



كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال

أثر المناخ الأثيري على العلاقة بين تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية

(دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي)

"The Impact of Authentizotic Climate on the Relationship between Employees Empowerment and Organizational Citizenship Behaviors"

(Applied Study on the Ministry of Higher Education)

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

هويدا عزت أحمد محمد

إشراف

الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

الدكتور/ عادل رمضان الزياي

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس



﴿وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ
مِّنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنْفُسَهُمْ وَمَا
يَضُرُّونَكَ مِنْ شَيْءٍ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ
وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ
اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الْعَظِيمِ

سورة النساء الآية (١١٣)

الأهلى

إلى من علمنى أن الحياة طموح وعمل وتحدي...

أبى العزيز رحمه الله

إلى رمز العطاء والصبر، نبع الحب والحنان والأمل...

أمى الغالية حفظها الله

إلى من لا تحلو الحياة إلا بقربهم، إلى من افتخر بجمعهم...

أخوتى نيفين وعلي

إلى أجمل هدية وهبها الله لنا، زهرة حياتنا...

محمد علي عزت

إلى كل من ساعدني في إتمام هذه العمل...

شكراً وإعزازاً وتقديراً

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله حمداً يليق بجلاله والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى صحبه وآله، يسعدني ويشرفني، وقد وفقني الله في إنجاز هذا العمل أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان إلى:

الأستاذ الدكتور/ **محمود محمد السيد** أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس: لتكرمه بقبول الإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من جهد ووقت لتوجيه الباحثة وتقديم العون لها، فكان مثال للعالم المتواضع المعطاء، وكان لتوجيهاته أثر كبير ودافع قوي للباحثة على الجد والاجتهاد فلسيادته تتقدم الباحثة بأسمى آيات الشكر والعرفان بالجميل والتقدير، جزاه الله عني وعن جميع الباحثين خير جزاء ومتّعه بوافر الصحة والعافية.

الدكتور/ **عادل رمضان الزبادي** مدرّس إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس: لتفضله بقبول المشاركة في الإشراف على هذه الرسالة، فله مني كل الشكر والامتنان والتقدير.

الأستاذة الدكتورة/ **إجلال عبد المنعم حافظ** أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس: لتكرمها بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة، فلسيادتها تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير وجزاها الله عني وعن جميع الباحثين خير جزاء ومتّعها بوافر الصحة والعافية.

الأستاذ الدكتور/ **فوزي شعبان مذكور** أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة القاهرة: لتفضله بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، فلسيادته جزيل الشكر والتقدير وجزاه الله عني خير جزاء ومتّعه بوافر الصحة والعافية.

كما تتقدم الباحثة بتحية طيبة ملؤها الحب والتقدير إلى كل أفراد كلية التجارة بجامعة عين شمس من أعضاء هيئة التدريس وإداريين وعاملين وزملاء لما رأتها الباحثة منهم من حسن التعامل ورحابة الصدر وسماحة النفس، فلهم كل الشكر والامتنان والمحبة.

وأخيراً تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إعداد هذا العمل وخاصةً أفراد عينة البحث محل الدراسة لما قدموه من تعاون ومساعدة خلال الدراسة التطبيقية.

والشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وآخرًا الذي ألهمني الطموح وسدد خطاي والحمد لله رب العالمين.



جامعة عين شمس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

اسم الباحثة : هويدا عزت أحمد محمد

عنوان الرسالة : " أثر المناخ الأثري على العلاقة بين تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية "
(دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي)

الدرجة والتخصص : الدكتوراه في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

(١) الأستاذة الدكتورة/إجلال عبد المنعم حافظرئيساً

أستاذ إدارة الموارد البشرية – كلية التجارة بجامعة عين شمس

(٢) الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد مشرفاً

أستاذ إدارة الموارد البشرية – كلية التجارة بجامعة عين شمس

(٣) الأستاذ الدكتور/ فوزي شعبان مدكور عضواً

أستاذ إدارة الموارد البشرية – كلية التجارة بجامعة القاهرة

تاريخ مناقشة الرسالة : ٢٦ / ٩ / ٢٠١٩

.....

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠١٩/ /

موافقة مجلس الجامعة

٢٠١٩/ /

ختم الإجازة

٢٠١٩/ /

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٩/ /

ملخص الرسالة

(رسالة دكتوراه)

تهدف إلى دراسة وتحليل أثر المناخ الأثيري على العلاقة بين تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية بوزارة التعليم العالي، بهدف تقديم توصيات تساعد المنظمات على توفير المناخ الأثيري؛ لتبني نهج تمكين العاملين، بما يعزز سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين فيها.

مجتمع وعينة الدراسة يتمثل مجتمع الدراسة في العاملون بوزارة التعليم العالي، والتي تتكون من أربع قطاعات رئيسية، ويتركز مجتمع الدراسة في (مديري العموم، مديري الإدارات، العاملون في الإدارة التنفيذية)، وتم اختيار قطاع مكتب الوزير بوزارة التعليم العالي كعينة عشوائية بسيطة ممثلة لمجتمع الدراسة، حيث يشكل عدد العاملين في هذا القطاع نسبة ١٣,٨% من إجمالي قطاعات الوزارة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة تحقيقاً لأهداف الدراسة، والتأكد من صحة فروضها اعتمدت منهجية معالجة البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستقصاء على عدد من أساليب التحليل الإحصائي المتقدمة منها حزمة البرامج الإحصائية (SPSS-Version24).

وقد أسفرت الدراسة عن وجود تأثير معنوي للمناخ الأثيري؛ لأبعاد (فرص التعلم والتنمية الشخصية، التواصل المفتوح والصرايح مع القادة، روح الألفة "الصدقة"، التوافق بين العمل والأسرة، ورفض الفرض؛ لبعدي (الثقة في القادة ومدى مصداقيتهم، العدالة التنظيمية) (مرتبة حسب أهميتها) على تمكين العاملين، ووجود تأثير معنوي للمناخ الأثيري على سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ لبعدي (فرص التعلم والتنمية الشخصية، روح الصدقة)، ورفض الفرض لأبعاد (الثقة في القادة ومدى مصداقيتهم، التواصل المفتوح والصرايح مع القادة، التوافق بين العمل والأسرة، العدالة التنظيمية)، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي بين تمكين العاملين بأبعاده (الفعالية الذاتية، التأثير في اتخاذ القرارات، معنى وقيمة العمل) (مرتبة حسب أهميتها)، ورفض الفرض من حيث المرونة التنظيمية، على وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما خلُصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد المناخ الأثيري على تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛ لأبعاد (فرص التعلم والتنمية الشخصية، روح الصدقة، التوافق بين العمل والأسرة) (مرتبة حسب أهميتها)، ورفض الفرض لأبعاد (التواصل مع القادة، الثقة في القادة، العدالة التنظيمية).

الكلمات المفتاحية المناخ الأثيري - تمكين العاملين - سلوكيات المواطنة التنظيمية.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى	م
١٨-٢	الفصل الأول: ((الإطار المنهجي للدراسة))	
٣-٢	مقدمة	
٣-٣	المصطلحات الرئيسية للدراسة	أولاً
٥-٣	الدراسة الإستطلاعية	ثانياً
٦-٥	مشكلة وتساؤلات الدراسة	ثالثاً
٦-٦	أهداف الدراسة	رابعاً
٧-٦	فروض الدراسة	خامساً
١٠-٨	متغيرات الدراسة	سادساً
١٠-١٠	نموذج متغيرات الدراسة	سابعاً
١١-١١	أهمية الدراسة	ثامناً
١٥-١٢	منهجية الدراسة	تاسعاً
١٧-١٦	تصميم قائمة الاستقصاء وأساليب القياس	عاشراً
١٨-١٧	خطة الدراسة	الحادي عشر
١٨-١٨	ملخص الفصل الأول	
٣٥-٢٠	الفصل الثاني: ((مراجعة الدراسات السابقة))	
٢٠-٢٠	مقدمة	
٢٣-٢٠	دراسات خاصة بالمناخ الأثيري	أولاً
٣٠-٢٣	دراسات خاصة بتمكين العاملين	ثانياً
٣٤-٣٠	دراسات خاصة بسلوكيات المواطنة التنظيمية	ثالثاً
٣٥-٣٤	التعليق على الدراسات السابقة	رابعاً
٣٥-٣٥	ملخص الفصل الثاني	

تابع قائمة المحتويات

م	المحتوى	الصفحة
	الفصل الثالث : ((المناخ الأثيري))	٣٧ - ٥٣
	مقدمة	٣٧-٣٧
أولاً	نشأة فكرة المنظمات الأثيرية ومفهومها	٣٨-٣٩
ثانياً	متطلبات تطبيق المناخ الأثيري في المنظمات	٣٩-٣٩
ثالثاً	خصائص المنظمات الأثيرية	٣٩-٤٠
رابعاً	مزايا المناخ الأثيري	٤١-٤٢
خامساً	أبعاد المناخ الأثيري	٤٢-٥٣
	ملخص الفصل الثالث	٥٣-٥٣
	الفصل الرابع : ((تمكين العاملين))	٥٥ - ٧٤
	مقدمة	٥٥-٥٦
أولاً	مفهوم تمكين العاملين	٥٦-٥٨
ثانياً	متطلبات عملية تمكين العاملين	٥٨-٦٠
ثالثاً	أبعاد تمكين العاملين	٦٠-٦٧
رابعاً	إدارة عملية تمكين العاملين	٦٧-٦٩
خامساً	فوائد تطبيق تمكين العاملين	٦٩-٧٣
سادساً	معوقات تطبيق عملية تمكين العاملين	٧٣-٧٤
	ملخص الفصل الرابع	٧٤-٧٤
	الفصل الخامس: ((سلوكيات المواطنة التنظيمية))	٧٦ - ٩٤
	مقدمة	٧٦-٧٧
أولاً	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية	٧٧-٧٩
ثانياً	أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية	٧٩-٨١
ثالثاً	آثار سلوكيات المواطنة التنظيمية	٨١-٨٣
رابعاً	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	٨٣-٨٧
خامساً	علاقة أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية ببعض المفاهيم الإدارية	٨٧-٩٣
سادساً	معوقات القيام بسلوك المواطنة التنظيمية والتغلب عليها	٩٣-٩٤
	ملخص الفصل الخامس	٩٤-٩٤

تابع قائمة المحتويات

م	المحتوى	الصفحة
	الفصل السادس: ((تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية))	٩٦ - ١٤٦
	مقدمة	٩٦-٩٦
أولاً	قياس درجة الصلاحية والاعتمادية على أداة القياس	٩٦-١٠٣
ثانياً	التحليل الإحصائي الوصفي	١٠٣-١٢٠
	ملخص الفصل السادس	١٢٠-١٢٠
	الفصل السابع: ((اختبار الفروض وتحقيق أهداف الدراسة))	١٢٢ - ١٥٠
	مقدمة	١٢٢ - ١٢٢
أولاً	اختبار صحة الفرض الرئيسي الأول	١٢٢ - ١٢٩
ثانياً	اختبار صحة الفرض الرئيسي الثاني	١٢٩ - ١٣٧
ثالثاً	اختبار صحة الفرض الرئيسي الثالث	١٣٧ - ١٤٢
رابعاً	اختبار صحة الفرض الرئيسي الرابع	١٤٢ - ١٥٠
	ملخص الفصل السابع	١٥٠ - ١٥٠
	الفصل الثامن: ((نتائج الدراسة والتوصيات))	١٥٢ - ١٦١
أولاً	نتائج مُستخلصة من الإحصاءات الوصفية	١٥٢ - ١٥٣
ثانياً	نتائج اختبار فروض الدراسة	١٥٤ - ١٥٨
ثالثاً	توصيات الدراسة	١٥٩ - ١٦٠
رابعاً	مقترحات لأبحاث مستقبلية	١٦١ - ١٦١
	ملخص الفصل الثامن	١٦١ - ١٦١
	قائمة المراجع	١٦٣ - ١٨١
أولاً	المراجع العربية	١٦٣ - ١٦٧
ثانياً	المراجع الأجنبية	١٦٧ - ١٨١
	ملاحق الدراسة	
(١)	قائمة الاستقصاء	
(٢)	الملخص باللغة العربية	
(٣)	الملخص باللغة الإنجليزية	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١/١)	المصطلحات الرئيسية للدراسة	٣-٣
(٢/١)	عبارات الدراسة الاستطلاعية	٤-٤
(٣/١)	التعريف النظري والتطبيقي لإبعاد المتغير المستقل (المُنَاخ الأثيري)	٨-٨
(٤/١)	التعريف النظري والتطبيقي لأبعاد متغير الدراسة (تمكين العاملين)	٩-٩
(٥/١)	التعريف النظري والتطبيقي لأبعاد متغير الدراسة (سلوكيات المواطنة التنظيمية)	١٠-١٠
(٦/١)	المتغيرات الرئيسية لقائمة الإستقصاء	١٢-١٢
(٧/١)	القطاعات الرئيسية وأعداد العاملين بوزارة التعليم العالي	١٣-١٣
(٨/١)	عدد العاملين بالإدارات العامة لقطاع مكتب الوزير بوزارة التعليم العالي	١٤-١٤
(٩/١)	أعداد ونسب استجابات الإدارات العامة لقائمة الاستقصاء	١٥-١٥
(١٠/١)	أعداد نسب استجابات المستويات الإدارية في توزيع الأستمارة	١٥-١٥
(١١/١)	مقياس ليكرت الخماسي	١٦-١٦
(١/٥)	مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية	٧٨-٧٨
(٢/٥)	أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمقاييس المستخدمة لقياس الأبعاد	٨٤-٨٤
(١/٦)	معاملات الاتساق الداخلي لمتغيرات المُنَاخ الأثيري	٩٧-٩٧
(٢/٦)	معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات المُنَاخ الأثيري	٩٨-٩٨
(٣/٦)	معاملات الاتساق الداخلي لمتغيرات تمكين العاملين	٩٩-٩٩
(٤/٦)	معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات تمكين العاملين	١٠٠-١٠٠
(٥/٦)	معاملات الاتساق الداخلي لمتغيرات سلوك المواطنة التنظيمية	١٠١-١٠١
(٦/٦)	معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات سلوكيات المواطنة التنظيمية	١٠٢-١٠٢
(٧/٦)	معاملات الثبات لمحاوَر الدراسة كلها	١٠٣-١٠٣
(٨/٦)	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المُنَاخ الأثيري وفقاً لمستويات الإدارية	١٠٤-١٠٤
(٩/٦)	تحليل التباين أحادي الاتجاه لمتغيرات المُنَاخ الأثيري وفقاً لمستويات الإدارية	١٠٧-١٠٧
(١٠/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد روح الألفة "الصدّاقة" حسب المستويات الإدارية	١٠٨-١٠٨
(١١/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد الثقة في القادة ومدى مصداقيتهم حسب المستويات الإدارية	١٠٨-١٠٨
(١٢/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد التواصل الصريح والمفتوح مع القادة حسب المستويات الإدارية	١٠٩-١٠٩
(١٣/٦)	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تمكين العاملين وفقاً لمستويات الإدارية	١١٠-١١٠

تابع قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١٤/٦)	تحليل التباين أحادي الاتجاه لمتغيرات تمكين العاملين وفقاً لمستويات الإدارية	١١٢-١١٢
(١٥/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد الفعالية الذاتية حسب المستويات الإدارية	١١٣-١١٣
(١٦/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات معنى وقيمة العمل حسب المستويات الإدارية	١١٣-١١٣
(١٧/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد التأثير في اتخاذ القرارات حسب المستويات الإدارية	١١٤-١١٤
(١٨/٦)	الأوساط الحسائية والانحرافات المعيارية لمتغير سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لمستويات الإدارية	١١٥-١١٥
(١٩/٦)	تحليل التباين أحادي الاتجاه لمتغيرات سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً لمستويات الإدارية	١١٨-١١٨
(٢٠/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد الإيثار حسب المستويات الإدارية	١١٨-١١٨
(٢١/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد الكياسة أو المجاملة حسب المستويات الإدارية	١١٩-١١٩
(٢٢/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد السلوك الحضاري أو صدق المواطنة حسب المستويات الإدارية	١١٩-١١٩
(٢٣/٦)	اختبار توكي لتحديد الاختلافات لبُعد وعي الضمير حسب المستويات الإدارية	١٢٠-١٢٠
(١/٧)	مُعامل ارتباط بيرسون بين المناخ الأثيري وأبعاده وتمكين العاملين	١٢٣-١٢٣
(٢/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير روح الألفة "الصدقة" على تمكين العاملين	١٢٤-١٢٤
(٣/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الثقة في القادة ومدى مصداقيتهم على تمكين العاملين	١٢٤-١٢٤
(٤/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التواصل الصريح والمفتوح مع القادة على تمكين العاملين	١٢٥-١٢٥
(٥/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير فرص التعلم والتنمية الشخصية على تمكين العاملين	١٢٦-١٢٦
(٦/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير العدالة التنظيمية على تمكين العاملين	١٢٧-١٢٧
(٧/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التوافق بين العمل والأسرة على تمكين العاملين	١٢٨-١٢٨
(٨/٧)	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير أبعاد المناخ الأثيري على تمكين العاملين	١٢٩-١٢٩
(٩/٧)	مُعامل ارتباط بيرسون بين المناخ الأثيري وأبعاده وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٠-١٣٠
(١٠/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير روح الألفة "الصدقة" وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣١-١٣١
(١١/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الثقة في القادة ومدى مصداقيتهم على وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٢-١٣٢
(١٢/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التواصل الصريح والمفتوح مع القادة وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٣-١٣٣
(١٣/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير فرص التعلم والتنمية الشخصية وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٤-١٣٤
(١٤/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٤-١٣٤
(١٥/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التوافق بين العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٥-١٣٥
(١٦/٧)	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير أبعاد المناخ الأثيري على سلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٦-١٣٦

تابع قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١٧/٧)	مُعامل ارتباط بيرسون بين تمكين العاملين وأبعاده وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٨-١٣٨
(١٨/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير المرونة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٨-١٣٨
(١٩/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الفعالية الذاتية على سلوكيات المواطنة التنظيمية	١٣٩-١٣٩
(٢٠/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير معنى وقيمة العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٠-١٤٠
(٢١/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير اتخاذ القرارات وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤١-١٤١
(٢٢/٧)	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير أبعاد تمكين العاملين على سلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤١-١٤١
(٢٣/٧)	مُعامل ارتباط بيرسون بين المناخ الأثيري وأبعاده وتمكين العاملين	١٤٣-١٤٣
(٢٤/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير روح الألفة "الصدقة" على تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٤-١٤٤
(٢٥/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الثقة في القادة ومدى مصداقيتهم على تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٥-١٤٥
(٢٦/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التواصل الصريح والمفتوح مع القادة على تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٦-١٤٦
(٢٧/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير فرص التعلم والتنمية الشخصية على تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٧-١٤٧
(٢٨/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير العدالة التنظيمية على تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٧-١٤٧
(٢٩/٧)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التوافق بين العمل والأسرة على تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٨-١٤٨
(٣٠/٧)	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير أبعاد المناخ الأثيري تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية	١٤٩-١٤٩
(١/٨)	نتائج اختبار الفرض الرئيسي الأول وفروضة الفرعية	١٥٤-١٥٤
(٢/٨)	نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني وفروضة الفرعية	١٥٥-١٥٥
(٣/٨)	نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثالث وفروضة الفرعية	١٥٧-١٥٧
(٤/٨)	نتائج اختبار الفرض الرئيسي الرابع وفروضة الفرعية	١٥٨-١٥٨
(٥/٨)	توصيات الدراسة	١٦٠-١٥٩

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(١/١)	الإطار المقترح للدراسة	١٠-١٠
(١/٣)	مزايا تطبيق أبعاد المناخ الأثيري في المنظمات	٤١-٤١
(٢/٣)	العلاقة الإيجابية بين المناخ الأثيري وسلوكيات المواطنة التنظيمية	٤٢-٤٢
(٣/٣)	العلاقة بين أبعاد المناخ الأثيري والالتزام التنظيمي	٤٣-٤٣
(٤/٣)	نموذج مقترح لأثر سلوكيات القيادة الأخلاقية وجودة حياة العمل	٤٤-٤٤
(٥/٣)	الأبعاد الخمسة لنموذج بيئة العمل السعيدة	٤٧-٤٧
(٦/٣)	تأثير المشاركة في العمل والتمكين النفسي على علاقة القيادة الإصيلة وإبداع العاملين	٤٨-٤٨
(٧/٣)	العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات جودة حياة العمل والمناخ الأثيري وسلوكيات القيادة الأصيلة والرفاهية الوجدانية	٤٩-٤٩
(٨/٣)	التأثيرات التفاعلية بين مناخ المنظمة الأثيرية والعمل العاطفي والصراع بين العمل والأسرة	٥٢-٥٢
(١/٤)	تأثير تمكين القيادة والتمكين والمشاركة في الالتزام العاطفي ونوايا دوران العمل	٦١-٦١
(٢/٤)	إستراتيجية التمكين بأبعادها والمتغير المستقل المتمثل في سلوك المواطنة التنظيمية	٦٢-٦٢
(٣/٤)	أثر تمكين العاملين على الالتزام التنظيمي و سلوك المواطنة التنظيمية والأداء التنظيمي	٦٣-٦٣
(٤/٤)	نموذج الثقة	٦٦-٦٦
(٥/٤)	نموذج إدارة تمكين العاملين	٦٧-٦٧
(٦/٤)	العلاقة بين سلوكيات القادة والنتائج التنظيمية	٧٠-٧٠
(٧/٤)	العلاقة بين التمكين وجودة الخدمة	٧٢-٧٢
(١/٥)	التأثير المتبادل لسلوكيات المواطنة التنظيمية	٨١-٨١
(٢/٥)	اتجاهات سلوكيات المواطنة التنظيمية	٨٤-٨٤
(٣/٥)	العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية	٨٨-٨٨
(٤/٥)	تأثير الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة المنظمة	٨٩-٨٩
(٥/٥)	العلاقة الإيجابية بين سلوك المواطنة التنظيمية وكل من الرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي	٨٩-٨٩
(٦/٥)	أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الالتزام التنظيمي	٩٠-٩٠
(٧/٥)	العلاقات بين تصورات العدالة، والرضا الوظيفي والالتزام العاطفي وسلوك المواطنة المنظمة	٩١-٩١
(٨/٥)	العلاقات المتداخلة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية	٩٢-٩٢
(٩/٥)	تأثير بعض المتغيرات الإدارية على سلوك المواطنة المنظمة	٩٢-٩٢

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة

أولاً : - المصطلحات الرئيسية للدراسة

ثانياً:- الدراسة الاستطلاعية

ثالثاً:- مشكلة وتساؤلات الدراسة

رابعاً:- أهداف الدراسة

خامساً : فروض الدراسة

سادساً: متغيرات الدراسة

سابعاً : نموذج متغيرات الدراسة

ثامناً : أهمية الدراسة

تاسعاً: منهجية الدراسة

عاشراً:- تصميم قائمة الاستقصاء وأساليب القياس

الحادي عشر:- خطة الدراسة

ملخص الفصل الأول

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة :

حدثت تغييرات هائلة في حقلَي المناخ والسلوك التنظيمي، ويمكن ملاحظة هذه التغييرات في كل من الممارسات الإدارية والأبحاث الأكاديمية، فلم يُعد هناك خلاف حول أهمية العنصر البشري بالمنظمة، والاهتمام به وتحسين ظروف بيئة العمل، أصبح أحد المتغيرات المعاصرة التي تُساهم في تحقيق البقاء للمنظمات.

في ضوء ذلك فقد تغيرت أساليب تطوير الأداء في المنظمات، فبعد أن كانت تركز على الجانب التنظيمي للعملية الإدارية، الأمر الذي كان يفقدها روحها أو طابعها الإنساني، ويؤدي إلى إصابة العاملين بالإحباط، أصبحت تلك الأساليب تركز على الجانب الإنساني، وماتتضمنه من عناصر؛ بهدف إحداث تغييرات إيجابية في المنظمة.

من هذا المنطلق أولت العديد من المنظمات اهتمامًا ملحوظًا بمواردها البشرية من خلال خلق أماكن عمل صحية تساعد الأفراد على أن يشعروا بالرضا عن أنفسهم، وعن أعمالهم؛ بما يساهم في تعزيز أدائهم، (Wesarat et al., 2015, 78)، هو ما أطلق عليه بالمناخ الأثيري Authentizotic Climate الذي عرفه الباحثون في علم الإدارة بأنه مُناخ نفسي يتكامل مع ثقافة المنظمة، (محمد: ٢٠١٢، ٩٨).

هذا التركيز على العاملين كنقطة أساسية في إدارة رأس المال البشري دفع المنظمات إلى الاهتمام بمفهوم تمكين العاملين، (Dahou&Hacini:2017,49)، الذي يمثل الهدف منه على المدى الطويل التحسين المستمر لمستويات الأداء الكلي للمنظمة، بينما يمثل الهدف العاجل أو التنفيذي على المدى القصير الاستغلال الأمثل للكفاءات والقدرات الكامنة في العاملين بالمنظمة، (السيد: ٢٠١٣، ١٠٢).

لذا، أهتم العلماء والباحثون في السلوك التنظيمي بدراسة سلوك الأفراد في المنظمات، وتقييمه، ونفسيره، والتنبؤ به من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، فالمنظمات تحتاج إلى تلك السلوكيات التنظيمية التي تساعد على النمو والنجاح في ظل بيئة تنافسية، هذا السلوك التنظيمي أحدث تغييرًا كبيرًا لعلاقته الوثيقة بأهم عنصر في المنظمة، وهو العنصر البشري، بالإضافة إلى تأثيره الحيوي على التماسك والتفاعل الإيجابي بين أعضاء المنظمة بما يساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية. (Ebrahimpour et al., 2011)

بناءً عليه تسعى الباحثة في هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المناخ الأثيري على العلاقة بين تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛ بهدف مساعدة منظمات الأعمال عمومًا ووزارة التعليم العالي على وجه الخصوص على تفعيل أبعاد المناخ الأثيري بها من خلال خلق أماكن عمل صحية يجد الأفراد معنى في ما يقومون به من أنشطة يومية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على أهمية تمكين العاملين؛ لتشجيع المنظمات على تبنيها لهذا النهج بما يساهم في تعزيز سلوكيات