلوكيات مواطنة تنظيمية أعلى من غيرهم من ذوي الخبرة الأقل .
- ٣/٥ : توصيات الدراسة وآلية تنفيذها:**

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية وآلية تنفيذها كما في الجدول (٨/١):

جدول رقم (٨/١)
توصيات الدراسة وآلية تنفيذها

آلية التنفيذ	المسئول عن التنفيذ	التوصية	مجال التوصية
١- توفير المعلومات المناسبة واللائمة التي تساعد العاملين على أداء عملهم بالحيوية والحماس المطلوب ٢- توفير الدعم اللازم لكافة العاملين بحيث يشمل الدعم المالي المطلوب وتوفير مستلزمات التشغيل اللازمة لاستغراق العاملين في العمل . ٣- تنمية مهارات صنع واتخاذ القرار والعمل بروح الفريق مما يزيد من التفاني لدي العاملين وبالتالي زيادة ارتباطهم الوظيفي .	الإدارة العليا بالبريد المصري	ضرورة الاهتمام بتنمية وزيادة الارتباط الوظيفي لدي العاملين بالبريد المصري	الارتباط الوظيفي
١- مراعاة توزيع الأعباء الوظيفية على العاملين بشكل عادل ومناسب . ٢- تكثيف اللقاءات المستمرة مع العاملين للتعرف على مشاكلهم، ووجهات نظرهم حول ممارستهم للعمل ومناقشتهم بموضوعية، فضلاً عن التعرف على حاجاتهم ورغباتهم مما يؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية لديهم . ٢- توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي يشجع على التعاون والتفاعل الاجتماعي بين العاملين مما يؤدي إلى زيادة سلوك المواطنة التنظيمية لديهم .	الإدارات التنفيذية بالبريد المصري	تخفيض حدة ضغوط العمل	سلوكيات المواطنة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الدراسة

٤/٨ - البحوث المستقبلية المقترحة :

- يوصى الباحث بإجراء المزيد من البحوث في الجوانب التالية:
- ١- تطبيق متغيرات الدراسة الحالية في مجال القطاع الخاص .
 - ٢- دراسة دور المتغيرات السلوكية الايجابية كسلوكيات المواطنة التنظيمية والارتباط الوظيفي في الحد من الفساد الإداري .

المراجع

١. أبو العزم، عبد الله فتحي السيد، (٢٠١٨)٠ القيادة الخادمة وتأثيرها على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التجارة٠
٢. أبو حشيش، بسام محمد، (٢٠١٨)٠ أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط بين قيم الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن، المجلد ١١ (٣٧)٠
٣. إدريس، ثابت عبد الرحمن، (١٩٩٦)٠ تحليل المحددات الرئيسية للتسويق الداخلي والتسويق الخارجي وأثرها علي رضا العملاء: دراسة تطبيقية علي قطاع البنوك الكويتية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، المجلد ٣ (١)٠
٤. إدريس، ثابت عبد الرحمن، المرسي، جمال الدين محمد، (١٩٩٣)٠ قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء: مدخل منهجي تطبيقي، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا٠
٥. اليردان، محمد فوزي أمين، (٢٠١٧)٠ دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصلية والارتباط بالعمل، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة٠
٦. السلنتي، لمياء السعيد السعيد، (٢٠١٠)٠ أثر العدالة التنظيمية على الارتباط بالوظيفة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، كلية التجارة، (٧٥)٠
٧. الشيخ، مني إسماعيل محمد، (٢٠١٨)٠ تجاه نموذج لتخطيط المسار الوظيفي وأثره على سلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنها، كلية التجارة٠
٨. النجار، محمد صابر صلاح، (٢٠١٧)٠ الدور الوسيط لرأس المال النفسي في العلاقة بين المناخ النفسي والارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة كفر الشيخ، كلية التجارة٠
٩. العولقي، عبد الله أحمد حمود وآخرين، (٢٠١٨)٠ أثر جودة حياة العمل في الارتباط الوظيفي لدي العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، المجلد ٢٤ (٢)٠
١٠. بازرعة، محمود صادق، (٢٠٠٨)٠ بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، جدة، مكتبة خوارزم٠
١١. جودة، عبد المحسن عبد المحسن، وآخرين، (٢٠١٧)٠ العلاقة بين العقد النفسي والارتباط الوظيفي: بالتطبيق على العاملين بشركات قطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلد ٤١ (١)٠
١٢. حسن، عزة احمد الشربيني، (٢٠١٤)٠ قيم العمل وتأثيرها علي سلوكيات مقاومة التغيير، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة سوهاج، كلية التجارة، المجلد ٢٨ (٢)٠
١٣. حمد، محمد حسن خليل، (٢٠١٦)٠ اثر الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك علي الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة)٠
١٤. خليفة، المعتز بالله البرنس محمد، (٢٠١٧)٠ العلاقة بين عناصر الشفافية الإدارية والارتباط الوظيفي في البنوك التجارية، المجلة العلمية، جامعة أسيوط، كلية التجارة، (٦٢)٠

١٥. رضوان، طارق رضوان محمد، (٢٠١٣)٠ نموذج مقترح للعلاقة بين الشفافية الإدارية والارتباط الوظيفي، مجلة العلوم الإدارية، جامعة بورسعيد، كلية التجارة، المجلد ٢ (٢)٠
١٦. زيدان، ميادة السيد، (٢٠١٦)٠ ضغوط العمل وتأثيرها على الارتباط الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التجارة٠
١٧. شيت، أحمد عز الدين محمد، (٢٠١٦)٠ العلاقة بين القيادة الموزعة والارتباط بالعمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التجارة٠
١٨. عدي، محمد خالد يغمور وآخرين، (٢٠١٨)٠ دور الأنماط القيادية الحديثة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين العاملين في البنوك الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، كلية الأعمال، المجلد ١٤ (٤)٠
١٩. مرزوق، عبد العزيز علي، (٢٠١٣)٠ نموذج مقترح لتأثير التماثل التنظيمي كمتغير وسيط علي العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية والارتباط الوظيفي، مجلة التجارة والتمويل، جامعة طنطا، كلية التجارة، (٣)٠
٢٠. نافع، وجيه عبد الستار، (٢٠١٢)٠ أثر العدالة التنظيمية والخصائص الشخصية على أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية علي البنوك السعودية بمحافظة الطائف، مجلة جامعة الملك عبد العزيز-الاقتصاد والإدارة، المجلد ٢٦ (٢)٠
21. Abdalkader, Aml, Kamal, "Relationship between Quality Of Work Life And Work Engagement Among Nurse Mangers, (2017). Thesis (M.S), Ain Shams University, Faculty of Nursing.
22. Anaza ,Nwamaka A., et al, (2017). Staying engaged on the job The role of emotional labor, job resources, and customer orientation, European Journal of Marketing, Vol. 50 Iss 7/8 pp. 1470 – 1492.
23. Burk, Ronald J. , and others, (2009). work engagement among hotel managers in Beijing, China : potential antecedents and consequences, Tourism Review, V.64, N.3, p5-18.
24. Carri L. Brown, (2018). The effect of organizational citizenship behavior on job satisfaction : A correlational study, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University, USA.
25. Chacko, Roger V., (2015). The Influence Of Purpose In Work –Life, Job Engagement, And Meaningfulness On Cognitive ,Affective, And Behavioral Well-Being, PHD dissertation, Graduate College, Oklahoma State University.
26. Evans, Bryan, M.S., (2016). Perceived Supervisor Emotional Intelligence : Implications For Subordinate Job ngagement And Subordinate Turnover In Tentions, PHD Dissertation, Faculty of the California, School of Professional Psychology, Alliant International University San Diego.
27. Gözükaraa , İzlem., et al., (2015). Linking Transformational Leadership to Work Engagement and the Mediator Effect of Job Autonomy" , World Conference on

- Technology, Innovation and Entrepreneurship, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 195 ,963 – 971.
28. Gyamfi ,Edna.,(2014). Examining the Effects of Job Satisfaction on Employee Engagement: Applicability in a Small Municipal Government",Dissertation Master of Science in Organizational Leadership,School of Business and Leadership, Nyack College,New Yourk.
 29. Kevin G. Knotts,(2018). Self-Leadership's Impact on Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviors: A Moderated Mediated Model",Dissertationof Doctor of Philosophy, College of Business and Economics, West Virginia University.
 30. Lu ,Xiaojun.,et al. ,(2015).How Emotional Labor and Ethical Leadership Affect Job Engagement for Chinese Public Servants,Public Personnel Management, Vol. 43(1) 3–24.
 31. Schaufeli,W.B.,(2015).Engaging leadership in the job demands-resources model,Career Development International,Vol. 20 No. 5, pp. 446-463.
 32. Schilling, Kristen.,(2014).The Relationship Between Job Engagement , Work Interference With Personal Life , And Turnover Intentions", A Dissertation Masters of Psychology, Graduate Faculty of Middle Tennessee , State University.
 33. Shilpa Sharma,(2016).Acorrelational study of the relationship between servant leadership, employee engagement, job satisfaction, and organizational citizenship",Doctoral Dissertation Research, Graduate Faculty, Argosy University, Chicago Campus, College of Business.
 34. Stacy E. Thayer,(2008). psychological climate and it is relationship to employee engagement and organizational citizenshipbehaviors",ADissertation of Doctor of Philosophy, Capella University.
 35. Trinrud,Patrick J., (2015). Constructing a Nomological Network of Work Engagement: An Examination of the Relationships between Work Engagement, Burnout, JobSatisfaction, Organizational Commitment, Job Stress, Workaholism, Personality, and Personal Affect",PHD Dissertation, Faculty of The Chicago School of Professional Psychology.